

B - CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

**Consultation concernant la prestation d'infogérance
de l'infrastructure système & réseau du
Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger
(GIPED)**

16/02/2021

24 pages

Résumé

Document définissant le cahier des clauses techniques et particulières pour la prestation d'infogérance en 2 volets « infrastructure Système, Réseau & Télécoms » et « support utilisateurs /poste de travail» du GIPED.

Les signataires

Signature

Table des matières

1 GLOSSAIRE.....	3
2 OBJET DE LA CONSULTATION.....	4
2.1 Contexte & Organisation du système d'informations du GIPED.....	4
2.2 Objectifs.....	5
2.3 Le GIPED et ses missions.....	6
2.3.1 Présentation du SNATED (www.allo119.gouv.fr).....	6
2.3.2 Les missions du SNATED.....	7
2.3.3 Les missions de l'ONPE (onpe.gouv.fr/missions-lonpe).....	8
3 DETAILS DES ACTIVITES – PRESTATIONS ATTENDUES.....	9
3.1 Détails des missions.....	9
3.2 Livrables attendus pour le suivi de la prestation.....	10
3.3 Pilotage de la prestation.....	10
3.4 Compétences attendues des consultants du Prestataire.....	11
3.5 Eléments temporels – Durée de la prestation.....	11
3.5.1 Phase d'Initialisation.....	11
3.5.2 Phase de démarrage.....	12
3.5.3 Phase d'industrialisation.....	12
3.5.4 Phase de réversibilité.....	12
4 SUIVI DE LA PRESTATION.....	14
4.1 Le Comité de pilotage.....	14
4.2 Le Comité contractuel.....	15
5 RESULTATS ATTENDUS PAR L'ENTREPRISE – NIVEAUX DE SERVICE.....	16
5.1 Capitalisation des connaissances sur le traitement des incidents et des demandes.....	16
5.2 Faits marquants.....	16
5.3 Boucle d'amélioration.....	17
5.4 Réception des livrables.....	17
5.5 Description des indicateurs contractuels.....	17
5.6 Les pénalités.....	18
6 ENGAGEMENTS DES DEUX PARTIES.....	19
7 FACTURATION.....	20
8 CADRE DE REPONSE.....	21
9 ANNEXES.....	22
9.1 Engagement de Confidentialité.....	22
9.2 Inventaire informatique et dossiers d'architecture.....	23
9.3 Pénalités.....	24

1 GLOSSAIRE

GIPED : Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Titulaire : Société de prestation

Prestataire : Employé du Titulaire pour réaliser la prestation

SAN : Storage Area Network

PCA : Plan de continuité d'activité

PRA : Plan de reprise d'activité

PQP : Plan Qualité Prestation

COPIL : Comité de Pilotage

SLA : Service Level Agreement

2 OBJET DE LA CONSULTATION

2.1 Contexte & Organisation du système d'informations du GIPED

L'objet de la consultation est une prestation d'infogérance sur 2 volets « infrastructure systèmes, réseaux et télécoms », et du « support utilisateurs / poste de travail » du Groupement d'Intérêt Public Enfance en Danger.

Actuellement, les infrastructures sont hébergées dans les locaux internes du GIPED et administrées par 2 ressources IT. Ces dernières ont toutes les deux un profil sénior. La première ressource a en charge l'administration des systèmes, réseaux & télécoms. Elle coordonne, également, les différents projets d'évolution techniques et besoins métiers. Enfin, elle a pour rôle de challenger les fournisseurs informatiques du GIPED. La deuxième ressource assure plus un rôle de support utilisateur et backup pour l'administration systèmes et réseaux.

L'activité des chargés IT est complémentaire et permet d'assurance une continuité de service pour le métier 7j/7 24h/24.

L'infrastructure systèmes, réseaux & télécoms du GIPED est composée de :

- 7 serveurs physiques
 - o 3 serveurs pour héberger les VM (VMWare 6.5 Essentiel Plus)
 - o 2 serveurs de tests avec un environnement virtualisé (VMWare 5.5)
 - o 2 serveurs pour héberger la solution de téléphonie XIVO
- 40 machines virtuelles (Cf Annexes 10.2)
 - 28 LINUX
 - 12 Windows (de 2003 à 2019)
- 1 serveur web (PHP,MySQL) pour l'hébergement du site internet (externalisé)
- 2 réseau de stockage SAN
- 1 serveur FAX
- Environ 50 postes de travail actifs sur le réseau
 - o 15 postes de travail (centre d'appel) LINUX CentOS 7
 - o 35 postes administratifs Windows 7 et 10 (Update prévu vers Windows 10)
- 1 tablette

- Réseau local
 - o Switchs et configuration matérielle
 - o Firewall Sophos
 - o Baies de brassage
 - o Routeur ADSL et SDSL
 - o Routeur téléphonique
 - o 8 bornes Wifi
 - o Patton
- 5 imprimantes réseaux (+ inventaire à mettre à jour pour les imprimantes locales)
- 35 smartphones
- Téléphonie fixe
 - o 17 téléphones fixes SNOM
 - o 36 téléphones YEALINK
 - o Téléconférence (Polycom, 2 Cisco)

2.2 Objectifs

Dans le cadre des missions des chargés IT, le GIPED sollicite, donc, le Titulaire pour l'assister dans l'administration des infrastructures systèmes, **réseaux** et télécoms. L'objectif principal de cette consultation est, d'une part, la mise en place de l'infogérance de toute cette infrastructure dans les locaux du titulaire et d'autre part une assistance « support utilisateurs ».

Le périmètre de l'infogérance est le suivant

- Serveurs
- Postes de travail
- Câblage, configuration réseaux
- Support utilisateur 1er niveau sur site et à distance
- Gestion des sauvegardes (systèmes, réseaux, BDD...)
- Plan de reprise d'activité
- Supervision et monitoring

Dans ce contexte, les objectifs principaux et globaux attendus du Titulaire sont notamment :

- Maintenir l'infrastructure virtualisée qui garantit la continuité de service en cas de panne serveur
- Conservation et administration des sauvegardes des données,
- Réplication des bases de données qui garantit une récupération des données à H-12 / (voire mieux),
- Supervision des systèmes avec remontée d'alertes,
- Éliminer le risque sur les pannes réseaux (dénier de service global GIPED),
- Alléger le niveau d'expertise nécessaire en interne (Réseau / Télécoms / Sécurité),
- Alléger la charge de travail sur l'administration de l'infrastructure,
- Mise à disposition de serveur, gestion de la sécurité,

- Un engagement de Service avec du 24/24 7j/7 pour l'infrastructure du centre d'appel
- Plan Reprise d'Activité/ Plan de Continuité d'Activité
- Sécurisation des données médicales sensibles (**Certification HDS** pour les applications qui le nécessite)

Projets de transformation à inclure au démarrage

- Mise en place d'un accès fibre pour l'accès internet sur le site du GIPED (63 bis Bld bessières 75017 PARIS) (fibre noire ou fibre opérateur).
- Une externalisation de la messagerie (actuellement bluemind) vers office 365.

Au regard des missions spécifiées ci-dessus, la proposition d'organisation mise en place est un élément d'évaluation de la réponse du soumissionnaire.

2.3 Le GIPED et ses missions

Le Groupement d'intérêt Public de l'enfance en Danger est composé du 119, Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance en Danger, et de l'ONPE, Observatoire National de la Protection de l'Enfance.

L'Etat, les Départements et des Associations œuvrant dans le champ de la Protection de l'Enfance sont membres du GIP.

2.3.1 Présentation du SNATED (www.allo119.gouv.fr)

Le 10 Juillet 1989, les parlementaires ont voté à l'unanimité un projet de loi relatif à la prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs et à la Protection de l'Enfance. Cette loi a donné le jour au Service National d'Accueil Téléphonique de l'Enfance Maltraitée, communément appelé « Allo Enfance Maltraitée ».

Depuis Mars 1997, le service bénéficie d'un numéro d'appel simplifié à 3 chiffres : le 119. L'affichage de ce numéro est obligatoire dans tous les lieux recevant des mineurs.

Depuis 2003, le 119 a acquis le statut de numéro d'urgence, au même titre que les n° 115, 17,18 et 15 ; de ce fait, tous les opérateurs ont l'obligation de rendre accessible ces numéros gratuitement, y compris depuis les téléphones mobiles.

La loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance (JO du 6 mars 2007) a remplacé le mot « maltraités » par le mot « en danger ».

2.3.2 Les missions du SNATED

Définies par l'article 71 de la Loi du 10 juillet 1989 et confortées par la Loi du 5 mars 2007, les missions du 119 comportent les volets suivants :

- 1) Une mission d'aide, de conseil et d'orientation des appelants (enfants victimes de mauvais traitements, parents, professionnels et toute personne confrontée à une situation de maltraitance).
- 2) la transmission aux départements des informations recueillies, concernant un enfant en danger identifiable, victime de mauvais traitements ou présumé l'être. Ces informations sont immédiatement transmises aux services sociaux départementaux concernés aux fins d'évaluation de la situation de l'enfant et de détermination de l'aide appropriée le cas échéant.

Dans le cadre de ses missions, le 119 accueille chaque jour de nombreux appels concernant principalement des mineurs en difficultés, maltraités pour certains, en grande souffrance pour d'autres et évoluant la plupart du temps dans un environnement familial fragilisé (contexte de séparation, de conflit parental, de précarité ou d'exclusion, de violence conjugale...).

La particularité de ces appels consiste en leur diversité et leur complexité : qu'il s'agisse des modes d'interpellation des appelants (ludique, témoignage, plainte, signalement, situation d'urgence...), ou de la place qu'ils occupent au moment de l'appel (victime, témoin direct ou indirect, parent ou voisin, professionnel etc...).

Les écoutants salariés du 119 assurent l'écoute, l'assistance, l'information et l'orientation des enfants, des parents, des professionnels et de toute personne confrontée à une situation d'enfant en danger ou en risque de l'être. Le service répond donc, à tout moment, aux demandes d'information, de conseil concernant des mineurs en difficulté ainsi qu'à leurs parents confrontés à des problèmes d'ordre éducatif, social, juridique ou autre.

Le 119 est aussi régulièrement sollicité sur des problématiques pouvant relever de la prévention, élargissant ainsi son champ d'action au-delà des cas de suspicion de danger.

2.3.3 Les missions de l'ONPE (onpe.gouv.fr/missions-lonpe)

L'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED) a été créé par la loi n°2004-1 du 2 janvier 2004 relative à l'accueil et à la protection de l'enfance. Il a pour objectif de « mieux connaître le champ de l'enfance en danger pour mieux prévenir et mieux traiter ».

L'ONPE s'est vu confier par la loi de 2004 trois principales missions, qui ont été complétées par la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance (CASF, art L 226- 6) :

- Améliorer la connaissance sur les questions de mise en danger et de protection des mineurs à travers le recensement et le développement des données chiffrées d'une part, des études et recherches d'autre part ;
- Recenser, analyser et diffuser les pratiques de prévention et d'intervention en protection de l'enfance ;
- Soutenir les acteurs de la protection de l'enfance.

L'ONPE a ainsi un rôle d'appui des politiques de protection de l'enfance. A cet effet, il s'inscrit dans des collaborations régulières avec l'ensemble des acteurs du champ de la protection de l'enfance, en France et à l'étranger. L'ensemble de ses activités donne lieu à une diffusion et une mutualisation des connaissances et savoirs actuellement pertinents pour tous les professionnels agissant dans le champ de la protection de l'enfance, via le site ressource.

3 DETAILS DES ACTIVITES – PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Détails des missions

Les missions présentées ci-dessous correspondent à des attentes du GIPED. Il appartiendra au Titulaire de dimensionner son organisation pour répondre aux besoins décrits dans ce document.

Exploitation et Administration des infrastructures systèmes et réseaux :

- Gestion de l'administration des serveurs et des équipements actifs,
- Restauration d'un service ou d'un équipement défaillant/obsolète (Messagerie, OS Windows, Active Directory...),
- Déplacement de VM pour équilibrage de charge ou répondre à une défaillance d'un host
- Suivi des sauvegardes,
- infrastructure supportant la mise en place d'un PCA/PRA pour le GIPED.

Exploitation et Supervision (Monitoring) :

- Gestion des alertes
- Gestion de l'état du matériel
- Gestion de l'espace disque
- Gestion des serveurs
- Gestion des réseaux
- ...

Gestion des demandes et incidents utilisateurs :

- Diagnostic et résolution des demandes ne nécessitant pas d'intervention sur site,
- Résolution téléphonique ou par prise de contrôle à distance du poste de travail,
- Suivi des demandes pour les interventions sur site,
- Suivi des interventions,
- Reporting mensuel & Gestion d'une base de connaissances (Capitalisation).
- Support utilisateurs en heure ouvrée (environ 50 personnes présentes en même temps sur site ou a distance).

Gestion des interventions sur site :

- Interventions non planifiées pour correction de problème sur les postes de travail, matériels réseaux...
- Opérations planifiées pour réaliser un état des lieux des infrastructures systèmes et réseaux
- Suivi dans une main courante des interventions techniques (installation d'un poste de travail, mise à jour hardware ou système...)

Centre d'appel - Astreinte hors heures ouvrées

Le centre d'appel fonctionne 7j/7j 24h/24h, une astreinte est attendue sur

- L'infrastructure et les serveurs de Production hébergeant les applicatifs nécessaires au centre d'appel (Cf Annexe de ce document § 10.2)
- Connexion internet
- Assistance Utilisateurs sur leur poste de travail
18h – 20 h : entre 2 et 10 personnes
21h – 23h : 4 personnes
23h – 7h : 2 personnes

3.2 Livrables attendus pour le suivi de la prestation

N°	Livrables attendus	Description	Deadline de mise à disposition
P1	Plan Qualité Prestation et actualisation de ce document	Recueil de l'ensemble des éléments et processus mis en place pour assurer la qualité de la prestation	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel
P2	Tableau de bord de suivi de la prestation	Recueil des indicateurs permettant un pilotage optimal de la prestation entre le Prestataire et le GIPED	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel
P3	Présentations liées aux réunions de suivi de la Prestation (comités de pilotage et contractuel)	Ordre du jour Slides de présentation Comptes-rendus	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel
P4	Suivi des décisions des comités de pilotage et contractuels	Relevé et suivi des décisions prises	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel
P5	Dossiers d'architectures techniques	DAT à mettre en annexes (avec les mises à jour si besoin) des Slides de présentation des comités de pilotage ou contractuel	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel
P6	Documents d'exploitation (Procédures, Base de connaissances...)	Documents à mettre en annexes (avec les mises à jour si besoin) des Slides de présentation des comités de pilotage ou contractuel	3 Jours avant les comités de pilotage ou contractuel

3.3 Pilotage de la prestation

La société retenue sera accompagnée et pilotée, dans la cadre de l'infogérance des infrastructures systèmes, réseaux et télécoms, par les chargés IT du GIPED.

Ces derniers seront amenés à être sollicités directement par les ingénieurs de la société au quotidien.

Les chargés IT pourront, inversement, prendre contact avec le Titulaire pour tout échange constructif relatif aux différentes missions IT.

3.4 Compétences attendues des consultants du Prestataire

Dans le cadre de leurs activités d'infogérance, le Prestataire devra faire preuve des aptitudes suivantes :

- Relationnel adapté au périmètre Client : exigence, réactivité et disponibilité,
- Rigueur dans le respect des objectifs fixés par la présente consultation,
- Sens et respect des engagements pris avec le GIPED,
- Qualités rédactionnelles pour documenter l'ensemble des réalisations effectuées,
- Qualités d'écoute et de négociation pour la prise en compte des besoins métiers,
- Pédagogie pour accompagner et conseiller le GIPED,
- Adaptabilité pour s'immerger rapidement au sein de l'activité et se construire un tissu relationnel efficace,
- Aptitude à construire et suivre un plan d'actions,
- Disponibilité et forte capacité de travail,
- Aptitude à gérer des situations de stress.

Les consultants du Prestataire, en charge de l'administration des infrastructures systèmes, réseaux et télécoms, devront être opérationnels techniquement et seront force de proposition en cas de besoins d'évolution de ces infrastructures.

Des références clients pour les mêmes activités sont indispensables.

3.5 Eléments temporels - Durée de la prestation

Le déroulement de la Prestation s'entend comme suit :

- **Début de la prestation** : Début du 2ème trimestre 2021
- **Phase d'initialisation de la prestation** : A définir selon le planning proposé
- **Phase de démarrage** : A définir selon le planning proposé
- **Phase d'industrialisation** : 3ème trimestre
- **Phase de réversibilité** : Un mois minimum
- **Fin prévue de la prestation (période ferme)** : 2 ans . Contrat renouvelable tous les ans tacitement renouvelable.

3.5.1 Phase d'Initialisation

Cette phase démarre au premier jour du Contrat et pour une durée définie selon le planning proposé. Au cours de celle-ci, le Titulaire se familiarisera avec le périmètre en question et accompagnera les chargés IT du GIPED dans l'étude de l'externalisation de l'infrastructure systèmes, réseaux et télécoms pour :

- Approfondir sa connaissance du contexte et des attendus de la mission,
- Rencontrer les chargés IT et visiter les locaux du GIPED,
- Préparer de façon optimale l'animation de sa relation,
- Analyser les activités menées par les chargés IT du GIPED et ainsi commencer à rédiger les livrables nécessaires à l'activité d'infogérance.
- Raccordement de la fibre sur le site, pré-requis à la phase de démarrage.

Les activités et les livrables pourront par contre être complétés progressivement jusqu'à la prise en charge totale du périmètre par le Titulaire. Ainsi le Plan Qualité Prestation sera livré complété à l'issue de cette phase d'initialisation.

Dans sa proposition, le Soumissionnaire devra décrire :

- **L'organisation qu'il compte mettre en oeuvre pour assurer cette reprise d'activité,**
- **Détailler son planning,**
- **Vérifier les acquis de ses équipes pour la bonne mise en oeuvre des missions qui leur sont confiées.**

Il s'engage à respecter le mode opératoire et le planning qu'il aura proposé.

3.5.2 Phase de démarrage

La durée de cette phase est définie selon le planning proposé. Il s'agit d'assurer pleinement la totalité des missions et production des livrables attendus dans le cadre de ce CCTP.

Il se peut également que le Titulaire soit amené, dès cette phase, à prendre en charge des prestations. Ces prestations ne doivent pas perturber le niveau et la qualité de service rendu au titre de la présente prestation.

La fin de la phase de démarrage s'accompagne de la livraison de la version validée par les 2 Parties du PQP et actée dans le cadre d'un comité de pilotage exceptionnel qui sera à programmer.

Pour rappel, le Titulaire s'engage sur un planning et un budget (forfait) lors de cette phase de démarrage et celle d'initialisation.

3.5.3 Phase d'industrialisation



La phase d'industrialisation est la période nominale de déroulement de la prestation, cadre dans lequel la production des livrables, les engagements de services contractuels sont attendus. Les pénalités s'appliquent à partir de cette phase.

3.5.4 Phase de réversibilité

La réversibilité consiste à prendre toutes les dispositions pour transférer les activités d'un périmètre défini du Titulaire vers les chargés IT du GIPED ou vers un tiers désigné par le GIPED.

Dans ce cas, la phase de réversibilité correspond à la période d'initialisation du repreneur (Chargés IT du GIPED ou tiers désigné par le GIPED).

Quelles que soient les conditions de sortie du présent marché, le Titulaire s'engage à assurer la réversibilité complète des prestations objet de ce document, à tout mettre en oeuvre sur les plans juridiques, humains et matériels afin de permettre aux chargés IT du GIPED ou à tout tiers mandaté par le GIPED, désigné ci-après par le « repreneur », une reprise dans les meilleures conditions d'exécution des prestations objet de la présente consultation.

L'élaboration du plan de réversibilité, sa mise en oeuvre sont à la charge du GIPED ou du repreneur.

Par contre, pendant la phase de réversibilité, le Titulaire reste responsable et conserve la charge de la continuité des prestations en respectant les niveaux de service décrits dans le CCTP.



Le GIPED notifiera au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception sa décision de mettre en oeuvre la réversibilité ainsi que la date de lancement de la réversibilité. Cette notification est effectuée 1 mois avant la date de lancement de la réversibilité.

La phase de réversibilité est d'une durée fixée à compter de la date de lancement de la réversibilité notifiée par le GIPED.

Le transfert de toutes les responsabilités du Titulaire vers le Repreneur s'effectue à la fin de la phase de réversibilité.

Le Titulaire s'engage sur le fait qu'aucune restriction technique ou juridique ne peut être opposée à la mise en oeuvre de la réversibilité.

Dans le cadre de la consultation, le GIPED souhaite avoir un projet de Plan de réversibilité (constitution, déroulement, ...) de la part des soumissionnaires afin de juger de leur maturité sur le sujet.

4 SUIVI DE LA PRESTATION

Pour le suivi et le pilotage de la Prestation, le GIPED dialoguera avec un interlocuteur unique, le Responsable de Compte, ayant le pouvoir d'engager le Titulaire tant sur les aspects techniques que financiers de la Prestation.

La liste des réunions qui suit, ne représente pas l'exhaustivité des réunions à conduire. D'autres réunions peuvent être organisées à la demande du GIPED pour compléter les dispositions prévues dans le présent CCTP. Le lieu de tenue de ces comités et réunions est défini par le GIPED.

4.1 Le Comité de pilotage

Le comité de pilotage (COFIL) est une instance mensuelle organisée dans les locaux du GIPED ou à distance via Téléconférence ou autre outil disponible. Le Titulaire doit participer à ce comité dont les dates exactes seront convenues entre le GIPED et le Titulaire.

Le comité de pilotage mensuel réunit :

- **Pour le GIPED**
 - a minima : le chargé IT
 - selon les besoins : les autres représentants du GIPED
- **Pour le Titulaire**
 - a minima : le Responsable de compte, les Prestataires assurant la mission d'infogérance
 - selon les besoins : les autres représentants du Titulaire

Le rôle de ce COFIL est de faire un suivi du mois écoulé et de préparer le mois suivant. L'ordre du jour sera proposé et rédigé par le Titulaire et validé par le GIPED. Celui-ci portera notamment sur :

- L'examen du dernier compte-rendu
- L'examen du tableau de bord de la prestation
- Les demandes spécifiques du GIPED
- Les arbitrages éventuellement nécessaires (orientations structurantes, gestion de la priorité des tâches...)
- Examen des difficultés et dysfonctionnement et plan d'actions associées
- L'identification et le suivi des risques pouvant impacter le projet
- L'examen et la validation technique et financière de toute demande hors forfait de base ou de variation de périmètre

Le GIPED se réserve le droit de demander des évolutions et modifications également de ce tableau de bord. Si des points nécessitent un travail préliminaire ou impliquent des décisions importantes, ces points seront notifiés aux participants suffisamment longtemps à l'avance.

Suite à la diffusion du compte rendu, le GIPED disposera de 3 Jours pour transmettre ses remarques sur le compte-rendu. Ce délai passé, le compte-rendu sera jugé de fait validé.

4.2 Le Comité contractuel

Le Comité Contractuel réunit :

- **Pour le GIPED**
 - le chargé IT
 - le représentant de la Direction des Achats, le responsable du Département.

- **Pour le Titulaire**
 - a minima : Le Responsable de compte
 - d'autres représentants du Titulaire ayant pouvoir de décision et d'engagement suffisant sur les aspects contractuels

Le Comité Contractuel, animé par le GIPED, se réunit semestriellement ou à titre exceptionnel, sur demande de l'une ou l'autre des deux Parties. Le premier Comité contractuel sera convoqué 3 mois après le démarrage de la prestation.

Si des points nécessitent un travail préliminaire ou impliquent des décisions importantes, ces points seront notifiés aux participants au moins 15j ouvrables à l'avance.

Le Comité Contractuel est chargé :

- D'examiner le bon déroulement et les évolutions de la prestation,
- D'adapter, si besoin, les seuils contractuels des indicateurs et ajouter, le cas échéant, des indicateurs supplémentaires après accord des deux Parties,
- D'analyser les manquements aux niveaux de service associés et par conséquent, les pénalités,
- D'analyser les pénalités et valider le montant des pénalités du trimestre écoulé,
- D'étudier les propositions d'avenant au contrat ayant un impact financier sur ce dernier,
- De faire un bilan semestriel technique et financier,
- De décider des évolutions du PQP qui sont remontées des comités de Pilotage,
- D'examiner et d'engager des pistes d'amélioration pour l'activité.

5 RESULTATS ATTENDUS PAR L'ENTREPRISE - NIVEAUX DE SERVICE

Pour cette prestation d'infogérance des infrastructures systèmes, réseaux et télécoms du GIPED, le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des niveaux de service assujettis à des indicateurs prévus dans le présent CCTP. Un non respect de ces engagements s'accompagnera de pénalités.

L'intégration de pénalités attachées aux indicateurs, constitue dans le cadre de cette prestation, un cadre contractuel formalisant une partie des engagements du Titulaire permettant au GIPED de mesurer la qualité du service rendu et de disposer de leviers en cas de non respect de ces engagements.

Par ailleurs, il peut être décidé (lors des Comités Contractuels) de rajouter en fonction du besoin et de l'évolution des activités des indicateurs supplémentaires, temporairement ou définitivement. En effet, certains événements particuliers (projets majeurs, nature très sensible de l'activité métier) peuvent nécessiter un suivi plus spécifique et des indicateurs ad hoc. Dans le cadre de sa réponse, le Prestataire peut proposer, en complément, ses propres critères d'évaluation apportant un éclairage sur la qualité de sa prestation.



Le **GIPED** attend donc du **Titulaire qu'il donne son avis et apporte dans ce domaine son savoir-faire et expertise.**

Les **indicateurs** sont **contractuels**. Ces indicateurs sont calculés et présentés en Comité Contractuel.

La fourniture des indicateurs doit obligatoirement s'accompagner de l'ensemble des éléments concourant à leur calcul (enregistrements, dates, faits, compte-rendu, ...).

Concernant les autres prestations à la demande, des niveaux de service complémentaires et spécifiques peuvent être demandés.

5.1 Capitalisation des connaissances sur le traitement des incidents et des demandes

Le Titulaire est chargé d'alimenter une base de connaissances à partir de :

- Solutions proposées par les supports de niveau supérieur.
- Connaissance de fiche anomalie.
- Application des solutions de contournement.
- Cette base est partagée avec les chargés IT du GIPED

5.2 Faits marquants

Le Titulaire synthétise les faits marquants du jour, de la semaine et du mois de manière écrite. Ces faits marquants comprennent les événements internes à la prestation du Titulaire (modification d'organisation, ..) et les dysfonctionnements des infrastructures systèmes, réseaux et télécoms qui ont un impact sur l'activité métier des collaborateurs du GIPED.

5.3 Boucle d'amélioration

Le Titulaire est force de proposition pour les améliorations de fonctionnement, de qualité de services et de solutions pour optimiser les infrastructures tout en garantissant le niveau et la qualité de service nécessaires à la continuité de l'activité du GIPED.

5.4 Réception des livrables

Tout livrable réalisé et livré par le Titulaire sera soumis à la validation du GIPED, après vérification de sa conformité telle qu'indiquée dans le PQP. Le PQP doit donc définir les processus utilisés pour la préparation, l'exécution et la formalisation de la validation des produits livrés.

Le Titulaire pourra proposer ses propres modèles qui pourront, par la suite, servir de référence à l'ensemble des documents destinés à l'infogérance des infrastructures systèmes, réseaux et télécoms du GIPED.

5.5 Description des indicateurs contractuels

Les indicateurs contractuels sont déterminés pour mesurer la qualité et le pilotage de la prestation en s'appuyant sur les éléments suivants :

- La qualité de l'accueil
- La réactivité dans le traitement des demandes et des incidents
- La qualité du traitement des demandes et des incidents
- La réactivité dans la détection/résolutions et la transmission d'informations sur d'éventuels dysfonctionnements du SI

Les outils de gestion des appels, suivi des demandes et incidents seront présentés par le Prestataires. Ils seront utilisés dans le cadre de la prestation d'infogérance de l'infrastructure du GIPED.

N°	Titre	Mode de calcul	Objectif
IC1	Taux des demandes support utilisateur (Tel et mail)	Nombre de demandes résolues/Nombre de demandes reçues	Taux supérieur ou égal à 95%
IC2	Taux de résolution des incidents	Nombre d'incidents résolus/ Nombre d'incidents ouverts	100%
IC3	SLA - Délai de traitement d'une demande	Réponse apportée aux besoins utilisateur	<=2j (selon la demande utilisateur)
IC4	SLA -Délai de traitement d'un incident	Délai de résolution d'un incident lors d'un appel/mail	< =1h si incident bureautique <=30min si incident général infrastructure
IC5	SLA - Disponibilité de l'infrastructure système et réseau	Délai de rétablissement de l'infrastructure pour la garantie de continuité de service	<=2h (à réviser si besoin selon l'incident détecté)
IC6	SLA - Disponibilité du centre d'appel	Délai de rétablissement des lignes téléphoniques	<=1h (à revoir si besoin selon l'incident détecté)
IC7	SLA - Disponibilité du site internet	Délai de rétablissements des services Web	<=30 mn

5.6 Les pénalités

Le Titulaire fera une proposition de pénalités, selon la compréhension du cahier des charges, et en rapport avec les indicateurs et seuils présentés ci-dessus.

6 ENGAGEMENTS DES DEUX PARTIES

Les missions présentées ci-dessus correspondent à des attentes du GIPED.

L'ensemble des documents seront établis selon les modèles et normes de présentation en vigueur chez le Titulaire. L'engagement conclu se fait sur la base d'un forfait non révisable sur un périmètre identifié. Il s'agit bien d'un engagement de résultat et non de moyen dans le cadre de ces prestations.

Le Responsable de compte doit être joignable durant les horaires de référence (9h-18h) du GIPED pour aborder tous les problèmes techniques.

Un engagement de confidentialité est demandé au Titulaire (Annexe Engagement de Confidentialité du CCTP). Le Titulaire respectera l'ensemble des engagements décrits dans ce CCTP.



Le Titulaire s'engage à satisfaire l'ensemble des besoins exprimés dans le présent CCTP.

Le Titulaire respectera les engagements de continuité de service 7j/7 24h/24, qui couvrent le remplacement de personnel en cas d'absence (congrés, formation, maladie, grève...).

Le Titulaire sera le garant de l'hébergement des données métiers sensibles, et notamment de la sécurisation des données médicales (Certifications HDS).

Dans le cadre de la prestation le titulaire devra également respecter le dispositif RGPD relatif à la commande publique. (cf : <https://www.cnil.fr/fr/integration-du-rgpd-la-commande-publique-une-1ere-etape-franchise>)

Le Titulaire s'engage à alerter le GIPED devant tout problème rencontré présentant un risque pour le déroulement d'une prestation.

7 FACTURATION

Le Prestataire fournira dans le document « D : Bordereau des prix unitaires » la/les grille(s) de la facturation détaillée(s) pour toutes les prestations rendues au GIPED.

8 CADRE DE REPONSE

Afin de faciliter l'exploitation des réponses, le Prestataire répondra de manière claire et complète au présent cahier des charges en suivant la trame décrite dans le document « C - Cadre de Réponse » de la présente consultation.

9 ANNEXES

9.1 Engagement de Confidentialité

Relative à :

Je soussigné, représentant de l'entreprise désignée ci-dessous :

Nom ou raison sociale :

Adresse :

Nom et coordonnées de l'interlocuteur désigné :

m'engage, si mon offre est retenue, à exécuter les prestations définies au dossier de consultation référencé ci-dessus, aux règlements et conditions indiqués dans ce dossier et aux conditions particulières indiquées ci-dessous.

Je déclare être engagé par mon offre pour une durée de mois à compter du (indiquer la date de remise des offres).

J'atteste sur l'honneur garder confidentielles toutes les informations qui ont été mises à ma disposition ou celle de mes collaborateurs pour répondre à cette consultation ou celles qui pourront l'être dans le cadre des prestations, objet de cette consultation, si mon offre est retenue sans accord explicite du GIPED.

J'atteste sur l'honneur que les prestations seront exécutées :

- dans le strict respect de la législation et de la réglementation en matière de droit du travail applicable dans le pays où s'effectue tout ou partie de ces prestations,
- si le lieu d'exécution est en France, avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L143-3, L143-5 et L 620-3 du Code du Travail.
- à assurer la sécurité des salariés ainsi qu'à ne pas recourir au travail des enfants ou à toute forme de travail forcé ou obligatoire,
- à certifier que l'entreprise n'a pas fait l'objet, au cours de ces cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux Articles L324-9, L324-10, L341-6, L125-1 et L125-3 du Code du Travail.
- à respecter les obligations environnementales, les prescriptions contenues dans le code de l'environnement français et notamment celles relatives à la gestion des déchets (traitement, valorisation ...),
- à limiter les rejets et à utiliser des technologies sûres, respectueuses de l'environnement et économes en énergies,
- à proscrire dans le cadre de la présente consultation et de l'exécution du contrat toute forme de corruption
- Les différentes composantes de mon engagement s'inscrivent dans le cadre des conventions, lois, et réglementations nationales et internationales (OIT, Global Compact, convention de l'OCDE,...)

A....., le

(nom et qualité du signataire)

9.2 Inventaire informatique et dossiers d'architecture

7 Serveurs Physiques dont 5 pour héberger les VM et 2 pour la téléphonie

Nom	Dossier	Physique / Virtuel	Description	Étiquettes	Support	HDS	Modification en cours
XIVO 1	Téléphonie	P	Serveur de téléphonie 119	PROD	HNO		Migration -> Virtuel en cours
XIVO 2	Téléphonie	P	Serveur de téléphonie 119 - backup	PROD	HNO		Migration -> Virtuel en cours
SRV VIRTUAL 05	VMWARE	P		BACKUP	HO		
SRV VIRTUAL 06	VMWARE	P		BACKUP	HO		
SRV VIRTUAL 07	VMWARE	P		PROD	HNO		
SRV VIRTUAL 08	VMWARE	P		PROD	HNO		
SRV VIRTUAL 09	VMWARE	P		PROD	HNO		

40 Serveurs virtuels

Nom	Dossier	Physique / Virtuel	Description	Étiquettes	Support	HDS	Modification en cours
SRV NAGIOS	Linux	V	Serveur de Monitoring	SUPPORT	HO		
SRV NFS2	Linux	V	Partage NFS pour les postes <u>centos</u> du plateau	PROD	HNO		
SRV PEDRO	Linux	V	Serveur Web Application PEDRO	PROD	HO		
SRV SAUVEGARDE	Linux	V	Sauvegardes de bases de données, sauvegardes de serveurs	SUPPORT	HO		
SRV SFTP	Linux	V	Serveur SFTP	PROD	HO		
SRV SIDO	Linux	V	Serveur Web Application SIDO	PROD	HO		
SRV SQL1	Linux	V	Serveur Noeud MARIA DB 1	PROD	HNO	Oui	
SRV SQL2	Linux	V	Serveur Noeud MARIA DB 2	PROD	HNO	Oui	
SRV SQL3	Linux	V	Serveur Noeud MARIA DB 3	PROD	HNO	Oui	
SRV SSL	Linux	V	Serveur Web SSL	PROD	HNO	Oui	
SRV SUPPORT	Linux	V	Serveur Web (Teampass, GLPI)	SUPPORT	HO		
SRV TEST LINUX 3	Linux	V	Copie de la BDD de LISA pour l'ONPE	PROD	HO	Oui	
SRV WAPT	Linux	V	Accès Web serveur de déploiement APT	SUPPORT	HO		
SRV WEB	Linux	V	Serveur WEB Application LISA / Intranet ...	PROD	HNO	Oui	
XIVO 3 - Administratif	Téléphonie	V	Serveur de téléphonie administrative	PROD	HO		
SRV ACCES	Windows	V	Serveur ACCES	PROD	HNO		
SRV BACKUP	Windows	V	STATA 11 / STATA 15 / 2K3	PROD	HO	Oui	
SRV FSECURE	Windows	V	Antivirus - 2K8R2	SUPPORT	HO		
SRV SNEG	Windows	V	Serveur Compta & PAIE	PROD	HO		
SRV SNEG 2	Windows	V	Serveur Compta & PAIE	PROD	HO		Externalisation SAAS en cours
SRV VCENTER	Windows	V	VCENTER	SUPPORT	HO		
SRV VCENTER2	Windows	V	VCENTER2	SUPPORT	HO		
SRVAD1	Windows	V	Active Directory, DNS, DHCP	PROD	HNO		
SRVAD2	Windows	V	Active Directory, DNS, DHCP	PROD	HNO		
SRVDC2	Windows	V	Fichiers, Impression	PROD	HO		
SRVMAIL2	Windows	V	Active Directory	ETEINT	N/C		
SRVWSUS	Windows	V	Active Directory, WSUS	ETEINT	N/C		

1 serveur Web externe pour l'hébergement des sites du giped

<https://www.giped.gouv.fr/>

<https://www.allo119.gouv.fr/>

<https://www.onpe.gouv.fr/>

La colonne « Support » indique le support attendu sur les serveurs en Heure Ouvrée (HO) et Heure Non Ouvrée (HNO).

La colonne HDS indique les serveurs hébergeant des données santé.

Ces informations sont indicatives et seront discuté au démarrage de la prestation.

9.3 Pénalités

Selon la proposition du Titulaire