Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

MAINTENANCE DES SERVEURS POUR LES SITES DE LA CCI DE REGION HAUTS DE FRANCE

Réf. : CCIR-DSI-2026-44

hautsdefrance.cci.fr

299 boulevard de Leeds - CS 90028 - 59031 LILLE CEDEX
T. 03 20 63 79 79

CCI HAUTS-DE-FRANCE

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION 3
ARTICLE 2. PRESTATIONS ASSUREES PAR LE TITULAIRE 3
ARTICLE 3. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION 7
ARTICLE 4. MODALITES DE MISE EN œuvre DES PRESTATIONS 8
ARTICLE 5. INtervention sur site du titulaire 9
ARTICLE 6. SECURITE 10
ARTICLE 7. TRANSFERT DES PRESTATIONS 11
ARTICLE 8. RGPD 11

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent marché a pour objet, la maintenance des serveurs, baies de stockage et NAS.

Dans le cadre d'évolution prévisible et de la mise en conformité avec les recommandations du constructeur, le titulaire du marché a l'obligation d'informer la CCI HAUTS-DE-FRANCE et de fournir les mises à jour nécessaires dans le cadre de la maintenance.

Maintenance des serveurs, baies de stockage et NAS :

- **La maintenance préventive** est assurée par la DSI (Direction des systèmes d'information) de la CCI de région Hauts-de-France sur la base des préconisations du titulaire du marché.

- **La maintenance corrective** est composée de deux prestations différentes, déclenchées soit par le service bénéficiaire, soit par le titulaire.

La maintenance se déroule en heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00).

Ces prestations de maintenance sont réglées par un forfait annuel qui prévoit une rémunération globale et forfaitaire quel que soit le nombre d'interventions.

ARTICLE 2. PRESTATIONS ASSUREES PAR LE TITULAIRE

Le parc est composé à 95% de serveurs, de baies de stockage et de NAS de la marque HP, répartis sur les différents sites composant la CCI de région Hauts-de-France. L'inventaire du matériel à mettre sous maintenance est répertorié dans **l'annexe financière.**
Cette annexe reprend les différents serveurs, baies de stockage et NAS, leurs caractéristiques et leur répartition géographique.

Le diagnostic de la panne, ainsi que l'ensemble des pièces nécessaires à la réparation sont à la charge du titulaire.

La maintenance s'applique aux serveurs, aux baies de stockage et aux NAS et à tous leurs composants (disques durs, mémoires, processeurs, etc.)

Le candidat proposera un service d'assistance **via un système de ticket par mail et via un numéro de hotline unique permettant d'accéder 5j/7 et 8h/18h** à un centre de support technique capable d'assister la DSI en cas de problèmes matériels ou logiciels (liés au matériel) sur les serveurs, les baies de stockage et les NAS.

Le remplacement des pièces défectueuses sera réalisé par le titulaire, sauf indication contraire de la CCI, par l'intervention d'un technicien sur le site concerné. Les pièces défectueuses devront être systématiquement reprises par le technicien en charge du remplacement. Cependant, les supports de stockage contenant des données demeurent la propriété de la CCI qui peut décider de conserver le

disque défectueux.

2.1 Les conditions et objectifs à garantir

Le titulaire est tenu d'une obligation de résultat concernant les délais d'intervention, les délais de rétablissement, le remplacement des composants défectueux, la fourniture des mises à jour constructeurs relevant du périmètre du marché, ainsi que sur le taux de disponibilité. Pour le surplus des prestations de maintenance, le titulaire demeure tenu à une obligation de moyens renforcée, compte tenu de sa qualité de professionnel spécialisé.

Les résultats sont évalués par :

- La disponibilité des équipements et des installations,
- Le rétablissement et le remplacement du matériel défectueux,
- La durée d'indisponibilité du matériel défectueux,
- Le respect des durées d'interventions pour les différents suivis demandés au présent CCTP.

Le titulaire garantit un taux trimestriel de disponibilité minimal de 99,8 %, hors périodes de maintenance programmées validées préalablement par l'acheteur.

Le taux de disponibilité est calculé comme suit :

Disponibilité (%) = [(Temps total de la période - Temps d'indisponibilité imputable au titulaire) / Temps total de la période] × 100.

La continuité de service devra être garantie par le titulaire.

Revue des équipements et logiciels

Le titulaire est tenu de mettre à disposition de la CCI, en permanence, un état du parc à jour sous format numérique uniquement (sur un extranet par exemple).

Il indiquera les machines maintenues par site.

Enfin, compte tenu de l'utilisation des équipements, les prestations de maintenance matérielle et de suivi et support logiciels devront inclure :

- Le remplacement des pièces défaillantes (pièces et main-d'œuvre) selon les conditions définies ci-dessous,
- La mise à disposition des versions logicielles liée au matériel et microcodes, et le cas échéant, leur installation, sur demande de la CCI HAUTS-DE-FRANCE
- Les correctifs destinés à l'amélioration du produit, notamment la correction des failles de sécurité.

Le titulaire devra également transmettre à la CCI un rapport annuel d'obsolescence. Ce rapport

indiquera obligatoirement une obligation d'alerte 12 mois avant EOS et des recommandations de renouvellement.

2.2 Les niveaux de service

Pour les machines encore sous garantie et/ou faisant l'objet d'un contrat de maintenance (ex : contrainte sur les délais de remise en service non couverts par la garantie), le mainteneur assurera la relation avec le constructeur et veillera au respect des conditions de garantie de ce dernier.

Dans ce cas, le titulaire informera au préalable la CCI de la partie de la maintenance effectuée par le constructeur.

2.3 La maintenance corrective des serveurs

La maintenance corrective comprend toute action à la suite d'une notification d'incidents ou d'anomalies, permettant la résolution de l'incident ou de l'anomalie et rendant de nouveau possible l'utilisation normale des systèmes. Il est rappelé que l'intervention de maintenance corrective est déclenchée soit sur demande, par tout moyen mis à disposition du service bénéficiaire (téléphone, mél) soit via les mécanismes de remontées d'alertes matérielles automatiques mises en place par le titulaire, qui ouvriront automatiquement un incident auprès des techniciens dédiés aux prestations.

Les opérations de maintenance corrective peuvent être consécutives :

- à un appel sur incident,
- à une information du constructeur,
- à une alerte automatique reçue par le titulaire.

Toute opération de maintenance corrective se déroule sans interruption jusqu'à résolution complète de l'incident et retour au service opérationnel de l'ensemble.
En cas de défectuosité d'une carte ou d'un composant, celui-ci est échangé ou réparé sans coût supplémentaire, y compris les frais de ports et de main-d'œuvre éventuels.

Un matériel est indisponible ou en fonctionnement dégradé lorsque, indépendamment du service concerné son usage est rendu difficile voire impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est incluse, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le titulaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

Les interventions sont de différentes natures, et comprennent généralement :

- L'ensemble des commandes de reconfiguration,
- Le diagnostic et l'échange sans interruption du service d'éléments enfichables des serveurs (disques dur …)
- Le diagnostic et la correction d'anomalies détectées dans les programmes ou sur les matériels,

- La livraison de nouvelles versions du logiciel (palier technique) incluant la correction des anomalies et toute amélioration légère
- Le prestataire se devra également de s'assurer que les équipements remplacés sont bien mis à jour de la dernière version présente dans le matériel.

Le titulaire du marché s'engage sur une remise en service des équipements en panne par un déplacement sur site ou une procédure de télémaintenance si celle-ci a été expressément autorisée par le service bénéficiaire.

Entrent notamment dans cette catégorie :

- Indisponibilité d'une baie de stockage
- Indisponibilité d'un serveur
- Indisponibilité d'un NAS
- Incident sur un groupe de disques d'un même serveur

Délais de réalisation des prestations, à compter de la date et heure de la notification d'incident ou de l'alerte automatique (en heures calendaires)

- ***Panne Majeure ou Critique***
  - ***Prise en charge de la demande : 1 h***
  - ***Délai d'intervention : 8 h***
  - ***Délai de rétablissement (valant délai maximum d'indisponibilité autorisée) : 24 h***

- ***Panne Mineure***
  - ***Prise en charge de la demande : 1 h***
  - ***Délai d'intervention : 24 h***
  - ***Délai de rétablissement (valant délai maximum d'indisponibilité autorisée) : 72 h***

Le titulaire garantit la disponibilité des pièces de rechange permettant de respecter les délais contractuels.

Exclusion du périmètre de la maintenance corrective forfaitaire

Sont expressément exclus du forfait de maintenance, les dysfonctionnements, indisponibilités ou dégradations de service résultant d'événements extérieurs au titulaire, imprévisibles lors de la conclusion du marché, irrésistibles dans leur survenance ou dans leurs effets et échappant à son contrôle raisonnable, notamment en cas de force majeure, d'acte de malveillance, de cyberattaque d'ampleur exceptionnelle, de défaillance des réseaux ou infrastructures tiers, de catastrophe naturelle, de coupure générale des services d'alimentation électrique ou de toute autre cause étrangère au titulaire.

Toutefois, dès la constatation d'un tel événement, le titulaire est tenu à une obligation d'assistance et de conseil. À ce titre, il accompagne le pouvoir adjudicateur et les services concernés dans l'analyse de la situation, l'identification des mesures conservatoires, la mise en œuvre de solutions

de contournement ou de dépannage provisoire et la définition des actions nécessaires au rétablissement du service.

Le titulaire demeure tenu d'accompagner le pouvoir adjudicateur jusqu'au rétablissement du service ou à la mise en œuvre d'une solution temporaire acceptable, dans les limites des obligations mises à sa charge par le présent marché.

L'assistance, le diagnostic, les mesures conservatoires, les solutions de contournement et l'accompagnement du pouvoir adjudicateur consécutifs à un événement extérieur sont réputés inclus dans le forfait de maintenance.

Aucune prestation supplémentaire susceptible d'entraîner une rémunération complémentaire ne pourra être engagée sans accord préalable et exprès du pouvoir adjudicateur, matérialisé selon les modalités prévues au marché.

ARTICLE 3. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION

3.1 Démarrage des prestations du marché

Une réunion de démarrage des prestations du marché aura lieu dans les 15 jours calendaires suivants la date de notification du marché, entre les services de la CCI et le titulaire.

Celle-ci permet :

- De préciser les objectifs et les enjeux de la prestation,
- D'évoquer la démarche, le planning, les jalons, les risques,
- De présenter l'organisation de l'équipe du Titulaire,
- De réaffirmer la nécessité pour le prestataire de respecter l'ensemble de ses engagements,
- De détailler les modalités de pilotage, de coordination avec les différents acteurs intervenant également sur le sujet concerné.

3.2 Devoir de conseil

Le titulaire se doit d'exercer son devoir de conseil et d'alerte au quotidien aux différents niveaux de son organisation. Il met en place des principes d'escalade pour que les sujets nécessitant un arbitrage ou une décision soient traités dans un délai court.

En cas de besoin, le directeur de mission du titulaire formalise un écrit et le transmet au responsable du pilotage de la prestation de la CCI. Il est attendu du titulaire qu'il ait préalablement mené des actions en cohérence avec les équipes de la CCI.

3.3 Reporting

Le titulaire assure un reporting trimestriel relatif à l'exécution des prestations de maintenance.

La CCI Hauts-de-France pourra ainsi être à l'initiative d'une réunion de suivi par visioconférence, de manière trimestrielle.

De manière trimestrielle, le titulaire transmet à l'acheteur, dans un délai de cinq jours ouvrés à l'issue de chaque trimestre d'exécution, un rapport comprenant :

- Le bilan des incidents survenus au cours du trimestre ;
- Les délais de prise en charge et de résolution constatés et leur comparaison aux engagements contractuels ;
- L'analyse des causes récurrentes des incidents ;
- Les actions correctives mises en œuvre ou restant à réaliser ;
- Les pistes d'amélioration techniques, organisationnelles ou fonctionnelles relatives à la disponibilité, à la sécurité et aux performances des serveurs.

La CCI peut formuler toute demande complémentaire d'information ou de précision à l'occasion de ces réunions.

ARTICLE 4. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

4.1 Gestion des interventions

Les services bénéficiaires effectuent leurs demandes d'intervention directement auprès du titulaire. Cette demande est le point de départ de l'intervention (notification). Dans la mesure du possible et sauf demande contraire du service ou restriction spécifique ci-dessous, une intervention en télémaintenance sera privilégiée pour qualifier le niveau de panne, voire régler l'incident si le type de panne le permet.

Après dépannage effectué par le prestataire, celui-ci notifie l'avis de rétablissement au service ayant fait la demande d'intervention, en indiquant l'heure de fin d'intervention.

4.2 Télémaintenance

Les prestations de maintenance et d'assistance pourront être réalisées à distance au moyen de l'outil de télémaintenance mis à disposition par le Pouvoir adjudicateur.

La prise en main à distance sera réalisée par le biais de la solution SYSTANCIA fourni par la CCI de région Hauts-de-France, ou par une autre solution proposée par le titulaire dans son offre, sous réserve d'acceptation expresse de la CCI.

La solution devra permettre la traçabilité des actions des différents intervenants.

À cette fin, un portail d'accès dédié sera ouvert au titulaire, limité aux seuls équipements, systèmes et ressources nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché. Les droits d'accès seront strictement encadrés.

Chaque accès sera attribué à titre nominatif aux personnels autorisés du titulaire. Toute connexion à l'infrastructure du Pouvoir adjudicateur fera l'objet d'une traçabilité et d'un enregistrement permettant d'assurer le suivi et la sécurité des interventions réalisées.

Le titulaire devra être autonome dans l'utilisation de l'outil de télémaintenance. Les interventions à distance ne pourront être effectuées que durant les plages horaires préalablement définies et validées par le Pouvoir adjudicateur, sauf demande expresse de ce dernier ou situation d'urgence nécessitant une intervention immédiate.

En aucun cas l'ouverture d'un canal de communication entrant ne doit être automatisée. Le type de protocole utilisé pour les échanges d'informations doit s'appuyer sur un protocole chiffré et sécurisé.

Il ne doit pas y avoir d'accès direct que ce soit en entrée ou en sortie. Un rebond au travers d'une machine hébergée sur notre infrastructure est nécessaire. (Proxy, VPNSSL.).

ARTICLE 5. INTERVENTION SUR SITE DU TITULAIRE

Dans le cadre de la maintenance réalisé sur les serveurs (installation, remplacement, déplacement ou modification d'équipements et de câblages), le titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de préserver la sécurité, l'intégrité et la continuité de l'existant.

À ce titre, le titulaire s'engage notamment à :

Préparation et encadrement des travaux

- Réaliser les travaux selon un mode opératoire définissant les impacts potentiels sur le réseau et les mesures de sécurisation associées ;
- Faire réaliser les travaux par du personnel disposant des habilitations électriques requises (NF C 18-510), de compétences techniques avérées en serveurs et dûment autorisé à intervenir en site occupé et dans les locaux techniques. Le titulaire garantit que ses intervenants sont formés aux règles de sécurité et aptes à intervenir sans porter atteinte à l'intégrité ni à la sécurité du réseau ;
- Faire valider préalablement par l'acheteur toute intervention susceptible d'entraîner une coupure, une modification de topologie ou de configuration ;
- Planifier les interventions de manière à limiter les risques d'interruption de service.

Sécurisation physique des installations

- Assurer la protection des équipements, câbles, baies et locaux techniques pendant toute la durée des travaux ;
- Interdire tout accès à des personnes non autorisées ;
- Veiller à la conformité et à la sécurisation des raccordements réalisés (étiquetage, cheminements, fixation, fermeture des baies).

Maîtrise des modifications techniques

- Effectuer les travaux sans altérer les mécanismes de sécurité existants (segmentation réseau, configurations de sécurité, contrôles d'accès) ;
- Documenter toute modification apportée aux infrastructures ou à la configuration réseau ;
- Ne connecter au réseau que des équipements conformes aux exigences techniques et de sécurité définies par l'acheteur.

Remise en état et vérifications

- Procéder, à l'issue des travaux, à une remise en état complète des installations et des locaux techniques ;
- Réaliser des tests de bon fonctionnement du matériel concerné ;
- Signaler sans délai à l'acheteur tout incident, anomalie ou vulnérabilité constatée à l'occasion des travaux.
- Tout manquement aux obligations de sécurité lors des travaux pourra engager la responsabilité du titulaire.

Le cas échéant, les parties arrêteront un plan de prévention, conformément à l'article R4512-7 et suivants du Code du Travail.

ARTICLE 6. SECURITE

Par défaut, toutes les informations liées aux serveurs et à leur fonctionnement doivent être considérées comme "sensibles" et, à ce titre, bénéficient des obligations de confidentialité applicable au type de marché contractualisé. Notamment, sont considérées comme sensibles, les informations suivantes :

- les plans d'adressage IP (ou une partie de ces plages si cela permet de cartographier un sous-ensemble du système d'information)
- les mots de passe
- les fichiers de configuration
- les codes sources des applications
- les dossiers d'architecture et d'installation
- les données de production.

ARTICLE 7. TRANSFERT DES PRESTATIONS

Un mois avant la date d'échéance du marché, le titulaire apporte à l'acheteur et, le cas échéant, au titulaire entrant, toute l'assistance raisonnablement nécessaire à la transférabilité des prestations de maintenance.

À ce titre, il transmet notamment :

- l'inventaire actualisé des équipements couverts par le marché ;
- l'historique des interventions réalisées ;
- les incidents en cours et leur état d'avancement ;
- les garanties constructeurs et contrats de support actifs ;
- les procédures d'intervention particulières connues du titulaire ;
- toute information utile à la poursuite des prestations.

Le titulaire participe aux réunions de passation organisées par le pouvoir adjudicateur et répond aux demandes d'information relatives à l'exécution du marché pendant cette période.

Ces prestations sont réputées incluses dans le prix du marché.

Le titulaire continue d'assurer les prestations de maintenance prévues au marché en complément des opérations de transfert.

ARTICLE 8. RGPD

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

Les modalités détaillées relatives :

- aux rôles et responsabilités de chaque partie
- aux finalités et à la nature des traitements confiés ;
- aux catégories de données et de personnes concernées ;
- aux obligations du sous-traitant en matière de confidentialité, de sécurité organisationnelle et technique, et d'assistance ;
- aux conditions de recours à la sous-traitance ultérieure et de transfert de données hors UE ;
- aux modalités de notification des violations de données ;
- Ainsi qu'aux mesures de restitution, ou de suppression des données à l'issue du marché.

sont définies à l'article 13 du CCAP.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance :

- de l'ensemble des exigences énoncées dans le CCAP ;
- des obligations lui incombant au titre du RGPD et de la réglementation applicable ;

et s'engage à les respecter intégralement pendant toute la durée d'exécution du marché.