

ÉCOLE NATIONALE DE L'AVIATION CIVILE

7, avenue Édouard Belin - CS 54005
31055 Toulouse Cedex 4

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

N°202600FCS054

ACQUISITIONS, ABONNEMENTS LOGICIELS ET SERVICES ASSOCIÉS

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE 2
1 OBJET DU MARCHÉ 3
2 CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT 3
3 FOURNITURE DE LICENCES ET D'ABONNEMENTS 4
3.1 Licences logicielles 4
3.2 Abonnements 4
4 GESTION DES RENOUVELLEMENTS 4
5 GESTION DES SERVICES CLOUD 4
6 SUPPORT COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF 5
7 REPORTING ET PILOTAGE 5
7.1 Reporting semestriel 5
7.2 Comité de suivi 5
8 PROCESSUS DE COMMANDE 5
8.1 Mode normal - références présentes au BPU ou au catalogue ..... **Erreur ! Signet non défini.**
8.2 Autre cas - références absentes du BPU ou du catalogue ..... **Erreur ! Signet non défini.**
9 LIVRABLES ATTENDUS 6
10 FACTURATION 6
11 NIVEAUX DE SERVICE 6
12 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET NUMÉRIQUE 7
13 ÉVOLUTIONS ET INNOVATION 7

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'acquisition, le renouvellement, la maintenance et la gestion d'abonnements logiciels nécessaires au fonctionnement du système d'information de l'École Nationale de l'Aviation Civile (ENAC).

Les prestations concernent notamment :

- La fourniture de licences logicielles perpétuelles ou sous forme d'abonnements ;
- Le renouvellement des contrats existants ;
- La fourniture des maintenances éditeurs et du support associé ;
- Les souscriptions à des services Cloud ;
- Les services de conseil associés aux acquisitions logicielles ;
- Les prestations liées à l'optimisation et au suivi des licences ;
- La gestion des renouvellements et échéances.

Sont exclus du périmètre les contrats gérés directement par l'ENAC auprès des éditeurs dans le cadre d'accords spécifiques ou stratégiques, notamment lorsque l'ENAC dispose déjà d'un contrat-cadre ou d'une relation contractuelle directe avec l'éditeur.

À titre indicatif, les besoins peuvent concerner :

- Logiciels de sécurité ;
- Outils de supervision ;
- Logiciels d'administration système ;
- Outils de développement ;
- Logiciels de conception et de modélisation ;
- Solutions collaboratives ;
- Outils d'analyse et de reporting ;
- Solutions Cloud publiques ou privées ;
- Services SaaS.

Cette liste est non exhaustive.

2 CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT

Le Pôle des Systèmes d'Information (PSI) assure la gestion du système d'information de l'ENAC sur l'ensemble de ses sites.

L'établissement exploite :

- Plus de 3 000 postes de travail ;
- Plus de 200 serveurs ;
- De nombreuses infrastructures virtualisées ;
- Plusieurs plateformes Cloud ;
- Un ensemble important d'applications métiers et techniques.

Dans ce contexte, la maîtrise des licences, des abonnements et des coûts associés constitue un enjeu majeur pour l'établissement. Le titulaire devra accompagner l'ENAC dans cette démarche tout au long de l'exécution du marché.

3 FOURNITURE DE LICENCES ET D'ABONNEMENTS

3.1 Licences logicielles

Le titulaire devra être en mesure de fournir :

- Licences perpétuelles ;
- Licences nominatives ;
- Licences flottantes ;
- Licences par utilisateur ;
- Licences par équipement ;
- Licences par processeur ou cœur ;
- Licences académiques lorsque celles-ci existent.

3.2 Abonnements

Le titulaire devra pouvoir fournir et gérer :

- Abonnements annuels ;
- Abonnements mensuels ;
- Contrats de maintenance ;
- Services SaaS ;
- Services Cloud publics ;
- Consommation Cloud à l'usage.

4 GESTION DES RENOUVELLEMENTS

Chaque titulaire devra assurer un suivi actif de l'ensemble des abonnements souscrits dans le cadre du marché.

À ce titre, il devra :

- Assurer la surveillance des échéances contractuelles ;
- Adresser à l'ENAC une proposition de renouvellement avant expiration ;
- Identifier toute évolution tarifaire connue ;
- Informer l'ENAC des changements de licence ou de modèle commercial des éditeurs ;
- Proposer des alternatives lorsque celles-ci sont pertinentes.

Aucune interruption de service ne devra résulter d'un défaut de suivi du titulaire.

Cette obligation constitue une composante essentielle du marché.

5 GESTION DES SERVICES CLOUD

Chaque titulaire devra être en mesure de fournir et de gérer des services Cloud issus des principaux opérateurs du marché.

Les prestations attendues comprennent :

- La création ou l'extension des abonnements ;
- L'ajustement des capacités souscrites ;
- Les prestations de conseil relatives aux modèles de consommation ;
- La fourniture de rapports de consommation ;
- L'assistance administrative auprès des éditeurs ou fournisseurs Cloud.

Le titulaire devra être en mesure de proposer des mécanismes de facturation à l'usage lorsque ceux-ci sont disponibles.

6 SUPPORT COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF

Le titulaire met à disposition de l'ENAC un interlocuteur identifié.

Celui-ci devra :

- Répondre aux demandes de devis ;
- Assurer le suivi des commandes ;
- Fournir les justificatifs de licence ;
- Assurer les relations avec les éditeurs ;
- Suivre les incidents administratifs liés aux contrats ;
- Assister l'ENAC lors des audits de licences lorsque cela est nécessaire.

Les demandes devront pouvoir être réalisées :

- Par courrier électronique ;
- Par téléphone ;
- Via un portail dédié lorsque celui-ci existe.

7 REPORTING ET PILOTAGE

7.1 Reporting semestriel

Tous les six mois, le titulaire produit un rapport comprenant :

- La liste des logiciels acquis ;
- La liste des renouvellements effectués ;
- La date d'acquisition ou de renouvellement ;
- Les quantités ;
- Les montants engagés ;
- Les dates d'échéance des abonnements ;
- Les évolutions contractuelles ou tarifaires identifiées.

Ce reporting couvrira l'ensemble des prestations réalisées depuis le début du marché.

7.2 Comité de suivi

L'ENAC pourra convoquer un comité de suivi afin d'examiner :

- L'exécution du marché ;
- Les licences en fin de vie ;
- Les renouvellements à venir ;
- Les évolutions technologiques du marché ;
- Les opportunités d'optimisation budgétaire.

Un compte rendu sera établi après chaque réunion.

8 PROCESSUS DE COMMANDE

A la survenance d'un besoin, l'ENAC envoie un courriel à tous les titulaires.

Dans ce cas le courriel de l'ENAC précise la référence précise souhaitée ainsi que le délai maximum souhaité.

On applique les règles suivantes :

- Le titulaire disposera de 48 heures ouvrées pour accuser réception ;
- Le titulaire disposera de 72 heures ouvrées pour fournir une proposition commerciale complète.

Et cette proposition comporte :

- Le prix ;
- Le délai de mise à disposition ;
- Les conditions de licence ;
- Les éventuelles contraintes techniques.

9 LIVRABLES ATTENDUS

Pour chaque commande, le titulaire fournit :

- Les clés d'activation ou identifiants de souscription ;
- Les contrats de licence ;
- Les certificats éditeurs lorsque disponibles ;
- Les références des produits ;
- Les dates de début et de fin des abonnements ;
- Les informations relatives au support éditeur.

10 FACTURATION

Chaque facture mentionne au minimum :

- Le numéro du marché ;
- Le numéro de commande ;
- Les références des licences ou abonnements ;
- La période couverte pour les services récurrents ;
- Les numéros des justificatifs associés.

11 NIVEAUX DE SERVICE

Le titulaire s'engage à respecter les délais suivants :

Prestation	Délai maximum
Accusé de réception d'une demande	48 heures ouvrées
Transmission d'un devis standard	72 heures ouvrées
Proposition de renouvellement	Au minimum 30 jours avant échéance
Transmission d'un reporting semestriel	Tous les 6 mois

En cas de non-respect des engagements contractuels, les pénalités prévues au CCAP pourront être appliquées.

12 RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET NUMÉRIQUE

Au cours du marché, il est attendu des titulaires toutes recommandations permettant d'optimiser les coûts et la consommation des services Cloud.

13 ÉVOLUTIONS ET INNOVATION

Le titulaire assure une veille permanente sur :

- Les évolutions des modèles de licences ;
- Les innovations technologiques ;
- Les opportunités de rationalisation ;
- Les nouveaux services susceptibles d'apporter une valeur ajoutée à l'ENAC.

Il propose tout au long du marché des solutions permettant :

- D'améliorer les fonctionnalités ;
- De réduire les coûts ;
- D'optimiser la gestion des licences ;
- D'améliorer la sécurité et la conformité du système d'information.