



ancenis-saint-gereon.fr

DÉCISION MUNICIPALE N°2026-dec054

Autorisation de signature devis UGAP N°40890319_Management transition système d'information

LE MAIRE D'ANCENIS-SAINT-GÉREON

VU le Code général des collectivités territoriales, et notamment l'article L. 2122-22 ;

VU le Code de la commande publique ;

VU la délibération n°2026-032 en date du 20 mars 2026, portant procès-verbal d'élection du maire ;

VU la délibération n°2026-035 en date du 20 mars 2026, par laquelle le conseil municipal a délégué à son maire, et pour la durée du mandat, une partie de ses attributions en le chargeant de prendre des décisions prévues à l'article L 2122-22 susvisé, concernant notamment la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accords-cadres, pour les marchés passés selon leur montant, objet ou les circonstances de leur conclusion sans publicité, ni mise en concurrence préalable, et les marchés passés selon une procédure adaptée, ainsi que toute décision concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget ;

VU les statuts de l'Union des Groupements d'Achats Publics ;

VU le mémoire technique V4 du 14 avril 2026 produit par Open et son sous-traitant SYD, titulaires de l'accord cadre passé par l'UGAP et spécifiant les prestations de management de transition du système d'information du devis associé ;

VU les conditions générales d'exécution de l'accord cadre UGAP liées au devis et au mémoire technique précités ;

VU le devis N°40890319 proposé par l'UGAP pour la réalisation d'une prestation de management de transition du système d'information d'un montant total de 52 433€ HT (TVA en sus) pour 45 jours d'intervention entre le 1^{er} mai 2026 et le 31 décembre 2026 ;

CONSIDÉRANT l'impérieuse nécessité pour la commune d'Ancenis-Saint-Géréon de recourir à une prestation d'accompagnement pour la réalisation du schéma directeur informatique et des projets informatiques à mener ;

DÉCIDE

Article 1 : de signer le devis N°40890319 de l'UGAP d'un montant de 52 433€ HT fermes pour 45 jours de prestations jusqu'au 31 décembre 2026 ainsi que tout document nécessaire à la bonne exécution de cette convention ;

Article 2 : Monsieur le Maire, Madame la Directrice générale des services et le Comptable public assignataire, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision, dont ampliation sera adressée à Monsieur le Préfet de Loire-Atlantique, au titre du contrôle de légalité, et qui sera portée à la connaissance des conseillers municipaux lors de la prochaine réunion du Conseil municipal.

Acte publié ou notifié le : 20/04/26

Cette décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nantes dans un délai de deux mois à compter de la notification.

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le

ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU



Article 3 : la présente décision fera l'objet d'une publication sous format électronique sur le site internet de la mairie.

Fait à Ancenis-Saint-Géréon, le 20/04/2026
Le maire,
Rémy ORHON





Direction interrégionale Ouest
Centre
Parc d'activités les Aulnaies
427 rue de la Bergeresse BP 621
45166 OLIVET cédex

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026



Devis n°
du 16

Publié le
40890319

ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU

Edité le 16 avril 2026

Validité du 16 avril 2026 au 15 mai 2026

Vos références
du 16 avril 2026

Page 1 sur 3

Code client UGAP : 44003001

À l'attention de :
M. LIONEL RAVIER VILLE D'ANCENIS ST
VILLE D'ANCENIS ST GEREON
MAIRIE
Boîte post. 217
44150 ANCENIS ST GEREON

Suivi commercial

Joy TOULERON
Tel : 02-38-25-26-08
Courriel : JTouleron@ugap.fr
Jean-François SELLIER
Courriel : sbarreau@ugap.fr

Objet : Management Transition SI

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint le devis relatif à votre demande enregistrée le 16.04.2026. Bien entendu, nous restons à votre disposition pour vous apporter toutes les précisions complémentaires. Nous espérons que ces informations vous seront utiles et permettront l'aboutissement de vos projets dans les meilleures conditions.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Info : à compter de ce jour, l'Ugap a choisi d'afficher les prix bruts unitaires avec 2, 3 ou 4 décimales si nécessaire.

Sous réserve de modulation du coût de l'éco-contribution, en vertu des articles L.541-10-3, L.541-10-20 et L.541-10-21 du code de l'environnement. Le coût de l'éco-contribution facturé, devant être répercuté à l'identique au consommateur final, est susceptible d'évolution sous peine de sanction définies dans le code de l'environnement

Commentaires

L'utilisateur doit prendre connaissance des Conditions générales de vente (CGV) disponibles sur le site Ugap.fr. L'acceptation du présent devis vaut acceptation des CGV pleinement et sans réserve.

| Poste | Référence Descriptif | Qté | Prix Brut Unitaire HT | Montant HT Eco contribution | Montant Brut HT | Remise en % | Montant Net HT | Taux TVA | Devise EUR |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|-------------------|-------------|---------------|
| | ** Prestation opérée par Syd Infrastruct | | | | | | | | |
| 10 | 5 737 520 Accompagnement et Analyse des besoins et des données 10 ateliers UOP 1.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP1.3 | 6 | 2 306,26 | 0 | 13 837,56 | | 13 837,56 | 20,00 | |
| 20 | 5 737 527 Gestion et pilotage de projet Moyen (de 4 à 10 comités/mois) UOP 2.2 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP2.2 | 3 | 795,40 | 0 | 2 386,20 | | 2 386,20 | 20,00 | |

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026



Devis n° 40890319
du 16 a

Publié le
ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU

Edité le 16 avril 2026

Validité du 16 avril 2026 au 15 mai 2026

Vos références
du 16 avril 2026

Page 2 sur 3

Code client UGAP : 44003001

| Poste | Référence Descriptif | Qté | Prix Brut Unitaire HT | Montant HT Eco contribution | Montant Brut HT | Remise en % | Montant Net HT | Taux TVA |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|-------------------|-------------|
| 30 | 5 737 564 Prise de connaissance sur un nouveau périmètre Moyen : Jusqu'à 10 ateliers UOP11.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP11.3 | 3 | 740,83 | 0 | 2 222,49 | | 2 222,49 | 20,00 |
| 40 | 5 737 594 Documentation - Création Moyen - Livraison sous 20 jours UOP14.5 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP14.5 | 6 | 227,25 | 0 | 1 363,50 | | 1 363,50 | 20,00 |
| 50 | 5 737 603 Documentation - Modification Moyen - Livraison sous 20 jours UOP14.14 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP14.14 | 6 | 113,63 | 0 | 681,78 | | 681,78 | 20,00 |
| 60 | 5 737 628 Accompagnement processus/méthodes de production Moyen UOP15.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP15.3 | 3 | 1 102,47 | 0 | 3 307,41 | | 3 307,41 | 20,00 |
| 70 | 5 737 632 Conception d'architecture d'infrastructure Moyen UOP16.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP16.3 | 2 | 1 208,78 | 0 | 2 417,56 | | 2 417,56 | 20,00 |
| 80 | 5 737 520 Accompagnement et Analyse des besoins et des données 10 ateliers UOP 1.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP1.3 | 6 | 2 306,26 | 0 | 13 837,56 | | 13 837,56 | 20,00 |
| 90 | 5 737 527 Gestion et pilotage de projet Moyen (de 4 à 10 comités/mois) UOP 2.2 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP2.2 | 3 | 795,40 | 0 | 2 386,20 | | 2 386,20 | 20,00 |
| 100 | 5 737 564 Prise de connaissance sur un nouveau périmètre Moyen : Jusqu'à 10 ateliers UOP11.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP11.3 | 3 | 740,83 | 0 | 2 222,49 | | 2 222,49 | 20,00 |
| 110 | 5 737 594 Documentation - Création Moyen - Livraison sous 20 jours UOP14.5 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP14.5 | 6 | 227,25 | 0 | 1 363,50 | | 1 363,50 | 20,00 |
| 120 | 5 737 603 Documentation - Modification Moyen - Livraison sous 20 jours UOP14.14 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP14.14 | 6 | 113,63 | 0 | 681,78 | | 681,78 | 20,00 |
| 130 | 5 737 628 Accompagnement processus/méthodes de production Moyen UOP15.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP15.3 | 3 | 1 102,47 | 0 | 3 307,41 | | 3 307,41 | 20,00 |
| 140 | 5 737 632 Conception d'architecture d'infrastructure Moyen UOP16.3 - Terme échu - UO ponctuelle -Ref Constr : UOP16.3 | 2 | 1 208,78 | 0 | 2 417,56 | | 2 417,56 | 20,00 |



Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le

40890319

ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU



Devis n°
du 16

Edité le 16 avril 2026

Validité du 16 avril 2026 au 15 mai 2026

Vos références
du 16 avril 2026

Page 3 sur 3

Code client UGAP : 44003001

| Frais de Livraison HT | Taux TVA |
|-----------------------|----------|
| GRATUIT | 0,00 |

| Taux TVA | Total Brut HT | Total Net HT | Total TVA | Total TTC |
|----------|---------------|--------------|-----------|-----------|
| 20,00 | 52 433,00 | 52 433,00 | 10 486,60 | 62 919,60 |

| Total Brut HT | Total Remise HT | Total Net HT | Total TVA | Total TTC |
|---------------|-----------------|--------------|-----------|-----------|
| 52 433,00 | 0,00 | 52 433,00 | 10 486,60 | 62 919,60 |

IMPORTANT: Les conditions générales de vente sont disponibles sur notre site ugap.fr

▣ **Connectez-vous sur ugap.fr afin de consulter nos offres, réaliser vos devis et vos commandes, consulter les conditions de SAV**

▣ **Nouveauté : Accédez à toutes vos factures et avoirs depuis un espace dédié sur ugap.fr.**

Ce devis a été établi au regard de la situation financière connue à ce jour.

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le



ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU

Marché 415557

Prestations Ponctuelles & Récurrentes d'Exploitation

Mémoire Technique



Projet : Management de Transition SI

Date de la première réunion de qualification : 03/07/2025

Date de la proposition : 14/04/2026

Version de la proposition : 4.0

Chrono du projet : 250613-33391

Classification de la présentation :

Libre

Interne

Protégé

Confidentiel

Protégé +

Confidentiel +

Propriétaire de la présentation : Gouvernance du marché / Identification : Modèle Mémoire Technique UGAP EIR OPEN V1.4



Grille de lecture de la proposition

- La présente proposition ne comporte pas d'éléments financiers. Ces derniers seront transmis, de façon séparée, par le CSI (Conseiller Spécialisé en Informatique) UGAP en charge de votre dossier.
- La présente proposition est valable 50 jours à compter de la date de la proposition.
- Eléments ayant permis de réaliser cette proposition :
 - Ateliers & réunions :
 - Réunion de qualification : 03/07/2025
 - Documents de référence :
 - Compte-rendu de qualification technique (V1.1), validé en date du 07/07/2025



Suivi du document



Statut Open : Validé

| Version | Date | Rédigé par | Vérifié par | Validé par |
|---------|-------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1-00 | 10/07/2025 | Martin BERGER | Anne HAUTIN | Jean-Cyrille FRICHOT |
| | Motif et nature des modifications : | | Création du document | |
| 2-00 | 25/07/2025 | Martin BERGER | Anne HAUTIN | Jean-Cyrille FRICHOT |
| | Motif et nature des modifications : | | Modification Planning et Jalons | |
| 3-00 | 26/01/2026 | Martin BERGER | Anne HAUTIN | Jean-Cyrille FRICHOT |
| | Motif et nature des modifications : | | Modification Planning et Jalons | |
| 4-00 | 14/04/2026 | Martin BERGER | Anne HAUTIN | Jean-Cyrille FRICHOT |
| | Motif et nature des modifications : | | Modification Planning, Jalons et Tableau de correspondance | |



sommaire


- 01** Contacts.
- 02** Le groupement
- 03** Contexte et enjeux
- 04** Compréhension du besoin et prestations attendues
- 05** Démarche : activités, livrables, RACI
- 06** Planning prévisionnel
- 07** Dispositif humain
- 08** Tableau de correspondance



C1 Contacts



Lionel RAVIER
 Directeur Finances, Commande Publique et Système d'Information



Mairie d'Ancenis-Saint-Géréon
 Place Marechal Foch - CS 30219 - 44156 Ancenis-Saint-Géréon
 06 08 48 47 29
lravier@ancenis-saint-geron.fr

Patricia CHRISTIAN-DEFOSSÉZ
 Conseiller spécialisé en informatique



UGAP
 ZAC de La Fleurye 5, Boulevard Ampère CS 70013
 44470 CARQUIEFOU CEDEX
 06 89 76 11 67
pchristian@ugap.fr
www.ugap.fr

Gouvernance du marché (BAL) : ugap_EIR@open-groupe.com

Martin BERGER
 Ingénieur d'Affaires




Groupe Open
 11 route de Clisson
 44200 Nantes
 06 75 09 63 84
martin.berger@open-groupe.com
www.open.global

Vincent LUISIN
 Directeur de Marché




Groupe Open
 Immeuble A17
 2-10 rue Chaptal
 92300 Levallois-Perret
 06 84 44 74 75
Vincent.Luisin@open-groupe.com
www.open.global

Elie CHARPENTIER
 Chargé d'Affaires




Syd Groupe
 11 r Rabotière, 44800 Saint-Herblain
 07 50 52 21 82
elie.charpentier@syd.fr

Jean-Cyrille FRICHOT
 Directeur Technique/ Engagements




Groupe Open
 Immeuble A17
 2-10 rue Chaptal
 92300 Levallois-Perret
 06 75 09 63 84
Jean-Cyrille.Frichot@open-groupe.com
www.open.global

Fabrice CROCHET
 Directeur Technique/ Engagements




Groupe Open
 Immeuble A17
 2-10 rue Chaptal
 92300 Levallois-Perret
 06 75 09 63 84
Fabrice.Crochet@open-groupe.com
www.open.global

Aurélien CLABAUT
 Consultant Avant-Vente




Syd Groupe
 11 r Rabotière, 44800 Saint-Herblain
 07 50 52 21 82
aurelien.clabaut@syd.fr

C2 Le groupement



Open et Atos, deux ESN Françaises, expertes dans les métiers d'exploitation informatique et réseau, acteurs majeurs du Secteur Public en France





Contexte et enjeux

La commune d'Ancenis-Saint-Géréon comprend 165 agents. Elle dispose actuellement d'un parc informatique qui est en responsabilité de la Direction des Finances, de la Commande Publique et de l'Informatique. Le relais avec les agents et les prestataires est assuré par une Référente Informatique.

La mairie doit faire face à des problématiques d'obsolescence au niveau de son infrastructure, tant en termes matériels que logiciels. La collectivité a missionné le Groupe Référence pour un audit de son infrastructure. Il a débouché sur des préconisations et un rétroplanning de mise en œuvre qui sont encadrés par un plan pluriannuel d'investissement (PPI).

Les points traités sont les suivants :

- Le plan de continuité de l'activité informatique,
- Le plan de reprise de l'activité informatique,
- Le pilotage de la nouvelle arborescence bureautique,
- La finalisation du projet d'interconnexion des sites distants,
- Le renouvellement de la messagerie électronique,
- L'accompagnement à la mise en œuvre des bonnes pratiques en termes de sécurité informatique,
- L'accompagnement vers l'utilisation d'outils collaboratifs,
- Le renouvellement de la téléphonie fixe,
- La modernisation et l'homogénéisation du parc informatique
- Le déploiement d'une architecture WiFi globale et managée.

Dans ce contexte, la commune recherche un directeur de projet technique et manager de transition pour accompagner la mise en œuvre du plan de remédiation proposé et assurer la coordination de l'activité des équipes travaillant sur les projets inhérents. La prestation doit s'appliquer dans la gestion globale du SI : applicatif, serveur, réseau et téléphonie.

Besoins identifiés



Directeur projet et
Management de transition
Infrastructures



Compréhension du besoin et prestations attendues



**Management de transition
Infrastructures IT**

- Accompagner la commune
- Participer au cadrage des projets.
- Organiser, coordonner, planifier, piloter les plannings
- Mener les réunions nécessaires au rythme de vie des projets



Démarche : activités et livrables



OBJECTIF : Management de transition Infrastructures IT

Description des activités

- Accompagnement des activités et de l'équipe au quotidien (prise de connaissance, accompagnement et analyse des besoins), dont :
 - o Animation et ateliers
 - o Gestion des plannings, des tâches
 - o Montée en compétence
 - o Gestion des absences
- Gestion et pilotage des projets
- Aide au choix techniques et d'architecture (conception d'architecture)
- Définition et amélioration continue des process (accompagnements processus et méthodes)
- Représentation dans les instances (DSI, Métiers, Projets)

Prérequis

- Disponibilité des équipes de la commune
- Accès aux ressources internes, locaux, environnements, documentations, règles de sécurité
- Mise à disposition des intervenants des moyens et ressources nécessaires à l'exécution des prestations (poste de travail, bureau, badges d'accès, téléphone fixe, suites logicielles)

Acteurs identifiés

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bénéficiaire <ul style="list-style-type: none"> • Commune d'Ancenis-Saint-Géréon | OPEN / Syd Infra. <ul style="list-style-type: none"> • Directeur de Projet / Manager de Transition |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Dimensionnement

- Sur site et à distance
- Jours ouvrés
- Environ 4 jours d'intervention maximum par mois.
- 4 Serveurs Physique – 21 VM
- Activités :
 - ✓ Gestion et pilotage et de 6 projets maximum (ouverts ou fermés sur la période)
 - ✓ Prises de connaissance de 6 nouveaux périmètres maximum
 - ✓ Accompagnements processus et méthodes sur 6 périmètres maximum
 - ✓ Accompagnements et analyses des besoins sur 12 périmètres maximum
 - ✓ Conceptions d'architecture sur 4 périmètres maximum
 - ✓ 1 à 2 créations et modifications de documentation par mois (10 pages maximum)

Livrables

- Compte-rendu d'intervention mensuel (CRI)



Prestations non incluses dans le périmètre



- Les coûts télécoms
- Les contrats de maintenance matériels/logiciels
- La fourniture des matériels et des licences/souscriptions de logiciels
- Les prestations HNO et les astreintes
- Les déplacements hors site principal
- Toutes activités non mentionnées dans cette présentation



6 Planning prévisionnel



La date de démarrage estimée de la prestation est le **04/05/2026**. Cette date est sous réserve de la réception par l'UGAP du bon de commande du bénéficiaire et de la fourniture des prérequis. Le planning définitif du projet sera présenté au lancement effectif de la mission.

Légende :

- ▼ TO
- Livrable
- ◆ Jalon

7 Dispositif humain

L'équipe pressentie pour le projet est présentée ci-dessous. Elle peut intervenir en présentiel ou à distance afin d'assurer un travail collaboratif avec les équipes du Client



Directeur de projet
Manager de Transition

Compétences
 Pilotage transverse de
 projets techniques et
 infrastructures

L'ensemble de ces éléments est fourni à titre indicatif dans la mesure où notre engagement porte sur la fourniture de livrables et non sur le dispositif humain proposé. Les livrables sont validés par le client sous 10 jours ouvrés.



Tableau de correspondance



| Phases/activités | Livrables | UO | | | Délai (en Jours Ouvrés) | Date de livraison estimée | Terme de facturation |
|--------------------------------------------------|------------|-----------|-------------------------------------------------|--------------|-------------------------|---------------------------|----------------------|
| | | Référence | Libellé | Qté | | | |
| Management Transition SI | CRI | 5737520 | Accompagnement et Analyse des besoins et des | 6 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737527 | Gestion et pilotage de projet | 3 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737564 | Prise de connaissance sur un nouveau périmètre | 3 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737594 | Documentation - Création | 6 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737603 | Documentation - Modification | 6 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737628 | Accompagnement processus/méthodes de production | 3 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737632 | Conception d#architecture d#infrastructure | 2 | 77 | 25/08/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737520 | Accompagnement et Analyse des besoins et des | 6 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737527 | Gestion et pilotage de projet | 3 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737564 | Prise de connaissance sur un nouveau périmètre | 3 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737594 | Documentation - Création | 6 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737603 | Documentation - Modification | 6 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737628 | Accompagnement processus/méthodes de production | 3 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Management Transition SI | CRI | 5737632 | Conception d#architecture d#infrastructure | 2 | 159 | 18/12/2026 | Terme échu |
| Date de démarrage prévisionnelle des prestations | 04/05/2026 | | | Total | 58 | | |



Marché 415557

Prestations Ponctuelles & Récurrentes d'Exploitation Informatique et Réseau



Fin du document

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le



ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU



SOMMAIRE

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS | 3 |
| ARTICLE 1- OBJET | 3 |
| ARTICLE 2- DOCUMENTS CONTRACTUELS | 3 |
| ARTICLE 3- DUREE D'EXECUTION DES COMMANDES | 4 |
| ARTICLE 4- PRIX | 4 |
| ARTICLE 5- MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES | 4 |
| 5.1. ETAPES PREALABLES A LA PASSATION DES COMMANDES | 4 |
| 5.2. COMMANDE DE L'ACHETEUR | 5 |
| 5.3. MODIFICATION/ANNULLATION D'UN BON DE COMMANDE | 5 |
| ARTICLE 6 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS | 6 |
| 6.1 CONDUITE DES PRESTATIONS | 6 |
| 6.2 SUIVI DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS | 6 |
| 6.3 COLLABORATION AVEC LES TIERS | 7 |
| 6.4 CONFIDENTIALITE | 7 |
| 6.5 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL | 7 |
| 6.6 CONTROLE ET AUDIT | 8 |
| 6.7 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES ET/OU ZONE PROTEGEE | 8 |
| 6.8 LES ELEMENTS CONCEDES : CONCESSION DE DROIT D'USAGE (LICENCE D'UTILISATION) DES CONNAISSANCES ANTERIEURES DU PRESTATAIRE | 9 |
| 6.9 LES ELEMENTS CEDES (LIVRABLES/RESULTATS) | 10 |
| 6.10 CONNAISSANCES ANTERIEURES DE L'ACHETEUR | 11 |
| 6.11 STIPULATIONS COMMUNES | 11 |
| 6.12 GARANTIE D'EVICITION ET DE PROPRIETE INTELLECTUELLE | 11 |
| 6.13 EFFETS VIS A VIS DES TIERS | 12 |
| ARTICLE 7 – MODALITES DE VERIFICATION ET DE RECEPTION DES PRESTATIONS | 13 |
| ARTICLE 8- PAIEMENT | 14 |
| ARTICLE 9- PENALITES | 14 |
| Annexe 1 - Modèle d'attestation de réception des prestations ponctuelles (modèle marché UGAP) | 16 |
| Annexe 2 - Modèle d'attestation (PV) de mise en service / réception de la mise en service des Prestations récurrentes (modèle marché UGAP) | 17 |
| Annexe 3 : Descriptif des unités d'œuvre du marché 415557 | 18 |

CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

RELATIVES A L'EXECUTION DE PRESTATIONS INFORMATIQUES

Prestations: ponctuelles et récurrentes d'exploitation informatique et réseau

Marché public UGAP conclu avec :

| INTITULE DU MARCHÉ | Lot | N° Accord cadre | TITULAIRE |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------|-------------|
| Prestations ponctuelles et récurrentes d'exploitation informatique et réseau | 2 | 415557 | OPEN / ATOS |

ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITIONS

Pour l'application des présentes Conditions générales d'exécution (CGE), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

L'acheteur : Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1er du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié.

Le prestataire : Désigne l'opérateur économique, prestataire du marché conclu par l'UGAP (voir page de garde).

Le site : Désigne le(s) site(s) de l'acheteur sur le(s)quel(s) est/sont réalisées(es) les prestations.

Matériel : Désigne l'ensemble des consommables, de l'outillage et des pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.

Site sensible : Désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'Etat.

Les informations ou supports protégés :

Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations protégées classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au code de la défense.

Zone protégée :

Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté du ministre concerné.

Zone réservée :

Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Exécution (CGE) ont pour objet de préciser les conditions de réalisation de prestations informatiques de prestations ponctuelles et récurrentes d'exploitation informatique et réseau.

Ces prestations sont réalisées par le prestataire, titulaire d'un marché public, conclu par l'UGAP pour le compte des acheteurs répartis de la manière suivante :

- Dans l'ensemble des départements de France métropolitaine (Corse comprise) ;
- Dans tout département ou région d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte) pour les prestations exécutées à distance.

ARTICLE 2- DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont dans l'ordre décroissant de priorité :

- Le cas échéant, la convention conclue entre l'acheteur et l'UGAP ,
- La commande de l'acheteur,
- Le mémoire technique validé conjointement par l'acheteur et le prestataire et, le cas échéant ses annexes :
 - Le plan d'assurance qualité (PAQ) ;

- La PSSI
- Le plan d'assurance sécurité (PAS),
- Le plan de réversibilité,
- Le présent document « CGE » et ses annexes :
 - Annexe 1- Modèle d'attestation de réception des prestations ponctuelles
 - Annexe 2 - Modèle d'attestation (PV) de mise en service / réception de la mise en service des Prestations récurrentes
 - Annexe 3 – Descriptif des UO du marché 415557 (lot 2)
- De manière supplétive, les conditions générales de vente de l'UGAP disponibles sur le site www.ugap.fr, rubrique « l'UGAP - textes légaux ».

ARTICLE 3- DUREE D'EXECUTION DES COMMANDES

Les commandes de prestations récurrentes s'entendent pour un engagement d'un an minimum. Les prestations peuvent cependant se commander par mois pour compléter une période en fin de marché ou couvrir une montée en charge ponctuelle du bénéficiaire.

Les commandes demeurent exécutoires sans toutefois dépasser la fin du marché de plus de :

- 12 mois pour les prestations ponctuelles ;
 - 36 mois pour les prestations récurrentes.
- Etant entendu que la date de fin du marché est :
- Pour le marché 415557 (Lot 2) conclu avec OPEN / ATOS :
 - o Le 29/05/2025 inclus (si aucune reconduction de marché n'est mise en place) ;
 - o Le 29/11/2025 inclus (si 1 reconduction de 6 mois est mise en place) ;
 - o Le 29/05/2026 inclus (si les 2 reconductions de 6 mois chacune prévues au marché sont mises en place). »

ARTICLE 4- PRIX

Les prix des prestations sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxes (HT).

Les prix des prestations comprennent l'ensemble des frais nécessaires à leur réalisation notamment tous les éventuels frais de restauration et d'hébergement des intervenants du prestataire lors de ses interventions chez l'acheteur ainsi que tout autre frais associé auxdites prestations dont les frais de déplacement.

ARTICLE 5- MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES**5.1. Etapes préalables à la passation des bons de commandes**

Préalablement à la passation de toute commande, le prestataire est mis en contact avec l'acheteur par l'UGAP pour réaliser une réunion de qualification permettant de déterminer au plus juste l'expression des besoins de l'acheteur.

Le prestataire élabore un mémoire technique, en liaison avec l'acheteur sur la base des besoins exprimés par ce dernier.

Le mémoire technique du prestataire définit le périmètre et le contenu des prestations exprimées qualitativement et quantitativement à partir de la liste des prestations et des livrables.

Le mémoire technique du prestataire permet, entre autres, à l'acheteur et au prestataire de convenir ensemble des éléments suivants, via notamment l'état préparatoire des devis (EPD) :

- Des modalités pratiques du déroulement de l'exécution des prestations ;
- Du planning prévisionnel de réalisation des prestations ainsi que de la date de réunion de lancement et la date de fourniture des livrables et la date de clôture du projet ;

- Le planning général du projet ;
- De(s) unité(s) d'œuvre(s) nécessaires à la bonne réalisation de la prestation ;
- Du format de fichier des livrables (papier ou support physique) ;
- Du lieu d'exécution des prestations ;
- Le cas échéant l'identité du ou des sous-traitants en charge de l'exécution de la prestation ;
- Des prérequis identifiés à la bonne réalisation de la prestation ;
- Des profils des intervenants avec les charges indicatives ainsi que les justificatifs prouvant les niveaux de qualification/certifications/expérience par rapport à l'environnement d'intervention ;
- Le cas échéant, les périodes de suspension des prestations ;
- Le prix HT (en vigueur au jour de la réalisation de l'EPD) ;
- L'EPD précise, le cas échéant, les périodes de suspension des prestations.

Ce mémoire technique peut être accompagné de tout document relatif à l'exécution des prestations.

A partir du mémoire technique validé, l'UGAP établit l'EPD et le(s) communique à l'acheteur. Il est établi un EPD par mémoire technique.

5.2. Commande de l'acheteur

Suite à la réception de l'EPD, l'acheteur passe une ou plusieurs commandes qui emporte(nt) acceptation de la proposition de l'UGAP et validation du mémoire technique.

Un EPD ne peut être validé que dans son intégralité.

La commande de l'acheteur (ou à défaut, l'EPD validé) est enregistrée par l'UGAP. Cet envoi permet la création d'un accusé de réception de commande (ARC) destiné et transmis à l'acheteur.

En cas de projet comprenant plusieurs phases avec des délais d'exécution distincts, chacune d'entre elles fait l'objet d'un ARC distinct.

Après réception, le prestataire se rapproche de l'acheteur, qui est le seul en charge de l'exécution et du suivi des prestations, afin d'organiser avec lui une réunion de lancement du projet.

5.3. Modification/Annulation d'un bon de commande

La modification ou l'annulation d'une commande intervient dans les conditions définies à l'article 4 des CGV de l'UGAP.

Cas particulier de l'annulation ou de la résiliation du bon de commande pour impossibilité de respecter la PSSI particulière de l'acheteur

L'UGAP peut annuler un bon de commande, suite à l'annulation du bon de commande par le prestataire au plus tard un (1) jour ouvré à compter de la réception de celui-ci en cas d'incapacité dûment justifiée de la part du prestataire, de respecter la PSSI telle que communiquée par l'acheteur avant la commande. Dans ce cas, aucun frais en décaillant ne peut être facturé à l'UGAP.

Résiliation des Prestations récurrentes en cours d'exécution

Les prestations récurrentes peuvent être résiliées par l'UGAP à la demande de l'acheteur à chaque anniversaire de la date de prise d'effet de la (des) prestation(s) en respectant un préavis de la part de l'acheteur, d'au moins soixante (60) Jours calendaires.

En cas de résiliation, l'UGAP peut demander à l'acheteur, le versement d'une indemnité de résiliation dont le montant est fixé au maximum à trente pourcents (30%) du montant restant dû de la commande du périmètre initial et le cas échéant des commandes complémentaires, dès lors que la résiliation ne survient pas du fait d'un manquement du prestataire ou de l'UGAP.

En cas de prestation ayant déjà fait l'objet d'une facturation par l'UGAP, le remboursement est réalisé comme suit :

- Emission d'un avoir par l'UGAP,
- Emission d'un titre de recette par l'acheteur.

ARTICLE 6 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1 Conduite des prestations

Le prestataire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations et assurer leur bon fin. A ce titre, il affecte pour leur réalisation, les moyens techniques et humains appropriés. En particulier, le prestataire apprécie sous sa seule responsabilité les moyens techniques et personnels à mettre en place en termes de qualifications et de compétences, particulièrement en ce qui concerne les acteurs principaux de ses équipes.

L'ensemble du personnel du prestataire affecté en tout ou partie à l'exécution des prestations reste, en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du prestataire.

Ce personnel ne peut pas recevoir d'instructions directes de l'acheteur. Il n'a à rendre compte qu'au prestataire, son employeur qui assure sa rémunération et l'ensemble de ses frais.

Le prestataire conserve l'intégralité de son pouvoir de direction et de contrôle pendant toute la durée d'exécution des prestations.

L'acheteur se réserve le droit de récuser toute personne ne disposant pas des compétences et qualités requises pour l'exécution des prestations.

Par ailleurs, il appartient au prestataire de maintenir, pendant toute la durée d'exécution des prestations et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants et de qualité des prestations.

Le prestataire s'est engagé à prendre les dispositions utiles en matière notamment :

- D'organisation ;
- De contrôles exercés par lui ou pour son compte, sur ses propres actions, ou celles de ses sous-traitants ; l'ensemble de ces contrôles est désigné par l'expression « le contrôle intérieur » ;
- De traçabilité du suivi des prestations et de traçabilité des matériaux dont il a la charge et des résultats du contrôle intérieur ;
- De modes de communication avec les autres acteurs.

Le prestataire est responsable de l'ensemble des prestations.

L'exécution des prestations ne doit pas perturber le fonctionnement des matériels (en place ou à installer). A cet égard, il doit s'assurer des éventuelles interactions avec l'environnement de l'acheteur.

Les dommages de toute nature, causés par le prestataire au personnel ou aux biens de l'acheteur, du fait de la conduite des prestations ou des modalités de leur exécution, sont à la charge du prestataire, sauf si celui-ci établit que cette conduite ou ces modalités résultent nécessairement des prestations commandées. Le prestataire doit respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

6.2 Suivi de l'exécution des prestations

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire, en sa qualité de professionnel exploitant ses connaissances et son expérience, dans le respect de l'état le plus récent des règles de l'art de sa profession, s'est obligé :

- A garantir des résultats conformes aux prestations attendues ;
- A réaliser les prestations en tenant compte des environnements et des systèmes d'information de l'acheteur dont les caractéristiques lui sont fournies par l'acheteur préalablement au démarrage des prestations ;
- A fournir à l'acheteur les spécifications nécessaires afin que les prestations soient exploitées dans l'environnement optimisé pour son exploitation pour le compte de l'acheteur ;
- A aviser l'acheteur, par tout moyen permettant de donner date certaine de son envoi, de toute réserve qu'il pourrait émettre suite à la découverte de défauts de conformité de matériel quelle qu'en soit l'origine ;
- A conseiller l'acheteur, tout au long de l'exécution des prestations, sur les évolutions potentielles et les possibilités d'optimisation en termes de performance, qualité, coût, délai, pérennité,

sécurité et cohérence globale, afin d'améliorer les prestations et les engagements de qualité de service.

6.3 Collaboration avec les tiers

Le prestataire doit collaborer, en cas de besoin et à la demande de l'acheteur, avec tous tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'acheteur confie des travaux en relation avec les prestations, de manière à assurer la compatibilité entre les prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers pour la cohérence et la bonne exécution des services de télécommunications de l'acheteur. Cette collaboration s'effectue sous le pilotage de l'acheteur.

6.4 Confidentialité

Le prestataire doit respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

En particulier, le prestataire n'utilise pas, sans l'accord de l'acheteur selon le cas, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation des prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis et le secret des correspondances :

- En particulier le prestataire ne peut utiliser les coordonnées ou les données de facturation de l'acheteur pour une prospection ou une opération commerciale, à l'exception de celles concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le prestataire, l'UGAP et l'acheteur ;
- Le prestataire ne peut communiquer à des tiers, les informations de facturation qu'il détient que dans le respect des lois applicables.

6.5 Protection des données à caractère personnel

L'acheteur doit respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- De la doctrine de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Lorsque l'exécution des prestations objet du marché nécessite un traitement de données à caractère personnel par le prestataire, ce dernier est qualifié de sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données, cependant que l'acheteur est, au sens du même règlement, responsable de traitement.

Par suite, l'acheteur et le prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des données conformément à l'article 28 du règlement précité.

Il appartient à l'acheteur et au prestataire de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données, de sorte que l'UGAP ne peut être tenu responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives.

6.6 Contrôle et Audit :

Contrôle des process

Il consiste à vérifier que la mise en place des process permet une exécution des prestations conforme au contenu de la commande (contrôle quantitatif, qualitatif).

L'UGAP et l'acheteur peuvent être à l'initiative de ce contrôle des process.

L'acheteur en demande le déclenchement à l'UGAP par tout moyen permettant de donner date certaine. Le contrôle des process peut être effectué chez l'acheteur (lieu de livraison).

Audit de sécurité

Sans préjudice aux dispositions de l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité, l'acheteur peut effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès du prestataire ou le cas échéant de ses sous-traitants afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis par ces derniers.

Le prestataire est informé 15 jours à l'avance (date de l'audit, modalités pratiques).

Par ailleurs, le représentant de l'acheteur, ou l'organisme mandaté à cette fin, peut, pendant une période de six mois à compter de la fin ou de la résiliation de la prestation, exercer un contrôle dans les locaux du prestataire et vérifier notamment que les dispositions en matière de destruction de données ont été effectivement appliquées.

6.7 Dispositions particulières relatives aux sites sensibles et/ou zone protégée

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteurs détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire s'engage, en outre, à respecter, les dispositions suivantes :

- L'AUTORISATION D'ACCES A UNE ZONE PROTEGEE

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission du bon de commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire s'est engagé à communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s) protégée(s), dans un délai minimum de 20 jours avant la date d'intervention figurant dans le bon de commande.

Conformément à l'article L. 211-2 du code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détiennent des informations ou des supports classifiés, au sens de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale, comportent une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe de ladite instruction.

Le contrôle élémentaire

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

- CONCERNANT LA TENUE VESTIMENTAIRE DU PERSONNEL

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

- CONCERNANT LA CONFIDENTIALITE

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés classifiés, le prestataire s'est engagé, en outre à respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution du contrat la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel le contrat est exécuté ou dans tout lieu dans lequel ce contrat est exécuté.

Le prestataire a reconnu :

- Avoir notamment pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du code pénal et des dispositions de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale ;
- Qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations ou vertes par le secret de la défense nationale.
- Le prestataire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire s'est engagé auprès de l'UGAP à remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'observation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

6.8 Les éléments concédés : Concession de droit d'usage (licence d'utilisation) des connaissances antérieures du prestataire

Dans le cadre du Marché, à l'exception des livrables/résultats, le prestataire concède à l'acheteur, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les connaissances antérieures suivantes, conformément à la finalité des prestations commandées : les logiciels et portails (autres que ceux développés spécifiquement pour l'acheteur).

Le prestataire fournit, avec les prestations, les logiciels à fonctions générales permettant notamment la mise en œuvre et la gestion des prestations.

La fourniture de tout logiciel consiste en une concession du droit d'usage non exclusive, non cessible et non transférables du logiciel. Elle comporte la remise à l'acheteur :

- Des manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi des logiciels fournis et permettant leur mise en œuvre ;
- D'un document attestant la délivrance de la licence et de son numéro.

Cette concession de droit d'usage est accordée pour toute la durée d'exécution de la prestation concernée.

Les logiciels concédés sont assujettis à redevance le cas échéant.

Le prestataire garantit que les logiciels fournis sont conformes aux spécifications annoncées et capables dès leur remise à l'acheteur, de réaliser les fonctions décrites dans la documentation qui les accompagne.

La concession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux éléments précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente concession porte sur l'ensemble des Connaissances antérieures susmentionnées ces éléments, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Par ailleurs, il est rappelé que lorsque la licence du logiciel le permet, le prestataire peut proposer à l'acheteur un accès au code source.

Enfin, l'acheteur et le prestataire peuvent convenir d'une mise en séquestre du code source des logiciels placés sous le régime des connaissances antérieures.

Les conditions d'accès à ces code sources sont alors définies limitativement et contractualisées directement entre l'acheteur et le prestataire.

6.9 Les éléments cédés (Livrables/Résultats)

Dans le cadre des prestations commandées, le prestataire cède à l'acheteur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables ou résultats prévus ainsi qu'à tout autre résultat ou élément nécessaire à la réalisation desdits livrables.

Il s'agit notamment de l'ensemble des études, documentations, base de données, fichiers et plus généralement tout résultat ou livrable réalisé par le prestataire pour le compte exclusif de l'acheteur.

Le prestataire cède, avec l'ensemble des garanties de droit et de fait associées, à titre non-exclusif et au fur et à mesure de leur réalisation, le droit d'utiliser et d'exploiter les résultats ou livrables visés ci-dessus, conformément à la finalité des prestations commandées.

La cession des droits et/ou titres de propriété intellectuelle relatifs aux résultats ou livrables précités est effectuée pour toute la durée légale de protection des droits et/ou titres de Propriété Intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour le monde entier, sans restriction. La présente cession porte sur l'ensemble de ces résultats ou livrables, dans toutes leurs versions, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Cette cession est réalisée à titre non-exclusif, sauf :

- Lorsque l'exclusivité est rendue nécessaire par la nature des résultats ou livrables ;
- Les résultats/livrables ont pour objet de distinguer l'identité propre de l'acheteur et/ou de ses services ou produits par rapport aux autres entités, services ou produits (tels que dénominations, logos, slogans, chartes graphiques) ;
- Les résultats/livrables ont pour objet de promouvoir l'acheteur, ses produits et services et plus généralement ses missions de service public (telles que campagnes de promotion, ou de communication) ;
- Les résultats/livrables sont qualifiés de confidentiels.
- Lorsque l'acheteur et le prestataire conviennent contractuellement d'une cession exclusive. Auquel cas, le surcoût engendré par cette exclusivité fait l'objet d'un devis émis par le prestataire, accepté par l'acheteur et facturé à ce dernier.

En tout état de cause, le prestataire s'engage à communiquer à l'acheteur, à la première demande de celui-ci, et au plus tard dans un délai de dix (10) Jours ouvrés, le code source des résultats ou livrables afin de lui permettre d'exercer des droits d'adaptation, de maintenance et d'évolution des développements spécifiques sur les Livrables/Résultats.

6.10 Connaissances antérieures de l'acheteur

Les programmes, logiciels, documentations, base de données, fichiers et plus généralement toute connaissance antérieure remise, ou mise à la disposition du prestataire par l'acheteur dans le cadre de l'exécution des prestations commandées restent la propriété exclusive dudit acheteur.

Leur reproduction ou leur utilisation par le prestataire, à d'autres fins que l'exécution de la commande, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'acheteur. Les seules reproductions autorisées sont celles nécessaires à l'exécution de la commande. Le prestataire doit les détruire à l'issue de l'exécution des prestations.

Le prestataire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte, du fait de l'exécution des prestations prévues lorsque les prestations ont été réalisées par l'acheteur.

Le prestataire a convenu expressément de ce que les stipulations du présent article demeureront en vigueur après la cessation des prestations, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de résiliation, qu'il y ait ou non faute du prestataire.

6.11 Stipulations communes

Il est précisé que les droits concédés / cédés au titre du présent article, comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les connaissances antérieures et/ou résultats/livrables en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés ci-après.

Le droit de reproduction comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de reproduire les connaissances antérieures et/ou résultats/livrables, pour quelque usage que ce soit, par quelque procédé que ce soit, connu ou inconnu y compris non prévisible, sur tout support actuel ou futur et sans limitation de nombre tel que papier, électronique, numérique, analogique, magnétique, optique, vidéographique, pour toute exploitation, y compris en réseau sans limitation de nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tous supports.

Le droit de représentation et de distribution comporte, dans le respect des droits moraux, notamment le droit de communication au public et de mise à disposition du public des connaissances antérieures et/ou résultats/livrables, en tout ou partie, directement ou indirectement, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes et procédés, connus ou inconnus, sous toute forme, et auprès du public en général ou de catégories de public en particulier, de manière que chacun puisse y avoir accès de l'endroit et au moment qu'il choisit individuellement.

Les droits portant sur les connaissances antérieures et/ou résultats/livrables qui ont la forme de logiciels comportent, en outre, notamment les droits d'évaluer, d'observer, de tester, de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, de modifier, d'arranger, décompiler, assembler, transcrire tout ou partie des résultats, d'en faire la maintenance préventive, corrective, adaptative et évolutive, d'en réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de le traduire en toute langue, transcrite dans tout langage de programmation, configurer, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, d'en réutiliser les algorithmes à toutes fins, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, faire tous actes aux fins d'interopérabilité avec d'autres systèmes créés de manière indépendante.

Il est convenu que la rémunération de la concession / cession des droits prévus au présent article est incluse dans le prix perçu par le prestataire / UGAP au titre du marché, les bases de calcul d'une rémunération proportionnelle ne pouvant être pratiquement déterminées. Néanmoins, lorsque le prestataire et l'acheteur conviennent d'une cession exclusive des Livrables/Résultats, au profit de l'acheteur, une rémunération peut être établie sur devis facturé par le prestataire et accepté par l'acheteur.

Le présent article demeure en vigueur après la cessation de la prestation, pour quelque cause que ce soit.

6.12 Garantie d'éviction et de propriété intellectuelle

Le prestataire a déclaré garantir l'acheteur contre toute revendication et/ou procédure, quelle qu'en soit la forme, l'objet et la nature, engagée par tout tiers invoquant un droit quelconque, notamment un droit de propriété intellectuelle, auquel l'exécution des prestations commandées aurait porté ou porterait atteinte.

Dès l'apparition d'une contestation émanant d'un tiers ou d'un trouble dans la jouissance concernant les prestations fournies, le prestataire s'est engagé à prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser.

A cet effet, il doit, à ses frais et au choix exclusif de l'UGAP :

- Soit, obtenir le droit, pour l'acheteur, de poursuivre l'utilisation des éléments en cause sans limitation et sans paiement supplémentaire ;
- Soit, modifier ou remplacer les éléments concernés par le différénd, de manière à ce qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications de la commande ;
- A défaut de pouvoir fournir les remèdes précédents (selon le choix de l'acheteur, le prestataire verse une indemnité forfaitaire d'un montant de 20.000 euros, sans préjudice :
 - d'une part, du versement par le prestataire à l'UGAP de dommages et intérêts au titre du préjudice subi par cette dernière, ainsi que de l'ensemble des frais engagés,
 - d'autre part, de la résiliation de la commande pour faute du prestataire et, le cas échéant, l'exécution des prestations aux frais et risques du prestataire.

Le prestataire s'est engagé à intervenir, à ses frais, à toute instance engagée contre l'acheteur, y compris en référé.

6.13 Effets vis à vis des tiers

En cas de recours à des sous-traitants, le prestataire s'est engagé sur l'acceptation des stipulations ci-dessus par ces derniers.

ARTICLE 7 – MODALITES DE VERIFICATION ET DE RECEPTION DES PRESTATIONS

Les opérations de vérification sont effectuées et la décision de réception est prononcée par l'acheteur pour le compte de l'UGAP dans les conditions ci-après. Chaque prestation fait l'objet de vérification et réception.

Prestations récurrentes donnant lieu à une mise en service (Hors dépassement horaire et astreinte)

Mise en service : si la phase d'initialisation est validée, la mise en service de la prestation est prononcée.

Cette prestation doit faire l'objet d'un PV de mise en service ou de prise en connaissance (conforme au modèle en annexe 2 aux présentes CGE) selon les conditions ci-dessous :

- Transmis par le prestataire à l'acheteur dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés avant la date de fin contractuelle de la phase d'initialisation ;
 - Validé et signé par l'acheteur dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés suivant la réception ;
- Une prestation dont la mise en service/prise de connaissance n'est pas validée dans les conditions ci-dessus :
- Ne peut pas être facturée ;
 - Ne peut passer à la phase suivante.

Vérification de service régulier (VSR)

A partir du jour de la mise en service des prestations, il est procédé par l'acheteur, et avec le concours du prestataire, à la vérification de la régularité du service pendant une période égale à un (1) mois. Cette étape doit permettre à l'acheteur, avec le concours du prestataire, de tester et de valider le fonctionnement des prestations. Cette étape doit également permettre de réaliser, s'il y a lieu, les ajustements techniques et organisationnels nécessaires à l'exploitation des prestations.

- Une anomalie bloquante non résolue ;
 - Une anomalie non bloquante, détectée à la mise en service, non résolue ;
 - Non-conformité avec les procédures et les engagements d'exploitation.
- Au terme de cette période, le service est réputé régulier si l'ensemble des engagements sont respectés.

Si le résultat de la VSR est positif, la réception de la prestation est prononcée avec effet rétroactif à compter de la date de mise en service de la prestation.

Si le résultat de la VSR est négatif et qu'une décision d'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire a été notifiée et qu'à son terme le service est réputé régulier, la réception de la mise en service de la prestation est prononcée à compter de la date de démarrage de la période supplémentaire de VSR dont le résultat est positif.

- Toute prestation doit faire l'objet d'un PV de réception des prestations selon les conditions ci-dessous :
- Transmis par le prestataire à l'acheteur dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés suivant la fin de la période de VSR ;
 - Validé par l'acheteur dans un délai de dix (10) Jours ouvrés suivant la réception ;
 - Sans retour de l'acheteur dans le délai ci-dessus, la réception est réputée acquise ; il appartient au prestataire de démontrer que le nécessaire a été fait auprès de l'acheteur pour obtenir la signature du PV de réception (mail(s) d'envoi et relance(s) éventuelle(s)) ;
 - Une prestations non réceptionnée dans les conditions ci-dessus ne peut être facturée sauf si le prestataire est en mesure de démontrer que la prestation est réalisée conformément à la commande.

La réception des prestations ponctuelles, et prestations de dépassement horaires/astreinte :

Les opérations de vérification portent essentiellement sur la qualité et la quantité des prestations exécutées et les livrables délivrés.
Le délai pour procéder aux opérations de vérification et notifier la décision expresse de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet est de dix (10) Jours ouvrés à compter de la date de réalisation effective des Prestations ponctuelles.
Passé ce délai, la décision de réception des prestations est réputée acquise.

ARTICLE 8- PAIEMENT

Les modalités de paiement entre l'UGAP et l'acheteur sont celles définies à l'article 9 des CGV susvisées.

- Pour les prestations ponctuelles : en une seule fois à la réception de la prestation (terme échu)
- Pour les prestations récurrentes (dépassement horaires et astreinte) : trimestriellement terme à échoir ;
- Pour les prestations de dépassement horaire / astreinte : en une seule fois à la notification de la commande (terme à échoir).

ARTICLE 9- PENALITES

Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service

Les pénalités pour non-respect des engagements de qualités font l'objet d'une gestion directe entre le prestataire et l'acheteur.
Cependant, à titre exceptionnel, l'UGAP se réserve la possibilité soit de comptabiliser un avoir ou d'émettre elle-même un titre de recette afin de prendre en compte les pénalités venant en déduction d'une demande de paiement du prestataire.

Ces pénalités concernent :

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autres niveaux de service (SLA) | Disponibilité GTD | Pas de pénalités. Néanmoins, le Titulaire propose les actions correctives en comité de suivi et/ou de pilotage |
| Taux de disponibilité de l'infrastructure d'hébergement | Bronze : 99% Argent : 99,95% Or : 99,982% | 5% du montant mensuel de l'UOR (par centième de pourcentage en-deçà de l'engagement souscrit) |
| Ouverture des tickets d'incidents au titre des prestations récurrentes | Dans le délai de 20 minutes suivant la déclaration de l'incident | Sur une base mensuelle, à raison de 10 euros par minute de retard. |

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur une fois par mois au minimum, un état récapitulatif des événements relatifs aux engagements de qualité de service sur la période écoulée. Cet état comporte notamment le calcul des éventuelles pénalités.

Les éventuelles pénalités sont validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu avant leur traitement dans le délai défini conjointement, au maximum trois (3) mois suivant la validation par l'acheteur sauf délai plus long validé par l'acheteur.

Le traitement des pénalités fait l'objet, au choix de l'acheteur :

- D'un avoir émis par le prestataire ;
 - D'un titre de recette émis par l'acheteur.
- Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les pénalités sont calculées tous les trois (3) mois pour l'ensemble des indicateurs. Les indicateurs et éventuelles pénalités découlant du non-respect des engagements de qualité de service sont présentés et commentés lors des réunions de suivi (comité de pilotage / réunion de suivi des prestations récurrentes).

Pour information, le prestataire est exonéré des pénalités de la manière suivante :

| Pénalité | Périmètre | Seuil d'exonération | Plafonnement |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Non-respect des engagements de qualité | Montant commandé par l'acheteur pour le trimestre considéré | Cent cinquante (150) euros | 25% du montant HT de la commande |

Annexe 1 - Modèle d'attestation de réception des prestations ponctuelles (modèle marché UGAP)

PARTIE RESERVEE AU TITULAIRE DU MARCHÉ UGAP

Marché n° N° commande UGAP (ARC) :

N° chrono N° commande d'achat (OS) :

Nom du dossier : N° commande client :

PARTIE RESERVEE AU BENEFICIAIRE

Désignation du service destinataire : Tél :

Contact : Mail :

Nature de l'objet principal de la Prestation :

Date de réception des prestations :

La totalité des prestations a-t-elle été exécutée dans les délais figurant sur l'accusé de réception de commande / d'ordre d'exécution adressé par l'UGAP ? * Non Oui

Si non, le report de date de livraison est-il intervenu suite à ma demande ? * Oui Non

Liste des Unités d'œuvres (détaillées selon EPD hors tarif) :

. Décision après réception * Réception sans réserve Réception avec réserve
 Ajournement Rejet

Commentaires :

Cachet lisible Signature Nom et qualité du signataire

Fait à Le
 *codier: la bonne réponse.

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le Titulaire

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le

S²LOW

ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU

Annexe 2 - Modèle d'attestation (PV) de mise en service / réception de la mise en service des Prestations récurrentes (modèle marché UGAP)

PARTIE RESERVEE AU TITULAIRE DU MARCHE UGAP

Commande exécutée dans les conditions du Marché n°
 Commande correspondant à la commande UGAP n°
 et à la commande du Bénéficiaire n° (Cf. commande UGAP)

PARTIE RESERVEE AU BENEFICIAIRE

Désignation du service destinataire :
 Nature de l'objet principal de la Prestation :

ETAPE 1 – MISE EN SERVICE

Date de mise en service de la Prestation récurrente (à l'issue de la validation de la phase d'initialisation ou de transition conformément aux dispositions des CGE) :

le/...../.....

La mise en service est-elle intervenue dans les délais contractuels (cf. CGE et/ou mémoire technique) ?
 (cocher)

oui non

Si non, le report de la date de mise en service est-il intervenu suite à ma demande ? (Cocher)

oui non (je demande l'application des pénalités conformément aux dispositions des

CGE)

Cachet lisible Signature Nom et qualité du signataire Téléphone direct
 Fait à le

ETAPE 2 – RECEPTION DE LA MISE EN SERVICE

Date de réception de la mise en service de la Prestation récurrente (à l'issue de la période de YSR d'1 mois minimum)

le/...../.....

La réception de la mise en service est-elle intervenue dans les délais contractuels (cf. CGE et/ou mémoire technique) ? (cocher)

oui non

Si non, le report de la date de réception de la mise en service est-il intervenu suite à ma demande ?
 (Cocher)

oui non (je demande l'application des pénalités conformément aux dispositions des

CGE)

Je prononce la réception sans réserve de la mise en service

Cachet lisible Signature Nom et qualité du signataire Téléphone direct
 Fait à le

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le Titulaire.

Annexe 3 : Descriptif des unités d'œuvre du marché 415557 UOP (Unité d'Œuvre Ponctuelle)

| | |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|
| UOP1 | Accompagnement / Analyse des besoins et données du bénéficiaire ; |
| UOP2 | Gestion / Pilotage de projet dans le cadre du présent lot ; |
| UOP3 | Installation d'un serveur physique ; |
| UOP4 | Installation d'un serveur virtuel ; |
| UOP5 | Installation de l'environnement système / réseau d'un dispositif ; |
| UOP6 | Installation environnement technique application/composant ou d'un container ; |
| UOP7 | Montée de version majeure du système d'exploitation du serveur ; |
| UOP8 | Montée de version majeure d'une base de données ; |
| UOP9 | Montée de version majeure applicative ; |
| UOP10 | Installation d'un environnement de stockage ; |
| UOP11 | Prise de connaissance sur un nouveau périmètre (réversibilité entrante) ; |
| UOP12 | Réversibilité sortante d'un périmètre ; |
| UOP13 | Rétro-documentation ; |
| UOP14 | Documentation dans le cadre du présent lot ; |
| UOP15 | Accompagnement aux processus et méthodes de production ; |
| UOP16 | Conception d'architecture d'infrastructure. |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOP1</p> <p>Accompagnement/analyse des besoins et données de l'acheteur dans le cadre du marché</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>Cette prestation consiste, lorsque l'acheteur le demande, à l'accompagner dans la rédaction des spécifications techniques générales ou expression de besoin, sous forme d'audit et de diagnostic, en amont de la mise en place d'une prestation d'infogérance. Cette prestation s'applique uniquement au cadre du présent lot.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <p>La prestation comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La préparation et l'organisation d'entretiens et d'atelier(s) avec l'acheteur • L'audit et le diagnostic technique • L'animation des entretiens et ateliers et participation à la définition des spécifications générales • La rédaction des comptes rendus des entretiens et ateliers • La rédaction de l'expression de besoin | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Le chiffrage de la charge et devis acceptés</p> | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Tarif forfaitaire par packs de nombre d'ateliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestation de 1 atelier de définition de besoins ou de définition de solution • Prestation de 3 ateliers de définition de besoins ou de définition de solution • Prestation de 10 ateliers de définition de besoins ou de définition de solution • Prestation de 20 ateliers de définition de besoins ou de définition de solution | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compte(s) rendu(s) des ateliers et entretiens • Rapport d'audit / de diagnostic • Expression de besoin | |
| <p>SLA (condition de recette) :</p> <p>Le respect du plan de mission prédefini :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai de mise à disposition du cahier des charges dans les 5 jours ouvrés suivant la mission • Fourniture des livrables | <p>Pénalités :</p> <p>non fourniture des livrables</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOP2</p> <p>Gestion / Pilotage de projet (dans le cadre du présent lot) *</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet de piloter l'intervention et de vérifier que le projet puisse atteindre les objectifs fixés, dans les conditions de qualité, de coûts et de délais définies au marché. Le prestataire désigne un chef de projet, interlocuteur unique de l'acheteur. A ce titre, le chef de projet a la responsabilité des actions à mettre en œuvre pour assurer le bon déroulement des prestations en relation avec les interlocuteurs de l'acheteur.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <p>La prestation comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte de la demande de l'acheteur • Enregistrement de la demande dans le système du prestataire pour planification • Prise de RDV avec le correspondant désigné de l'acheteur • Planification de l'intervention • Pilotage des équipes intervenantes et coordination jusqu'à la clôture • Préparation et organisation du ou des comités de pilotage et comités de suivi, s'il y a lieu • Animation du ou des comités de pilotage et de suivi, s'il y a lieu • Rédaction des comptes rendus du ou des comités de pilotage et de suivi • Signature du PV d'installation • Clôture de la demande de service dans le système du prestataire • Le bilan du projet | |
| <p>Prérequis : Le chiffrage de la charge et devis acceptés</p> | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Tarif forfaitaire par complexité de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet simple (< 3 comités/mois) • Projet moyen (de 4 à 10 comités/mois) • Projet complexe (de 11 à 20 comités/mois) | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de projet définissant précisément le projet à réaliser • Planning • Mise à jour des outils de suivi de projet (suivi des actions, suivi des risques, suivi de la documentation, suivi des exigences) • Préparation des supports d'animation des comités de pilotage et de suivi • Comptes rendus • PV recette signé | |
| <p>SLA (conditions de recette) :</p> <p>Le respect du plan de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais définis dans le planning • Fourniture des livrables • Tenue des comités de suivi | <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables ; Non tenue des comités de suivi</p> |

(* Cette UO s'applique également aux projets TELECOM en lien avec le périmètre infrastructure concerné par les autres UOs.

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOP3 Installation d'un serveur physique</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet de réaliser l'installation physique d'un serveur avec système d'exploitation sur le site de l'acheteur ou du prestataire (ou tout partenaire d'hébergement de l'acheteur).</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation/raccordement physique aux réseaux LAN et WAN • Installation de l'OS | |
| <p>Prérequis :</p> <p>L'acheteur assure l'approvisionnement en salle machine du matériel en vue de l'intervention. L'acheteur fournit les licences des logiciels OS.</p> | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Tarif forfaitaire par serveur, selon typologie de serveur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveur simple HO : jusqu'à 3 serveurs physiques en heures ouvrées • Serveur complexe HO : 1 cluster de serveurs physiques en heures ouvrées • Serveur simple HNO : jusqu'à 3 serveurs physiques en heures non ouvrées • Serveur complexe HNO : 1 cluster de serveurs physiques en heures non ouvrées | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning • PV d'installation signé • Dossier technique d'installation • A compter de la commande et de la présence des prérequis, serveur opérationnel sous 5 jours ouvrés (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) | |
| <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables. | <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOP4 Installation d'un serveur virtuel</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet de réaliser l'installation d'un serveur virtuel avec les principales solutions de virtualisation du marché (VMware, HyperV...), selon le choix de l'acheteur. L'acheteur fournit les licences dont il s'est acquitté les droits d'utilisation auprès de l'éditeur correspondant.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <p>L'UO comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La phase initiale d'activation de la VM • Installation de l'OS sur la VM <p>Les tâches de surveillance de la VM et de gestion des incidents sont exclues de cette unité d'œuvre (voir UOR 2)</p> | |
| <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveur de virtualisation préalablement installé et opérationnel • L'acheteur fournit les licences des logiciels OS | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Par tranche quantitative :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 à 5 VM • 6 à 10 VM • Au-delà de 10 VM | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning • PV d'installation signé • Dossier technique d'installation • A compter de la commande et de la présence des prérequis, serveur opérationnel sous 2 jours ouvrés (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) | |
| <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables. | <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP5 Installation de l'environnement système / réseau d'un dispositif | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>La prestation a pour objet de mettre en place l'environnement système et réseau d'un serveur ou autre dispositif sur le site de l'acheteur. L'acheteur assure l'approvisionnement en salle machine du matériel en vue de l'intervention.</p> <p>NB : l'installation hardware n'est pas comprise dans l'UO</p> <p>Sur une machine vierge (physique ou virtuelle), équipée de son OS préalablement installé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exécution du package d'installation du socle technique (outils d'administration, sécurité, clustering) Installation et configuration des outils standards d'exploitation (supervision, sauvegarde et ordonnancement) Connexion aux réseaux (LAN utilisateur, LAN de sauvegardes SAN) Mise en place des sauvegardes systèmes (selon plan de sauvegarde de l'acheteur) Mise en place de la supervision (selon plan de supervision de l'acheteur) Installation de l'environnement réseau d'administration (VPN IPsec, passerelle sécurisée) Maîtrise d'œuvre et recette technique <p>Concernant l'installation d'un VPN (réseau privé virtuel) : la mise en œuvre d'un tunnel IPsec entre les sites concernés suppose que l'acheteur dispose d'un accès Internet, d'un équipement supportant l'extrémité du tunnel IPsec.</p> <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Serveur (physique ou virtuel) préalablement installé (via UOP3 ou UOP4) avec son OS L'acheteur définit la composition du socle technique (logiciels, add-on, patches, ...), fournit les licences logicielles du socle technique, ainsi que le package d'installation Les serveurs des outils d'exploitation sont opérationnels (supervision, sauvegarde, ordonnancement) L'acheteur fournit le plan de sauvegarde et le plan de supervision Le réseau de l'acheteur dispose d'un accès Internet avec capacité de mise en œuvre d'un tunnel IPsec | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Complexité du socle technique : <ul style="list-style-type: none"> Serveur standalone Serveur en cluster ou host de virtualisation Tarif forfaitaire par typologie d'environnement <ul style="list-style-type: none"> Serveur simple HO : jusqu'à 3 environnements système/réseaux simple en heures ouvrées Serveur complexe HO : jusqu'à 5 environnements système/réseaux complexe en heures ouvrées Serveur simple HNO : jusqu'à 3 environnements système/réseaux simple en heures non ouvrées Serveur complexe HNO : jusqu'à 5 environnements système/réseaux complexe en heures non ouvrées <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> PV d'installation signé Dossier technique d'installation A compter de la commande et de la présence des prérequis, serveur opérationnel sous 5 jours ouvrés (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais Fourniture des livrables. <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> | |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP6 Installation de l'environnement technique d'une application ou composant ou d'un conteneur | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet de réaliser l'installation d'une application, d'un composant ou d'un conteneur, au sens technique, sur un serveur de l'acheteur.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <p>Cette unité d'œuvre intègre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Chargement des données dans l'environnement Exécution du package d'installation Paramétrage de l'ordonnanceur (sur préconisations documentées) Mise en place du plan de sauvegardes des données Mise en place de la supervision de l'environnement applicatif Finalisation du dossier d'exploitation Définition des consignes sur incidents Recette (en fonction des environnements concernés : sur environnement de préproduction, sur environnement de production VABF puis VSR) Maîtrise d'œuvre et coordination <p>Pour les applications type ERP (exemple SAP)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place du « Paysage » Mise en place du système de transports Interconnexion avec « SAP Solution Manager » Participation à l'éventuel « Going Live Check » <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation par l'acheteur des tests d'intégration de l'application et fourniture des comptes rendus de tests Fourniture du package d'installation/mise en production (application et middlewares associés) et du plan d'ordonnement par l'acheteur Procédures d'exploitation fournies par l'acheteur <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Type d'application : <ul style="list-style-type: none"> ERP Application non ERP Composant middleware (SGBD, serveur d'application, serveur web...) Tarif forfaitaire par typologie d'application <ul style="list-style-type: none"> Middleware HO : jusqu'à 6 applications/composants/containers en heures ouvrées Non-ERP HO : jusqu'à 4 applications/composants/containers en heures ouvrées ERP HO : jusqu'à 3 applications/composants/containers en heures ouvrées Middleware HNO : jusqu'à 6 applications/composants/containers en HNO Non-ERP HNO jusqu'à 4 applications/composants/containers en HNO ERP HNO : jusqu'à 3 applications/composants/containers en HNO. <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dossier d'exploitation de l'application/composant Consignes sur incidents PV de recette d'installation Application opérationnelle sous 5 jours ouvrés (composant), sous 8 jours ouvrés (application non ERP), sous 12 jours ouvrés (ERP) ou précisé en annexe à l'acte d'engagement <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais Fourniture des livrables. <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> | |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP7 Montée de version majeure du système d'exploitation du serveur |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La prestation a pour objet de réaliser l'installation des nouvelles versions majeures du système d'exploitation.</p> <p>Description de la prestation :</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette unité d'œuvre de montée de version du système sur un serveur intègre : <ul style="list-style-type: none"> • Installation de l'OS, sur plateforme de pré production, selon procédure de montée de version fournie par l'éditeur (l'acheteur) • Tests de recette sur l'environnement de pré production, vérification du bon fonctionnement des applications • Actualisation du dossier d'exploitation et des consignes sur incidents • Actualisation des procédures de sauvegarde système et de supervision • Installation sur environnements de production selon procédure • Maîtrise d'œuvre et coordination, recette <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Nombre de serveurs à migrer en production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 serveur • 5 serveurs • 10 serveurs • Par tranche de 5 jusqu'à 50 <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture par l'acheteur du package d'installation • Fourniture par l'acheteur du plan de tests de recette <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'exploitation • Consignes sur incidents • PV de recette de migration • Serveurs opérationnels sous 5 jours ouvrés (1 serveur), sous 8 jours ouvrés (5 serveurs), +3 jours ouvrés par tranche de 5 serveurs (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables. <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables. </p> |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP8 Montée de version majeure d'une base de données |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La prestation a pour objet l'installation ou la migration d'une base de données sur les différentes instances de déploiement.</p> <p>Description de la prestation :</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation du SGBD sur plateforme de pré production, selon procédure de montée de version fournie par l'éditeur (l'acheteur) • Tests de recette sur l'environnement de pré production, vérification du bon fonctionnement des applications/données • Actualisation du dossier d'exploitation et des consignes sur incidents • Actualisation des procédures de sauvegarde système et de supervision • Installation sur environnements de production selon procédure • Maîtrise d'œuvre et coordination, recette <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Nombre d'instances à migrer en production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 instance • 5 instances • 10 instances • Par tranche de 5 jusqu'à 50 <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture par l'acheteur du package d'installation • Fourniture par l'acheteur du plan de tests de recette <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'exploitation • Consignes sur incidents • PV de recette de migration • Instances opérationnelles sous 5 jours ouvrés (1 instance), sous 8 jours ouvrés (5 instances), + 3 jours ouvrés par tranche de 5 instances (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables. </p> |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP9 Montée de version majeure applicative, composant, container | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La prestation a pour objet de réaliser l'installation d'une nouvelle version majeure d'une application éditeur, ou d'un composant ou container à partir d'un mode opératoire complet, à périmètre fonctionnel équivalent.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Installation de l'application sur plateforme de pré production, selon procédure de montée de version fournie par l'éditeur (ERP) ou l'acheteur Paramétrage et configuration de l'application upgradée selon les procédures éditeur/l'acheteur Paramétrage de l'ordonnanceur (sur préconisations documentées) Applications des mises à jour du plan de sauvegardes Applications des mises à jour du plan de supervision Actualisation du dossier d'exploitation et des consignes sur incidents Tests de recette Installation de l'application sur plateforme de production selon procédure Maîtrise d'œuvre et coordination <p>Pour les applications ERP (exemple SAP) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Montée de version SAP EHP(x) Ajustement et adaptation des interfaces et connectivités aux environnements SAP migrés Participation au « Going Live Check » (hors tâches de surveillance et de gestion des incidents objet d'autres UOR) | Non fourniture des livrables. |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Type d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> Application ERP Application non ERP Composant middleware (SGBD, serveur d'application, serveur web...) <p>Tarif forfaitaire par typologie d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> Middleware HO : jusqu'à 6 applications/composants/containers en heures ouvrées Non-ERP HO : jusqu'à 4 applications/composants/containers en heures ouvrées ERP HO : jusqu'à 3 applications/composants/containers en heures ouvrées Middleware HNO : jusqu'à 6 applications/composants/containers en heures non ouvrées Non-ERP HNO jusqu'à 4 applications/composants/containers en heures non ouvrées ERP HNO : jusqu'à 3 applications/composants/containers en heures non ouvrées <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation, par l'acheteur des tests d'intégration de l'application et fourniture des comptes rendus de tests Fourniture par l'acheteur de la procédure de montée de version et des règles de paramétrage de l'application Fourniture par l'acheteur des mises à jour du plan de sauvegarde et du plan de supervision Fourniture par l'acheteur du plan de tests de recette <p>Remarque : s'entend dans le cadre du contrat de maintenance en cours de l'acheteur avec l'éditeur concerné.</p> <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dossier d'exploitation de l'application/composant Consignes sur incidents PV de recette d'installation Application opérationnelle sous 5 jours ouvrés (composant), sous 8 jours ouvrés (application non ERP), sous 12 jours ouvrés (ERP) ou précisé en annexe à l'acte d'engagement | <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais Fourniture des livrables |
| SLA (conditions de recette) : | Pénalités : |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOP10 Installation d'un environnement de stockage | |
| Description de la prestation : La prestation consiste à mettre en place un environnement de stockage sur le site de l'acheteur. | |
| Tâches à réaliser : Sur l'environnement de stockage (réseau de stockage SAN) physiquement installé : <ul style="list-style-type: none"> • Configuration des liens et des espaces de stockage conformément aux dossiers d'architecture technique • Mise en œuvre de la supervision • Tests de recette | |
| Élément dimensionnant : <ul style="list-style-type: none"> • Complexité de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> ◦ Simple : Module de stockage unitaire ◦ Complexe : Baie de stockage avec réplication ou implémentée en cluster | |
| Prérequis : <ul style="list-style-type: none"> • Hardware installé • Dossiers d'architecture technique fournis par l'acheteur | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : <ul style="list-style-type: none"> • PV d'installation signé • Dossier technique d'installation • Environnement de stockage opérationnel sous 10 jours ouvrés (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) | |
| SLA (conditions de recette) : <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables. | Pénalités : Non fourniture des livrables. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOP11 Prise de connaissance sur un nouveau périmètre (ou réversibilité entrante) | |
| Description de la prestation : La prestation consiste à réaliser la prise de connaissances préalable à la prise en charge d'un nouveau périmètre (infrastructure, application). Elle couvre l'analyse nécessaire à toute intervention en mode projet et/ou la période nécessaire à l'initialisation ou la transition d'une prestation récurrente d'infogérance. | |
| Tâches à réaliser : <ul style="list-style-type: none"> • Formation au contexte, avec l'acheteur ou un prestataire sortant • Formation pratique en binôme avec l'acheteur ou un prestataire sortant • Analyse du contexte en amont d'un audit • Préparation des ateliers • Mise à jour de la documentation technique du périmètre (procédures, consignes) | |
| Élément dimensionnant : Nombre d'ateliers de formation selon complexité <ul style="list-style-type: none"> • Très Simple : Jusqu'à 3 ateliers • Simple : Jusqu'à 5 ateliers • Moyen : Jusqu'à 10 ateliers • Complexe : Jusqu'à 20 ateliers | |
| Prérequis : <ul style="list-style-type: none"> • Nouveau périmètre défini • Interlocuteurs formateurs désignés par l'acheteur • Fourniture, par l'acheteur, de l'accès à la base documentaire | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : <ul style="list-style-type: none"> • PV de prise de connaissance signé • Synthèse du contexte • Matrices de compétences (niveaux de connaissance atteints) | |
| SLA (conditions de recette) : <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables | Pénalités : Non fourniture des livrables. |

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOP12 Réversibilité sortante d'un périmètre |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation consiste à réaliser le transfert de connaissances consécutif à la fin de contrat sur une UOR (unité d'œuvre récurrente).</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation du repreneur au contexte • Formation pratique du repreneur en binôme avec le prestataire • Fourniture des supports de formation théorique et préparation / documentation des cas d'école pratiques <p>Remarque : la documentation technique (dossier de réversibilité) est, s'il y a lieu, couverte par l'UOP13 (rétro-documentation)</p> <p>Elément dimensionnant :</p> <p>Nombre d'ateliers selon complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 3 ateliers • Jusqu'à 5 ateliers • Jusqu'à 10 ateliers • Jusqu'à 20 ateliers <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notification par l'acheteur de la réversibilité • Interlocuteurs reprenneur désignés <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning • PV de réversibilité signé • Dossier de réversibilité complet <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais • Fourniture des livrables <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOP13 Rétro-documentation |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation consiste à réaliser la mise à jour de la base documentaire lors, par exemple, de la prise de connaissance d'un nouveau périmètre ou en phase de réversibilité d'un périmètre d'infrastructure ou applicatif (en complément des UOP11 ou UOP12).</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit documentaire initial • Mise à jour de la documentation technique du périmètre (procédures, consignes) <p>Elément dimensionnant :</p> <p>Tarif forfaitaire par document selon</p> <p>Complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple : une procédure ou une consigne • Moyen : un DEX (Dossier d'Exploitation) • Complexe : un DAT (Dossier d'Architecture Technique) <p>Type de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création • Modification. <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture, par l'acheteur, de l'accès à la base documentaire (codes d'accès, droits de modification) <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan documentaire (liste documents, planning de mise à jour) • Documents mis à jour <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect du planning de mise à jour • Fourniture des livrables. <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p>Référence et intitulé de la prestation : UOP14</p> <p>Documentation</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation consiste à réaliser la documentation d'activités réalisées par les personnes qui documentent, dans le cadre des prestations du présent lot.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse des activités Rédaction de la documentation Mise à jour de la documentation suite à la relecture par l'acheteur | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Une UO correspond à un document, dimensionnement selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> Complexité : <ul style="list-style-type: none"> Simple : une procédure ou une consigne Moyen : un DEX (Dossier d'Exploitation) Complexe : un DAT (Dossier d'Architecture Technique) / Plan Assurance Qualité (PAQ) / Plan d'Assurance Sécurité (PAS) Type de réalisation : <ul style="list-style-type: none"> Création Modification Délat de réalisation : <ul style="list-style-type: none"> Simple : 1 jour / 5 jours / 10 jours Moyen : 10 jours / 20 jours / 30 jours Complexe : 20 jours / 50 jours / 100 jours | |
| <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture, par l'acheteur, de l'accès à la base documentaire (codes d'accès, droits de modification) | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Planning de mise à jour documentaire Document | |
| <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Respect du planning de mise à jour Fourniture des livrables. | <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p>Référence et intitulé de la prestation : UOP15</p> <p>Accompagnement aux processus & méthodes de production</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation consiste à réaliser un accompagnement méthodologique de l'acheteur dans le cadre des processus et méthodes de production (mise en œuvre de bonnes pratiques, optimisation de l'organisation de la production et des modes opératoires).</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Audit / diagnostic du processus (par exemple ITIL) Interviews des parties prenantes pour comprendre la réalité de l'application des processus Proposition de mise en œuvre des processus supplémentaires ou d'adaptation de processus existants Définition des processus, hors outillage | |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Une UO correspond à un processus, dimensionnement selon complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> Très Simple : jusqu'à 3 ateliers Simple : jusqu'à 5 ateliers Moyen : jusqu'à 10 ateliers Complexe : jusqu'à 20 ateliers | |
| <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilité des acteurs de l'acheteur pour les interviews Accès à la base documentaire | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Planning Rapport d'audit / de diagnostic CR d'interviews Roadmap et préconisations Fiche processus | |
| <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais définis dans le planning Fourniture des livrables. | <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> |

| Référence et intitulé de la prestation : UOP16 Conception d'architecture d'infrastructure | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation consiste à concevoir l'architecture technique d'un ensemble cohérent de composants d'infrastructures (exemples : un annuaire / une messagerie / le périmètre infrastructure d'une application / un PRA d'une application / une infrastructure virtuelle / une plateforme CI/CD / une architecture de réseau LAN / une architecture de stockage)</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des besoins <ul style="list-style-type: none"> ○ Exigences et contraintes métiers (Usages / réglementaires / financières) ○ Exigences et contraintes techniques / exploitabilité ○ Exigences liées aux tiers / partenaires / éditeurs / constructeurs ○ Spécifications de l'architecture applicative ○ Exigences de disponibilité / continuité / sécurité / performances • Ebauche de l'architecture / validation présentation de l'ébauche • Elaboration de l'architecture finale avec le dimensionnement de l'architecture • Rédaction du DAT avec le schéma d'architecture <p>Élément dimensionnant :</p> <p>Nombre d'ateliers, selon complexité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Très Simple : jusqu'à 3 ateliers • Simple : jusqu'à 5 ateliers • Moyen : jusqu'à 10 ateliers • Complexe : jusqu'à 15 ateliers <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des acteurs métiers / techniques de l'acheteur • Accès à la base documentaire et aux référentiels d'architecture de l'acheteur <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning • Dossier d'Architecture Technique (DAT) <p>SLA (conditions de recette) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais définis dans le planning • Fourniture des livrables. <p>Pénalités :</p> <p>Non fourniture des livrables.</p> | |

UOR (Unité d'Œuvre Récurrente)

| | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| UOR1 | Hébergement d'un serveur et de ses composants |
| UOR2 | Surveillance simple d'un composant du SI |
| UOR3 | Administration système et réseau d'un composant serveur |
| UOR4 | Administration de bases de données |
| UOR5 | Exploitation applicative |
| UOR6 | Administration d'une messagerie |
| UOR7 | Administration d'un dispositif de stockage |
| UOR8 | Administration d'un dispositif de sauvegarde |
| UOR9 | Administration d'un composant réseau |
| UOR10 | Gestion de l'intégration continue Ops |
| UOR11 | Sécurité opérationnelle d'une infrastructure |
| UOR12 | Gouvernance/pilotage de prestations |
| UOR13 | Pilotage des prestations de maintien en conditions opérationnelles |
| UOR14 | 24/7 France : Surveillance simple d'un composant du SI sans hébergement ; |
| UOR15 | 24/7 France : Administration système et réseaux d'un composant serveur ; |
| UOR16 | 24/7 France : Administration de base de données ; |
| UOR17 | 24/7 France : Exploitation applicative ; |
| UOR18 | 24/7 France : Administration d'une messagerie ; |
| UOR19 | 24/7 France : Administration d'un dispositif de stockage ; |
| UOR20 | 24/7 France : Administration d'un dispositif de sauvegarde ; |
| UOR21 | 24/7 France : Administration d'un composant réseau ; |
| UOR22 | 24/7 France : Gestion de l'intégration continue OPS |
| UOR23 | 24/7 France : Sécurité opérationnelle d'une infrastructure. |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR1 Hébergement d'un serveur et de ses composants | | | | | |
| Description de la prestation : La prestation a pour objet de prendre en charge l'hébergement sec de dispositifs appartenant à l'acheteur. | | | | | |
| Tâches à réaliser : | <ul style="list-style-type: none"> Hébergement d'un serveur en rack et de ses composants ou d'un serveur individuel ; Pilotage des prestataires de maintenance hardware ; Supervision du serveur (composants hardware et OS) ; Supervision du LAN local dédié ; Gestion des incidents de Niveau 1 (le niveau 2 est assuré par l'acheteur) ; Fourniture du reporting technique (Consommation CPU, mémoire, disques). | | | | |
| Exclusions : Cette UO n'intègre pas : | <ul style="list-style-type: none"> L'installation du serveur, objet d'autres UOP ; La fourniture de câblages spéciaux, de fibre optique nécessaire à la connexion des différents éléments ou de liaisons télécom. | | | | |
| Inclut : | | | | | |
| UO mensuelle récurrente qui intègre : | <ul style="list-style-type: none"> Une quote-part de la surface d'hébergement d'un rack (maxi 12 serveurs ou modules par rack), ou 0,5 m² de surface par serveur individuel ; Une quote-part d'une puissance électrique forfaitaire limitée à 3 Kw par rack (ou 0,5 Kw par serveur individuel) ; Une quote-part du pré câblage de quatre prises de courant 20A par rack (ou 2 prises 20A par serveur individuel) ; Le pré câblage de 2 prises télécom par serveur et câbles associés ; Une quote-part d'une armoire de brassage ; | | | | |
| Switch écran et écran LCD par rack ou par groupe de rack. | | | | | |
| Prérequis : | <ul style="list-style-type: none"> Le prestataire fournit les outils de supervision | | | | |
| Livrables : | | | | | |
| Les livrables pour cette prestation sont : | <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord mensuel relatif à l'activité (indicateurs qualité mesurant la disponibilité de l'infrastructure d'hébergement) ; Tableau de bord mensuel sur les incidents (mineurs et graves) et le traitement des signalements au support ; Préconisation d'optimisation sur les procédures ou l'infrastructure ; Notification d'ouverture et clôture des incidents. | | | | |
| SLA (conditions validation du service) : | <table border="1"> <tr> <td>Fourniture des livrables ;</td> <td>Pénalités :</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Calcul mensuel : respect des taux de disponibilité définis. </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Livrables non fournis ; 5% HT du montant mensuel de l'UOR (par centième de pourcentage en deçà de l'engagement souscrit). </td> </tr> </table> | Fourniture des livrables ; | Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> Calcul mensuel : respect des taux de disponibilité définis. | <ul style="list-style-type: none"> Livrables non fournis ; 5% HT du montant mensuel de l'UOR (par centième de pourcentage en deçà de l'engagement souscrit). |
| Fourniture des livrables ; | Pénalités : | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Calcul mensuel : respect des taux de disponibilité définis. | <ul style="list-style-type: none"> Livrables non fournis ; 5% HT du montant mensuel de l'UOR (par centième de pourcentage en deçà de l'engagement souscrit). | | | | |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR2 Surveillance simple d'un composant du SI | | | | | |
| Description de la prestation : Surveillance d'un composant du SI (serveur, réseau, BDD, application) sans hébergement. | | | | | |
| Tâches à réaliser : | <ul style="list-style-type: none"> Surveillance du serveur (composants hardware et OS) à l'aide de l'outil de supervision de l'acheteur ; Alerte de l'acheteur et/ou appel de la société de maintenance en charge du serveur en cas d'incident ; Mise à la disposition de l'acheteur (interlocuteurs désignés) d'une hotline, pendant les heures de couverture de l'UO pour signalement de dysfonctionnement (prise d'appel, suivi, passage de consignes, escalade ou clôture du dossier). | | | | |
| Elément dimensionnant : | <ul style="list-style-type: none"> Plage horaire de surveillance : standard 5j/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application du coefficient de majoration pour extension de la plage standard vers la plage 24/7) ; Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> Sur site de l'acheteur ; Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; Selon complexité du composant : <ul style="list-style-type: none"> Simple : Supervision composants serveurs / réseaux / middleware / BDD ; Complexe : Supervision de parcours applicatifs ou de flux (il s'agit d'une supervision de disponibilité d'applications ou de flux, basée sur des sondes simulant l'activité d'un utilisateur). | | | | |
| Prérequis : | <ul style="list-style-type: none"> Souscription, par l'acheteur, d'un contrat de maintenance du serveur / composant ; Fourniture et mise en place, par l'acheteur, d'un outil de supervision. | | | | |
| Livrables : | | | | | |
| Les livrables pour cette prestation sont : | <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord mensuel sur les incidents (mineurs et graves) et le traitement des signalements au support ; Préconisation d'optimisation sur les procédures ou l'infrastructure ; Notification d'ouverture et clôture des incidents ; Incidents escaladés : <ul style="list-style-type: none"> Appel maintenance sous 1 heure à compter de la survenance de l'anomalie (pendant la couverture horaire de l'UO) ; Escalade acheteur (niveau 2) sous 20 minutes (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement). | | | | |
| SLA (conditions validation du service) : | <table border="1"> <tr> <td>Livrables fournis</td> <td>Pénalités :</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Délais non respectés Livrables non fournis. </td> </tr> </table> | Livrables fournis | Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais | <ul style="list-style-type: none"> Délais non respectés Livrables non fournis. |
| Livrables fournis | Pénalités : | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Respect des délais | <ul style="list-style-type: none"> Délais non respectés Livrables non fournis. | | | | |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR3 Administration système et réseau d'un composant serveur | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : | La prestation a pour objet d'administrer un serveur physique ou virtuel installé physiquement dans les locaux de l'acheteur ou hébergé par le prestataire dans ses locaux, s'il y a lieu. |
| Tâches à réaliser : | <ul style="list-style-type: none"> • Exploitation courante des équipements, lancement et contrôle des processus systèmes et applicatifs ; • Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité ; • Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; • Gestion réseau et sécurité ; • Mise à niveau des systèmes, middleware, outils d'exploitation ; • Gestion des sauvegardes selon plan de sauvegarde défini par l'acheteur ; • Préconisation d'optimisation des systèmes. |
| Élément dimensionnant : | <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 5J/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application de la majoration pour extension de plage standard vers page 24/7) ; • Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site de l'acheteur ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; • Selon criticité du serveur : <ul style="list-style-type: none"> ○ Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) ; ○ Criticité 2 : Production ; • Selon Complexité du composant : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple – Composant automatisé de type IaC (Infrastructure as Code) ; ○ Moyen – Composant standard (serveur virtuel ou serveur physique) ; ○ Complexe – Composant serveur en haute disponibilité. |
| Prérequis : | <ul style="list-style-type: none"> • Souscription, par l'acheteur, d'un contrat de maintenance du serveur / composant ; • Fourniture et mise en place, par l'acheteur, d'un outil de supervision. |
| Livrables : | <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du serveur (disponibilité, indicateurs techniques) • Préconisation d'optimisation ; • Rapports d'audit de composants ; • Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; • Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie). |
| SLA (conditions validation du service) : | <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident |
| Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR4 Administration de bases de données | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : | La prestation a pour objet de gérer et administrer les systèmes de gestion de données de l'acheteur, d'en assurer la cohérence, la qualité et la sécurité. |
| Tâches à réaliser : | <ul style="list-style-type: none"> • Application des correctifs ; • Gestion des droits d'accès, administration des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs ; • Configuration et gestion des paramètres du moteur et de l'espace disque, réorganisation des bases, en lien avec l'acheteur chargé de l'administration logique ; • Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, de la performance, de la capacité d'absorption du moteur de bases de données ; • Proposition d'actions préventives ; • Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; • Audit/Tuning des bases de données. |
| Élément dimensionnant : | <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 5J/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application de la majoration pour extension de plage standard vers page 24/7) ; • Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site de l'acheteur ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; • Selon criticité de l'instance de base de données : <ul style="list-style-type: none"> ○ Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) ; ○ Criticité 2 : Production ; • Selon complexité du SGBD : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : autres bases courantes (MySQL, PostgreSQL, MariaDB ...) ; ○ Moyen : Oracle, DB2, SQL Server, NoSql (MongoDB, ...) ; ○ Complexe : Base avec haute disponibilité : (par exemple : RAC, Dataguard, ...). |
| Prérequis : | <ul style="list-style-type: none"> • Fourniture, par l'acheteur, des droits d'accès au contrat de support éditeur. |
| Livrables : | <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord mensuel relatif à l'activité applicative (disponibilité, indicateurs techniques) • Météo quotidienne des services applicatifs ; • Préconisation d'optimisation ; • Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance). |
| SLA (conditions validation du service) : | <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident |
| Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR5 Exploitation applicative |
| <p>Description de la prestation : L'administrateur applicatif est en charge des activités de suivi d'exploitation (gestion des traitements et des données) liées à une application ou à un ensemble d'applications.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Administration des environnements applicatifs (création, rafraichissement, copie, habilitations) ; Installation des correctifs liés aux applications et/ou aux composants middlewares ; Contrôle de l'exécution des chaînes de traitement, contrôle des résultats ; Traitement des incidents d'exploitation ; Traitement des demandes de travaux régulières et exceptionnelles, traçage ; Gestion du plan de production (tâches récurrentes, travaux à la demande) ; Gestion du plan de sauvegarde ; Support aux correspondants applicatifs de l'acheteur ; Fourniture du reporting applicatif (indicateurs techniques et contractuels). <p>Pour les applications de type ERP, ces actions techniques sont réalisées au travers des outils standard mis à disposition par l'éditeur. Ne sont pas incluses dans la prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les actions d'administration relatives aux SGBD (plutôt en UOR4) ; L'administration et le support fonctionnels sont assurés par l'acheteur. |
| <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plage horaire de surveillance : standard 5J/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application de la majoration pour extension de plage standard vers plage 24/7) ; Selon localisation de la prestation ; Selon complexité de l'application : <ul style="list-style-type: none"> Simple : package éditeur spécialisé (non ERP) ; Moyen : application spécifique ; Complexe : ERP ; Selon criticité de l'instance applicative : <ul style="list-style-type: none"> Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) ; Criticité 2 : Production. |
| <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture, par l'acheteur, des droits d'accès aux contrats de support éditeurs (ERP, middlewares). |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord mensuel relatif à l'activité de l'instance de base de données (disponibilité, indicateurs techniques) ; Préconisation d'optimisation ; Rapports d'audit de base ; Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance). |
| <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident <p>Pénalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> Délais non respectés Livrables non fournis. |

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR6 Administration d'une messagerie |
| <p>Description de la prestation : La prestation a pour objet de gérer et administrer une application de messagerie.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Application des correctifs ; Gestion des droits d'accès, administration des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs ; Gestion des boîtes e-mail (création, modification, suppression) ; Configuration et gestion des paramètres du moteur et de l'espace disque, réorganisation des bases, en lien avec l'acheteur chargé de l'administration logique ; Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, de la performance, de la capacité d'absorption du moteur de bases de données ; Proposition d'actions préventives ; Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; Audit/Tuning des bases de données ; Surveillance des sauvegardés, restaurations de la base de données. <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plage horaire de surveillance : standard 5J/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application de la majoration pour extension de plage standard vers plage 24/7) ; Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> Sur site de l'acheteur ; Depuis centre de services du prestataire en mode dédié ; Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; Nombre d'utilisateurs (par tranches quantitatives de boîtes e-mail) ; Selon la complexité de l'application : <ul style="list-style-type: none"> Moyenne : Microsoft Exchange ; Complexe : Autre type de messagerie (Zimbra, Lotus Notes, Microfocus, ...). <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture, par l'acheteur, des droits d'accès aux contrats de support éditeurs (Logiciel de messagerie, middlewares). <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord mensuel relatif à l'activité de messagerie (disponibilité du service, indicateurs techniques) ; Préconisation d'optimisation ; Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; Statistiques mensuelles incidents (délais de traitement, volumétrie) et demandes (gestion des boîtes, gestion des users...). |
| <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident <p>Pénalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> Délais non respectés Livrables non fournis. |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR7 Administration d'un dispositif de stockage | | | | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet d'administrer une infrastructure de stockage appartenant à l'acheteur.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Exploitation courante des équipements ; <input type="checkbox"/> Paramétrage logiciel ; <input type="checkbox"/> Gestion des espaces de stockage: configuration, dimensionnement, surveillance ; <input type="checkbox"/> Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité ; <input type="checkbox"/> Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; <input type="checkbox"/> Gestion réseau et sécurité ; <input type="checkbox"/> Mise à niveau des systèmes, logiciels ; <input type="checkbox"/> Audits et préconisation d'optimisation des systèmes. <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 8h18h ou 24/7 (par application du coefficient de majoration pour extension de plage standard vers page 24/7) ; • Localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ En back office du prestataire (dédié sécurisé ou mutualisé) ; ○ Sur site de l'acheteur ; • Complexité de l'environnement <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : Baie de stockage unitaire ; ○ Complexe : Baie de stockage avec réplication ou implémentée en cluster. <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements de stockage (licences des logiciels, baies de stockage) sont la propriété de l'acheteur ; • Les équipements sont hébergés dans les Datacenters du prestataire ou de l'acheteur ; • Fourniture, par l'acheteur, des droits d'accès au contrat de support constructeur. <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du dispositif (disponibilité, indicateurs techniques) ; <input type="checkbox"/> Préconisation d'optimisation ; <input type="checkbox"/> Rapports d'audit ; <input type="checkbox"/> Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; <input type="checkbox"/> Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie). <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Livrables fournis</td> <td style="width: 30%;">Pénalités :</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. </td> </tr> </table> | Livrables fournis | Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |
| Livrables fournis | Pénalités : | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR8 Administration d'un dispositif de sauvegarde | | | | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>La prestation a pour objet d'administrer une infrastructure de sauvegarde appartenant à l'acheteur.</p> <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Exploitation courante des équipements ; <input type="checkbox"/> Paramétrage logiciel ; <input type="checkbox"/> Surveillance en temps réel des taux de réussite de sauvegarde ; <input type="checkbox"/> Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; <input type="checkbox"/> Gestion réseau et sécurité ; <input type="checkbox"/> Mise à niveau des systèmes, logiciels ; <input type="checkbox"/> Audits et préconisation d'optimisation des systèmes. <p>Élément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 8h18h ou 24/7 (par application du coefficient de majoration pour extension de plage standard vers page 24/7) ; • Localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ En back office du prestataire (dédié sécurisé ou mutualisé) ; ○ Sur site de l'acheteur. <p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements de sauvegarde (librairies, médias de sauvegarde, licences des logiciels de sauvegarde) sont la propriété de l'acheteur ; • L'acheteur a la responsabilité de la définition de ses plans de sauvegarde / archivage ; • Les équipements sont hébergés dans les datacenters du prestataire ou de l'acheteur. <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du dispositif (disponibilité, indicateurs techniques) ; <input type="checkbox"/> Préconisation d'optimisation ; <input type="checkbox"/> Rapports d'audit ; <input type="checkbox"/> Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; <input type="checkbox"/> Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie). <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Livrables fournis</td> <td style="width: 30%;">Pénalités :</td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. </td> </tr> </table> | Livrables fournis | Pénalités : | <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |
| Livrables fournis | Pénalités : | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. | | | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOR9 Administration d'un composant réseau</p> | |
| <p>Description de la prestation : La prestation a pour objet d'administrer un composant réseau (switch, routeur, firewall...) installé physiquement dans les locaux de l'acheteur ou hébergé par le prestataire dans ses locaux, s'il y a lieu.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exploitation courante des équipements réseaux y compris la sécurité ; • Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité ; • Traitement des incidents sur escalade de la supervision ; • Mise à niveau des composants réseaux ; • Gestion des flux entrants/sortants ; • Préconisation d'optimisation des composants réseaux . | |
| <p>Elément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 5J/7 de 8h à 18h ou 24/7 (par application de la majoration pour extension de plage standard vers plage 24/7) ; • Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site de l'acheteur ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; • Selon complexité du composant : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : Switch, ... ; ○ Moyenne : Routeur, ... ; ○ Complexe : Firewall, ... | |
| <p>Livrables : Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du composant (disponibilité, indicateurs techniques) ; • Préconisation d'optimisation ; • Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; • Rapports d'audit des composants du réseau. ; • Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie). | |
| <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | <p>Pénalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center">Référence et intitulé de la prestation : UOR10 Gestion de l'intégration continue Ops</p> | |
| <p>Description de la prestation : La prestation a pour objet de piloter le processus de déploiement en production des versions applicatives dans une démarche d'intégration continue (mode DevOps). Elle garantit la qualité des mises en production, dans le respect du rythme agile de déploiement.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participation du Release Manager aux instances qui jalonnent le cycle agile de développement : revues de sprints/releases, go-nogo, CAB ; • Planification des mises en production : visibilité à moyen terme (3 semaines, durée d'un sprint en général) ; • S'assurer que les scripts d'intégration continue et de déploiement continu soient bien conformes ; • Porter les exigences d'exploitabilité dans les instances de développement ; • Garantir la complétude des dossiers de mise en production. | |
| <p>Elément dimensionnant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire de surveillance : standard 8h18h ou 24/7 (par application du coefficient de majoration pour extension de plage standard vers plage 24/7) ; • Nombre de releases (livraisons applicatives) : 1 release = 1 UO ; • Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site de l'acheteur ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; • Complexité selon la taille de l'équipe DevOps (Dev+Ops) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : 2 à 4 personnes ; ○ Moyenne : 5 à 10 personnes ; ○ Complexe : 11 à 20 personnes. | |
| <p>Livrables : Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mises à jour du dossier d'exploitation ; • Planning de déploiement ; • Comptes rendus et tableaux de bord. | |
| <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livrables fournis • Respect du planning de déploiement de la release | <p>Pénalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Livrables non fournis. |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR11 Sécurité opérationnelle d'une infrastructure | |
| Description de la prestation : La prestation a pour objet la mise en œuvre régulière des actions permettant l'augmentation du niveau de sécurité opérationnelle de composants d'infrastructures. | |
| Tâches à réaliser : <ul style="list-style-type: none"> • Soutien sécurité renforcé aux équipes opérationnelles d'administration ; • Veille sécurité opérationnelle ; • Maintenance patching sécurité spécifique ; • Maintenance du plan de remédiation défini par le rapport d'un test d'intrusion ; • Maintenance du durcissement réseaux/ stockage/ serveur / bases de données / sauvegardes. | |
| Élément dimensionnant : <ul style="list-style-type: none"> • Une UO par composant (serveur physique, serveur virtuel, composant réseau de type firewall, switch, routeurs, ...) • Selon localisation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site de l'acheteur ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode dédié sécurisé ; ○ Depuis centre de services du prestataire en mode mutualisé ; • Complexité selon le dimensionnement du périmètre couvert : <ul style="list-style-type: none"> ○ Simple : de 1 à 50 composants ; ○ Moyenne : de 51 à 200 composants ; ○ Complexe : à partir de 201 composants. | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus d'intervention | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis | Pénalités : <ul style="list-style-type: none"> • Livrables non fournis. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR12 Gouvernance / Pilotage de prestations (non liée au volume d'activité) | |
| Description de la prestation : La prestation a pour objet de piloter, en relation avec l'acheteur, une prestation récurrente réalisée au titre du présent marché (gouvernance). | |
| Tâches à réaliser : <ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte de la demande de l'acheteur ; • Enregistrement de la demande dans le système du prestataire pour planification ; • Pilotage des équipes intervenantes et coordination durant toute la durée de la prestation ; • Préparation, organisation et animation des comités de pilotage et comités de suivi ; • Rédaction des comptes rendus des comités de pilotage et de suivi ; • Signature des PV de validation des livrables produits ; • Suivi des SLA contractuels ; • Suivi financier (budget, facturation) des prestations. | |
| Élément dimensionnant : <ul style="list-style-type: none"> • UO non liée au volume d'activité. | |
| Prérequis : <ul style="list-style-type: none"> • Les équipements de sauvegarde (bibliothèques, médias de sauvegarde, licences des logiciels de sauvegarde) sont la propriété de l'acheteur ; • L'acheteur a la responsabilité de la définition de ses plans de sauvegarde / archivage ; • Les équipements sont hébergés dans les datacenters du prestataire ou de l'acheteur. | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : <ul style="list-style-type: none"> • Comptes rendus des comités fournis dans les 5 jours ouvrés après la réunion (pour le comité de pilotage), dans les 3 jours ouvrés après la réunion (pour le comité de suivi) ; • Reporting SLA fourni chaque fin de mois, avant le comité mensuel ; • Reporting financier fourni chaque fin de mois, avant le comité mensuel. | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Tenue des Comités | Pénalités : <ul style="list-style-type: none"> • Délais non respectés • Non fourniture des livrables ; • Non tenue des comités. |

UOR13 Pilotage des prestations de maintien en conditions opérationnelles

Le Marché d'exploitation informatique et réseau a vocation à collaborer étroitement avec les lots du Marché de Prestations Cloud et notamment du Lot 2 qui comportent les activités de services managés en environnement Cloud (marché 415584).

Que ce soit pour des projets d'hybridation (services traditionnels du présent Marché associés à des services managés Cloud), ou la planification de plan de bascule de périmètre vers le Cloud, une unité d'œuvre permettant la gouvernance des activités de synchronisation, des ateliers de cartographie croisés des périmètres opérationnels permettra une fluidification des échanges et la garantie pour l'UGAP et les Bénéficiaires d'une efficacité opérationnelle dans les enjeux qui les attendent vis-à-vis des orientations stratégiques définies par la DINJUM dans le cadre de la doctrine Cloud de l'Etat.

Définition de l'UO

La fiche descriptive de l'UOR13 conforme au modèle du CCTP est fournie ci-après.

Pour cette UOR13, sont repris à l'identique les éléments de l'unité d'œuvre 2R6 du lot 2 du Marché Prestations Cloud. (Excepté pour la complexité et livrables supplémentaires) :

| Eléments repris à l'identique de l'UO 2R6 du Lot 2 du Marché 415584 de prestations Cloud |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Objectif :</p> <p>Suivre les engagements avec les prestataires en charge du maintien en conditions opérationnelles (infogérances traditionnelle et/ou Cloud).</p> <p>Prérequis :</p> <p>Etat des obligations contractuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tableaux de bord de suivi ; ▶ Catalogues de services de chaque prestataire. <p>Activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Pilotage des engagements des fournisseurs ; ▶ Validation de la résolution des incidents et des demandes de support ; ▶ Suivi du traitement des requêtes ; ▶ Coordonner les parties prenantes sur les demandes et évolutions complexes ; ▶ Donner de la visibilité aux fournisseurs sur les projets et opérations pouvant les impacter ; ▶ Confirmation des éléments de consommation à des fins de facturation ; ▶ Anticipation, prévention et suivi des risques ; ▶ Définir les actions d'amélioration continue et veiller à leur mise en œuvre par l'ensemble des parties prenantes. <p>Livrables :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tableaux de bord de suivi des engagements ; ▶ Matrices des risques. |
| <p>Nouvelle définition de la complexité</p> <p>Dans l'UO 2R6 du Lot 2 du Marché de prestations Cloud, la complexité est définie comme suit</p> <p>Complexité UO 2R6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Simple : Moins de 35 applications ▶ Moyen : 35 à 75 applications ▶ Complexe : 76 à 150 applications <p>Cette définition s'inscrit dans la logique des complexités des UOs du Marché de « Prestations Cloud » et nécessite un alignement avec les complexités de ce Marché, c'est pourquoi le Groupement propose une définition basée sur un nombre de comités en adéquation avec l'UOP2 :</p> <p>Complexité UOR13 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Simple : < 3 comités/mois ▶ Moyen : de 4 à 10 comités/mois ▶ Complexe : de 11 à 20 comités/mois |
| <p>Livrables complémentaires proposés</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tableaux de bord de suivi des engagements ▶ Matrice des risques ▶ Plan d'amélioration continue ▶ Mise à disposition sur le Portail Bénéficiaire dès réalisation et chaque mise à jour. ▶ Comptes rendus des comités ▶ Reporting SLA fourni chaque fin de mois, avant le comité mensuel ▶ Reporting financier fourni chaque fin de mois, avant le comité mensuel |

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le

ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU



Méthodologie

Objectifs

Le pilotage opérationnel est destiné à garantir la mise sous contrôle et la qualité d'une prestation ou d'un ensemble de prestations. Cette intervention doit assurer la transparence du fonctionnement, la lisibilité des actions, de la consommation des moyens et la remontée des informations concernant les risques en vue de leur traitement par des actions correctives adéquates.

Elle vise à mettre à la disposition du Bénéficiaire et des responsables opérationnels de celui-ci l'ensemble des éléments lui permettant la prise de décision et la maîtrise des activités, de la consommation de ressources et des risques liés au plan de convergence et aux activités opérationnelles.



Démarche proposée pour la réalisation de la prestation

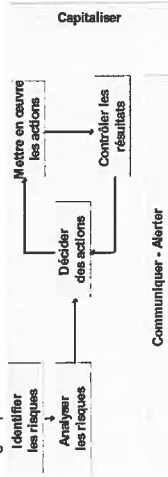
Il s'agit principalement de :

Concevoir, mettre en place et animer ou aider les équipes du Bénéficiaire à animer les outils de pilotage (planning, analyse des risques, suivi des actions, suivi budgétaire, périmètre des projets, référentiel et outillage qualité, ...);

Alerter sur les risques majeurs, définir et suivre, en relation avec la Direction du Bénéficiaire, la mise en œuvre des actions à même de réduire les risques ;

Mettre en œuvre les actions de communication nécessaires ;

Appuyer l'équipe de pilotage opérationnel du Bénéficiaire.



Pour ce faire, la démarche de gestion des risques est mise en œuvre à l'initialisation de la prestation pilotée, où une liste initiale des risques est élaborée. Le management de ces risques comporte une succession d'étapes communément admises dans les règles de l'art et représentée par le schéma ci-après :

La synthèse de l'analyse de risques est présentée sous forme de tableau donnant pour chacun des facteurs de risques identifiés :

1. Identifier : l'origine du risque, le mode de défaillance, la condition, les conséquences opérationnelles et fonctionnelles
2. Evaluer : l'impact et la probabilité d'apparition du risque, utiliser ces valeurs pour déterminer le niveau du risque ; définir les niveaux de priorité entre plusieurs risques
3. Atténuer : les actions qui permettent d'éradiquer le risque, d'éviter sa propagation, ou d'en réduire l'impact. Définir les actions d'urgence si le risque apparaît
4. Suivre : les indicateurs et les alertes d'apparition ou de dispersion
5. Contrôler : le processus et mener des actions appropriées. Si un indicateur passe au rouge, exécuter le plan d'urgence. Si l'impact a changé, relancer le cycle d'évaluation du risque.

| Probabilité Impact | 1 Improbable 0% ; 5% | 2 Faible 5% ; 20% | 3 Possible 20% ; 50% | 4 Très probable 50% ; 85% | 5 Presque certain 85% ; 99% |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| 1 Superficiel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 Mineur | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| 3 Modéré | 3 | 5 | 8 | 12 | 15 |
| 4 Elevé | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| 5 Critique | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 |

Synthèse de l'analyse des risques

Une probabilité d'occurrence du risque, mesurée de 0 (probabilité quasi nulle) à 4 (probabilité certaine) :

- Une mesure de l'impact de ce risque, mesurée elle aussi de 0 (faible) à 4 (critique), vis-à-vis d'échelles mesurables, comme par exemple l'impact en termes de délais (mesurés en % de la durée de la phase concernée) ou en termes de coûts (mesurés en % du montant des activités menées dans le cadre de la phase concernée) ;
- L'évaluation du risque ainsi calculée par combinaison de deux facteurs, probabilité et impact, celle-ci permet de déterminer le niveau du risque, comme indiqué dans ce tableau ;

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inacceptable. On doit réduire les risques via les techniques de contrôles / assurances, ou transférer le risque |
| Indésirable. On doit essayer de réduire / atténuer. Plan de réduction et analyse d'impact nécessaires |
| Acceptable. A surveiller en cas d'aggravation. On doit appliquer les procédures d'atténuation continue |

Les différents niveaux de risques

- La matrice de suivi des risques au cours des comités (pilotage, coordination opérationnelle) est présentée chaque mois en comité de pilotage pour en particulier suivre les risques les plus élevés. Ils mettent à jour le plan de prévention des risques et gère le plan de remédiation associé ;
- Dans le cadre d'un problème majeur ne pouvant être géré par les instances classiques du Marché, notre Groupement prévoit la mise en place d'une escalade via un processus de gestion de crise qui est instancié jusqu'à un retour à une situation normale ;
- Le niveau de crise est calculé à partir d'une matrice d'escalade qui est finalisée conjointement avec le titulaire de la prestation suivie.

• Mise en place d'alerte et d'escalade

La procédure d'alerte et d'escalade en situation de crise est une procédure exceptionnelle et rare, mais sa maîtrise est indispensable. Son objectif est de mettre fin dans les délais les plus courts à une situation de crise, en mobilisant l'ensemble des moyens nécessaires avec implication de la hiérarchie et de tous les acteurs concernés par la crise. Le traitement et mobilisation immédiate avec implication de toutes les compétences nécessaires au rétablissement du service. La montée de l'escalade a pour objet de tenir informés, en fonction de la durée de l'incident, de sa gravité et des circonstances, les utilisateurs, les services et fournisseurs impliqués par l'alerte, qui doivent suivre l'escalade qui doit intervenir.

Le processus d'escalade s'arrête au moment du retour du service à la normale, il se poursuit par une observation de la production du service.

• Tableaux de bord

Tous ces indicateurs sont suivis et présentés de manière synthétique et détaillée au besoin à chaque comité de pilotage selon un format proposé en tableaux de bords et adapté aux risques suivis ou rencontrés.



Outillage

Les principaux outils utilisés sont Excel pour l'identification et le suivi des risques et Powerpoint pour leur restitution.

Envoyé en préfecture le 20/04/2026
 Reçu en préfecture le 20/04/2026
 Publié le 20/04/2026
 ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU

L'approche des prestations délivrées dans le cadre de ce Marché est forfaitaire. Les hypothèses de dimensionnement des Unités d'œuvre visent à permettre d'apporter une réponse la plus juste possible à un besoin exprimé par un Bénéficiaire, à partir d'UO modulaires.

Pour le dimensionnement de l'UOR13, les charges prises en considération sont les charges de Chef de projet. Aucune charge, propre aux UORxx de réalisation ou projet à gérer, n'est prise en compte dans l'UOR13. Les charges (Préparation, conduite des comités, planning, gestion des risques, pilotage) sont optimisées pour les UO comprenant un nombre plus élevé de comités, grâce à une optimisation et une mutualisation des temps de réalisation.

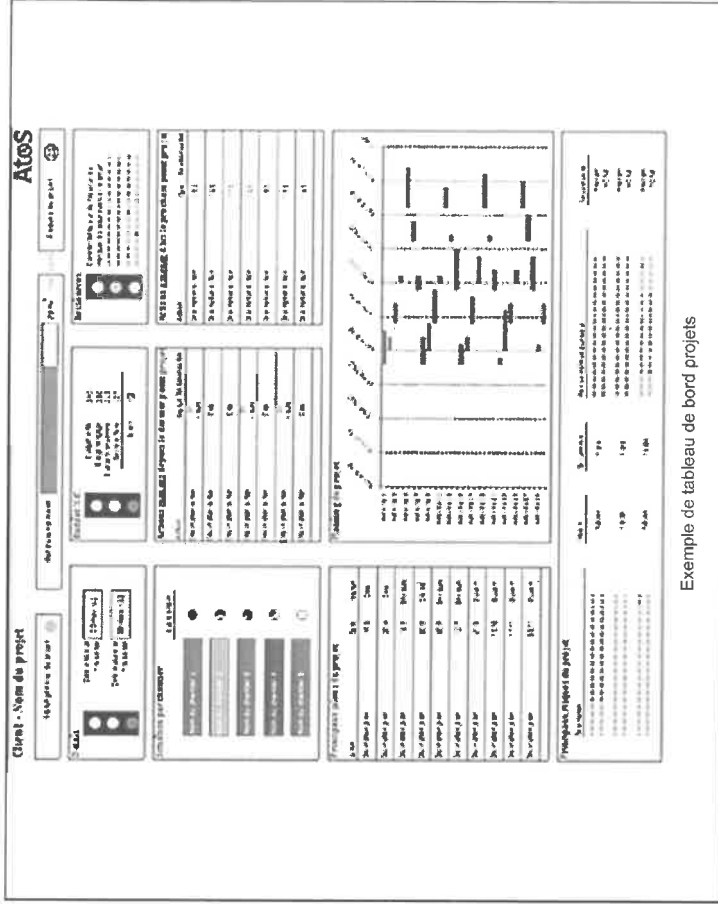
Documentation, tableaux de bord et statistiques

| Type d'activité | Type d'alerte |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pilotage | Dépassement de planning Dépassement budgétaire |
| Gestion des évolutions | Jalon non prononcé Indisponibilité des intervenants Dépassement de planning Dépassement de budget Impact non identifié Point bloquant le prestataire Non-respect des spécifications Recette non prononcée |
| Suivi opérationnel de la production | Incident majeur d'exploitation Dérive de durée d'exécution Limite de capacité Dégradation de la qualité des données |
| Support fonctionnel & technique 1 ^{er} niveau | Augmentation importante du nombre de requêtes utilisateurs Délai excessif de réalisation des demandes de travaux |
| Suivi de Services | Temps de traitement des demandes excessif Dépassement de délai Dépassement de budget |
| Suivi de contrat de service | Recette non prononcée Non-respect de contrat de service de production |

Exemple d'identification initiale des alertes par typologie d'activités

| Sujet | Description du risque | Atténuation |
|-------|-----------------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Exemple de suivi du risque des actions de remédiations



Exemple de tableau de bord projets



Autre UO – UOR « premium » en 24/7 avec garantie de localisation Française/ Souveraineté des données

Le marché propose des unités d'œuvres récurrentes réalisées en 24/7 depuis les centres de services Français du prestataire, garantie d'une souveraineté absolue, ces CDS sont visitables sur demande de l'UGAP et des Bénéficiaires. Véritables « usines de production de services d'exploitation informatique et réseau », les CDS sont industrialisés, outillés et disposent des meilleures certifications du Marché et des bonnes pratiques d'exécution.

Afin d'opérer des services permettant de garantir la souveraineté des données et applications, les UOR suivantes doivent être dupliquées :

UOR 2, UOR 3, UOR 4, UOR 5, UOR 6, UOR 7, UOR 8, UOR 9, UOR 10, UOR 11.

Elles sont en tous points identiques à la description des UOR du CCTP :

Description de la prestation :

Tâches à réaliser :

Élément dimensionnant :

Prérequis :

Livrables :

SLA (conditions validation du service) ;

Pénalités.

La gouvernance issue de l'UOR12 est également incluse dans ces nouvelles UOR.

L'unique différence porte sur la localisation de réalisation des prestations. Alors que les UOR définies au CCTP peuvent être dérivées pour les prestations en 24/7, en ou hors Union Européenne, ces 9 « UOR 24/7 France » complémentaires sont délivrées exclusivement en France.

UOR14 24/7 France : Surveillance simple d'un composant du SI sans hébergement ;

UOR15 24/7 France : Administration système et réseau d'un composant serveur ;

UOR16 24/7 France : Administration de base de données ;

UOR17 24/7 France : Exploitation applicative ;

UOR18 24/7 France : Administration d'une messagerie ;

UOR19 24/7 France : Administration d'un dispositif de stockage ;

UOR20 24/7 France : Administration d'un dispositif de sauvegarde ;

UOR21 24/7 France : Administration d'un composant réseau ;

UOR22 24/7 France : Gestion de l'intégration continue OPS

UOR23 24/7 France : Sécurité opérationnelle d'une infrastructure.

Liste des centres de services concernés :

| Préfecture | Region | Ville | Adresse | Certification ISO/ANCIENNETÉ |
|------------|--------------|----------|----------------------------------------------|------------------------------|
| Chen | Tours | Tours | 10 Avenue Marcel Mercur - 37200 Tours | Centre de service |
| Alos | Centre Ouest | Olivet | Le Millinaire 659 rue du Rostar 41500 Olivet | Centre de service |
| Alos | Toulouse | Toulouse | 21 La Gaudinière 41000 Tréaup | Centre de service |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Référence et intitulé de la prestation : UOR14 24/7 France</p> <p>Surveillance simple d'un composant du SI sans hébergement</p> | |
| <p>Description de la prestation :</p> <p>Surveillance d'un composant du SI (serveur, réseau, BDD, application) sans hébergement.</p> | |
| <p>Tâches à réaliser :</p> <p>Surveillance du serveur (composants hardware et OS) à l'aide de l'outil de supervision du bénéficiaire Alerte du bénéficiaire et/ou appel de la société de maintenance en charge du serveur en cas d'incident Mise à la disposition du bénéficiaire (interlocuteurs désignés) d'une hotline, pendant les heures de couverture de l'UO pour signallement de dysfonctionnement (prise d'appel, suivi, passage de consignes, escalade ou clôture du dossier)</p> | |
| <p>Éléments dimensionnants :</p> <p>Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France</p> <p>Selon localisation de la prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Depuis centre de services de titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services de titulaire en mode mutualisé <p>Selon complexité du composant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Simple : Supervision composants serveurs / réseaux / middleware / BDD Complexe : Supervision de parcours applicatifs ou de flux (il s'agit d'une supervision de disponibilité d'applications ou de flux, basée sur des sondes simulant l'activité d'un utilisateur) | |
| <p>Prérequis :</p> <p>Souscription, par le bénéficiaire, d'un contrat de maintenance du serveur / composant</p> <p>Fourniture et mise en place, par le bénéficiaire, d'un outil de supervision</p> | |
| <p>Livrables :</p> <p>Les livrables pour cette prestation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord mensuel sur les incidents (mineurs et graves) et le traitement des signalements au support Préconisation d'optimisation sur les procédures ou l'infrastructure Notification d'ouverture et clôture des incidents Incidents escaladés : Appel maintenance sous 1 heure à compter de la survenance de l'anomalie (pendant la couverture horaire de l'UO) Escalade bénéficiaire (niveau 2) sous 20 minutes (ou précisé en annexe à l'acte d'engagement) | |
| <p>SLA (conditions validation du service) :</p> <p>Livrables fournis Respect des délais</p> | <p>Pénalités :</p> <p>Délais non respectés Livrables non fournis.</p> |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR15 24/7 France Administration système et réseau d'un composant serveur | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : La prestation a pour objet d'administrer un serveur physique ou virtuel installé physiquement dans les locaux du bénéficiaire ou hébergé par le titulaire dans ses locaux, s'il y a lieu. | |
| Tâches à réaliser : Exploitation courante des équipements, lancement et contrôle des processus systèmes et applicatifs Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité Traitement des incidents sur escalade de la supervision Gestion réseau et sécurité Mise à niveau des systèmes, middleware, outils d'exploitation Gestion des sauvegardes selon plan de sauvegarde défini par le bénéficiaire Préconisation d'optimisation des systèmes | |
| Éléments dimensionnants : Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Selon criticité du serveur : Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) Criticité 2 : Production Selon Complexité du composant : Simple – Composant automatisé de type IaC (Infrastructure as Code) Moyen – Composant standard (serveur virtuel ou serveur physique) Complexe – Composant serveur en haute disponibilité | |
| Prérequis : Souscription, par le bénéficiaire, d'un contrat de maintenance du serveur / composant Fourniture et mise en place, par le bénéficiaire, d'un outil de supervision | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du serveur (disponibilité, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Rapports d'audit de composants Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie) | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR16 24/7 France Administration de bases de données | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : La prestation a pour objet de gérer et administrer les systèmes de gestion de données du bénéficiaire, d'en assurer la cohérence, la qualité et la sécurité. | |
| Tâches à réaliser : Application des correctifs Gestion des droits d'accès, administration des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs Configuration et gestion des paramètres du moteur et de l'espace disque, réorganisation des bases, en lien avec le bénéficiaire chargé de l'administration logique Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, de la performance, de la capacité d'absorption du moteur de bases de données Proposition d'actions préventives Traitement des incidents sur escalade de la supervision Audit/Tuning des bases de données. | |
| Éléments dimensionnants : Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Selon criticité de l'instance de base de données : Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) Criticité 2 : Production Selon complexité du SGBD : Simple : autres bases courantes (MySQL, PostgreSQL, MariaDB ...) Moyen : Oracle, DB2, SQL Server, NoSql (MongoDB, ...) Complexe : Base avec haute disponibilité : (par exemple : RAC, Dataguard, ...) | |
| Prérequis : Fourniture, par le bénéficiaire, des droits d'accès au contrat de support éditeur | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité applicative (disponibilité, indicateurs techniques) Météo quotidienne des services applicatifs Préconisation d'optimisation Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR17 247 France Exploitation applicative | |
| Description de la prestation : | L'administrateur applicatif est en charge des activités de suivi d'exploitation (gestion des traitements et des données) liées à une application ou à un ensemble d'applications. |
| Tâches à réaliser : | Administration des environnements applicatifs (création, rafraîchissement, copie, habilitations) Installation des correctifs liés aux applications et/ou aux composants middlewares Contrôle de l'exécution des chaînes de traitement, contrôle des résultats Traitement des incidents d'exploitation Traitement des demandes de travaux régulières et exceptionnelles, traçage Gestion du plan de production (tâches récurrentes, travaux à la demande) Gestion du plan de sauvegarde Support aux correspondants applicatifs du bénéficiaire Fourniture du reporting applicatif (indicateurs techniques et contractuels) |
| | Pour les applications de type ERP, ces actions techniques sont réalisées au travers des outils standard mis à disposition par l'éditeur Ne sont pas incluses dans la prestation : Les actions d'administration relatives aux SGBD L'administration et le support fonctionnels sont assurés par le bénéficiaire |
| Éléments dimensionnants : | Plage horaire de surveillance : 24/7 délégué uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Selon complexité de l'application : o Simple : package éditeur spécialisé (non ERP) o Moyen : application spécifique o Complexe : ERP Selon criticité de l'instance applicative : o Criticité 1 : Hors production (intégration, pré-production) o Criticité 2 : Production |
| Prérequis : | Fourniture, par le bénéficiaire, des droits d'accès aux contrats de support éditeurs (ERP, middlewares) |
| Livrables : | Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité de base de données (disponibilité, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Rapports d'audit de base Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) |
| SLA (conditions validation du service) : | Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident |
| | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR18 247 France Administration d'une messagerie | |
| Description de la prestation : | La prestation a pour objet de gérer et administrer une application de messagerie. |
| Tâches à réaliser : | Application des correctifs Gestion des droits d'accès, administration des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs Gestion des boîtes e-mail (création, modification, suppression) Configuration et gestion des paramètres du moteur et de l'espace disque, réorganisation des bases, en lien avec le bénéficiaire chargé de l'administration logique Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, de la performance, de la capacité d'absorption du moteur de bases de données Proposition d'actions préventives Traitement des incidents sur escalade de la supervision Audit/Tuning des bases de données Surveillance des sauvegardés, restaurations de la base de données |
| Éléments dimensionnants : | Plage horaire de surveillance : 24/7 délégué uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Nombre d'utilisateurs (par tranches quantitatives de boîtes e-mail) Selon la complexité de l'application : Moyenne : Microsoft Exchange Complexe : Autre type de messagerie (Zimbra, Lotus Notes, Microfocus,...) |
| Prérequis : | Fourniture, par le bénéficiaire, des droits d'accès aux contrats de support éditeurs (Logiciel de messagerie, middlewares) |
| Livrables : | Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité de messagerie (disponibilité du service, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) Statistiques mensuelles incidents (délais de traitement, volumétrie) et demandes (gestion des boîtes, gestion des users...) |
| SLA (conditions validation du service) : | Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident |
| | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR19 24/7 France Administration d'un dispositif de stockage | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : La prestation a pour objet d'administrer une infrastructure de stockage appartenant au bénéficiaire. | |
| Tâches à réaliser : Exploitation courante des équipements Paramétrage logiciel Gestion des espaces de stockage; configuration, dimensionnement, surveillance Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité Traitement des incidents sur escalade de la supervision Gestion réseau et sécurité Mise à niveau des systèmes, logiciels Audits et préconisation d'optimisation des systèmes | |
| Éléments dimensionnants : Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Complexité de l'environnement Simple : Baie de stockage unitaire Complexe : Baie de stockage avec réplication ou implémentée en cluster | |
| Prérequis : Les équipements de stockage (licences des logiciels, baies de stockage) sont la propriété du bénéficiaire Les équipements sont hébergés dans les datacenters du titulaire ou du bénéficiaire Fourniture, par le bénéficiaire, des droits d'accès au contrat de support constructeur | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du dispositif (disponibilité, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Rapports d'audit Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie) | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| Référence et intitulé de la prestation : UOR20 24/7 France Administration d'un dispositif de sauvegarde | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Description de la prestation : La prestation a pour objet d'administrer une infrastructure de sauvegarde appartenant au bénéficiaire. | |
| Tâches à réaliser : Exploitation courante des équipements Paramétrage logiciel Surveillance en temps réel des taux de réussite de sauvegarde Traitement des incidents sur escalade de la supervision Gestion réseau et sécurité Mise à niveau des systèmes, logiciels Audits et préconisation d'optimisation des systèmes | |
| Éléments dimensionnants : Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé | |
| Prérequis : Les équipements de sauvegarde (fibres, médias de sauvegarde, licences des logiciels de sauvegarde) sont la propriété du bénéficiaire Le bénéficiaire a la responsabilité de la définition de ses plans de sauvegarde / archivage Les équipements sont hébergés dans les datacenters du titulaire ou du bénéficiaire | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du dispositif (disponibilité, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Rapports d'audit Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie) | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR21 247 France Administration d'un composant réseau | |
| Description de la prestation : La prestation a pour objet d'administrer un composant réseau (switch, routeur, firewall, ...) installé physiquement dans les locaux du bénéficiaire ou hébergé par le titulaire dans ses locaux, s'il y a lieu. | |
| Tâches à réaliser : Exploitation courante des équipements réseaux y compris la sécurité Surveillance en temps réel de l'activité, du trafic, des performances, de la capacité Traitement des incidents sur escalade de la supervision Mise à niveau des composants réseaux Gestion des flux entrants/sortants Préconisation d'optimisation des composants réseaux | |
| Élément dimensionnant : Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Selon complexité du composant : Simple : Switch, ... Moyenne : Routeur, ... Complexe : Firewall, ... | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Tableau de bord mensuel relatif à l'activité du composant (disponibilité, indicateurs techniques) Préconisation d'optimisation Notification d'ouverture et clôture des incidents (ouverture du ticket en moins de 20 minutes suivant la survenance) ; Rapports d'audit des composants du réseau Statistique mensuelle incidents (délais de traitement, volumétrie) | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du délai d'ouverture d'un ticket d'incident | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Référence et intitulé de la prestation : UOR22 247 France Gestion de l'intégration continue Ops | |
| Description de la prestation : La prestation a pour objet de piloter le processus de déploiement en production des versions applicatives, dans une démarche d'intégration continue (mode DevOps). Elle garantit la qualité des mises en production, dans le respect du rythme agile de déploiement. | |
| Tâches à réaliser : Participation du Release Manager aux instances qui jalonnent le cycle agile de développement : revues de sprints/releases, go-nogo, CAB Planification des mises en production : visibilité à moyen terme (3 semaines, durée d'un sprint en général) S'assurer que les scripts d'intégration continue et de déploiement continu soient bien conformes Porter les exigences d'exploitabilité dans les instances de développement Garantir la complétude des dossiers de mise en production | |
| Élément dimensionnant : Nombre de releases (livraisons applicatives) : 1 release = 1 UO Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France Selon localisation de la prestation : Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé Complexité selon la taille de l'équipe DevOps (Dev+Ops) : Simple : 2 à 4 personnes Moyenne : 5 à 10 personnes Complexe : 11 à 20 personnes | |
| Livrables : Les livrables pour cette prestation sont : Mises à jour du dossier d'exploitation Planning de déploiement Comptes rendus & Tableaux de bord | |
| SLA (conditions validation du service) : Livrables fournis Respect du planning de déploiement de la release | Pénalités : Délais non respectés Livrables non fournis. |

Référence et intitulé de la prestation : UOR23 247 France
Sécurité opérationnelle d'une infrastructure

Description de la prestation :

La prestation a pour objet la mise en œuvre régulière des actions permettant l'augmentation du niveau de sécurité opérationnelle de composants d'infrastructures.

Tâches à réaliser :

Soutien sécurité renforcé aux équipes opérationnelles d'administration
 Veille sécurité opérationnelle
 Maintenance patching sécurité spécifique
 Maintien du plan de remédiation défini par le rapport d'un test d'intrusion
 Maintien du durcissement réseaux/ serveur / bases de données / sauvegardes

Élément dimensionnant :

Un UO par composant (serveur physique, serveur virtuel, composant réseau de type firewall, switch, routeurs, ...)
 Plage horaire de surveillance : 24/7 délivré uniquement depuis un centre de services du Groupement et localisé en France
 Selon localisation de la prestation :
 Depuis centre de services du titulaire en mode dédié sécurisé
 Depuis centre de services du titulaire en mode mutualisé
 Complexité selon le dimensionnement du périmètre couvert :

Simple : de 1 à 50 composants
 Moyenne : de 51 à 200 composants
 Complexe : à partir de 201 composants

Livrables :

Les livrables pour cette prestation sont :
 Comptes rendus d'intervention

SLA (conditions validation du service) :

Livrables fournis

Pénalités :

Livrables non fournis

Concernant la description des prestations complémentaires présentées ci-dessus (description, engagements de services, méthodologie et outillage, dimensionnement des charges, profils et RAC), se reporter aux UO récurrentes du chapitre 4 selon la correspondance suivante :

| Référence de la prestation 24/7 France | Correspondance avec les UOR du CCTP |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| UOR 14 | UOR 2 |
| UOR 15 | UOR 3 |
| UOR 16 | UOR 4 |
| UOR 17 | UOR 5 |
| UOR 18 | UOR 6 |
| UOR 19 | UOR 7 |
| UOR 20 | UOR 8 |
| UOR 21 | UOR 9 |
| UOR 22 | UOR 10 |
| UOR 23 | UOR 11 |

Envoyé en préfecture le 20/04/2026

Reçu en préfecture le 20/04/2026

Publié le



ID : 044-200083228-20260420-2026DEC054-AU