RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

vnf Voies navigables de France

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Maintenance des serveurs SAN, NAS, Switch fibres, Librairie et prestations associées

---

Accord-cadre n°2611F022

VOIES NAVIGABLES DE FRANCE
175 rue Ludovic Boutleux
CS 30820
62408 BETHUNE

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 3
1.1 Objet du contrat 3
1.2 Objectif du cahier des clauses techniques particulières 3
2. Présentation de l'établissement VNF 3
3. Périmètre des prestations 7
4. Suivi du projet et points d'avancement 7
5. Rôle de VNF et du prestataire 8
5.1 Rôle de VNF 8
5.2 Rôle du prestataire / équipe 8
6. Détail des prestations attendues 9
6.1 Plan annuel d'intervention et généralités 9
6.2 Détail de la maintenance annuelle 9
6.3 Modalités d'intervention du titulaire 10
6.4 Livrables à fournir à l'issu de l'intervention 11
6.5 Évolutions logicielles applicables 12
6.6 Visites préventives 12
6.7 Acquisition de matériel / logiciel d'occasion (Partie à marchés subséquents) 12
7. Comité de pilotage 13
7.1 Fonctionnement du comité 13
7.2 Composition du comité 13
8 Obligations environnementales 14
9 Déménagement sécurisé de matériel informatique (partie à marchés subséquents) 14

1. Introduction

Dans le présent document, le terme « VNF » sera utilisé pour désigner Voies navigables de France.

1.1 Objet du contrat

Le présent marché a pour objet la maintenance matérielle et logicielle (préventive et corrective) des serveurs SAN, NAS, Switch fibres, Librairie et des prestations associées (déplacement de serveurs et achat de pièces détachées de seconde main notamment).

Le marché se décompose en prestations élémentaires, selon des prestations types à réaliser par le titulaire qui sont les suivantes :

- Maintenance préventive : prestation d'expertise sur « l'obsolescence » de matériel
- Maintenance corrective : interventions ayant pour objet de rétablir un niveau de service suite à un incident constaté dans un délai précis.
- Prestation de transport de matériel informatique sécurise
- Prestation DEEE
- Prestation achat de matériel de pièces détachées de seconde main
- Audit de l'existant.
- Fourniture d'indicateurs.

Le présent marché ne comporte pas de prestations de maintenance évolutive. Par ailleurs, la maintenance de l'infrastructure réseau n'est pas comprise dans le présent marché.

1.2 Objectif du cahier des clauses techniques particulières

L'objectif du Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P) est de fixer les dispositions techniques, humaines et méthodologiques nécessaires à l'exécution des prestations objet du présent marché public. Il fixe également les livrables attendus de la part du titulaire.

2. Présentation de l'établissement VNF

L'établissement public administratif (EPA) Voies navigables de France (VNF) est né par la loi du 24 janvier 2012 et regroupe depuis la totalité des agents de la voie d'eau, soit plus de 4000 agents. Les services de navigation de l'Etat sont devenus les directions territoriales de Voies navigables de France.

Avec un établissement unique qui agit sur l'ensemble du territoire, Voies navigables de France est un acteur central dans la promotion et le fonctionnement de la voie d'eau. En mutualisant l'ensemble des compétences et expertises techniques autour du fluvial, Voies navigables de France a renforcé la capacité du secteur à se développer, tout en recherchant les besoins d'optimisation et d'efficience du service rendu pour la collectivité.

Le réseau navigable en France est constitué de 8 500 km traversant l'ensemble du territoire. Avec la responsabilité de 6 700 km de réseau, de 40 000 hectares de domaine public et l'exploitation de plus de 4 000 ouvrages, il est au cœur de l'écosystème et agit sur deux réseaux complémentaires et connectés : un réseau fret (dit à grand gabarit) et un réseau touristique (dit à petit gabarit).

Sur deux réseaux complémentaires, l'un dédié au transport, l'autre au tourisme, Voies navigables de France entretient, régénère et modernise les ouvrages et le domaine.

Le réseau à grand gabarit représente 2 400 km en desserte des pôles industriels et des grandes agglomérations au départ ou à destination des grands ports maritimes. Ce réseau accueille la majorité des trafics avec 6,8 milliards de tonnes-km et 52,7 millions de tonnes transportées. Les paquebots fluviaux et

les bateaux promenades représentent quant à eux 9,9 millions de passagers sur l'ensemble du réseau fluvial.

Le réseau à petit gabarit représente 4 300 km et a été aménagé au XIXe siècle pour l'essentiel, voire au cours des siècles précédents. Plus de 70 ouvrages sont classés ou inscrits à l'inventaire des monuments historiques. Le canal du Midi, quant à lui, est inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco.

Voies navigables de France assure 3 grandes missions au service de la société : la promotion de la logistique fluviale, le concours à l'aménagement du territoire et la gestion globale de l'eau.

- Promouvoir la logistique fluviale durable

Première mission : favoriser une logistique fluviale durable en renforçant sur le réseau à grand gabarit avant tout la compétitivité via des infrastructures capacitaires, des services performants et la recherche d'une empreinte environnementale toujours moindre.

Le développement de la logistique fluviale est essentiel.

Les voies navigables constituent des espaces de mobilité et de circulation dans le respect de l'environnement. Émettant jusqu'à cinq fois moins d'émissions de CO2 que les autres modes de transport, la voie d'eau est un atout pour la desserte des grandes agglomérations et pour la massification des flux, au bénéfice des territoires traversés.

- Concourir à l'aménagement du territoire

Seconde mission : concourir par l'économie touristique, à l'aménagement des territoires et à la qualité de vie. Il s'agit de soutenir les activités à fort potentiel, mais aussi de proposer une offre touristique saisonnalisée adaptée à la fréquentation des voies, développer des espaces privilégiés pour les activités de loisirs et valoriser le patrimoine qui porte l'identité du territoire.

Il s'agit aussi de permettre la réappropriation de la voie d'eau par les citoyens. Implantée en zone urbaine, la voie d'eau est génératrice d'emplois dans les métiers du transport et de la logistique.

En milieu rural, sur le réseau dit à petit gabarit, elle concourt, par le développement d'activités de tourisme fluvial, à l'attractivité des territoires et à l'ancrage d'emplois locaux. L'environnement immédiat du réseau navigable est aussi particulièrement prisé pour les activités de randonnée et de cyclotourisme et le développement de nouvelles activités économiques liées à cette forte fréquentation. Cet environnement renforce la valeur foncière des espaces limitrophes et du bâti en proximité immédiate du réseau fluvial. La dynamique économique générée est un atout majeur pour les territoires.

- Assurer la gestion globale de l'eau

Troisième mission : gérer le réseau hydraulique. Les voies d'eau sont un espace naturel et vivant et constituent également une réserve de biodiversité et un potentiel de nouvelles énergies renouvelables.

Voies navigables de France assure la sécurité des personnes et des biens par la gestion quotidienne de ses barrages, réservoirs et digues, et lutte contre les inondations et le stress hydrique. Il garantit les usages de l'eau selon les besoins des populations, des agriculteurs ou des industriels et participe à la transition énergétique : biodiversité avec des mesures de préservation des espèces, des milieux humides et de la continuité écologique, développement de l'hydroélectricité avec à ce jour 80 microcentrales sur le réseau.

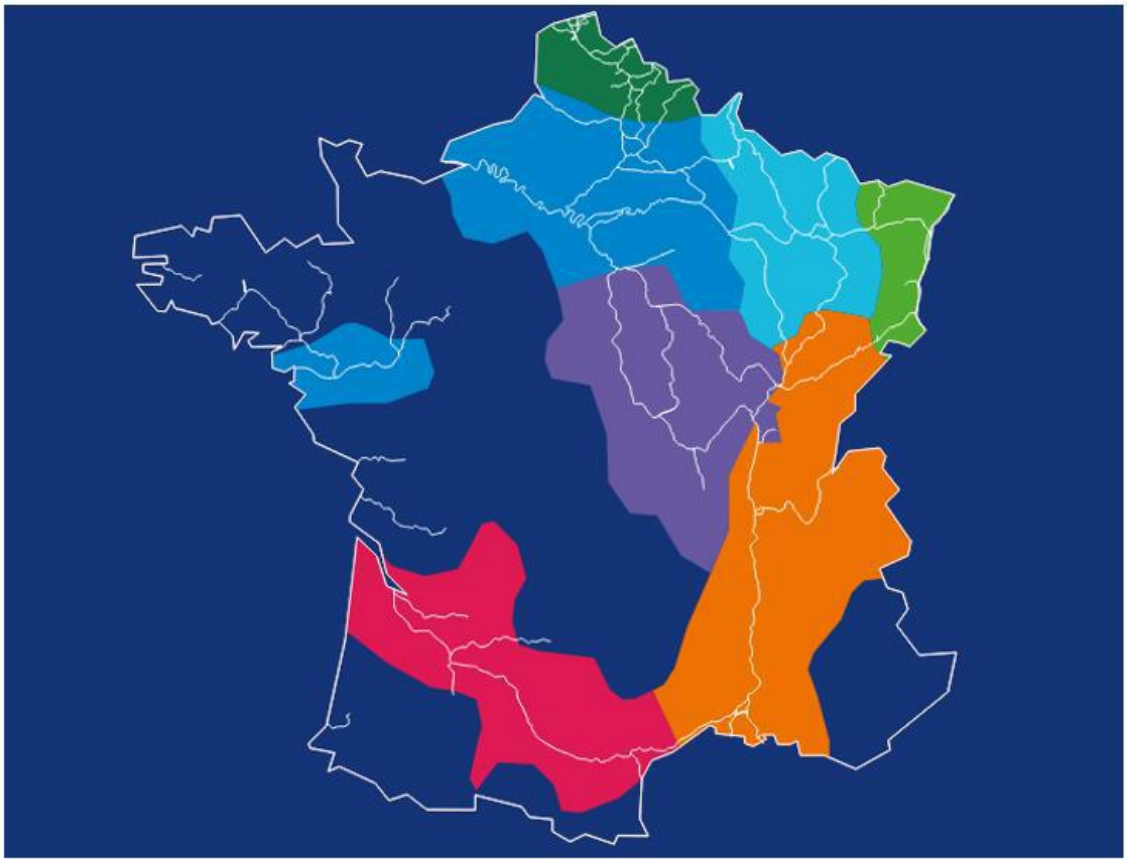
Organisation de VNF

Ainsi, en vue d'offrir la meilleure qualité de service aux usagers et de développer des activités autour de la voie d'eau dans le respect de l'environnement et de la ressource en eau, le siège, basé à Béthune (Pas-de Calais), s'appuie sur 7 directions territoriales et plus de 80 métiers exercés par près de 4500 agents qui garantissent chaque jour les activités de la voie d'eau. Son personnel est composé à 90% par des agents de droit public et 10% par des salariés de droit privé. La carte, ci-après, présente les aires de compétence géographique des différentes directions territoriales.

Les sept Directions Territoriales :

- DTNPDC (Nord Pas-de-Calais), siège situé à LILLE ;
- DTBS (Bassin de la Seine et Loire aval), siège situé à PARIS ;
- DTNE (Nord-Est), siège situé à NANCY ;
- DTS (Strasbourg), siège à STRASBOURG ;
- DTRS (Rhône-Saône), siège situé à LYON ;
- DTSO (Sud-Ouest), siège situé à TOULOUSE ;
- DTCB (Centre Bourgogne), siège situé à DIJON.

Plus d'informations sur www.vnf.fr



VNF-DIRECTION TERRITORIALE NORD-PAS-DE-CALAIS
37, rue du Plat - BP 725 - 59034 LILLE cedex
Tél. : 03 20 15 49 70
courriel : dt.nordpasdecalais@vnf.fr

VNF-DIRECTION TERRITORIALE BASSIN DE LA SEINE
16, Quai d'Austerlitz - 75013 PARIS
Tél. : 01 83 94 44 00
courriel : dt.bassindelaseine@vnf.fr

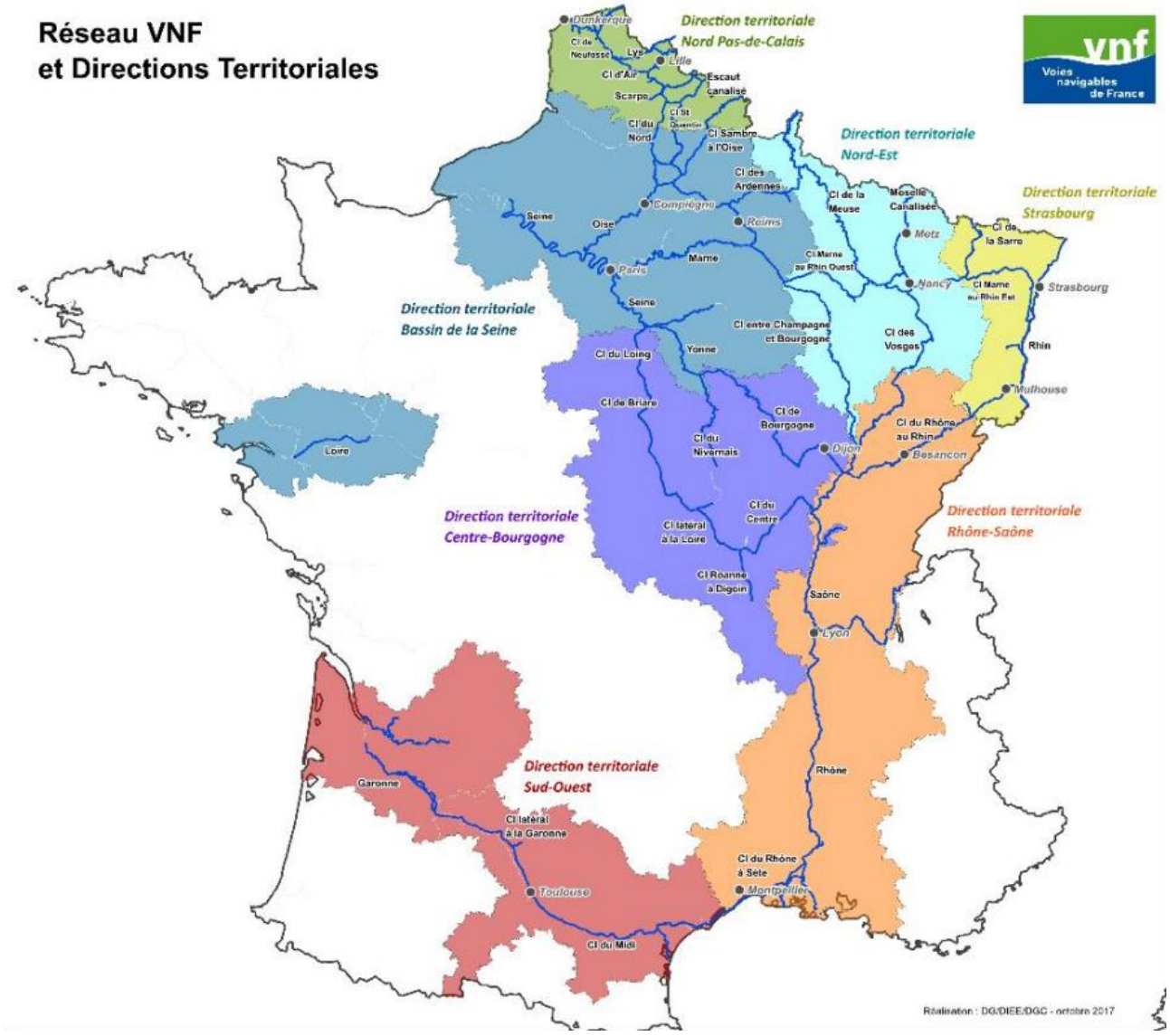
VNF-DIRECTION TERRITORIALE NORD-EST
169, rue Charles III - CS 80002
54036 NANCY cedex
Tél. : 03 83 95 30 01
courriel : dt.nordest@vnf.fr

VNF-DIRECTION TERRITORIALE STRASBOURG
4, quai de Paris - CS 30367
67010 STRASBOURG cedex
Tél. : 03 67 07 92 15
courriel : dt-strasbourg@vnf.fr

VNF-DIRECTION TERRITORIALE RHÔNE SAÔNE
2, rue de la Quarantaine - 69321 LYON cedex 05
Tél. : 04 72 56 59 00
courriel : dt.rhonesaone@vnf.fr

VNF-DIRECTION TERRITORIALE CENTRE-BOURGOGNE
Chemin Jacques de Baerze - CS 36229 - 21062 DIJON Cedex
Tél : 03 45 34 13 00
courriel : dt.centrebourgogne@vnf.fr

VNF-DIRECTION TERRITORIALE SUD-OUEST
2, Port-Saint-Étienne - BP 7204 31073 TOULOUSE cedex 7
Tél. : 05 61 36 24 24
courriel : DTSud-Ouest@vnf.fr



Le siège est constitué des directions et services suivants :

- Direction Générale (DG) et le Cabinet.
- Secrétariat Général (SG).
- Direction du système d'information et du développement du numérique (DSIN).
- Direction de la Communication (DCOM).
- Direction de l'Infrastructure, de l'Eau et de l'Environnement (DIEE) comprenant notamment la mission Développement Durable (DD).
- Direction du Développement (DDEV) comprenant notamment la mission Mécénat.
- Direction des Ressources Humaines et des Moyens (DRHM).
- Direction Juridique, Économique et Financière (DJEF).
- Mission Audit Contrôle Interne (MACI).
- Direction nationale de la Maîtrise d'Ouvrage (DIMOA).

(voir le site internet VNF : www.vnf.fr)

3. Périmètre des prestations

La liste des équipements actifs « serveurs » est fournie en annexe n°1 du présent CCTP.

Conformément à cette annexe, les interventions de maintenance se dérouleront :

- Au siège de Voies navigables de France, situé 175, rue Ludovic Boutleux, 62400 Béthune :
    - Salles serveurs actuelles (datacenter)
    - Locaux techniques
- Dans les locaux techniques des bâtiments annexes de VNF:
    - Antenne de Paris, 156 rue du Faubourg Saint-Denis, 75010 Paris
- Dans les sièges des Directions Territoriales :
    - Direction territoriale Bassin de la Seine : Bâtiment de la Batellerie, 18 quai d'Austerlitz, 75 013 Paris
    - Direction territoriale Centre-Bourgogne : 1 Chemin Jacques de Baerze, 21 000 Dijon
    - Direction territoriale Nord-Est : 169 rue de Newscastle, 54 000 Nancy
    - Direction territoriale Nord Pas-de-Calais : 37 Rue du Plat, 59034 Lille CEDEX, et 13 rue Jeanne Maillotte, 59 000 Lille
    - Direction territoriale Rhône-Saône : 2 rue de la Quarantaine, 69 321 LYON, et 70 Quai Fillon, 69 007 Lyon
    - Direction territoriale Sud-Ouest : 2 port saint Etienne, BP 7204, 31 000 Toulouse
    - Direction territoriale de Strasbourg : 4 quai de Paris 67 000 Strasbourg, et 2 Quai Ernest Bevin et 35 rue Pierre De Coubertin, 67 000 Strasbourg

Les sites et les éléments pourront évoluer dans le temps à la hausse et à la baisse.

La liste des serveurs n'est pas exhaustive et certains matériels sont susceptibles de sortir de la maintenance pendant la période de consultation du marché. Il est impératif de vérifier, à la notification de l'accord-cadre, avec le responsable de l'exploitation, la liste exacte des matériels à intégrer au contrat.

Toute modification du périmètre se fera conformément à l'article 6 du CCAP « Variabilité du périmètre ».

L'annexe prévoit une GTI ou une GTR en J+1 ou H+4 en fonction de l'élément concerné.

Il sera demandé au titulaire de prendre en charge la gestion des matériels encore sous garantie constructeur, ce qui permettra à VNF d'avoir une centralisation des appels sur l'ensemble des matériels du marché.

Pour information, les différents types de serveur (1,2 ou 3) mentionnés au bordereau des prix dépendent de la difficulté à les réparer en cas de casse.

4. Suivi du projet et points d'avancement

Le suivi du projet, les points d'avancement ainsi que les différentes réunions se dérouleront au siège de Voies navigables de France, situé 175, rue Ludovic Boutleux à Béthune (62 400). Une réunion de lancement (comprise dans les prix du marché) pourra être commandée après la notification de l'accord-cadre ; elle associera le titulaire ainsi que le représentant sûreté de VNF et le RSSI de l'établissement. Les réunions pourront éventuellement se tenir en visioconférence si la situation sanitaire l'exige. Les réunions, hors comité de pilotage supplémentaire (au-delà de 1 par an), sont comprises dans le forfait de maintenance (prix n°1.1 du BP).

5. Rôle de VNF et du prestataire

5.1 Rôle de VNF

Voies navigables de France est le maître d'ouvrage du projet et prend en charge les tâches suivantes :

- Validation des modalités opérationnelles de mise en œuvre proposées par le prestataire afin de respecter les objectifs de VNF,
- Validation du planning d'intervention,
- Apport des informations nécessaires à la prise en charge de la maintenance par le prestataire (environnement matériel, cartographie, définition des accès, …),
- Suivi transverse de la prestation et respect des engagements du titulaire.

5.2 Rôle du prestataire / équipe

Pour chacune des prestations décrites, le titulaire assure quant à lui la maîtrise d'œuvre et s'engage sur la fourniture, dans les délais impartis par VNF, des prestations attendues, conformément à ce cahier des clauses techniques particulières.

Dans l'organisation proposée dans son mémoire technique, le prestataire s'engage à affecter les ressources humaines nécessaires permettant de réaliser la maintenance tout en respectant les contraintes fixées par VNF.

Domaines de compétences

Le candidat doit disposer :

- De connaissances approfondies du teaming, du routage, du stockage sur des matériels DELL, HP, NETAPP de type serveur, châssis, switch fibre, SAN, NAS.
- D'une certification « constructeur » pour intervenir sur les matériels DELL et HP,
- D'accréditation de personnels de participation aux stages de formation sur les techniques du câblage cuivre et fibre optique.

Les intervenants devront pour l'ensemble des prestations :

- Mettre en œuvre les prescriptions méthodologiques ou normatives (règles de nommage des différents équipements de VNF) précisées par Voies Navigables de France, notamment :
  - Respect de procédures de sécurité et d'accès aux composants matériels et logiciels (voir en annexe n°2 du présent CCTP)
  - Respect des règles de nommage des composants d'infrastructure (fourni au titulaire durant l'exécution)
  - Respect du calendrier VNF de déploiement des chantiers d'infrastructure, de l'ordonnancement des chantiers et des priorités, en lien avec le SDSI (Schéma Directeur des Systèmes d'Informations). Le calendrier sera fourni au titulaire après attribution de l'accord-cadre.

- Se conformer à l'organisation des équipes de VNF assurant l'administration, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure informatique de VNF afin de définir avant chaque intervention la plage horaire de cette intervention. Pour cela, le titulaire assurera un pilotage des activités de son marché avec le responsable de la division infrastructure.

- Respecter une méthodologie d'intervention afin de garantir un niveau de service optimal aux utilisateurs sur les environnements de production et de pré-production, en :
  - Validant au préalable sur ces plates-formes l'impact des interventions éventuelles,
  - Organisant au préalable les opérations de backup des données impactées et en mettant au point le cas échéant un process de retour arrière en cas de problème,
  - Respectant les créneaux horaires autorisés par VNF pour effectuer les opérations de maintenance et d'évolution sur ces environnements. Les créneaux horaires seront fournis avant chaque demande d'intervention en fonction de la criticité des équipements,
  - Remettant en service et en reconfigurant à l'identique l'équipement changé dans le cadre de la maintenance,

- Des indicateurs seront à proposer par le titulaire à VNF au début du marché. Ces indicateurs seront à fournir par le titulaire après chaque visite.

6. Détail des prestations attendues

6.1 Plan annuel d'intervention et généralités

Le titulaire fournira notamment, dans les deux mois suivant la notification de l'accord-cadre, un plan annuel d'intervention. Ce coût est intégré dans le forfait annuel de maintenance du BP (prix n°1).

Le prestataire doit signaler, avant l'intervention, toutes les incidences pouvant résulter des actions qu'il prévoit :

- La modification de paramètres logique,
- Le changement de pièces pour les matériels (montée de niveau des versions ou mise à jour, ou échange standard de matériel),
- Les impacts sur le service (Durée éventuelle de coupure de service),
- Le scénario de retour arrière.

Les actions du prestataire devront avoir comme objectif global d'assurer la stabilité, le bon fonctionnement et la pérennité du Système d'Information de VNF.

Il est donc attendu du prestataire qu'il s'engage à exercer à tout moment un devoir de conseil sur les éléments mis à sa disposition ou à sa connaissance par VNF. Le titulaire sera par exemple amené à lever des alertes en cas de problèmes potentiels identifiés quant à l'architecture des plates-formes, à l'incompatibilité d'outils ou à la pérennité de certaines solutions.

En cas de problème avéré sur l'infrastructure informatique VNF, un manquement à ce devoir de conseil pourra être considéré comme une faute du prestataire, si VNF peut justifier que le prestataire disposait des informations et des compétences suffisantes pour lever l'alerte appropriée.

Le prestataire devra se conformer aux clauses de sécurité défini dans le document joint en annexe n°2

6.2 Détail de la maintenance annuelle

La prestation de maintenance comprend en mode forfait (pilotage compris) sur la maintenance du parc actuel (cf. annexe n°1 du CCTP) :

- Le temps d'intervention,
- Les frais de déplacement, de transport, d'hébergement et de repas des intervenants.
- La main d'œuvre.

Pour la maintenance préventive et corrective :

- Visites*
- Plan annuel d'intervention,
- Recensement des actifs,
- Audit de l'existant,
- Fourniture des indicateurs.

* Afin d'assurer la maintenance, le titulaire proposera un planning de 10 journées de visites minimum pour la partie « matériel » et 5 pour la partie logicielle incluses dans le prix forfaitaire n°1 du BP.

Le présent CCTP fixe un nombre minimum de visites. Le prestataire précise, dans son mémoire technique, le nombre maximum de visites annuelles prises en charge dans sa proposition.

Et concernant les matériels :

- Les pièces de rechange, ainsi que tout outillage ou matériel annexe nécessaire dans le cadre de la remise en état du matériel objet de l'intervention,
- Le conseil et l'entretien préventif concernant les matériels maintenus, au moins une fois par an ou en fonction de la criticité des mises à jour obligatoires selon le constructeur,
- Les frais de port, en réception de pièces, et retour des pièces usagées, si nécessaire,
- Le stockage des matériels et la gestion des déchets.

Et concernant le logiciel :

- La gestion des patchs
- Les mises à jours majeures

Le forfait de maintenance comprend la maintenance du parc actuel avec les délais associés (J+1 ou 4h). A noter que l'intervention en H+4 est valable uniquement pour les serveurs du siège (datacenter de Béthune).

En cas d'évolution du périmètre à la baisse ou à la hausse, les prix hors forfait annuels « intervention J+1 » et/ou « intervention 4h » seront déclenchés.

Les prestations de maintenance sont soumises à des astreintes et à des contraintes de délais d'intervention.

Le support s'entend joignable 24h/24 7j/7 par téléphone (Garantie du temps d'intervention).

Les plages horaires sont 24h/24, 7j/7 pour tous les matériels nécessitant notamment une intervention en H+4.

Le titulaire veille à utiliser un outil permettant une remontée des alertes matérielles pour un traitement pro actif. Il met également à la disposition de VNF :

- un accès principal par voie électronique (mail) au service technique,
- un accès de secours sur un n° de télécopie et de téléphone,
- un extranet (nature des informations disponibles à préciser),
- des tableaux de bord complets, précis et périodiques (mise à jour mensuelle).
- des statistiques périodiques détaillées des interventions (matériel, type de panne...) et notamment, un état semestriel, récapitulant pour la période écoulée :
    - Les prestations commandées,
    - Le nombre d'interventions réalisées,
    - La durée des interventions,
    - La nature des interventions.

Les candidats fournissent obligatoirement dans leur offre leurs conditions générales d'exercice de la maintenance (méthodologie proposée ainsi que type de contrat proactif).

6.3 Modalités d'intervention du titulaire

Périmètre des interventions de maintenance

Durant sa prestation, le prestataire est tenu de remplacer ou de réparer les éléments en panne, de déconnecter l'élément défectueux, de le réparer ou de procéder à l'échange, de reconnecter l'élément, et de vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel.

Les équipements proposés en remplacement d'un matériel défectueux doivent supporter une augmentation des débits ainsi qu'une gestion de la qualité de services nécessaires à ces différents types de flux.

Les délais de remplacement de matériel et délais de rétablissement du service sont définis selon une matrice de criticité fournie dans la liste des matériels du marché renvoyant à l'annexe n°1 du CCTP.

Tout nouvel équipement qui pourrait être ajouté au contrat durant la vie du marché se verra attribué une criticité correspondante.

Le support doit être joignable 24h/24, 7j/7 par téléphone sur un numéro vert et en langue Française.

Les interventions concernent :

- la maintenance des serveurs, des matériels de stockage Type NAS et SAN, des matériels réseaux,
- l'installation de nouveaux matériels en remplacement de matériels existants,
- tout autre élément intervenant dans l'architecture du SI de VNF.

Le titulaire est le seul interlocuteur de VNF concernant la maintenance du matériel précitée.

Lors de son intervention, l'intervenant du titulaire valide avec VNF les modalités de son action :

- Soit en proposant un plan d'action correctif : l'objectif est alors de corriger définitivement le problème,
- Soit en proposant un plan d'action palliatif : l'objectif est ici de contourner de manière temporaire le problème ou ses effets.

Une intervention palliative doit être accompagnée d'une proposition d'intervention respectant les délais fixés par le présent marché et permettant de résoudre le problème à plus long terme. L'intervention est planifiée avec la DSIN, qui donnera son accord sur l'horaire d'intervention et/ou de coupure des services si cette interruption est indispensable dans le cadre d'un incident.

Certaines interventions pourront être réalisées dans les conditions suivantes :

- Intervention d'un technicien sur une demi-journée (soit 4 heures), en heures non ouvrées (soit hors période 7h30/19h30), sur des jours ouvrés et non ouvrés (samedi, dimanche, jours fériés inclus), - prix n°2.3 du BP
- Intervention d'un technicien en heures ouvrées (période 7h30-19h30) <u>sur des jours ouvrés uniquement</u> – prix n°2.4 du BP
- Intervention d'un architecte en heures ouvrées (période 7h30-19h30) <u>sur des jours ouvrés uniquement</u> – prix n°2.5 du BP

6.4 Livrables à fournir à l'issu de l'intervention

Chaque intervention comprend la rédaction, sous 48 heures, d'un rapport d'intervention par le titulaire, composé des éléments suivants :

- Le diagnostic de l'incident soumis par VNF,
- Mise à jour des documents projet (architecture, exploitation), cartographie,
- Le plan d'action correctif et/ou palliatif proposé par le prestataire et validé par VNF,
- Les tâches réalisées lors de l'intervention technique en elle-même,
- Les résultats obtenus,
- Les éventuels plans d'action complémentaires à traiter.
- La mise à jour, s'il y a lieu, des documents de référence VNF (procédures d'administration, cartographies, procédures d'exploitation, document d'urbanisation…)

<u>Modalités d'exécution :</u>

- 24h/24, 7j/7 pour la maintenance corrective

Ces interventions peuvent faire l'objet d'une prise en main à distance, avec la validation préalable de VNF.

<u>Contenu de la prestation attendue :</u>

- Proposition / Mise en œuvre d'un outil de remontée automatique d'alerte chez le titulaire,
- Diagnostic du dysfonctionnement remonté par VNF,
- Remplacement d'un composant d'infrastructure matérielle défaillant du Système d'Information VNF,
- Correction de paramétrage d'un composant logiciel pris en charge dans le cadre du présent marché (maintenance d'un certificat de sécurité, restauration du fonctionnement des composants logiciels pris en charge dans le cadre du présent marché, …),
- Rédaction du rapport d'intervention,
- Rédaction ou mise à jour des procédures d'administration.

Ces interventions peuvent faire l'objet d'une prise en main à distance, avec la validation préalable de VNF.

6.5 Évolutions logicielles applicables

Le titulaire informe le chef de projet de VNF de toute mise à jour présentant un caractère important concernant le périmètre du marché. Il propose et implémente la mise à niveau de toutes les évolutions logicielles correctives.

Les évolutions logicielles sont présentées au chef de projet de VNF qui décide de leur implémentation. Les prestations d'installation sur site et les déplacements associés sont incluses dans le service de maintenance (forfait annuel du BP).

6.6 Visites préventives

Le titulaire effectue des visites d'ordre préventif dans le cadre du marché. La date de ces visites est fixée conjointement entre le titulaire et la DSIN. Ces visites ne doivent pas perturber le fonctionnement des services et feront partie des 10 visites minimum annuelles pour la partie matérielle et des 5 visites annuelles minimum pour la partie logicielle.

Au cours de ces visites, les vérifications de bonnes conditions environnementales, d'utilisation, de niveau d'entretien peuvent être faites par le titulaire.

Ces visites feront l'objet d'un compte-rendu où les contraintes particulières sont mises en évidence et les solutions appropriées soumises à l'approbation de l'expert infrastructure de la DSIN de VNF. Toute modification doit être effectuée en accord et suivant le planning de la DSIN.

6.7 Acquisition de matériel / logiciel d'occasion (Partie à marchés subséquents)

Le titulaire à en capacité la fourniture d'équipements et de logiciels d'occasion répondant aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité définie au présent CCTP. Les matériels devront être pleinement opérationnels, testés, vérifiés, remis en état si nécessaire et garantir un niveau de performance compatible avec les usages attendus. Ils devront être livrés avec l'ensemble de leurs accessoires essentiels au bon fonctionnement.

Les licences logicielles d'occasion devront être cessibles conformément à la réglementation en vigueur, juridiquement sécurisées, traçables et accompagnées des justificatifs attestant de la régularité de leur transfert de propriété et de leur conformité contractuelle.

Les équipements et logiciels fournis devront :

- Être compatibles avec l'environnement technique existant ;
- Respecter les exigences de sécurité et de confidentialité applicables ;
- Disposer d'une garantie minimale précisée dans l'offre ;
- Être accompagnés, le cas échéant, d'un support technique et de maintenance adaptés ;

- S’inscrire dans une démarche de réemploi et d’économie circulaire.

  Le titulaire devra assurer la traçabilité des produits fournis, préciser leur état, leur année de mise en service initiale lorsque connue, ainsi que les modalités de test et de reconditionnement appliquées.

  Le besoin porte sur une solution économiquement avantageuse garantissant la continuité de service, la maîtrise des coûts et le respect des obligations réglementaires applicables aux acheteurs publics.

Cette prestation d’achat de matériel ou pièces détachées de seconde main non incluse au BP sera réalisée par le biais d’un ou plusieurs marchés subséquents, sur le fondement du présent accord-cadre en cas de survenance du besoin.

7. Comité de pilotage

7.1 Fonctionnement du comité

Le comité de pilotage se réunira au moins une fois dans l’année. Le comité a lieu dans les locaux de VNF à Béthune. Le prix forfaitaire n°1.1 inclut la préparation du support, la participation et le compte-rendu d’une réunion du comité de pilotage. Pour tout comité supplémentaire (au-delà de 1 par an), le prix n°2.7 du BP sera déclenché.

L’ordre du jour est proposé par le titulaire, il est diffusé au moins 3 jours ouvrés avant la réunion. Chaque membre fait parvenir au chef de projet DSIN les points qu’il souhaite voir traiter accompagnés de toute note contenant les informations permettant de prendre la décision en séance.

Le relevé de décisions de comité de pilotage sera réalisé par le titulaire et diffusé dans les 3 jours ouvrés suivant le comité. VNF fournira l’exhaustivité des remarques ou sa validation sur le compte rendu dans les 5 jours ouvrés suivant sa diffusion. Sans remarques ou report de validation demandé par VNF, après ces 5 jours, le compte rendu sera considéré comme validé.

La durée du comité est d’une demi-journée.

Le comité de pilotage est animé conjointement par VNF et le titulaire et a pour mission :

- De s’assurer du respect des objectifs définis lors du dernier comité.
- De faire le bilan du semestre ou annuel.
- Echéance et planning.
- Temps de traitement des anomalies.
- De définir les objectifs du semestre ou l’année à venir.
- Présentation de la roadmap des évolutions.
- Donner de la visibilité sur les prochaines versions.
- De vérifier la bonne application de toutes les dispositions contractuelles.
- De valider les propositions qui seront présentées.

7.2 Composition du comité

Le comité est composé de la façon suivante :

- Représentants du Titulaire.
  - Responsable commercial.
  - Chef de projet.

- Représentants de VNF.
    - Responsable Domaine Infrastructure.
    - Expert infrastructure.

8 Obligations environnementales

Le titulaire devra prendre en charge pour destruction, au mieux recyclage ou reconditionnement, les « Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques ». La prise en charge sera contrôlée via un inventaire du matériel et un bordereau DEEE transmis par le titulaire et devant faire apparaître les éléments suivants :

- l'appellation du matériel,
- le numéro de série,
- sa destination dans le processus de traitement.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire se verra appliquer la pénalité prévue à cet effet à l'article 16.2 du CCAP.

9 Déménagement sécurisé de matériel informatique (partie à marchés subséquents)

Le titulaire devra être en capacité d'organiser et de mener à bien des opérations de déménagement sécurisé de matériel informatique entre tous les sites VNF en France.

L'opération comprendra :

- L'inventaire du matériel concerné sur site,
- La mise à disposition d'un livrable décrivant l'organisation qui sera mise en place pour le déménagement,
- L'arrêt, le retrait, le déménagement du matériel de l'ancien site, le remontage et une vérification de bon fonctionnement du matériel sur le nouveau site.

En sachant que le besoin n'est pas clairement défini à ce jour, la prestation sera réalisée en cours de marché par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs marchés subséquents.

Pour information, les prestations d'architectes et/ou de techniciens référencés au bordereau des prix seront nécessaires dans le cadre de la migration à venir des infrastructures en DT vers le siège de Béthune.

Les prix unitaires des journées de technicien et d'architecte (prix n°2.3 à 2.5 du BPU) constituent des prix plafonds pour la main-d'œuvre mobilisée dans le cadre de ces marchés subséquents, dont le montant s'impute sur le montant maximum de l'accord-cadre.

10 Annexes du CCTP

Annexe n°1 - Inventaire des équipements « actifs » serveurs – périmètres siège et DT

- Annexe 1 – liste des serveurs national

Annexe n° 2 – Clauses de sécurité du système d'information