INFOGERANCE, DE SUPPORT AUX UTILISATEURS, ET D'EXPLOITATION DES INFRASTRUCTURES SYSTEMES ET APPLICATIVES

Cahier des charges synthétique des prestations attendues

N° Réf : DG-CEAGRE-DPEI-STIC-CICC-26-08-001934
Date : 21/08/2026

PUBLIC-PUBLIÉ

Protection des informations : *Cocher la case :*

☒ Le présent cahier des charges ne contient aucune information sensible, ce qui permet la mise en ligne de ce document sur la plateforme dématérialisée du CEA.

☐ Le présent cahier des charges contient des informations sensibles ou classifiées : de ce fait **la mise en ligne** sur la plateforme dématérialisée du CEA de ce document **est interdite**.

Le Cahier des Charges complet ainsi que le plan contractuel de sécurité de ce projet de marché du CEA Grenoble ne sont pas mis en ligne sur PLACE pour des raisons de confidentialité (documents « Diffusion Restreinte »). Ces documents ne seront diffusés que lors de la deuxième étape de la procédure (phase offre) aux candidats retenus par le CEA par mail, via un container sécurisé. A ce stade, un résumé du cahier des charges est mis en ligne pour la phase de remise des candidatures afin de permettre aux candidats de mesurer l'étendue des prestations à réaliser dans le cadre de cette procédure.

Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives DG/CEAGRE/DPEI/STIC
CEA Grenoble | 17 avenue des Martyrs 38054 Grenoble Cedex 9

Etablissement public à caractère industriel et commercial | RCS Paris B 775 685 019

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

SOMMAIRE

1. CONTEXTE 3

1.1 Présentation du CEA 3
1.1.1 Le CEA 3
1.1.2 Le centre CEA de Grenoble 4

2. OBJET DU MARCHE 5

2.1 Prise d'effet et durée des marchés 6
2.2 Enjeux de la prestation 6
2.3 Périmètre de la prestation du Centre de Grenoble 6

3. PRESTATIONS A REALISER 7

3.1 Lot 1 : Centre de Services et Postes de travail/Environnement utilisateur 7
3.1.1 Centre de services 7
3.1.2 Prestations liées aux postes de travail et services utilisateur 8
3.1.3 Prestations transverses 9
3.1.4 Volumétries et Dimensionnement 9
3.1.5 Dispositif financier 9
3.2 Lot 2 : Infrastructures Systèmes et Systèmes Industriels 9
3.2.1 Prestations liées aux services d'Infrastructures Système 10
3.2.2 Prestations liées au service Systèmes Industriels 10
3.2.3 Prestations transverses 10
3.2.4 Volumétries et Dimensionnement 11
3.2.5 Dispositif financier 11
3.3 Lot 3 : Infrastructures Applicatives et Progiciels 11
3.3.1 Prestations liées aux infrastructures applicatives et progiciels 11
3.3.2 Prestations transverses 12
3.3.3 Volumétries et Dimensionnement 12
3.3.4 Dispositif financier 13

4. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS 13

4.1 Périmètre géographique et Lieu d'exécution 13
4.1.1 Sites concernés 14
4.2 Plage horaire d'exécution des prestations 14
4.2.1 Plage de service 14
4.2.2 Plage de maintenance 14
4.2.3 Interventions en HNO 15
4.2.4 Interventions en astreinte 15

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

1. CONTEXTE

1.1 Présentation du CEA

1.1.1 Le CEA

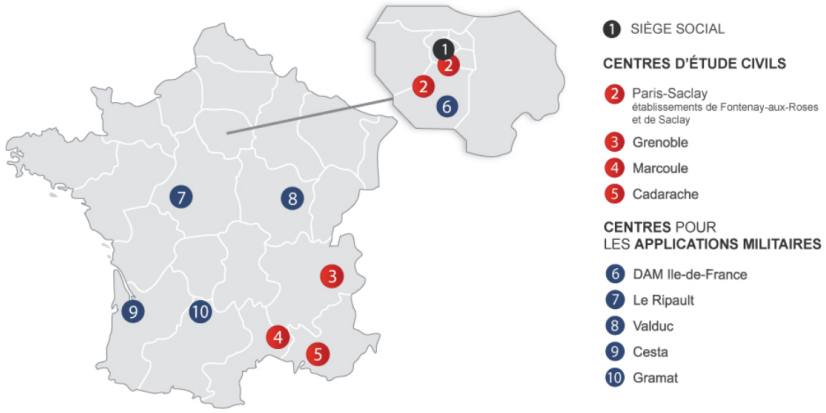
Le CEA, **Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives** est un établissement public à caractère industriel et commercial. Il répond aux commandes de l'Etat ainsi qu'aux besoins de la société et de l'industrie et s'engage au quotidien pour relever les défis liés à la transition énergétique, aux innovations numériques, au besoin de souveraineté, ou encore aux maladies émergentes.

Il est un organisme de référence et mène des travaux de recherche dans des disciplines scientifiques variées en s'appuyant sur des plates-formes technologiques regroupant des équipements de pointe.

À travers ses recherches qui adressent les grands enjeux sociétaux et les technologies qu'il développe, le CEA est un acteur majeur de la recherche et de l'innovation et contribue ainsi à la transformation de la société.

Pour mener à bien ses missions, le CEA s'appuie sur quatre directions dites opérationnelles, dont les activités sont implantées sur 9 centres en France, sous la responsabilité d'un directeur de centre. Des directions fonctionnelles implantées au siège du CEA sur le centre de Paris-Saclay, accompagnent également les activités dans les centres. Le CEA mène aussi des activités sur 7 plateformes régionales de transfert technologique (PRTT) qui sont rattachées administrativement au CEA Grenoble.

En savoir plus : www.cea.fr



Son organisation repose sur :
4 directions opérationnelles :

- la Direction des Applications Militaires (DAM)), dont dépendent les directions des 5 centres militaires,
- la Direction des Energies (DES),
- la Direction de la Recherche Technologique (DRT),
- la direction de la Recherche Fondamentale (DRF)

Ces directions sont structurées en instituts ou directions de centre, en départements et services.

Les directions fonctionnelles :

- La Direction financière et des programmes (DFP)
- La Direction des achats et des partenaires stratégiques (DAPS)

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

- La Direction de la Sécurité et de la Sûreté Nucléaire (DSSN)
- La Direction juridique et du contentieux (DJC)
- La Direction des systèmes d'information (DSI)
- La Direction de la communication (DCom)
- La Direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS)
- La Direction des relations internationales (DRI)
- La Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne (DARCI)

Les directions des 4 centres civils (Paris-Saclay, Grenoble, Marcoule et Cadarache).

Pour de plus amples informations sur le CEA, visitez le site www.cea.fr

1.1.2 Le centre CEA de Grenoble

Installé au cœur d'un environnement urbain et scientifique, industriel et universitaire très riche, le centre CEA de Grenoble destiné à la recherche nucléaire dès 1956 consacre désormais l'essentiel de ses recherches au développement de solutions innovantes, dans les domaines de l'énergie, de la santé, de l'information et de la communication.

Le centre CEA de Grenoble réunissant plus de 4 500 collaborateurs (salariés CEA) sur près de 67 hectares, accueille les activités de trois des directions opérationnelles : la DRT, la DES et la DRF.

La Direction de centre :

Le Centre du CEA Grenoble est placé sous la responsabilité de son Directeur, qui est le représentant légal de l'employeur et assume le rôle de chef d'établissement au sens du Code du travail. Les unités de la Direction de centre ont 2 missions principales ; d'une part, le soutien-support aux programmes de recherche menés par les unités hébergées, et d'autres part les misions « régaliennes » ou « employeur », en particulier le fait de faire respecter les règles en vigueur (santé, sécurité, gestion, finances, achats, ventes, juridique, RH, …) et de veiller à l'entretien et à l'évolution du patrimoine immobilier ainsi qu'à la bonne gestion des infrastructures et services communs (restauration, nettoyage, logistique, …).

Les Directions opérationnelles :

Les directions opérationnelles sont en charge de réaliser les programmes de recherche dans leurs différents domaines d'expertise, pour répondre aux missions qui lui ont été fixées par l'Etat dans les 4 grands domaines des énergies, de la défense, des technologies pour le numérique et pour la santé, au service de la compétitivité industrielle du pays et en lien étroit avec les évolutions sociétales et les applications

A Grenoble, 3 directions opérationnelles sont présentes :

La Direction de la recherche technologique (DRT) du CEA aborde les grands enjeux sociétaux et industriels du XXIe siècle en développant et en diffusant des technologies, pour tous les secteurs industriels et tous les types d'entreprises, qui contribuent à l'accompagnement de la transition numérique dans la société, à l'amélioration de la santé publique et au respect de la planète.

A Grenoble, la DRT se compose ainsi :

- Le CEA-Leti, en savoir plus : www.leti-cea.fr
- Le CEA-List, en savoir plus : www-list.cea.fr
- Les plates-formes régionales de transfert technologique (PRTT), au nombre de 7.

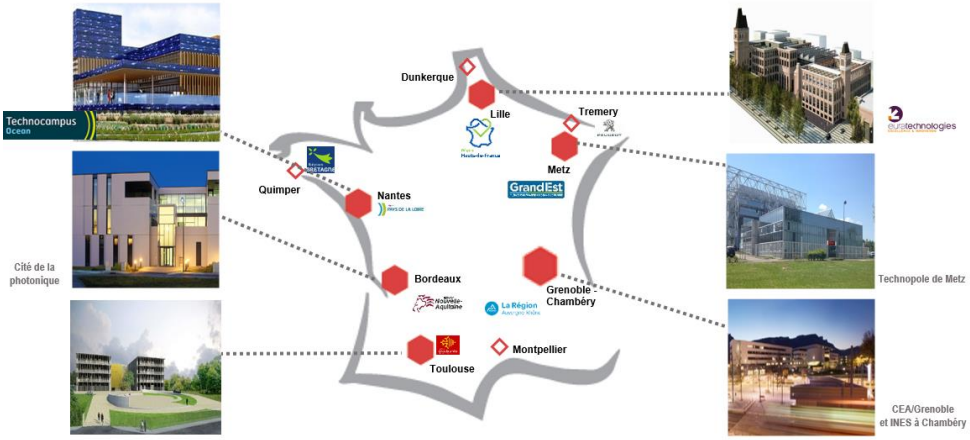
Les plates-formes régionales de transfert de technologie, sont un maillon essentiel de proximité, en local, au service de la compétitivité industrielle française. Elles dépendent du centre CEA de Grenoble.

Ces PRTT s'appuient sur les résultats de la recherche fondamentale, et ont pour mission de diffuser des technologies clés génériques dans de multiples champs industriels et de **développer localement des activités de recherche spécifiques aux tissus industriels régionaux**.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

Elles sont au nombre de 7 dont 6 qui dépendent du centre du CEA Grenoble : Hauts-de-France (Lille), Grand Est (Metz), Occitanie Pyrénées-Méditerranée (Toulouse et Montpellier), Nouvelle-Aquitaine (Bordeaux) et Pays de la Loire (Nantes), et une antenne en **Bretagne** (Quimper).

Pour plus d'informations, consultez le site : http://www.cea.fr/cea-tech



La Direction des énergies (DES) du CEA apporte aux pouvoirs publics et aux industriels les éléments d'expertise et d'innovation pour la mise en œuvre d'un système énergétique bas carbone. Avec une approche intégrée du système énergétique, la DES s'intéresse à tous les modes de production d'énergie bas carbone (énergie nucléaire, nouvelles technologies de l'énergie), à leurs interactions au sein du réseau (stockage, pilotage, conversion), et à la problématique des ressources dans une logique d'économie circulaire des matières.

La DES se compose d'un institut à Grenoble :
le CEA-Liten – en savoir plus : www-liten.cea.fr

L'Institut Nationale de l'Energie Solaire (Ines), situé au Bourget-du-Lac, près de Chambéry (Savoie) est un centre dédié à la recherche, à l'innovation ainsi qu'à la formation sur l'énergie solaire. Il dépend du centre CEA de Grenoble et représente aujourd'hui plus de 400 personnes.
L'activité de recherche animée par le centre CEA de Grenoble réunit aussi des laboratoires de l'Université de Savoie et travaille en lien étroit avec les industriels sur ses domaines d'activités : les technologies solaires photovoltaïques, thermiques, solaire à concentration, le stockage de l'électricité, la mobilité solaire et les bâtiments à haute efficacité énergétique.

Pour plus d'informations, consultez le site : www.ines-solaire.com

La Direction de la recherche fondamentale (DRF) du CEA exerce ses activités dans les domaines des biotechnologies et de la santé, des sciences de la matière et de l'Univers, de la physique, du climat et des nanosciences. Elle place au cœur de ses objectifs la production et la publication de connaissances et de savoir-faire au meilleur niveau mondial.
La DRF comprend un institut à Grenoble :
Le CEA-Irig – en savoir plus : www.irig.cea.fr

2. OBJET DU MARCHE

La Direction du CEA/Grenoble souhaite confier à des prestataires spécialisés en exploitation et en support Informatique, les tâches liées :

- au maintien en conditions opérationnelles et de sécurité de ses postes de travail et de ses infrastructures systèmes et applicatives,

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

- à la maintenance préventive, adaptative et corrective de ces éléments,
- à l'évolution de son système d'information
- ainsi que celles liées au support aux utilisateurs du système d'information du site CEA Grenoble et des sites qui lui sont rattachés.

Ces prestations sont réalisées dans le cadre de contrats avec engagement de résultats pour le compte du CEA Grenoble.
Les principaux objectifs de ces prestations sont de :

- Permettre aux unités clientes et aux utilisateurs de se concentrer sur leurs projets et métiers respectifs en les libérant des contraintes induites par l'administration et la maintenance de leur moyens informatiques,
- Assurer un support technique aux utilisateurs sur tous les aspects du système d'information du CEA,
- Garantir la continuité des services offerts aux unités,
- Assurer la disponibilité et la performance des systèmes informatiques et communication du centre,
- Assurer la sécurité des systèmes d'information,
- Garantir la qualité de service,
- Accompagner la démarche de rationalisation du patrimoine informatique du CEA et de la gestion des biens matériels et immatériels informatiques, dans le but d'en renforcer la maîtrise et d'optimiser l'effort consenti pour l'accomplissement de cette tâche,
- Absorber, de manière transparente pour les utilisateurs, les éventuels pics de production (surcharge temporaire conjoncturelle),
- Prendre en compte les évolutions techniques et la variation des périmètres de parc et de services rendus,
- Assister le CEA dans la gestion de son parc informatique en lui fournissant toutes les informations nécessaires.

2.1 Prise d'effet et durée des marchés

Les marchés prennent effet au **1er janvier 2028** pour **une durée de 48 mois ferme**.
Le CEA se réserve le droit, en option, de prolonger les marchés deux fois pour une période d'un an à chaque fois.

2.2 Enjeux de la prestation

Il s'agit de construire une prestation résolument orientée vers un esprit de service, basée sur l'écoute et l'analyse du besoin du Client, contrôlée par des indicateurs, gérée par un système d'unités d'œuvre et s'inscrivant dans le cadre d'une obligation de résultats.
Ces prestations récurrentes sont structurées selon le modèle et la terminologie ITIL.

Ces services sont tournés vers les Utilisateurs et les Unités implantées sur le Centre CEA de Grenoble et les sites qui en dépendent ; le terme "utilisateur" est entendu dans son acception ITIL.

2.3 Périmètre de la prestation du Centre de Grenoble

Le CEA comprend 10 Centres distincts, dont le Centre CEA Grenoble.
La filière informatique du CEA est composée pour chaque Centre, d'un "Service des Technologies de l'Information et de la Communication" (STIC), dont le champ de responsabilité est local.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

Chacun de ces services STIC est responsable de la prestation informatique délivrée aux utilisateurs finaux et aux Unités Organisationnelles implantés sur le Centre auquel il est rattaché (Service Desk, gestion des postes de travail, gestion des infrastructures et applications locales).

Pour Grenoble, le service des technologies de l'information et de la communication (STIC) assure le pilotage des contrats d'infogérance, objet de cet appel d'offres.

Il est à noter que le champ d'intervention du STIC du CEA Grenoble ne se limite pas géographiquement au site de Grenoble mais à l'ensemble des sites qui dépendent du Centre CEA Grenoble.

3. PRESTATIONS A REALISER

L'appel d'offre, intitulé « Prestations d'infogérance, de support aux utilisateurs, et d'exploitation des infrastructures systèmes et applicatives du CEA Grenoble » est constituée de trois lots distincts :

- **Lot 1** : Centre de services et postes de travail/environnement utilisateur,
- **Lot 2** : Infrastructures système et systèmes industriels,
- **Lot 3** : Infrastructures applicatives et progiciels

3.1 Lot 1 : Centre de Services et Postes de travail/Environnement utilisateur

Ce lot 1 intègre les prestations de type :

- Centre de Services
- Postes de travail Bureautique et Environnement utilisateurs
- Prestations transverses

3.1.1 Centre de services

Le Titulaire a la charge du centre d'appel unique pour l'ensemble des activités du STIC et de ses sous-traitants.

Le Centre de Services est le point d'accès aux services informatiques pour les utilisateurs.
Il assure la responsabilité d'ensemble, la communication et la traçabilité vis-à-vis de l'utilisateur et lui garantit la prise en compte et le suivi de la résolution de sa demande.
A ce titre, le Titulaire est responsable de tous les dossiers, indépendamment des équipes en charge de leur résolution ou de leur traitement.
Il assure :

- la prise d'appel et son enregistrement dans l'outil de suivi,
- Il qualifie et affecte le ticket :
  - A ses propres intervenants : centre de services, intervenants de proximité, etc. et gère l'escalade du ticket vers ses propres niveaux de support 2 ou 3 si besoin.
  - Aux autres prestataires du CEA/STIC
  - Aux supports internes du CEA/STIC
  - Aux autres groupes supports du CEA ; par exemple l'équipe de DSI exploitant le réseau national , les infrastructures nationales et les applications nationales, en ouvrant un ticket auprès du support national, dans l'outil de suivi dédié (dénommé « POST »).

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

3.1.1.1 Accueil / Kiosque

Le Centre de Services dispose d'un **guichet d'accueil** pour les utilisateurs.
Le guichet d'accueil, situé au sein du bâtiment hébergeant l'infogérant, a pour fonctions principales :

- L'accueil téléphonie mobile : fourniture, prêt, retour, paramétrage et diagnostic des téléphones mobiles des utilisateurs,
- La fourniture et la récupération des postes ou vidéoprojecteurs de prêt,
- La fourniture et le remplacement des dispositifs de connexion à distance MOBIPASS,
- La récupération d'informations non transmissibles par téléphone (ex. Clé de déchiffrement, mots de passe, etc…).

3.1.1.2 Base de connaissances

Le Titulaire est responsable de l'alimentation et du maintien à jour d'une base de connaissances liées à son périmètre d'activité.

3.1.2 Prestations liées aux postes de travail et services utilisateur

Ce bloc de services couvre les prestations associées à l'environnement utilisateur : postes de travails, logiciels, périphériques, imprimantes locales et partagées, visioconférences, téléphonie mobile ainsi que la gestion des accès aux Systèmes d'Information (comptes, messagerie et droits associés).

3.1.2.1 Périmètre

Le périmètre couvre l'ensemble des éléments de l'environnement utilisateur :

Matériels :

- PC Bureautique sous Windows
- PC sous Linux utilisés dans l'environnement scientifique pour l'utilisation d'outils de calcul ou de simulation.
- Postes Macintosh privilégiés dans certains domaines scientifiques notamment dans les unités de recherche fondamentale
- Terminal léger pour accès à des postes virtuels
- Périphériques (imprimantes locales, scanners locaux, clickshare, …)
- Imprimantes et scanners partagés
- Téléphones mobiles

Systèmes et logiciels :

- Systèmes d'exploitation des postes (Windows, Linux, MAC),
- Systèmes de fichiers utilisateurs,
- Suite bureautique,
- Logiciels métiers installés sur les postes.

Accès SI

- Comptes et droits associés sur les différents réseaux du CEA

3.1.2.2 Activités attendues

La prestation couvre :
- la résolution d'incidents et le traitement de demandes de support/assistance
- le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des postes de travail, des comptes informatiques et droits associés
- la gestion des demandes de services associés au postes de travail et à l'environnement utilisateur
- la gestion des changements associés à ce périmètre

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

3.1.3 Prestations transverses

Des prestations transverses supplémentaires sont attendues :

- Gestion des biens informatiques (stock, gestion de parc matériel et licences)
- Gestion de problèmes
- Sécurité informatique
- Industrialisation / Automatisation
- Gestion de projets
- Veille technologique

3.1.4 Volumétries et Dimensionnement

La prestation porte sur la volumétrie d'éléments suivants :

- **10000 Postes (Fixes et portables) de type bureautique**
- **1500 téléphones portables**
- **5000 tokens d'accès VPN**
- **6900 comptes sur le domaine principal**

Le Centre de Services gère en moyenne : **275 appels / jours**

Environ **4400 tickets** (assistance / incidents / demandes de services) sont créés en moyenne **chaque mois**, sur le périmètre du Lot 1.

Dont ~45 % d'incidents/assistance et ~55% de demandes de service

Environ **15 changements** (postes de travail) sont créés en moyenne **chaque mois**.

Ces quantitatifs sont transmis à titre indicatif, pour permettre aux candidats de dimensionner les prestations et ne sont aucunement engageant pour le CEA.
Des éléments plus détaillés seront fournis avec le cahier des charges complet.

3.1.5 Dispositif financier

Le dispositif financier du Lot 1 est articulé principalement autour d'un forfait mensuel:

- **Un forfait pour l'ensemble des autres prestations**, basé sur unité d'œuvre et dimensionné suivant un nombre de poste de travails, par typologie et par classe de services.
  Ce nombre de postes est déterminé de manière semestrielle, à travers un inventaire validé par les unités clientes, et détermine ainsi le forfait mensuel applicable sur les 6 mois suivants.

En complément, certaines prestations sont réalisées sur la base de bordereaux de prix, ou de devis avec des TJM par profils d'intervenant.

3.2 Lot 2 : Infrastructures Systèmes et Systèmes Industriels

Ce lot 2 intègre les prestations de type :

- Infrastructures Systèmes
- Systèmes Industriels
- Prestations transverses

L'ensemble de l'infrastructure est hébergé on-premise.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

3.2.1 Prestations liées aux services d'Infrastructures Système

3.2.1.1 Description

Les services attendus dans le cadre des prestations sont critiques car ils sont le socle du SI et impactent le fonctionnement de tout ou partie de l'informatique du centre et pour tout ou partie des utilisateurs.

La prestation couvre les différents éléments de l'infrastructure système locale. De manière non exhaustive :

- Infrastructures de stockage SAN/NAS (baies, disques externes, …).
- Sauvegarde (robots de sauvegarde, bandes, …)
- Serveurs physiques
- Virtualisation de serveurs
- Virtualisation de postes de travails
- Services d'impression
- Services Active Directory
- Service OpenLDAP
- Service DHCP
- Outils d'orchestration et logiciels d'administration système (virtualisation, haute disponibilité, …)

3.2.1.2 Activités attendues

La prestation couvre :
- la résolution d'incidents et le traitement de demandes de support/assistance
- le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des infrastructures systèmes
- la gestion des demandes de services associés à ce périmètre
- la gestion des changements associés à ce périmètre, pour l'évolution ou la prise en charge de nouvelles infrastructures

3.2.2 Prestations liées au service Systèmes Industriels

3.2.2.1 Périmètre

Le service Systèmes industriels couvre la gestion de **postes de travail spécifiques** (Postes d'instrumentation, postes rattachés à des systèmes industriels, postes avec des exceptions de sécurité, …) dont les impératifs de fonctionnement peuvent ne pas être entièrement compatibles avec les règles appliquées sur le reste du parc, qui mettent en œuvre des technologies particulières ou pour lesquels la préservation du fonctionnement prime souvent sur l'intérêt de l'industrialisation de l'exploitation informatique.

Ces postes sont généralement rattachés à des équipements industriels ou de laboratoires.

La spécificité d'administration de ces postes est essentiellement liée aux périphériques/équipements, aux protocoles utilisés par ces éléments, et aux spécifications imposées par les équipementiers.

3.2.2.2 Activités attendues

La prestation couvre :
- la résolution d'incidents et le traitement de demandes de support/assistance
- le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des postes de travail de type systèmes industriels
- la gestion des demandes de services associés à ces postes de travail
- la gestion des changements associés à ce périmètre

3.2.3 Prestations transverses

Des prestations transverses supplémentaires sont attendues :

- Interventions en astreinte
- Gestion de la supervision et des alertes

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

- Gestion de problèmes
- Sécurité informatique
- Industrialisation / Automatisation
- Gestion de projets
- Veille techno

3.2.4 Volumétries et Dimensionnement

La prestation porte sur la volumétrie d'éléments suivants :

- **2500 Postes de travail de type Systèmes industriels**
- **600 serveurs Windows**
- **300 serveurs Linux**
- **13 Fermes de virtualisation VMWare**

Environ **400 tickets** (assistance / incidents / demandes de services) sont créés en moyenne **chaque mois**, sur le périmètre du Lot 2.
Dont ~60 % d'incidents/assistance et ~40% de demandes de service

Environ **70 changements** sont créés en moyenne **chaque mois sur le périmètre du Lot 2**.

Ces quantitatifs sont transmis à titre indicatif, pour permettre aux candidats de dimensionner les prestations et ne sont aucunement engageant pour le CEA.
Des éléments plus détaillés seront fournis avec le cahier des charges complet.

3.2.5 Dispositif financier

Le dispositif financier du Lot 2 est articulé principalement autour de deux forfait mensuels :

- **Un forfait pour les prestations liées aux infrastructures systèmes,** basé sur une unité d'œuvre et dimensionné suivant un nombre d'éléments d'infrastructures, par typologie et par classe de services.
- **Un forfait pour les prestations liées aux systèmes industriels,** basé sur une unité d'œuvre et dimensionné suivant un nombre de postes de travail, par typologie et par classe de services.

Ces nombres d'éléments sont déterminés de manière semestrielle, à travers un inventaire validé par les unités clientes, et détermine ainsi les forfaits mensuels applicables sur les 6 mois suivants.

En complément, certaines prestations sont réalisées sur la base de bordereaux de prix, ou de devis avec des TJM par profils d'intervenant.

3.3 Lot 3 : Infrastructures Applicatives et Progiciels

3.3.1 Prestations liées aux infrastructures applicatives et progiciels

3.3.1.1 Description

Un ensemble de services applicatifs métiers sont hébergés sur les infrastructures du CEA Grenoble.
Ces services sont destinés principalement à des unités du CEA Grenoble, mais peuvent également être destinés à des utilisateurs d'autres centres du CEA.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

Le Titulaire a en charge l'installation initiale, puis l'exploitation et l'évolution de l'hébergement de ces services métiers, et de l'ensemble de l'infrastructure applicative sous-jacente. Le Titulaire est régulièrement en relation avec les éditeurs associés à ces éléments.

L'ensemble de l'infrastructure est hébergé on-premise.

NB : L'infrastructure système et notamment l'installation des serveurs (VM ou serveurs physiques) d'un point de vue Système d'Exploitation est à la charge d'un autre prestataire d'infogérance Infra Système (Lot 2).

Ces services sont répartis en 4 typologies :

- **Des infrastructures applicatives :** serveurs applicatifs (IIS, PHP essentiellement), Cluster Rancher, Cluster/Moteur de bases de données, Ferme Sharepoint
- **Des services applicatifs** : applications de type web ou de de type « progiciel » et quelques résidus d'applications « client lourd ». Ces services intègrent généralement des composants applicatifs (hébergés sur des serveurs webs IIS/Tomcat par exemple) et des composants de bases de données,
- **Des services collaboratifs** : de type sites Sharepoint
- **Des containers/pods** : hébergés sur un cluster Rancher

Les applications hébergées sont :

- Des sites collaboratifs
- Des progiciels de type application de gestion
- Des progiciels de type GTC, GPAO, Téléalarme, Télésurveillance, Contrôle d'accès
- Des applications containerisées

3.3.1.2 Activités attendues

La prestation couvre :
- la résolution d'incidents et le traitement de demandes de support/assistance
- le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des composants applicatifs hébergés
- la gestion des demandes de services associés à ce périmètre
- la gestion des changements associés à ce périmètre, pour l'évolution des hébergements ou la prise en charge d'hébergement de nouvelles applications

Le CEA est amené à faire intervenir des prestataires externes sur des infrastructures exploitées par le Titulaire (ex. mainteneur, éditeur de solution logicielle) pour la réalisation de changements.

Dans ce cas, il est demandé au Titulaire d'avoir un rôle d'accompagnant et de supervision de l'intervention.
Les prestataires externes ne disposant pas des autorisations d'accès au réseau informatique du CEA, ces interventions sont réalisées par le Titulaire ou avec des comptes d'accès dédiés à cette intervention sous son contrôle.

3.3.2 Prestations transverses

Des prestations transverses supplémentaires sont attendues :

- Interventions en astreinte
- Gestion de la supervision et des alertes
- Gestion de problèmes
- Sécurité informatique
- Gestion de projets
- Veille techno

3.3.3 Volumétries et Dimensionnement

La prestation porte sur la volumétrie d'éléments suivants :

- **~150 applications (chacune ayant plusieurs environnements : qualification / production)**

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

- **~70 serveurs de bases de données (principalement SQL Server, mais également Oracle / MariaDB / PostgreSQL)**
- **~160 instances de bases de données**
- **4 fermes sharepoint**
- **1 cluster rancher**

Environ **160 tickets** (assistance / incidents / demandes de services) sont créés en moyenne **chaque mois**, sur le périmètre du Lot 3.

Dont ~50 % d'incidents/assistance et ~50% de demandes de service

Environ **100 changements** sont créés en moyenne **chaque mois** sur le périmètre du Lot 3

Ces quantitatifs sont transmis à titre indicatif, pour permettre aux candidats de dimensionner les prestations et ne sont aucunement engageant pour le CEA.
Des éléments plus détaillés seront fournis avec le cahier des charges complet.

3.3.4 Dispositif financier

Le dispositif financier du Lot 3 est articulé principalement autour de deux forfait mensuels :

- **Un forfait pour les prestations liées aux infrastructures applicatives et progiciels,** basé sur une unité d'œuvre et dimensionné suivant un nombre d'éléments, par typologie et par classe de services.

Ce nombre d'élément est déterminé de manière semestrielle, à travers un inventaire validé par les unités clientes, et détermine ainsi le forfait mensuel applicable sur les 6 mois suivants.

- **Un forfait pour les prestations d'accompagnements,** dimensionné suivant le nombre d'accompagnements réalisé dans le mois.

En complément, certaines prestations sont réalisées sur la base de bordereaux de prix, ou de devis avec des TJM par profils d'intervenant.

4. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Périmètre géographique et Lieu d'exécution

Les prestations sont réalisées en présentiel sur le site du CEA Grenoble (Lot 1 ,2 et 3), ainsi que dans des locaux CEA sur ses sites rattachés (Lot 1).

Néanmoins, **le CEA autorise qu'une part encadrée et limitée de la prestation soit réalisée à distance** depuis l'extérieur du site, qu'il s'agisse des locaux du Titulaire, ou du domicile de ses collaborateurs. **Cela inclut les interventions d'experts non dédiés à la prestation qui peuvent être localisés à distance.**

Dans tous les cas, **les collaborateurs devront être identifiés nominativement** comme des intervenants du prestataire au CEA Grenoble et avoir reçu les mêmes autorisations que pour intervenir sur site de façon pérenne (Laisser Passer Entreprise nécessaires à l'utilisation d'un compte informatique sur le réseau du CEA).

Le partage des identifiants de connexion est strictement interdit.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

Les accès distants ne sont possibles qu'avec le matériel, fourni par le CEA, habilité à être utilisé dans le cadre de la prestation, et installé au CEA conformément aux standards en vigueur pour le travail à distance. Les connexions seront effectuées dans le strict respect des protocoles techniques et organisationnels mis en œuvre pour l'administration des systèmes à distance tels qu'autorisés par la PSSI du CEA.

L'ensemble de la prestation se déroule en langue Française : les échanges écrits et oraux, les documentations, les réunions, les présentations, … doivent se faire en français.

4.1.1 Sites concernés

Les sites concernés à ce jour sont de 2 types :

Les sites locaux :

- Site principal : centre CEA/Grenoble
- Polygone scientifique hors-clôture (voisinage immédiat du centre) : Zone ALAS, IBS2, …

Les sites distants :

- INES : le Bourget du Lac (Savoie)
- La PRTT de Toulouse
- La PRTT de Nantes et son antenne de Quimper
- La PRTT de Bordeaux
- La PRTT de Metz
- La PRTT de Lille

La plupart des sites et des bâtiments sont soumis à des conditions d'accès particulières. Certains bâtiments ou locaux requièrent en effet une identification à l'entrée (personnel habilité), ou requièrent une formation particulière dispensée par le CEA (salles blanches par exemple).
Dans le cadre de partenariats, le CEA peut également avoir des utilisateurs équipés de postes CEA dans d'autres établissements du bassin Grenoblois, notamment sur le site ST Microélectronique de Crolles ou le Campus de l'UJF. Le Titulaire pourrait être amené ponctuellement, dans le cadre du forfait, à intervenir sur ces sites sans surcoût (rayon de 25 km autour de Grenoble). Les interventions sur ces sites sont alors préparées sur le site de Grenoble et regroupées ; elles sont planifiées avec le STIC et le correspondant du site distant.

4.2 Plage horaire d'exécution des prestations

4.2.1 Plage de service

Il est demandé au Titulaire de s'organiser de façon à assurer la continuité de la prestation tous les jours ouvrés, du lundi au vendredi, sans interruption **de 8h à 18h,** qui est l'horaire normal de la prestation, sauf cas particuliers (intervention en maintenance).

C'est cette plage horaire de service qui est retenu pour le calcul des différents délais contractuels de la prestation.

Néanmoins, **le Titulaire peut réaliser l'ensemble de ses prestations sur la plage complète d'ouverture du site (du lundi au vendredi de 06h à 20h30)**, sans formalités spécifiques.
Le calendrier d'ouverture du site du CEA Grenoble est fixé en début d'année, et précise les jours et périodes de fermeture du site pour Récupération du Temps de Travail du personnel CEA Grenoble (environ 13 jours par an).
Il appartient au Titulaire de s'assurer du respect légal du temps travaillé par ses employés en regard du code du travail.

Le guichet d'accueil du Lot 1 est **ouvert à l'accueil des visiteurs de 8h à 12h00 et de 13h30 à 17h00**.

4.2.2 Plage de maintenance

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.

Les interventions à réaliser sur les infrastructures de production sont généralement programmées en dehors de la plage horaire de service quand elles induisent des interruptions de service.
Elles peuvent se dérouler **le soir après 17h30, voire le matin avant 08h** pour l'application de correctifs ou lorsque l'opération est de courte durée (<2h30, soit réalisable entre 17h30 et 20h00). Toutes les interventions de courte durée sont réputées incluses dans le forfait sans comptabilisation.

Toutes les mesures conservatoires doivent être prises afin de garantir la disponibilité des systèmes pour le début de la journée de travail suivante au plus tard et pour éventuellement rétablir les éléments impactés par l'opération dans un état stable et opérationnel connu en cas d'échec de l'opération.

4.2.3 Interventions en HNO

Lorsque les opérations sont de plus longue durée (à l'initiative du Titulaire ou lorsqu'elles sont demandées par le CEA), elles peuvent alors être réalisées au-delà de 20h le soir, ou le week-end.

Lorsqu'elles traitent de maintenance curative matérielle ou logicielle, ou d'application de correctifs de sécurité, ces interventions sont incluses dans le forfait, sans comptabilisation.

Dans les autres cas, les opérations sont facturées, après validation du devis, sur la base des taux horaires définis dans le tableau de prix.

Ces interventions HNO peuvent être réalisés par des intervenants ayant obtenu
- Soit l'autorisation « HNO permanente » (leur permettant d'intervenir en HNO tout au long de l'année),
- Soit l'autorisation d'intervention en HNO ponctuelle, qui doit être effectuée au moins 24h au préalable

4.2.4 Interventions en astreinte

Pour les lots 2 et 3, le CEA souhaite que le Titulaire intervienne dans le cadre d'une astreinte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour les services critiques ayant une disponibilité 24h/24.

Une astreinte se définit par une prestation en dehors des plages horaires de service normal, c'est-à-dire de **18h00 à 08h00 le jour suivant s'il s'agit d'un jour ouvré**, ou **24h/24h s'il s'agit d'un autre jour** (samedi, dimanche, jour de fermeture du centre ou jour férié).
Cette astreinte inclut une obligation d'intervention sur les sites (Grenoble et Bourget du Lac à ce jour) si nécessaire.

Ce document ne peut être diffusé ou reproduit sans l'autorisation du CEA Grenoble.