

**INFOGÉRANCE ET EXPLOITATION DE LA TÉLÉPHONIE
FIXE ET DES SERVICES MANAGÉS ASSOCIÉS DU
DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE**

DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Table des matières

1	Présentation du Département et contexte du marché	5
1.1	Sigles / Abréviations / Définitions	5
1.2	Présentation du Département.....	8
1.3	Les acteurs du SI	9
1.3.1	La Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques.....	9
1.3.2	Un modèle en centre de services	16
1.4	Objet	17
1.5	Contexte	17
1.6	Structure et phasage de l'accord cadre.....	17
1.7	Organisation pour l'exécution du lot.....	19
1.7.1	La gestion du marché.....	20
1.7.2	Les acteurs du titulaire	20
1.8	Modalités d'exécution du marché.....	21
2	Description des solutions et produits.....	23
2.1	Description générale de l'architecture Callipso.....	23
2.1.1	Architecture centrale et architecture distante.....	24
2.1.2	Accès opérateurs de téléphonie pour la TOIP.....	26
2.1.3	Accès opérateurs de téléphonie hors TOIP	27
2.1.4	Le câblage	28
2.2	Description des projets prévus en cours de marché	29
2.2.1	Projet de migration de la tarification SPS vers la tarification POD d'ALE.....	29
2.2.2	Projet de déploiement de la solution Rainbow pour un lot d'agents sur l'un des sites du CD13	29
2.2.3	Projet de migration vers le DECT numérique d'ALE	32
2.3	Services et produits du périmètre du marché.....	32
2.3.1	Envoi en masse de SMS et de mails.....	32

2.3.2	Onduleurs	33
2.3.3	Visioconférence	34
2.3.4	Centres d'appels	34
2.3.5	Formation agent ISI-COM	35
2.3.6	Formation superviseur ISI-COM	36
2.3.7	Passerelles opérateurs télécoms	36
2.3.8	Enregistrements d'annonces en studio	36
3	Infogérance	37
3.1	Prestations forfaitaires de transition.....	40
3.1.1	Phase d'initialisation.....	41
3.1.2	Phase de réversibilité.....	46
3.2	Prestations de gouvernance et pilotage.....	47
3.2.1	Comité stratégique	48
3.2.2	Comités de pilotage	49
3.2.3	Comité de suivi exploitation	51
3.3	Prestations de pilotage de la cybersécurité	52
3.3.1	Comité de cybersécurité.....	52
3.4	Modalités d'exécution des prestations	54
3.4.1	Gestion de la qualité	54
3.4.2	Gestion des performances et des risques	55
3.4.3	Démarche qualité accueil du Département.....	56
3.4.4	Gestion de la cybersécurité	57
3.4.5	Contraintes d'exécution	58
3.4.6	Journaux de bords et indicateurs	62
3.5	Prestations de construction.....	67
3.5.1	La phase d'étude préalable	70
3.5.2	Le lancement	70
3.5.3	La réalisation.....	70
3.5.4	La VSR	71
3.5.5	Les livrables (documents)	71

3.6	Prestations complémentaires de service	74
3.6.1	Interventions techniques, études standards et complexes.....	74
3.6.2	déploiement, installation et déménagement.....	75
3.7	Prestations d'exploitation	76
3.7.1	Gestion des opérations (GO)	77
3.7.2	Gestion technique (GT).....	93
3.7.3	Modalités d'exécution des prestations d'exploitation	96
3.8	Prestations récurrentes de support : guichet unique et supervision	102
3.9	Maintenances matérielles et logicielles	104
3.9.1	Maintenance corrective.....	105
3.9.2	Maintenance préventive	106
3.9.3	Maintenance évolutive	107
3.9.4	Arrêt de support	108
3.9.5	Garanties et fin de vie des produits.....	108
4	Annexe 1 : Inventaire infra	108
5	Annexe 2 : ALE ACTIS 2025.....	108
6	Annexe 3 : Contraintes techniques DSIUN	108
7	Annexe 4 : Exigences de cybersécurité	108
8	Annexe 5 : Plan d'assurance sécurité générique	108
9	Annexe 6 : Plan de prévention CD13	108
10	Annexe 7 : Protocole de chargement déchargement sécurité	108

1 PRESENTATION DU DEPARTEMENT ET CONTEXTE DU MARCHÉ

1.1 SIGLES / ABBREVIATIONS / DEFINITIONS

Abréviation ou nom	Définition
ALE	Alcatel-Lucent-Entreprise
CAB	Change Advisory Board Le CAB de la DSIUN est l'instance de validation des changements demandés sur le SI.
CALLIPSO	Nom de l'accord-cadre et du système de téléphonie fixe mis en place depuis 2009 au CD13, basé sur des infrastructures de ToIP d'ALE et comprenant un ensemble de systèmes connexes. Ces systèmes connexes, ou écosystème, mettent à disposition des services à valeur ajoutée basés sur cette infrastructure de téléphonie fixe.
CD13	Conseil départemental des Bouches-du-Rhône Désigné en général dans ce document par « Département ».
CDS	Centre de service de la DSIUN
CDSI	Comité décisionnel des systèmes d'information du CD13
Chantier	Sont qualifiés de chantiers toutes les installations de liaisons ou de services simples (liaison MPLS sur un site distant par exemple), cadrées par un mode opératoire et ne nécessitant pas de VSR. Ces chantiers se clôturent à réception de l'installation, sur signature du PV.
CODIR CODIR élargi	Comité directeur de la DSIUN, comprenant le directeur, le directeur adjoint, les chefs de service Le CODIR élargi intègre en complément les responsables de pôles et pilotes de processus.
CFA CFO	CFA : Locaux technique dits « Courants faibles », hébergeant les infrastructures de réseau d'accès. CFO : Courant fort
CSSI	Cellule de sécurité du SI
DARWIN	Environnement du poste de travail utilisateur sous Windows 10 (vs. NOE et NOVEA)
DAT / DSD	Dossier d'architecture technique / Dossier des spécifications détaillées

Abréviation ou nom	Définition
DC / DS	Demande de changement / Demande de service
Département	Utilisé dans ce document pour désigner le CD13
DEEE	Désigne les déchets d'équipements électriques et électronique
DEX	Dossier d'exploitation, comprenant les DAT / DSD et les modes opératoires d'exploitation
DQA	Démarche Qualité de l'Accueil Désigne les engagements du CD13 dans sa politique de traitement de l'accueil des usagers en particulier de l'accueil téléphonique.
DSIUN	Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques
DTR	Dossier de tests et de recettes
E/CAB	Emergency Change Advisory Board L'E/CAB de la DSIUN est l'instance de validation des changements urgents demandés sur le SI.
FNC	Fiche de non-conformité
GO / GT	Gestion des opérations et gestion technique, selon ITIL Prestations réalisées en services managés pour la DSIUN.
GTR / GTI	Garantie de temps de rétablissement / d'intervention
GU	Guichet unique
HD13	Hôtel du Département, site principal du CD13, situé à St Just, Marseille 13
HO / HNO	Heures ouvrées / Heures non ouvrées
EZV	Trigramme applicatif pour Easyvista Logiciel ITSM pour la gestion des tickets et actifs utilisateur et DSIUN (incidents, requêtes, changements, problèmes, actifs et inventaires...).
Marché	Utilisé dans ce document pour désigner le présent accord-cadre
MCO/MCS	Maintien en condition opérationnelle / Maintien en condition de sécurité
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
NOVEA	Environnement du poste de travail utilisateur sous Windows Vista

Abréviation ou nom	Définition
NOC	Network Operation Center, réalisant les prestations à distance, depuis la plate-forme de gestion des opérations centralisée chez le titulaire, sur le réseau du CD13.
PAQ	Plan assurance qualité
PAS	Plan d'assurance sécurité
PCAS	Pôle construction et aménagement des sites, SPSN, DSIUN
PGSSI	Politique générale de sécurité du des systèmes d'information
PMO	Project Management Office
PQP	Plan qualité projet : s'applique à un projet.
PQS et Convention de service	Plan qualité de service Description de l'organisation et des fonctionnements qui s'appliquent à l'ensemble des prestations de service. Convention de service : précise les modalités d'exécution détaillées des services.
PRA / PCA	Plan de reprise d'activité / Plan de continuité d'activité
PV	Procès-verbal signifiant la validation d'un projet, d'un chantier, ou la validation de service fait sur les prestations opérées et managées (GO / GT)
RA	Responsable applicatif
ROC	Responsable opérationnel de compte
RSSI	Responsable sécurité du système d'exploitation
SRU	Service de Relation avec les Utilisateurs de la DSIUN
SDSI	Schéma directeur du système d'information
SLA	(Service Level Agreement) Niveau de service
SOC	Security Operation Center Réalisant les prestations à distance, depuis la plate-forme d'analyse et de corrélation de logs centralisée chez un prestataire, sur les logs des équipements du CD13.
RACI	Matrice d'activité et de responsabilité
TAM	Technical Account Manager : Gestionnaire technique de compte
UO	Unité d'œuvre

1.2 PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Au-delà des missions fixées par la loi (la solidarité, les routes, les collèges, l'aménagement du territoire...) le Conseil départemental agit aussi pour améliorer le quotidien des habitants des Bouches-du-Rhône dans d'autres domaines tels que l'économie, l'emploi, la culture, le sport, etc.

L'intervention départementale s'exerce de multiples manières au travers des missions mises en œuvre, regroupées autour des thèmes suivants :

- Action sociale et sanitaire : enfance et famille, personnes handicapées, personnes âgées, insertion, santé, jeunesse, politique de la ville et logement social ;
- Aménagements : économie, routes, agriculture, aide aux communes, relations internationales et coopération décentralisée, tourisme ;
- Savoirs : éducation, culture, recherche et enseignement supérieur ;
- Modes de vie : environnement, vie associative, sports.

Quelques chiffres pour illustrer l'importance du Département des Bouches-du-Rhône :

- 1 937 405 habitants, 2nd département de France le plus peuplé après le Nord ;
- 24,02 % de la population a moins de 20 ans ; 54,60 % a entre 20 et 60 ans ; 21,38 % a plus de 60 ans ;
- Superficie : 5 080 km² soit 16,2 % de la région PACA, 289 km de côtes, 90 plages ;
- 700 km de routes départementales, 358 km de routes nationales transférées au Département en 2006, 2 centres d'exploitation des routes ;
- 2 200 ouvrages d'art (ponts, passerelles...) ;
- 13 000 hectares d'espaces naturels ;
- 119 communes ;
- 135 collèges ;
- 58 conseillers départementaux ;
- Le budget annuel s'élève à 2,6 milliards d'euros.

L'organigramme du département est le suivant :

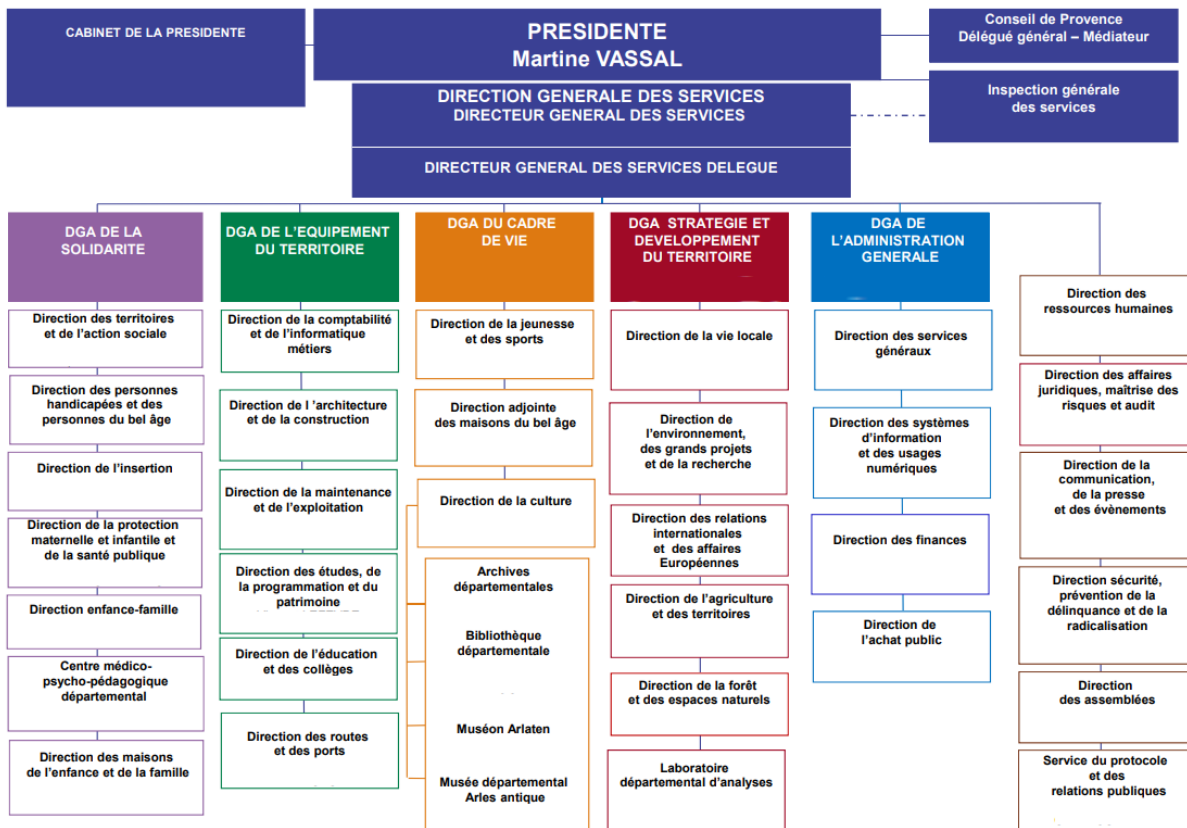


FIGURE 1 - ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT

1.3 LES ACTEURS DU SI

1.3.1 LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DES USAGES NUMERIQUES

- [Présentation](#)

La Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques (DSIUN) a pour missions d'assurer la délivrance des services numériques existants et futurs afin que chaque direction du Département des Bouches-du-Rhône puisse mener avec la plus grande efficacité possible les politiques publiques dont elle a la charge.

Les objectifs de la DSIUN, dont certains sont portés avec l'appui de ses prestataires, sont ambitieux :

- Moderniser les infrastructures pour gagner en flexibilité, en disponibilité et en sécurité de fonctionnement ;
- Anticiper, être force de proposition et d'innovation ;
- Optimiser les temps de mise en œuvre des nouveaux services numériques ;
- Mettre en œuvre des pratiques efficaces et innovantes ;
- Garantir la sécurité et la disponibilité du SI du Département des Bouches-du-Rhône confidentialité et l'intégrité des données ;
- Communiquer sur nos métiers, nos enjeux, nos objectifs, nos réussites.

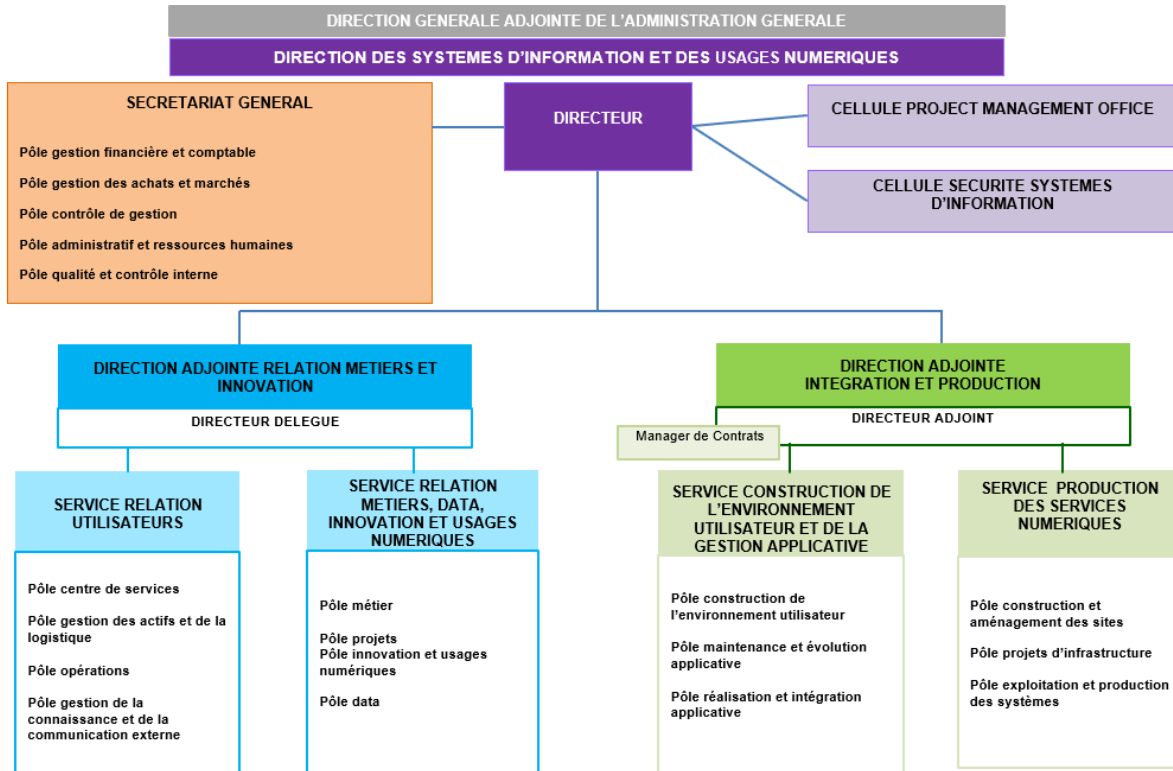
En s'appuyant sur ITIL, elle s'est engagée de manière industrielle dans une orientation client. Ainsi, dans une démarche d'amélioration continue, elle vise à la fois une satisfaction objective de ses clients et une optimisation des coûts des services délivrés et ce conformément à l'orientation politique majeure, à savoir : être acteur de la transition écologique.

Pour mener à bien ses missions, la DSIUN s'est réorganisée en centre de services de façon à apporter des services à valeur ajoutée à l'ensemble des utilisateurs du Département.

Cette organisation en centre de services s'articule autour :

- D'un front office, organisé autour d'un centre de services, ayant trois grandes missions :
 - L'assistance et le support aux utilisateurs du SI (SRU) ;
 - La relation avec les directions métiers, incluant les projets ainsi que la réalisation et la mise en œuvre du plan numérique du Département (SRMDIUN) ;
- D'un back office, chargé de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles de toutes les infrastructures informatiques (réseau, téléphonie, serveur, datacenter...) et des applications.
- De services supports.
- [Organigramme](#)

Le schéma suivant présente l'organigramme de la DSIUN depuis le 01/04/2025 avec les différents services associés et la décomposition des services en pôles.



- Secrétariat général

Le secrétariat a la charge des finances et des fonctions supports juridique, administrative, RH, marchés publics, achats et qualité.

Il permet de centraliser, structurer et piloter la gestion administrative, financière et humaine de la DSIUN indispensable au bon fonctionnement de l'organisation.

Le secrétariat général permet également de répondre à un objectif fort d'accompagnement et de développement des compétences et d'amélioration de l'attractivité de la DSIUN.

Il est également en charge du suivi du pilotage des processus internes à la direction et du suivi du système de management de la qualité et est structuré en 5 pôles :

- Le pôle gestion financière et comptable
- Le pôle gestion des achats et marchés
- Le pôle contrôle de gestion

- Le pôle qualité et contrôle interne

- [Sécurité numérique au sein du CD13 : une stratégie globale et rigoureuse](#)

Le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône (CD13) a mis en place une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) pour renforcer la cybersécurité de ses infrastructures numériques. Cette politique repose sur plusieurs principes clés :

Sécurité dès la conception

Le CD13 applique le principe de "**Security by design**", ce qui signifie que la sécurité est intégrée dès la phase de conception de ses systèmes, qu'ils soient hébergés localement (On Prem) ou dans le cloud.

Évaluation transparente avec CyberScore

Le CD13 utilise le **CyberScore** pour mesurer et communiquer le niveau de cybersécurité de ses systèmes d'information. Ce score est partagé avec les instances dirigeantes et les autorités comme l'**ANSSI** (*Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information*).

Modèle "Zéro Trust"

Le CD13 adopte une approche "**Zéro confiance**", qui consiste à ne jamais accorder de confiance implicite, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau. Cela permet de mieux se protéger contre les menaces, qu'elles soient internes ou externes.

Gestion des incidents selon ISO/IEC 27035

En cas d'incident de cybersécurité, le CD13 suit les recommandations de la norme **ISO/IEC 27035**, qui propose une méthode pour :

- Se préparer aux incidents
- Les détecter rapidement
- Les analyser efficacement
- Mettre en œuvre des solutions adaptées

Un **registre des cybermenaces** est mis à jour tous les six mois pour suivre les risques potentiels.

Continuité d'activité en cas de crise

Le département a mis en place un **Système de Management de la Continuité d'Activité (SMCA)**, conforme aux normes **ISO 22301** et **ISO 22361**, pour garantir que les services essentiels continuent de fonctionner même en cas de cyberattaque majeure.

Cadre stratégique basé sur les normes ISO

La PGSSI du CD13 s'appuie sur plusieurs normes internationales :

- **ISO 27005** et **EBIOS RM** pour l'analyse des risques
- **ISO 27002** et **ISO 27032** pour les bonnes pratiques de sécurité
- **ISO 27001** pour le **Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)**
- **ISO 27100** pour le **Système de Management de la Cybersécurité (SMCS)**

Rôle de la cellule SSI

La cellule SSI du Département constituée, d'une Analyse de cybersécurité et du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), rattaché à la direction informatique (DSIUN), veillent au respect des réglementations comme le **RGPD**, le **RGS**, ou encore la directive **NIS2**. Il supervise la mise en œuvre du SMSI et du SMCS, et s'assure que chaque nouvelle application est évaluée selon :

- Sa **Disponibilité**
- Son **Intégrité**
- Sa **Confidentialité**
- Sa **Traçabilité**

Engagement des prestataires

Enfin, tout prestataire travaillant avec le CD13 doit respecter l'ensemble des règles de cybersécurité en vigueur, afin de garantir la protection des biens, des services essentiels et des données sensibles du Département.

- [Project management office \(PMO\)](#)

Le pilotage des projets de la DSIUN concerne l'ensemble des projets métiers et techniques menés par les deux directions adjointes.

La cellule PMO cellule permet de disposer d'une vision exhaustive de toute l'activité de la DSIUN.

- Direction Adjointe Intégration et Production

- *Présentation*

La direction adjointe intégration et production a la charge de maintenir en condition opérationnelle le système d'information, d'en assurer son urbanisation, sa pérennité et son exploitation.

Elle permet d'assurer les différentes opérations techniques et d'infrastructure sous forme de projets ou de maintenance en condition opérationnelle.

Composée de 2 services, elle a pour objectif principal :

- De répondre aux objectifs de maintien d'une production efficiente ;
- De renforcer la cybersécurité du système d'information et la souveraineté de la DSIUN, d'optimisation de l'allocation des moyens et de maîtrise des dépenses.

- *Service Construction de l'Environnement Utilisateur et de la Gestion Applicative (SCEUGA)*

Ce service permet de prendre en charge le développement interne et l'intégration applicative actuellement externalisée, de mutualiser et professionnaliser la gestion applicative et de gérer les postes de travail et l'environnement utilisateur.

Il est structuré autour de 3 pôles :

- Le pôle maintenance et évolution applicative ;
- Le pôle réalisation et intégration applicative ;
- Le pôle construction de l'environnement utilisateur.

- *Service de Production des Services Numériques (SPSN) :*

Ce service assure toutes activités de projet d'évolution, d'exploitation et de production liés aux infrastructures informatiques.

Il est structuré autour de 3 pôles :

- Le pôle construction et aménagement des sites ;
- Le pôle projets d'infrastructure ;

- Le pôle exploitation et production des systèmes.

- Direction Adjointe Relations Métiers et Innovations

- *Présentation*

La Direction Adjointe Relations Métiers et Innovations a la charge de gérer la relation avec les métiers, les usagers, la direction générale, l'exécutif et les élus.

Elle conduit les projets relatifs aux besoins identifiés avec ces différents acteurs. Elle a également la charge de porter l'innovation numérique, le pilotage par la donnée et les usages numériques et collaboratifs.

Composée de 2 services, elle a pour objectif :

- L'accompagnement par la DSIUN de modernisation du fonctionnement de la collectivité ;
- L'amélioration de l'offre et la qualité de service, d'innovation et de pilotage par la donnée ;
- De favoriser le déploiement des usages numériques.

- *Service Relation Utilisateurs (SRU) :*

Ce service gère le centre de services et toutes les demandes de services, les appels utilisateurs, les incidents et la gestion logistique de matériel informatique.

Il est composé de 4 pôles :

- Le pôle centre de services ;
- Le pôle gestion des actifs et de la logistique ;
- Le pôle opérations ;
- Le pôle gestion de la connaissance et de la communication externe.

- *Service Relation Métiers, Data, Innovation et Usages Numériques*

Ce service permet d'améliorer la relation avec les directions métiers, d'assister la maîtrise d'ouvrage à la définition des besoins, de se positionner en rôle de conseil, de définir la stratégie du système d'information métier et de gérer les portefeuilles projets des directions métiers de manière cohérente et uniforme.

Il permet également la mise à disposition des moyens d'expertise et d'innovation en support des autres acteurs internes et des directions métiers autour des sujets relatifs à la data, l'intelligence artificielle, l'innovation numérique et les usages numériques.

Il est structuré en pôles :

- Le pôle métier ;
- Le pôle projets ;
- Le pôle innovation et usages numériques ;
- Le pôle data.

1.3.2 UN MODELE EN CENTRE DE SERVICES

La DSIUN s'est réorganisée en centre de services de façon à apporter des services à valeur ajoutée à l'ensemble des utilisateurs du Département.

Cette organisation en centre de services s'articule autour :

- D'un front office, organisé autour d'un centre de services, ayant trois grandes missions :
 - L'assistance et le support aux utilisateurs du SI ;
 - La relation avec les directions métiers, incluant les projets ;
 - La réalisation et la mise en œuvre du plan numérique du Département ;
- D'un back office, chargé de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles de toutes les infrastructures informatiques (réseau, téléphonie, serveur, Datacenter...) et applications ;
- De services supports.

Le centre de service est ouvert de 08h00 à 18h00 pour les 3 domaines, mais les appels concernant les services numériques sont actuellement limités à la plage horaire 08h00 – 13h00. Il peut être contacté par mail ou via le portail Atlas.

Un Kiosque basé dans l'Atrium de l'Hôtel du département est ouvert de 08h00 à 18h00.

En parallèle, un portail des ressources évolue est mis à disposition des utilisateurs avec une Foire Aux Questions et une aide en ligne accessible 24h/24.

1.4 OBJET

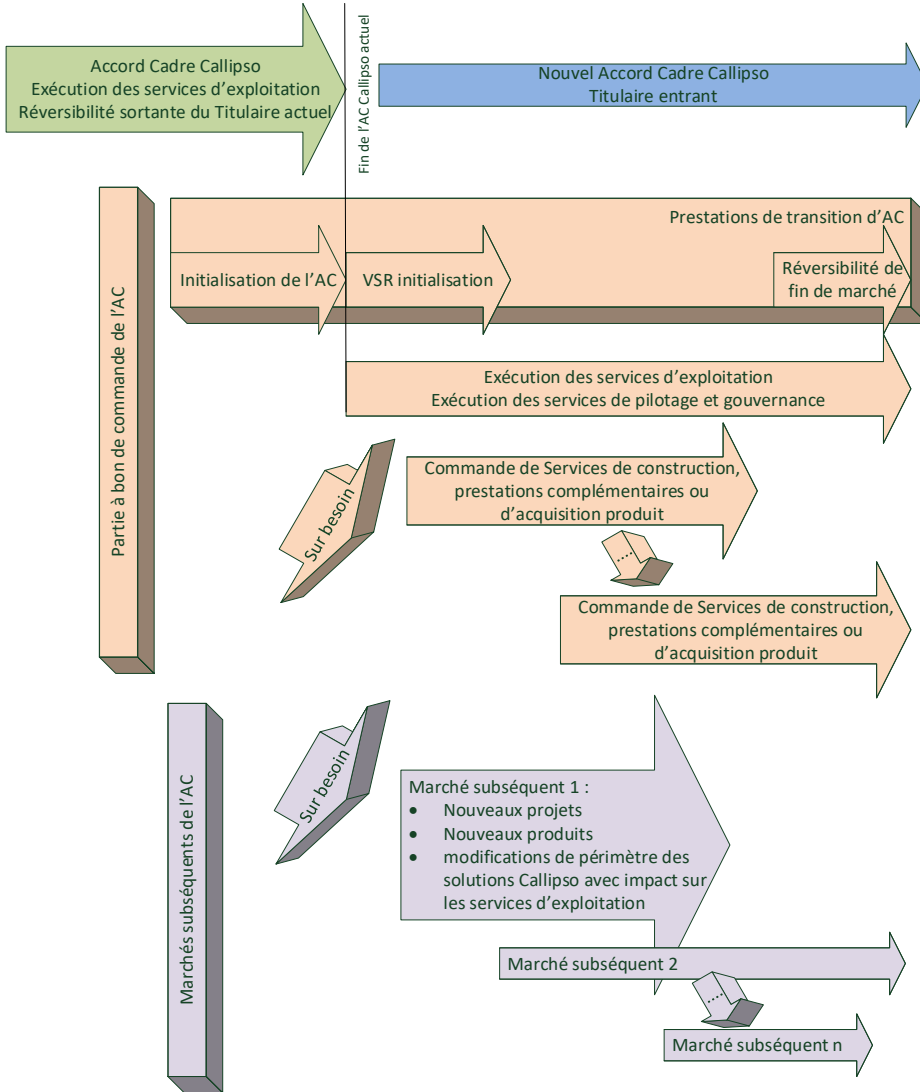
Ce document décrit le périmètre des services et des prestations attendus dans le cadre du marché d'infogérance et d'exploitation de la téléphonie fixe et des services managés associés pour le Département des Bouches-du-Rhône.

1.5 CONTEXTE

La collectivité doit pouvoir répondre principalement aux besoins de téléphonie fixe, de centre d'appels et de visioconférence exprimés par ses directions au fur et à mesure de l'expression de ceux-ci.

1.6 STRUCTURE ET PHASAGE DE L'ACCORD CADRE

Les différentes phases de mise en œuvre du marché se définissent et s'enchaînent dans le temps comme présentées dans le schéma ci-dessous.

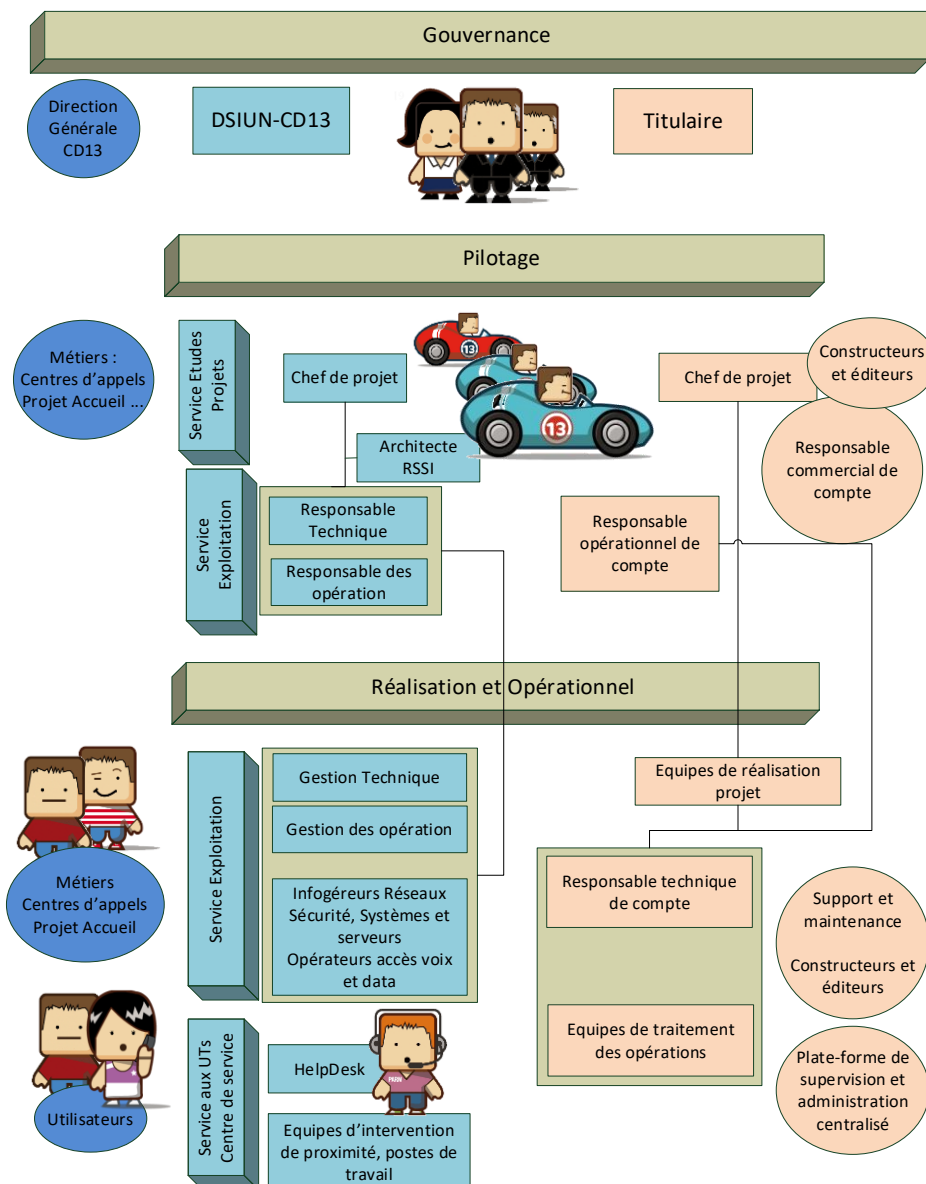


En fonction des besoins du Département, ce dernier déclenchera des commandes sur la partie à bon de commande du marché ou, si cette dernière ne le permet pas, publiera un marché subséquent.

Ces marchés subséquents pourraient également venir modifier les périmètres de prestation d'exploitation en cas d'évolutions de celle-ci.

1.7 ORGANISATION POUR L'EXECUTION DU LOT

L'organisation pour l'exécution des prestations s'appuie sur les équipes de la DSIUN et du titulaire telles présentées ci-dessous.



Elle doit également se faire en collaboration avec des prestataires tiers des autres services de la DSIUN et adhérents à ce marché.

1.7.1 LA GESTION DU MARCHÉ

Le marché est géré par le gestionnaire du marché, agent de la DSIUN qui a la responsabilité :

- *Du suivi contractuel du marché, des éventuels marchés subséquents et l'émission des bons de commande pour l'ensemble des prestations ;*
- *Du suivi juridique et financier de l'exécution du marché ;*
- *Du suivi de l'exécution des prestations demandées ;*
- *De la mesure des indicateurs ;*
- *Du reporting interne.*

1.7.2 LES ACTEURS DU TITULAIRE

Afin d'assurer les interfaces de communication nécessaires à la DSIUN et au Département dans le cadre de son fonctionnement, le titulaire devra assurer la disponibilité des acteurs suivants :

- **Un responsable commercial de compte**, chargé du suivi contractuel et commercial du marché. Il est présent aux comités de suivi financier, comités de pilotage et aux comités stratégiques.

Il est également présent régulièrement, en dehors des prestations de pilotages et gouvernance, dans le cadre de la proactivité et du conseil avant-vente, afin d'assurer la prise de besoin technique et organisationnelle dans le contexte du CD13. Il sera dans ce cadre-là chargé de mobiliser les équipes avant-ventes adéquates.

- **Un responsable opérationnel de compte (ROC)**, chargé du bon déroulement de l'exécution des prestations d'exploitation. Il gère les intervenants sur site, ainsi que les prestations sans contrainte d'exécution sur site pour l'ensemble des périmètres de l'accord cadre. Il est l'interface principale des équipes SPSN de la DSIUN (responsable des pôles GO, GT, Datacenter et locaux techniques).
- **Le chef de projet**, chargé du bon déroulement de l'exécution des prestations projet, il prend en charge les prestations du titulaire de la phase de lancement, jusqu'à la fin de la VSR. Il délivre les livrables projets avec les objectifs, périmètres, budgets et plannings convenus en pré-étude, puis détaillés au lancement. Il gère les équipes de réalisation et de déploiement le cas échéant. Il est l'interface principale du chef de projet DSIUN.

- **Un responsable technique de compte (RTC)**, maîtrise l'ensemble des architectures Callipso, comprenant les périmètres connexes sur lesquels elles s'appuient : LAN, sécurité, accès opérés WAN et téléphoniques, systèmes et serveurs, etc. Il est l'interlocuteur :
 - Du responsable GT de la DSIUN concernant les instructions des changements et des problèmes impactant ou impactés par les périmètres connexes ;
 - De la GO pour les escalades d'incidents, les opérations d'upgrade/correction et de maintenance ;
 - Du SSO concernant les synchronisations annuelles et taxation Callipso avec les bases de données du Département.
- **Un référent sécurité**, maîtrise les normes et recommandations de la sécurité des SI.

Il est l'interlocuteur privilégié de la cellule SSI du CD13 et à ce titre interviendra lors des comités de sécurité (CS). Il veillera à l'application des normes et recommandations de sécurité lors prestations d'exploitation ou de construction exécutées par l'équipe du titulaire

EXI01 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique l'organisation qu'il propose pour l'exécution du marché en s'appuyant sur les 5 profils décrits. Il aura décrit en particulier pour le ROC, le RTC, la GO et la GT : la localisation des acteurs en télétravail, leur niveau d'expérience sur les différents postes, s'ils sont dédiés au marché ou s'ils partagent leur activité avec d'autres contrats.

Il aura précisé sa gestion des absences prévues (congrés, formations) ou imprévus.

Il aura fourni les CV des différents profils pour couvrir l'ensemble des prestations demandées.

1.8 MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE

Les modalités d'exécution du marché reposent sur l'émission de bons de commande correspondants aux prestations décrites dans ce présent CCTP.

Le tableau ci-après explique la correspondance entre les bons de commande et les prestations de l'accord cadre :

Désignation de la prestation	Modalité de commande	Réurrence de la commande	Description
Initialisation de l'accord cadre	Partie à bon de commande de l'AC Prestation forfaitaire de la DPGF	Une fois	Prestation forfaitaire décrite au CCTP et revue et validée par le comité de lancement

Mise en œuvre du plan de réversibilité en fin d'AC	Partie à bon de commande du marché, prestation forfaitaire de la DPGF	Une fois Si le titulaire sortant est le titulaire entrant il n'y aura pas de réversibilité	Prestation forfaitaire décrite au CCTP et revue et validée avant son déclenchement en fin de marché
Gouvernance et pilotage	Partie à bon de commande du marché Prestation forfaitaire de la DPGF	Annuelle	Prestation forfaitaire décrite au CCTP et revue et validée par les livrables de la mise en œuvre du marché (notamment au PAQ et au PQS)
Prestations forfaitaires de construction : projets métiers, installations techniques, études	Partie à bon de commande du marché ou par marchés subséquents	Une fois par prestation	Prestations forfaitaires décrites au CCTP du marché ou le cas échéant dans les marchés subséquents
Acquisition produits et solutions sans prestation	Partie à bon de commande du marché ou par marchés subséquents pour de nouveaux produits	N fois	Acquisition de produit simple (matériel, logiciels, licences)
Prestations complémentaires de service d'interventions ponctuelles	Partie à bon de commande du marché et marchés subséquents	N fois	Études, astreintes ou interventions techniques d'installation, d'ingénierie ou d'expertise relatives à des événements, des extensions de capacités, des évolutions ou autres chantiers (projets mineurs)
Prestations d'exploitation, gestion des opérations	Partie à bon de commande du marché, prestation forfaitaire mensuelle décommissionnements des solutions ou systèmes par forfaits de retrait de valeurs négatives (partie à bon de commande du marché) Adjonction ou modifications complexes de périmètres par marchés subséquents	Trimestrielle en règle générale	Prestations de gestion des opérations : traitement des incidents, des demandes et des changements, gestion des actifs et des inventaires, gestion de la base documentaire... Prestation à contrainte d'exécution sur site
Prestation d'exploitation, gestion technique	Partie à bon de commande du marché,	Trimestrielle en règle générale	Prestation de gestion technique : gestion des changements normaux

			<i>et majeurs, gestion des problèmes</i>
Prestation d'exploitation, guichet unique, supervision et administration centralisée	<i>Partie à bon de commande du marché, Prestation forfaitaire de la DPGF</i>	<i>Annuelle</i>	<i>Gestion centralisée des services mutualisés chez le prestataire (ex situ), sans contrainte d'exécution sur site</i>

La quantité figurant sur les bons de commande émis au titre du présent contrat doit être livrée sans excédent, ni déficit. Aucun minimum de quantité par bon de commande n'est défini au titre du présent contrat.

2 DESCRIPTION DES SOLUTIONS ET PRODUITS

Ce chapitre détaille l'ensemble des solutions et produits à prendre en compte dans le périmètre de ce marché, les évolutions et projets à venir.

2.1 DESCRIPTION GENERALE DE L'ARCHITECTURE CALLIPSO

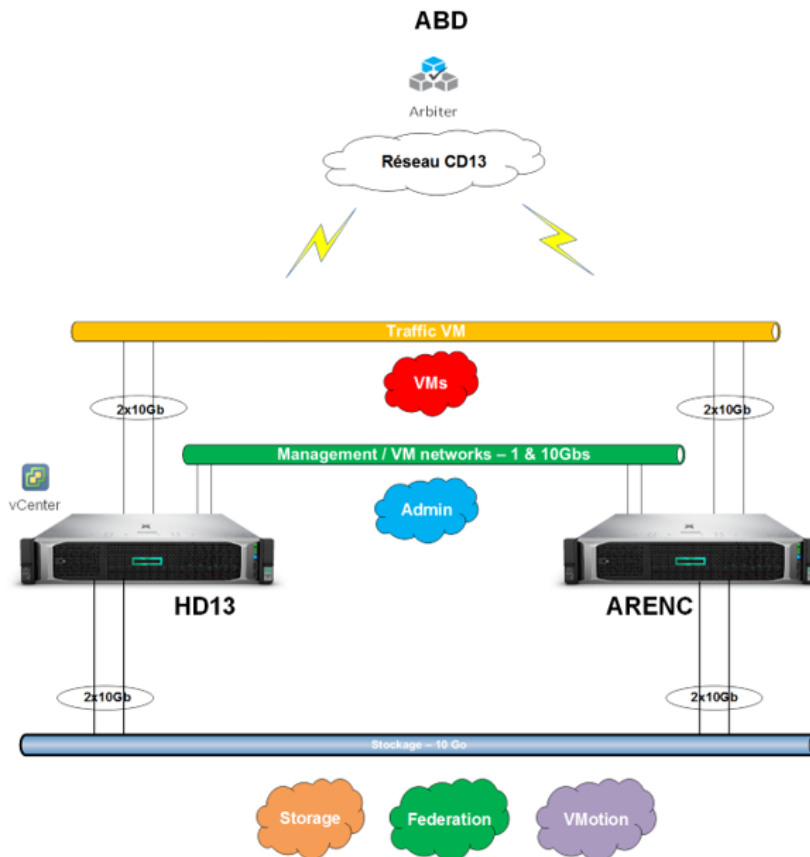
La téléphonie fixe du CD13 s'appuie sur une infrastructure interne à base d'OmniPCX Enterprise d'ALE. Elle est constituée en partie de serveurs virtualisés intégrés à la solution hyperconvergée HPE Simplivity.

Elle permet de fournir des services de téléphonie fixes aux agents du CD13 répartis sur plus de 200 sites du Département des Bouches-du-Rhône.

Les équipements sont répartis sur les sites suivants :

- Les deux **sites centraux** que sont l'Hôtel du Département (HD13) et le site de secours (ARENC jusqu'en 2026) constituant les sites les plus importants en nombres d'utilisateurs.
- Les **sites distants (plus de 200)**, dont le nombre évolue tout au long du marché. Parmi ces sites, une soixantaine revêt une criticité particulière qui se traduit au niveau des engagements de service.

2.1.1 ARCHITECTURE CENTRALE ET ARCHITECTURE DISTANTE



Le périmètre technique non exhaustif de la solution de téléphonie comporte les éléments suivants :

- Hyperviseurs (1 sur CD13, 1 sur Arenc et 1 sur ABD) de type HP DL380 G10,
- Serveurs NAS (1 sur CD13 et 1 sur Arenc) de type HP DL360,
- Serveurs virtuels OXE,
- Serveurs virtuels WebRTC pour Rainbow
- Serveur virtuel et application de messagerie vocale (OTMS),
- Serveurs virtuels ESBC et OVOC d'Audiocode
- Serveurs virtuels PACS,
- Serveurs virtuels SandBox,
- Serveurs virtuels de la solution de centre d'appel ISI-COM,
- Serveur virtuel et application d'administration OmniVista 8770,

- Serveur virtuel et application de sauvegarde (Veeam),
- Postes opératrices PC 4059IP,
- Téléphonie analogique, numérique (IP).

Le périmètre technique non exhaustif des équipements et applications connexes comporte les éléments suivants :

- Boîtiers de conversion analogique Audiocodes MP11x,
- Onduleurs Eaton sur les sites distants,
- Sondes de températures,
- Application de supervision Nagios couplé Nagvis,
- Connecteur de synchronisation des annuaires du Département,
- Matériel de mobilité (DECT).

Une opération de mise à jour de l'infrastructure logicielle d'ALE est prévue en T3 2025.

Elle est un prérequis à la migration vers la tarification POD d'ALE, un projet qui sera réalisé en cours de marché (voir chapitre 2.2.3).

Cette opération permettra d'atteindre les versions cibles ci-dessous :

OXE R101.1,
8770 R5.2 MD3,
OTMS R2.6.1.500.005 (Phase-out),
PO PC 4059 EE R2.4.7.2,

Les sites distants dits critiques (plus de 60) :

Ces sites sont importants soit par leur nombre d'agents (plus de 50) ou par leur usage (Musée, Laboratoire).

Ils intègrent des équipements de l'infrastructure de TOIP d'ALE permettant la connexion de terminaux analogiques : Fax, imprimante... ou de DECT analogiques. Ils sont également équipés d'une double connexion au réseau WAN fonctionnant en actif-actif.

Les autres sites distants :

Ces sites ne comportent que des postes téléphoniques de TOIP et parfois quelques terminaux analogiques raccordés à des passerelles analogiques de Voix sur IP MP-11X (Audiocode).

Ces sites ne comportent qu'une seule connexion au réseau WAN.

3 petits sites distants disposent d'une PCS

2.1.2 ACCES OPERATEURS DE TELEPHONIE POUR LA TOIP

La DSIUN dispose d'un marché pour la fourniture de services de télécommunications fixes de type Trunk SIP pour l'acheminement des communications fixes entrantes et sortantes des services du CD13.

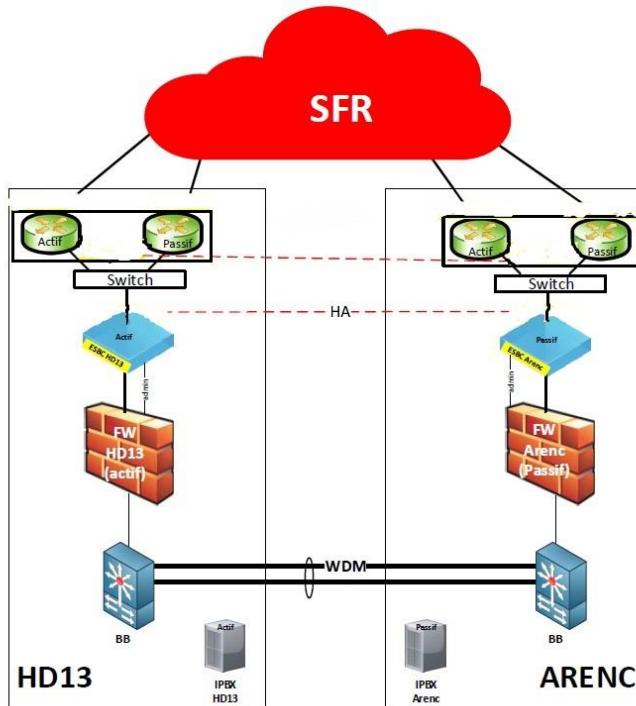
Le CD13 utilise 2x2 accès Trunk SIP livrés sur un support fibre optique FO sur le site central (HD13) et le site de secours ARENC (double pénétration et double acheminement) :

- 1 datacenter situé à l'Hôtel du Département (HD13) ;
- 1 datacenter situé sur le site de secours (ARENC jusqu'en 2026).

En fonctionnement nominal, il n'y a pas de répartition de charge, les appels entrants et sortants sont acheminés depuis et vers le réseau de l'opérateur SFR à travers le Trunk SIP principal situé sur le site central (HD13).

Les appels sont acheminés depuis ou vers les sites distants jusqu'aux 2 sites centraux HD13 et ARENC à travers un réseau WAN fourni par l'intermédiaire d'un marché public dont le titulaire actuel et la société FREE PRO.

Architecture actuelle des accès operateurs :



En 2025, la DSIUN renouvelle le marché Trunk SIP, des évolutions sont attendues :

- En 2026, le datacenter d'ARENC (site de secours) sera transféré chez un hébergeur externe dont le choix ne sera pas connu avant 2026.
- En raison du déploiement de la softphonie, le nombre de canaux SIP sera réduit (passera de 450 à un nombre situé probablement entre 250 et 350).

Des lignes numériques (6 T0) en raccordement direct au RTC de l'opérateur ORANGE, sont encore utilisées pour l'acheminement des appels entrants/sortants de 3 petits sites distants. Ces lignes seront progressivement supprimées au cours du marché.

2.1.3 ACCES OPERATEURS DE TELEPHONIE HORS TOIP

Le CD13 utilise aussi des lignes analogiques en raccordement direct au RTC de l'opérateur ORANGE.

Ces lignes analogiques sont encore utilisées notamment pour :

- De la téléphonie dite « de secours » donc elles sont raccordées à un téléphone analogique ;
- Pour la gestion des appels d'urgence dans les ascenseurs ;
- Pour la télésurveillance des sites distants.

En raison de la fermeture progressive du RTC, la DSIUN en relation avec les directions métiers utilisatrices, procèdent progressivement à la résiliation de ces lignes et au transfert si besoin de l'usage vers une technologie adaptée : IP ou GSM.

2.1.4 LE CABLAGE

La DSIUN dispose de 2 marchés pour l'évolution et la maintenance des réseaux courants faibles :

- *L'un concerne le HD13 ;*
- *L'autre les sites distants.*

Chaque marché définit une prestation de maintenance curative des liens de technologie cuivre dont les interventions sont enregistrées auprès du CDS de la DSIUN et ventilées après qualification vers le prestataire du marché concerné.

Le HD13 et ARENC sont équipés de câbles de catégories 6A.

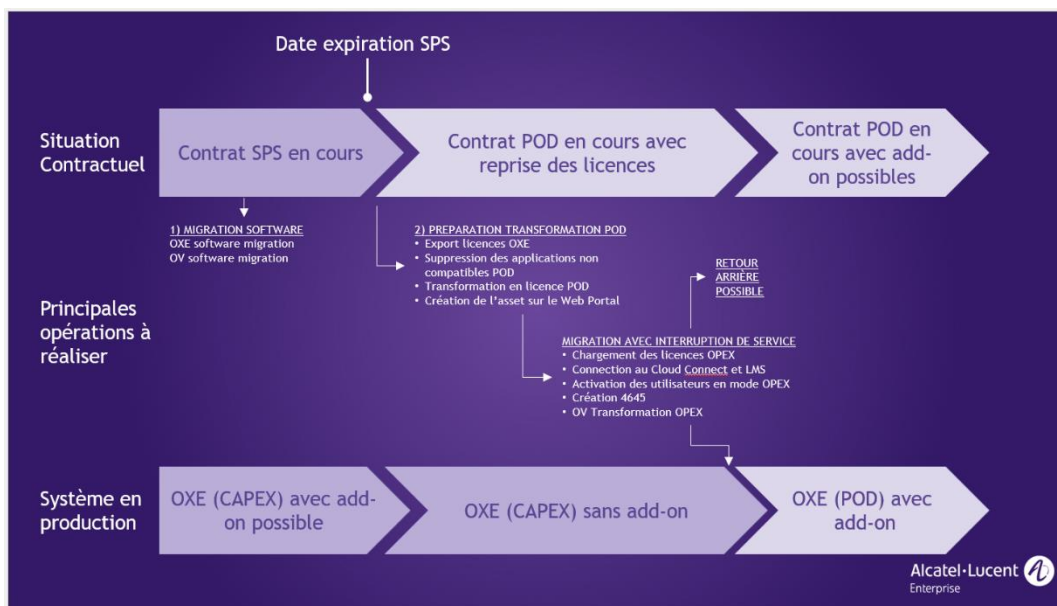
Les sites distants sont équipés pour majorité de catégorie 6 sinon de catégorie 5E.

Le CD13 compte environ 7000 prises réseaux sur le bâtiment du HD13, et environ 10000 prises sur ses sites extérieurs, comprenant le bâtiment ARENC.

2.2 DESCRIPTION DES PROJETS PREVUS EN COURS DE MARCHÉ

2.2.1 PROJET DE MIGRATION DE LA TARIFICATION SPS VERS LA TARIFICATION POD D’ALE

Le CD13 souhaite pour l’acquisition des produits et services d’ALE, passer de la tarification SPS actuelle à la nouvelle tarification POD, dès que possible en début de marché.



EXI02 : En s’appuyant sur le processus proposé par ALE, le titulaire aura décrit dans son mémoire technique tous les prérequis, les actions, les risques et les étapes nécessaires à la migration de la tarification d’ALE. Il aura également fourni un planning et identifié les charges et ressources humaines nécessaires à la réalisation du projet en complétant l’onglet « Projet migration POD » du CRT.

2.2.2 PROJET DE DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION RAINBOW POUR UN LOT D’AGENTS SUR L’UN DES SITES DU CD13

Contexte :

Pour répondre aux besoins de téléphonie pour les agents en situation de télétravail ou de nomadisme, le CD13 déploie depuis 2024 la solution de softphonie Rainbow d’ALE.

En mai 2025 plus de 2000 agents ont ainsi été équipés de cette solution. Il est prévu au final d'équiper environ 4000 agents.

Objectif :

Le titulaire pourra être saisi par le CD13 d'une demande de déploiement de la solution Rainbow pour des agents d'une direction ou d'un service sur l'un des sites du Département.

Attendu :

Le titulaire aura à sa charge la conduite de projet pour réaliser ce déploiement en utilisant une équipe dédiée.

Actions à réaliser par le CD13 avec la direction ou le service métier concerné :

- Contact et présentation de Rainbow ;
- Création et consolidation du fichier de collecte de toutes les informations nécessaires pour déployer Rainbow ;
- Détermination de la date de déploiement ;
- Communication aux agents concernés de la date de déploiement ;
- Fourniture au titulaire des guides au format papier qui seront remis aux agents.

Actions à réaliser par le titulaire :

Avant l'intervention :

- Déstocker le nombre de casques nécessaires auprès du centre de service (CDS) de la DSIUN ;
- Récupérer un stock de guides au format papier.

Pendant l'intervention sur le site :

- Intervention de l'équipe dédiée du titulaire sur le site le jour de la migration :
- **Si l'agent qui doit être migré sur Rainbow est présent : (30 à 45 minutes environ)**
 - Installer/paramétrer Rainbow ;
 - Remettre un casque JABRA ;

- Activer Rainbow ;
 - Remettre à l'agent le « guide de démarrage » ;
 - Faire un transfert de compétence ;
 - Retirer le poste de téléphonie Callipso / Relever le numéro de la prise réseau sur lequel était branché le poste.
- **Si l'agent est absent : (20 minutes environ)**
 - Remettre le casque JABRA à un interlocuteur désigné contre signature d'un AR ;
Laisser sur le bureau de l'agent : le guide « Vous étiez absent(e) ! » et le « guide de démarrage » ;
 - Retirer le poste téléphonie Callipso / Relever le numéro de la prise réseau.

Après l'intervention :

- Restocker les casques au CDS qui n'ont pas été remis aux agents ;
- Remettre au CDS les postes téléphoniques Callipso récupérés ;
- Remettre à la DSIUN un fichier Excel des agents déployés avec commentaires ;
- Remettre à la DSIUN les AR de dépôt de casque signés par les agents qui ont reçus un casque.

Équipements nécessaires au titulaire pour l'intervention :

- Des cordons RJ45 : 1M/3M/5M fournis par la DSIUN ;
- Un lot de casques JABRA récupérés du stock DSIUN ;
- Des exemplaires des guides au format papier remis par la DSIUN ;
- Des exemplaires d'AR vierge de dépôt du casque JABRA.

Livrables attendus :

- Un fichier Excel des agents déployés ou pas déployés / relevé des prises réseaux libérés ;
- Les AR signés par les agents qui ont reçu un casque JABRA.

EXI03 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique tous les prérequis, les actions et les étapes nécessaires à la réalisation de la migration Rainbow. Il aura également identifié les charges et ressources humaines nécessaires à la réalisation du projet en complétant l'onglet « Projet Rainbow » du CRT.

2.2.3 PROJET DE MIGRATION VERS LE DECT NUMERIQUE D'ALE

Contexte :

Le CD13 utilise sur certains sites, une infrastructure de DECT analogiques d'ALE (borne, combiné) :

- | | | | |
|----------------|------------|---------------|--------------|
| • LAMBESC | alvéole 68 | 3 bornes DECT | 6 combinés |
| • HD13 | alvéole 04 | 1 borne DECT | 1 combiné |
| • LDA | alvéole 35 | 8 bornes DECT | 61 combinés |
| • MDAA(Arles) | alvéole 39 | 6 bornes DECT | 31 combinés |
| • CERCO(Arles) | alvéole 40 | 9 bornes DECT | 12 combinés. |

Objectif :

Le projet consiste au passage en numérique de notre parc de DECT analogiques.

Attendu :

Le titulaire aura à sa charge la conduite de projet pour réaliser cette migration.

EXI04 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique tous les prérequis, les actions et les étapes nécessaires à la migration du DECT numérique. Il aura également identifié les charges et ressources humaines nécessaires à la réalisation du projet en complétant l'onglet « Projet DECT numérique » du CRT.

2.3 SERVICES ET PRODUITS DU PERIMETRE DU MARCHE

Le titulaire aura à sa charge la gestion et l'exploitation des différents services et produits décrits dans ce chapitre dans le cadre de la GO.

2.3.1 ENVOI EN MASSE DE SMS ET DE MAILS

Le CD13 utilise la solution de Link Mobility pour l'envoi en masse de SMS et de mails.

REQ06 : Le titulaire répondra aux demandes de modification/création/suppression des comptes utilisateurs pour l'envoi de SMS ou de mails en masse. Le titulaire aura à sa charge la gestion et l'exploitation des comptes utilisés par les services du CD13 dans le cadre de la GO.

2.3.2 ONDULEURS

Contexte :

- Une soixantaine d'onduleurs est géré actuellement par l'équipe Callipso.
- Chaque année, environ 5% de ce parc tombe définitivement en panne.
- La cause principale est l'âge du matériel (onduleur et batterie).
- Initialement, les onduleurs installés devaient servir uniquement à la téléphonie fixe mais désormais, ils assurent également l'alimentation de serveurs locaux au site. A noter que suivant le site, il peut ne pas y avoir de tels serveurs.

Les objectifs à atteindre dans le cadre de l'exploitation :

- Gérer l'obsolescence du parc en procédant à des remplacements parfois préventifs.
- Continuer à déployer des onduleurs sur des sites possédant des serveurs ou dont la criticité nécessite la présence d'un tel matériel.

Les attendus dans le cadre de l'exploitation :

- La maintenance de la gestion de parc actuelle avec surveillance accrue sur les onduleurs présentant des faiblesses.
- La mise à jour de la documentation.
- L'établissement d'un plan de migration des onduleurs identifiés comme devant être changés.
- L'édition de propositions commerciales intégrant le matériel et la prestation associée.
- La rédaction des PV de réception.

REQ03 : Le titulaire aura en charge la gestion et l'exploitation des onduleurs déployés et à venir dans le cadre de la GO.

2.3.3 VISIOCONFERENCE

Le CD13 utilise le système de visioconférence Teams de Microsoft.

Plus de 30 salles sont ainsi équipés de matériel Logitech (de la gamme Rally) certifié MTR (Microsoft Teams Rooms).

Dans le cadre d'un projet de nouvelle salle de visioconférence, le titulaire aura pour mission :

- L'étude et l'agencement des salles pour la sonorisation et la luminosité ;
- Le cas échéant, les préconisations pour :
 - La fourniture du mobilier ;
 - La fourniture du matériel de visionnage (écran, vidéoprojecteur...).

Les capacités de salles (petites, grandes et moyennes) serviront de base pour les matériels demandés dans le BPU d'acquisition produits de ce marché.

En termes de câblages le titulaire s'appuiera sur les marchés d'innervation courants faibles de la DSIUN et sur ceux de la DME pour les courants forts

REQ04 : Le titulaire aura en charge la gestion et l'exploitation des équipements de visioconférence déployés et à venir dans le cadre de la GO.

2.3.4 CENTRES D'APPELS

Le CD13 a mis en œuvre des centres d'appels dédiés pour les services du Département à base de la solution ISI-COM.

Les principaux centres d'appels sont :

- Le centre d'appel dédié à l'APA-PCH reçoit environ 7000 appels/mois dont les 10 agents sont soit en situation de télétravail soit sur la plate-forme située sur Saint-Sébastien.
- Le centre d'appel dédié au RSA reçoit environ 8000 appels/mois dont les 10 agents sont soit en situation de télétravail soit sur la plate-forme située sur Saint-Sébastien.
- Le centre d'appel dédié à la MDPH reçoit environ 10000 appels/mois dont les 15 agents sont soit en situation de télétravail soit sur la plate-forme située sur Saint-Sébastien.

- Le centre d'appel du CDS de la DSIUN reçoit environ 6000 appels/mois dont les 15 agents sont situés soit en situation de télétravail soit sur le site de PIXELIA.

Le titulaire réalisera la conduite de projet et la mise en œuvre d'un nouveau centre d'appel ISI-COM pour les services du CD13.

Les prestations attendues :

- Pilotage et conduite du projet ;
- Paramétrage de la solution définie au préalable conjointement avec le CD13 qui peut ou pas nécessiter une étude suivant la complexité de la demande ;
- Réalisation et paramétrages des interconnexions avec l'architecture Callipso ;
- Tests et essais des arborescences déployées ;
- Assistance aux déploiements des clients ISI-COM sur les postes des utilisateurs ;
- Accompagnement aux utilisateurs lors et après la MOM ;
- Accompagnement sur la mise en place de statistiques pertinentes auprès des superviseurs ;
- Rédaction des livrables suivants :
 - Plan qualité projet
 - Dossier technique d'architecture
 - Dossier des spécifications fonctionnelles
 - Cahier de recette
 - Tutoriaux si nécessaires et manuel d'exploitation

La mise en œuvre d'un nouveau centre d'appels ISI-COM fera l'objet d'une prestation commerciale et les licences et contrats d'exploitations nécessaires feront l'objet d'une prestation complémentaire

REQ05 : Le titulaire aura en charge la gestion et l'exploitation des centre d'appels ISI-COM déployés et à venir dans le cadre de la GO.

2.3.5 FORMATION AGENT ISI-COM

Le titulaire réalisera la formation pour l'utilisation du client agent ISI-COM pour les agents du CD13.

Déroulement : classe virtuelle

Nombre de participants : max 10/ session environ

Durée : 2h environ

REQ01 : Le titulaire organisera sur demande une formation agent ISI-COM.

2.3.6 FORMATION SUPERVISEUR ISI-COM

Le titulaire réalisera la formation pour l'utilisation du client superviseur ISI-COM pour les agents du CD13.

Déroulement : classe présentiel ou virtuelle

Nombre de participants : max 5/ session environ

Durée : 3 jours (1 jour administration, 1 jour statistiques temps réel, 3 statistiques en différées)

REQ02 : Le titulaire organisera sur demande une formation superviseur ISI-COM.

2.3.7 PASSERELLES OPERATEURS TELECOMS

Le CD13 dispose de liens Trunk SIP permettant d'acheminer les communications fixes entrantes/sortantes.

Pour surveiller l'activité et la sécurité des Trunk SIP, le CD13 utilise une passerelle E-SBC (Audiocode) et l'outil OVOC (Audiocode). Ces équipements sont virtualisés et intégrés à la plate-forme HP Simplivity.

- La version du SBC : F7.40.A.501.858
- La version de l'OVOC : 7.40A.501.858.

REQ07 : Le titulaire aura en charge la gestion et l'exploitation de l'E-SBC (Audiocode) et de l'outil de supervision et de statistiques : OVOC (Audiocode) dans le cadre de la GO.

2.3.8 ENREGISTREMENTS D'ANNONCES EN STUDIO

Cette prestation permet de faire enregistrer les messages d'annonces diffusés aux usagers lors de leurs mises en attente, en cas d'appel aux horaires de fermetures, ou tout autre guide musical nécessaire pour dispenser de l'information via Callipso.

Ces messages sont enregistrés en qualité audio professionnelle, avec en règle générale, une musique personnalisée fournie par le conseil départemental. Le titulaire proposera également un catalogue musical, libre de droit.

Leur livraison doit pouvoir être réalisée dans les cas d'urgence dans les 48 heures à compter de la réception de la demande par mail.

Les inventaires des messages et leur implémentation sur les guides vocaux Callipso font partie des périmètres d'exploitation de ce marché.

REQ08 : Le titulaire prendra en charge les demandes d'enregistrement en studio. Il aura la gestion et l'exploitation des messages et annonces enregistrés dans le cadre de la GO.

3 INFOGERANCE

Les prestations présentées dans ce chapitre concernent l'ensemble des domaines suivants :

<i>Désignation du service</i>	<i>Réalisations et livrables attendus</i>
<i>Initialisation de l'accord cadre</i>	<i>PQP de l'initialisation, PAQ, PQS, convention de service, bilan et livrables de la réversibilité du titulaire sortant, plan de réversibilité</i>
<i>L'initialisation du marché s'articule en trois phases :</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>La phase de lancement</i> - <i>La phase de qualification et de mise en œuvre avec le sortant</i> - <i>La phase de VSR</i> 	
<i>Gouvernance et pilotage</i>	<i>Journaux de bord mensuels de pilotage Réunions des comités de suivi, techniques, de sécurité, de capacity management, de pilotage, stratégiques (supports : présentations, comptes rendus, tableau de suivi des actions)</i>

Les prestations de pilotage et gouvernance démarrent à l'issue de la phase de mise en œuvre, et sont exécutées jusqu'à la fin du marché

Projets du marché

PQP

Dossiers techniques (études, architectures, exploitation, cahiers de tests et/ou de recette...)

Fourniture,

Validation de la solution et acceptation

Ces prestations sont relatives à des projets identifiés et définis dans ce marché. Elles sont forfaitaires et intègrent la fourniture et les prestations décrites dans ce CCTP

Prestations complémentaires de service

Le cadrage de la prestation précise le périmètre et les engagements relatifs à la prestation, les livrables et résultats attendus

Les prestations complémentaires de service d'interventions sont déclenchées par le Département à l'occasion de besoins connus, mais indéterminés au niveau leur planification, et dans leur volume. Ces besoins peuvent concerner :

- *Des astreintes et permanences techniques pour des événements ou des opérations de maintenance sur le SI*
- *Des interventions pour des opérations de maintenances évolutives sur les systèmes du périmètre du présent AC, des visites préventives de locaux techniques, des déploiements de nouveaux sites, des extensions de capacités, etc.*
- *Des prestations d'ingénierie pour des études de faisabilités techniques, des audits organisationnels ou fonctionnels liés à la DQA par exemple, etc.*
- *Des visites préventives sur les sites distants les plus critiques pour vérifier en particulier : l'état des équipements locaux, le bon fonctionnement de la téléphonie sur le site, le contrôle et l'autonomie réelle des batteries des onduleurs, des batteries des DECT.*

Prestations récurrentes d'exploitation :

Gestion des opérations

Gestion technique

Traitement des opérations et exécution de la gestion technique

Fourniture des services de support et de maintenance (curative, préventive et évolutive)

Déplacement sur sites pour remplacer un équipement défectueux (hors téléphones)

Déplacement sur sites pour assister les opérateurs lors d'installation, de maintenance et de traitement de incidents

Fourniture des preuves des

engagements nécessaires de réassurance auprès des constructeurs et éditeurs

Fourniture et/ou utilisation des moyens et outils techniques de suivi, de contrôle et de supervision

*pour la gestion des évènements, des incidents,
etc.
Production des indicateurs d'exploitation pour les
journaux de bord*

Ces prestations couvrent :

- *Les services exécutés par les intervenants sur site ou à distance (cadre du télétravail...), avec les outils et moyens fournis par le Département, ou fournis par le titulaire et dédiés au Département (la gestion des opérations et la gestion technique)*
- *Les services de support et de maintenance pris en charge par le titulaire sans contrainte d'exécution sur site, sauf en cas de nécessité d'intervention pour remplacement de pièce*
 - *Outils et moyens centralisés du titulaire pour la supervision à distance h24*
 - *Support des équipes d'exploitation du titulaire pour les expertises techniques de niveaux 3 et 4 sur des instructions complexes (incidents, changements ou problèmes)*
 - *Fourniture et mise en œuvre des évolutions firmware et logicielles*

Mise en œuvre du plan de réversibilité du marché

*Application du plan de réversibilité : transfert de la base documentaire, des inventaires, des comptes d'administration, des compétences, etc.
Recette de réversibilité tripartite (DSIUN / titulaire du présent AC / titulaire entrant)
Assurance que le titulaire présent ne conserve aucune information relative à la DSIUN et plus généralement au CD13 et procède à leur destruction lors de son départ*

Cette prestation est déclenchée à la fin du marché afin de restituer et transférer l'ensemble des éléments nécessaires au Département et au(x) titulaire(s) de nouveau(x) marché(s) reprenant l'exécution des prestations du périmètre de cet AC ou en cas de rupture

Les prestations ci-dessus sont applicables à des niveaux différents selon le périmètre technique. Ces périmètres techniques sont en effet :

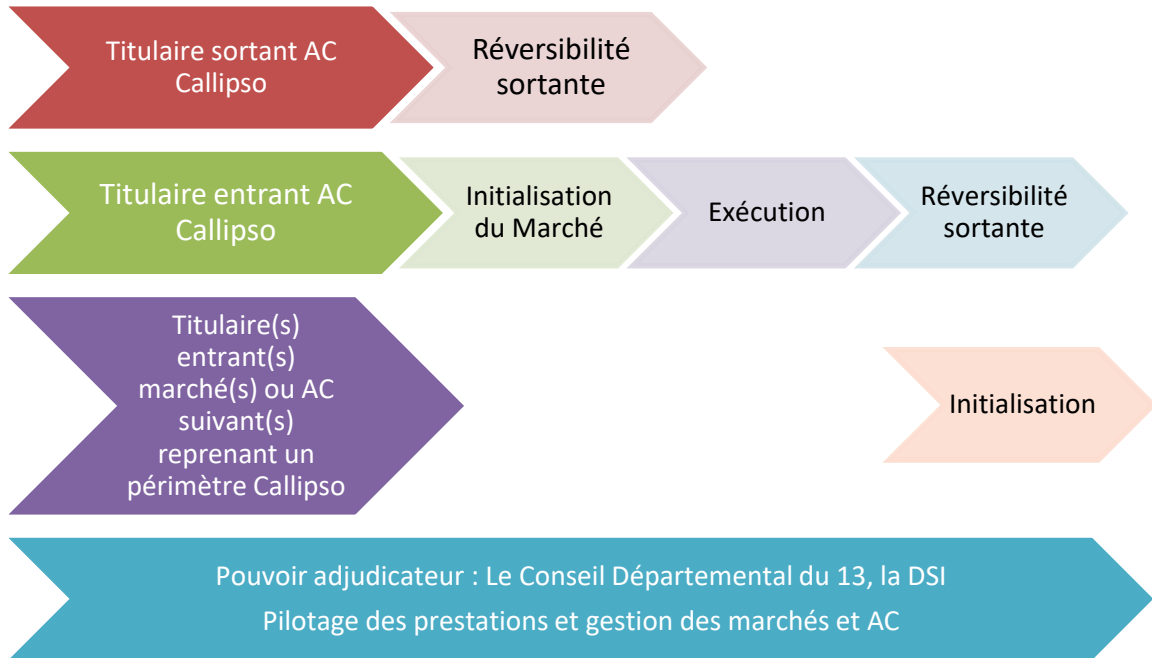
- Soit entièrement couverts par cet accord cadre (de la construction jusqu'à l'exploitation).
- Soit acquis, mis en œuvre et couverts par une maintenance matérielle ou un support du ressort d'un autre marché du CD13.

Ci-dessous les champs d'application technique des prestations de service décrites dans ce chapitre :

<i>Prestations</i> ↗	<i>Mise en œuvre et réversibilité, Pilotage et gouvernance</i>	<i>Construction (acquisition et intégration)</i>	<i>Exploitation : GO / GT</i>	<i>Exploitation : Support et maintenance</i>
<i>Champ d'application technique</i> ↗				
<i>Infrastructures ToIP, centres d'appel, softphonie Rainbow</i>	<i>Prise en charge totale par ce marché</i>			
<i>Onduleurs électriques supervisés, sondes de températures / humidité</i>	<i>Prise en charge totale par ce marché</i>	<i>En collaboration avec les services adhérents (bâtiments / services généraux / centre de services bâtiments)</i>		<i>Prise en charge totale par ce marché</i>
<i>Liaisons télécoms opérées</i>	<i>Prise en charge partielle : Indicateurs relatifs à la GO et la GT</i>	<i>Exclus car prise en charge par les marchés opérateurs</i>	<i>Prise en charge de la qualification et du suivi de des tickets (EZV et opérateurs) Gestion des inventaires</i>	<i>Services exclus (marchés opérateurs)</i>
<i>Infrastructures de câblage bâtiment et de locaux techniques (dessertes internes pour les opérateurs, câblage bâtiment, refaction des locaux techniques...)</i>	<i>Prise en charge partielle : Indicateurs relatifs à la GO et la GT</i>	<i>Exclus car prise en charge par les marchés câblage</i>	<i>Prise en charge de la qualification et du suivi de des tickets (EZV et opérateurs) Gestion des inventaires</i>	<i>Services exclus (marchés câblage)</i>

3.1 PRESTATIONS FORFAITAIRES DE TRANSITION

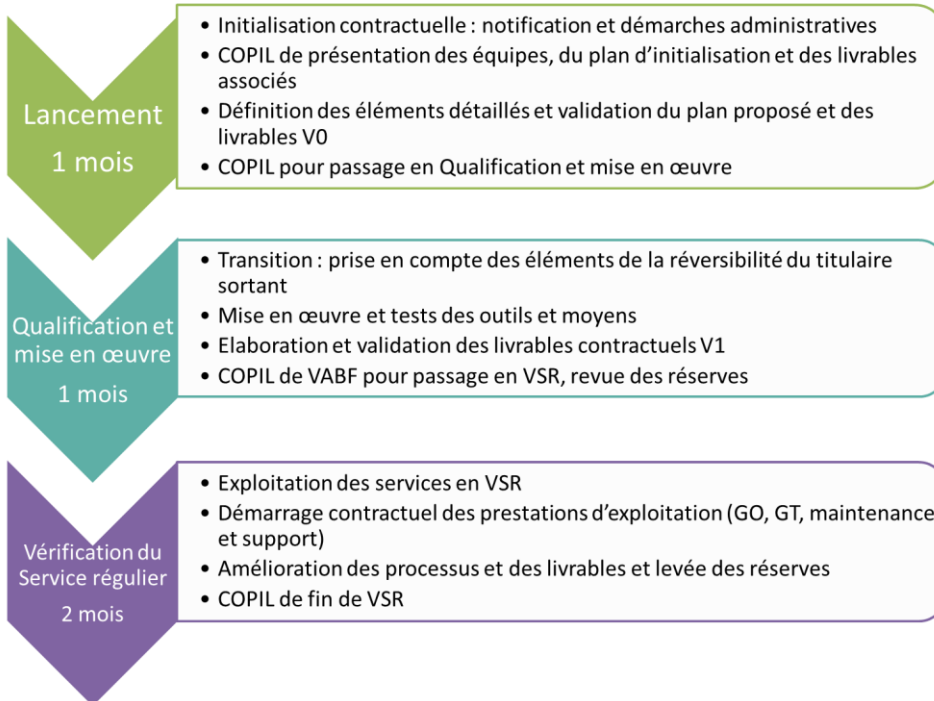
L'initialisation et la réversibilité de l'accord-cadre permettent au pouvoir adjudicateur et au titulaire d'assurer les phases de transition entre l'entrant et le sortant, et ce en début et en fin d'exécution du marché.



3.1.1 PHASE D'INITIALISATION

Pour le titulaire entrant, l'initialisation assure la reprise des prestations du titulaire sortant et la mise en place des outils et moyens techniques et humains nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Les 3 étapes de l'initialisation sont les suivantes :



Les durées indiquées pour chacune de ces étapes sont des durées maximales. Elles sont revues et validées à la phase de lancement, dans le plan d'initialisation.

Durant toute l'initialisation, des comités de suivi à minima hebdomadaires seront tenus par le titulaire entrant et la DSIUN.

Durant l'étape de qualification et de mise en œuvre, les comités de suivi sont tenus également avec le titulaire sortant.

3.1.1.1 LANCEMENT DU MARCHÉ

Le titulaire fait, au plus tard 10 jours ouvrés après la date de début du marché, une présentation du lancement et des livrables associés comportant à minima les éléments suivants :

- *Présentation physique des équipes, des profils, rôles et responsabilités.*
- *PAQ et PQS en V0. Les V0 sont les versions de travail, comprenant le plan détaillé du document, et une présentation des contenus de chacun des paragraphes.*

- *Plan qualité projet de l'initialisation du marché, élaboré sur la base du modèle de PAQ et comprenant les éléments spécifiques suivants en complément :*
 - *Les prérequis attendus (grille de collecte des informations sur l'existant), dont les ressources DSIUN nécessaires et leurs charges.*
 - *Une revue des éléments de la réversibilité avec le titulaire sortant et le Département ;*
 - *Plan de mise en œuvre des outils techniques.*

Le passage à l'étape suivante est matérialisé par un constat de vérification de service fait (VSF) présenté lors du comité de suivi. Cette étape de lancement durera au maximum 1 mois et sera clôturée par le COPIL, qui entérinera la VSF et les modalités relatives au passage à la qualification et à la mise en œuvre.

3.1.1.2 QUALIFICATION ET MISE EN ŒUVRE

Pendant la durée de cette l'étape, le titulaire du présent marché doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires d'assurer la transition des activités dans les meilleures conditions. Il dispose du support des équipes en place du titulaire sortant du marché Callipso et des équipes de la DSIUN.

La responsabilité de l'exploitation demeure celle du titulaire sortant durant toute cette phase.

Cette étape permet au titulaire de mettre en place l'organisation, les moyens humains et les outils pour la réalisation des prestations :

- *Le Département contrôle la montée en charge du titulaire et l'alerte si les moyens engagés sont insuffisants pour assurer les services pour le passage en VSR. Le titulaire s'engage à répondre à ces alertes et propose les plans d'actions nécessaires afin de mettre en œuvre les moyens attendus.*
- *Le titulaire alerte le Département si les infrastructures, la base documentaire, ou d'autres éléments ne respectent pas les prérequis nécessaires aux engagements contractuels demandés dans l'AC. Le titulaire présente alors les réserves et un plan d'action associé afin d'atteindre les niveaux prérequis. Ces réserves et les plans d'action associés seront validés par la DSIUN lors de cette phase. En cas de litige, le COPIL décidera des engagements de services à tenir.*

Le titulaire fournit au comité de suivi de fin de la mise en œuvre, une présentation de cette étape et ses livrables associés comportant à minima les éléments suivants :

- *Le PAQ, document générique portant sur la globalité du marché.*

- *Il est applicable pour l'ensemble des prestations, comprenant l'exploitation, les projets, le pilotage et la gouvernance. Il décrit les procédures et ressources associées qui sont mises en œuvre pour ce marché. Il prévoit les méthodologies de contrôle de la qualité des prestations.*
- *Il intègre les RACI et les périmètres des prestations, décrit l'organisation, et les rôles et responsabilités associés.*
- *Le plan qualité service (PQS), applicable pour les prestations de services d'exploitation.*
- *Le plan d'Assurance Sécurité (PAS) (modèle en Annexe)*
- *La convention de service (CS), qui définit les niveaux de services et indicateurs associés pour les mesurer, les formats et contenus des journaux et tableaux de bord.*
- *Le plan de réversibilité VO du titulaire de ce marché.*
- *Le plan de prévention (modèle en Annexe)*
- *Le protocole de chargement déchargement - sécurité (modèle en Annexe)*

Ces livrables suivront toute la vie du marché, dans le cadre des prestations de pilotage et gouvernance et des prestations d'exploitation.

Le contenu détaillé du plan de réversibilité est expliqué au paragraphe « Réversibilité ».

Les livrables suivants attestent la bonne exécution des prestations de cette phase qu'ils valident ou formalisent :

- *La recette de la transition, effectuée avec le titulaire sortant à l'exécution de sa réversibilité : des éléments techniques spécifiques (architectures et modes opératoires), des inventaires et de la base documentaire associée.*

Cette prestation est réalisée en collaboration avec le prestataire sortant, et sous le pilotage de la DSIUN. Elle comprend la vérification des éléments suivants :

- *Les inventaires des matériels, logiciels, licences et contrats souscrits (incluant les contrats de réassurance produits avec les éditeurs et constructeurs).*
- *Les autres informations contractuelles nécessaires (dont les contacts éditeurs et constructeurs pour le CD13, les modalités de reprise de contrat, etc.).*
- *Les fonctionnements organisationnels et processus nécessaire à l'exécution des prestations.*
- *Les inventaires et transferts des comptes et mots de passe propriété du Département, outils techniques locaux élaborés et utilisés dans le cadre du Marché en cours.*
- *Complétude de la base documentaire nécessaire pour la prise en charge des prestations.*
- *Mise à disposition des éléments techniques spécifiques, configurations et paramétrages nécessaires, pour la prise en charge des prestations.*
- *Transferts de compétences sur l'ensemble des périmètres du marché.*

L'organisation et la recette de cette phase est sous la responsabilité du titulaire du Marché. Il organise le transfert des informations, et valide la complétude des inventaires et des éléments nécessaires à l'exécution de cet accord cadre.

- *La recette de la mise en œuvre des outils de supervision, d'administration à distance, de suivi des tickets et des interfaces d'échanges documentaires.*

Le passage de cette étape de qualification et mise en œuvre est matérialisé par un procès-verbal établi lors du dernier comité de suivi.

Cette étape durera au maximum 1 mois et sera clôturée par le COPIL, qui entérinera le PV de recette et les modalités relatives au passage à la VSR.

- *Livraison des documents contractuels : PAQ/PQS, le PAS, le plan de réversibilité, la convention de service (CS), le plan prévention et le protocole de chargement déchargement - sécurité*
- *Mise en place des ressources nécessaires à l'exécution des services soumis à contrainte d'exécution sur site et formalités administratives nécessaires à leur accueil sur site.*
- *Mise en place de l'organisation de la MOE nécessaire au bon fonctionnement des services et à la tenue des engagements contractuels.*
- *Mise en place des outils de ticketing et de supervision centralisée, ainsi que tous autres outils nécessaires au bon fonctionnement des services et à la tenue des engagements contractuels.*
- *Souscription des contrats de support et de maintenance nécessaires.*

3.1.1.3 VERIFICATION DE SERVICE REGULIER

À cette étape, le titulaire du présent AC prend sous sa responsabilité les services d'exploitation, et les prestations suivantes de la partie à bon de commande du marché sont exigées et vérifiées :

- *La gouvernance et pilotage*
 - *Comités de pilotages et de suivis*
 - *Fournitures des journaux et tableaux de bord*
 - *etc.*
- *Les services d'exploitation*
- *L'application du plan qualité service et de la convention de service (CS)*
- *Plan d'Action Sécurité (déclinaison de la PGSSI du CD13 en dispositifs applicables par le titulaire)*
- *Livraison du plan de réversibilité*

Suite aux inventaires matériels et à la prise en main des architectures, le titulaire procèdera à la désinstallation et au décommissionnement des équipements ou des systèmes en fin de vie.

Le titulaire veillera à remettre au CDS le matériel en fin de vie. La prestation de collecte et de recyclage DEEE étant prise en charge par le Département sauf les batteries des onduleurs qui seront prises en charges par le titulaire dans le cadre de sa DEEE.

La fin de VSR termine cette étape d'initialisation :

- *Elle est matérialisée par un constat PV de fin de phase présenté lors du comité de pilotage*
- *Elle signifie l'application sans réserve des modalités contractuelles applicable pour les phases suivantes (pilotage et gouvernance, services d'exploitation, services de construction, toutes autres prestations de ce marché)*
- *Elle permet le démarrage des projets de construction*
- *Elle permet au Département, sur la base du plan de réversibilité livré, de déclencher à tout moment de l'exécution du marché, la mise en œuvre d'une réversibilité à blanc. Dans ce cas, les ressources DSIUN prennent en charge ce projet de réversibilité à blanc et peuvent solliciter les équipes de pilotage et gouvernance du titulaire afin qu'elles répondent aux demandes des éléments listés ci-dessus*

Le titulaire doit ensuite procéder à l'ensemble des mises à niveau de ces éléments si le Département le juge nécessaire.

Si par contre, le PV est rejeté, cette étape est prolongée d'un (1) mois maximum dans lequel le titulaire aura à charge de lever les réserves et de préparer à nouveau un comité de pilotage de fin d'étape.

En cas de nouveau rejet, les pénalités seront appliquées selon les conditions définies au CCAP jusqu'à la levée complète des réserves.

3.1.2 PHASE DE REVERSIBILITE

Avant l'échéance du marché en cours, le titulaire sortant doit se coordonner avec le titulaire entrant afin d'assurer une phase de recouvrement garantissant la continuité des services.

Le titulaire entrant doit s'assurer de la réversibilité de l'ensemble des services infogérés, de la sorte que le Département, à tout moment et aux meilleures conditions possibles, puisse prendre la décision de transférer l'ensemble de la responsabilité des services à un nouvel entrant, quelle que soit la cause de ce transfert :

- *Rupture du marché pour cause de non-respect des engagements ou faute grave*
- *Fin du marché,*
- *Tout autre motif de rupture du marché*

A l'issue de la phase d'initialisation du marché, le titulaire entrant doit fournir le plan de réversibilité qui serait déclenché au cas où il cesserait tout ou partie des services de ce marché. Il contient les éléments suivants :

- *Les inventaires des matériels, logiciels, licences et contrats souscrits (incluant les contrats de réassurance produits avec les éditeurs et constructeurs)*
- *Les autres informations contractuelles nécessaires*
- *Les fonctionnements organisationnels et processus nécessaires à l'exécution des prestations*
- *Les inventaires et transferts des comptes et mots de passe propriétés du Département, outils techniques locaux élaborés et utilisés dans le cadre du marché*
- *Complétude de la base documentaire nécessaire pour la prise en charge des prestations*
- *Mise à disposition des éléments techniques spécifiques, configurations et paramétrages nécessaires, pour la prise en charge des prestations*
- *Transferts de compétences sur l'ensemble des périmètres du marché*

Les principales étapes qui doivent être assurées pendant la phase de réversibilité sont les suivantes :

- *Constitution des équipes en charge du plan de réversibilité*
- *Mise à jour du plan de réversibilité et intégration dans un plan qualité projet, sur la base des éléments du PAQ, décrivant les structures projet et les ressources nécessaires chez le titulaire sortant, le Département et le titulaire entrant*

Durant le déroulement de ce marché, le titulaire met à jour le plan de réversibilité lorsque les services fournis ou les processus de gestion évoluent, à minima tous les ans.

3.2 PRESTATIONS DE GOUVERNANCE ET PILOTAGE

Ce chapitre décrit la comitologie et les différentes instances qui seront utilisés dans le marché.

3.2.1 COMITE STRATEGIQUE

<p>Objectifs</p>	<p>Le comité stratégique a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer et suivre le contrat • Entériner les phases majeures sur les périmètres majeurs (lancements, mises en exploitation, clôtures sur projets majeurs ou changements majeurs de périmètres d'exploitation, transitions et réversibilités de marché) • Arbitrer des décisions issues du comité de pilotage • Présenter un bilan de la période écoulée vis-à-vis des indicateurs mis en place et vis-à-vis du budget du marché • Gérer les situations de crise liées à : <ul style="list-style-type: none"> ○ Des litiges entre les parties (titulaire et CD13) ○ Des risques, incidents et changements majeurs • Partager le plan de progrès et d'amélioration continue • Partager les évolutions stratégiques (alignements des stratégies entre le CD13 et le titulaire selon les besoins)
<p>Fréquence</p>	<p>Uniquement si nécessaire et peut être déclenché par l'une des parties</p>
<p>Localisation</p>	<p>Présentiel obligatoire au HD13</p>
<p>Organisation</p>	<p>À l'initiative du titulaire qui le convoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité</p>
<p>Participants</p>	<p>DSIUN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le directeur de la DSIUN et/ou son adjoint • Le chef de service du SPSN et ses responsables de pôles concernés en fonction des projets structurants réalisés dans l'année ou en cours • Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour

	<p>Titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un représentant de la direction du titulaire • Le responsable commercial du compte • Le responsable opérationnel de compte • Le chef de projet en fonction des projets en cours • Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour
Ordre du jour type	<ul style="list-style-type: none"> • Point sur la gestion du marché (indicateurs, budget, pénalités) • Axes stratégiques de travail

3.2.2 COMITES DE PILOTAGE

Les différents comités de pilotage concernent :

- *Le pilotage contractuel*
- *Le pilotage des projets (prestations de construction)*
- *Le pilotage financier et de la gestion de marché*

Ces instances s'organisent comme suit :

Objectifs	<p>Le comité de pilotage a pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbitrer des décisions issues du comité de suivi • Consolider les problèmes, difficultés et les risques • Vérifier la bonne application des dispositions de qualité et de sécurité • Approuver les changements de phases • Remonter aux instances de décision du CD13 les écarts, les problèmes et les risques • Présentation des indicateurs et leur évolution (les écarts devront être
------------------	--

	<p>justifiés par le prestataire et documentés par celui-ci)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer, décider, suivre les actions évolutives, préventives et correctives • Arbitrer des pénalités • Piloter la performance des prestations
Fréquence	<p>COFIL contractuel : semestriel ou annuel COFIL projet : à définir en fonction du projet COFIL finance / gestion de marché : semestriel ou annuel</p>
Localisation	<p>Présentiel obligatoire au HD13</p>
Organisation	<p>À l'initiative du titulaire qui le provoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité</p>
Participants	<p>DSIUN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le directeur et/ou son adjoint • Le chef de service SPSN et ses responsables de pôles concernés • Les autres chefs de services et leurs responsables de pôles en fonction des projets en cours • Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour <p>Titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le responsable commercial du compte • Le responsable opérationnel de compte • Le chef de projet en fonction des projets en cours • Tout interlocuteur identifié selon l'ordre du jour
Ordre du jour type	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs financiers, administratifs et contractuels • Gouvernance et pilotage • Risques et axes d'amélioration • Activités projets • Activités exploitation

Le pilotage de la performance des prestations comprend par exemple, la confirmation de la pertinence des SLA et la gestion des évolutions, l'analyse du tableau de bord de la prestation par rapport aux engagements de SLA, le suivi des processus cible, la gestion des changements (si requis) et la gestion de projet

3.2.3 COMITE DE SUIVI EXPLOITATION

Les différents comités de suivis concernent principalement :

- *Le suivi de l'exploitation :*
 - *Revue des indicateurs de pilotage (backlogs principalement) et de performance sur les incidents et requêtes utilisateurs, les changements, les problèmes, les incidents techniques*
 - *Revue des principaux dossiers (incidents, changements, requêtes, problèmes)*
 - *Avec à minima le chef d'exploitation DSIUN, le ROC ou responsable d'exploitation du titulaire, et intervenants techniques si nécessaires*

- *Le suivi des projets :*
 - *Revue d'avancement, des actions projet ou de chantiers techniques*
 - *Avec à minima les chefs de projets des deux parties, et intervenants techniques si nécessaires*
 - *Le suivi financier et marché (mensuel ou trimestriel) :*
 - *Revue des propositions commerciales, commandes, PV et factures, pénalités*
 - *Avec à minima le responsable commercial du compte et le gestionnaire de marché DSIUN*

- *Le suivi des actions de pilotage et gouvernance :*
 - *Suivi des actions décidées en COPIL ou COSTRA*
 - *Suivi des livrables PQS et convention de service :*
 - *Revue des éléments à modifier en regard des évolutions organisationnelles ou fonctionnelles du Département ou du titulaire, des RACI*
 - *Revue de la gestion des compétences*
 - *Revue des périmètres techniques et des services associés*
 - *etc.*

Ces instances s'organisent comme suit :

Objectifs	Le comité de suivi a pour objectif : <ul style="list-style-type: none">• Suivre les prestations et les actions• Suivre les indicateurs
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place les actions nécessaires à corriger les écarts • Nouvelles demandes
Fréquence	Hebdomadaire
Localisation	HD13 et/ou en audio ou visioconférence
Organisation	À l'initiative du titulaire qui le convoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité sous forme de tableau d'actions / décisions
Participants	Collectivité <ul style="list-style-type: none"> • Le gestionnaire du marché • Le responsable ou chef d'exploitation • Tout interlocuteur identifié selon le COSUI Titulaire <ul style="list-style-type: none"> • Le ROC • Tout interlocuteur identifié selon le COSUI
Ordre du jour type	<ul style="list-style-type: none"> • Point sur l'avancement des actions • Revue des indicateurs et définitions des actions d'amélioration • Nouvelles demandes

3.3 PRESTATIONS DE PILOTAGE DE LA CYBERSECURITE

Ce chapitre décrit le pilotage spécifique à la cybersécurité

3.3.1 COMITE DE CYBERSECURITE

Objectifs	Le comité de cybersécurité a pour objectif : <ul style="list-style-type: none"> • Suivre les prestations et les actions de cybersécurité • Débattre et suivre les alertes • Décider les actions nécessaires pour réduire les risques, mettre en œuvre les patchs, corriger les écarts
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte les nouveaux besoins
Fréquence	Bimestriel
Localisation	HD13 et/ou en audio ou visioconférence
Organisation	À l'initiative du titulaire qui le convoque et fournit le support de revue détaillant l'ordre du jour ainsi qu'un compte rendu après le comité sous forme de tableau d'actions / décisions
Participants	Collectivité <ul style="list-style-type: none"> Le gestionnaire du marché Le responsable ou chef d'exploitation Le RSSI et/ou son associé Titulaire <ul style="list-style-type: none"> Le référent sécurité Le ROC Tout interlocuteur identifié

Le pilotage de la cybersécurité comprend les missions suivantes :

- S'assurer que les équipes du Titulaire connaissent et appliquent les exigences de cybersécurité fournies en Annexe au CCTP
- Aider à rédiger le PAS et s'assurer qu'il est appliqué par tous les acteurs.
- Participer au comité de cybersécurité et garantir la qualité des données et des indicateurs fournis
- Assurer une relation régulière avec la cellule SSI, pour proposer et se faire valider toutes évolutions impactant la sécurité.
- Connaître et faire appliquer les règles d'escalade en cas d'incident de sécurité majeur
- Participer à l'élaboration des RACI et plan d'actions concernant la MCS ou les projets nécessitant une organisation particulière.
- Participer au reporting du Titulaire, et à l'enrichissement des bonnes pratiques et de la base de connaissance
- Être le point de contact privilégié du RSSI en cas de Cyberattaque.

Cette prestation est portée par le **réfèrent sécurité** au sein des équipes du Titulaire, dont l'expertise est reconnue par des certifications de type :

- ISO 27001 (Auditor, Lead implementor),
- ISO 27005 Risk Manager,
- 27032 Lead Cybersecurity Manager,
- CISSP (Certified Information Systems Security Professional)

- Ou équivalent (à détailler dans la réponse)

3.4 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.4.1 GESTION DE LA QUALITE

Il est demandé au titulaire d'établir, en phase de mise en œuvre de marché, un plan d'assurance qualité général (PAQ), applicable pour toutes les prestations du marché décrites au CCTP et au CCAP, et applicables également pour les prestations des marchés subséquents.

Ce PAQ décrira de manière générique l'exploitation, les projets et la méthodologie associée, le pilotage et la gouvernance, la gestion et réalisation de la documentation, la sécurité, l'amélioration continue...

Ce PAQ sert de base pour décliner les documents suivants :

- *Le PAS, qui décrit les dispositions spécifiques que le titulaire met en œuvre pour répondre au niveau de sécurité fixé par le Département.*
- *Le PQS, qui précise le contenu du PAQ pour les prestations de service d'exploitation.*
 - *Les éléments contractuels souscrits pour les prestations de support et maintenance produits.*
 - *Les moyens et outils engagés permettant de maîtriser les risques relatifs à la tenue des engagements dont :*
 - *La gestion des compétences, du turnover et des absences (transferts et grilles de compétences, livret d'accueil, remplacements...).*
 - *Les modalités pour les relances et les escalades.*
 - *Le périmètre de la base documentaire à maintenir (procédures, modes opératoires, plan de progrès, dossiers d'architecture techniques...).*
- *La convention de service (CS) qui fixe les engagements et catalogues du titulaire pour répondre aux contraintes et besoins de service de la DSIUN.*

Cette convention de service fait l'objet d'un point d'attention particulier en phase de mise en œuvre du marché, et le titulaire doit définir, en collaboration avec la DSIUN :

- *La définition des engagements et des contraintes d'exécution.*
- *Les catalogues de services et les sujets d'incidents, incluant les éléments nécessaires à l'implémentation dans l'outil EZV et la détection des incidents sur les plates-formes d'administration.*
- *Les indicateurs et les mesures attendues retenues.*
- *Le mode de calcul de chaque indicateur avec les éléments pris en compte dans le calcul.*

- *Le contenu et modes de contrôles des listes de vérification de bon fonctionnement des services journaliers, hebdomadaires et mensuels.*
- *Le contenu et la périodicité de publication des journaux de bord, comprenant les indicateurs et les analyses relatives.*
- *La forme et la périodicité de restitution dans chaque comité (répartition, évolution dans le temps...) une représentation graphique étant souhaitée.*
- *Les outils mis en œuvre pour couvrir le périmètre de métrologie.*

Les indicateurs peuvent pour certains avoir des répercussions sur les pénalités financières, comme expliqué dans le CCAP et le présent document.

Concernant les catalogues (incidents et demandes), ils seront la retranscription détaillée des périmètres de services pris en charge par le titulaire. Ils seront implémentés dans les outils informatiques de gestion et de suivi d'exploitation de la DSIUN afin de pouvoir produire les indicateurs demandés de manière fiable.

Ces documents permettront ainsi :

- *De détailler les services dus dans l'AC.*
- *De mesurer la qualité des prestations et services fournis.*
- *De préciser les droits, devoirs et responsabilité du CD13 et du titulaire, comprenant les exigences de sécurité et clauses de confidentialité du personnel du titulaire et sous-traitants (PAS).*
- *De définir les processus et procédures appropriés pour s'assurer que le service délivré est en adéquation avec le contrat.*
- *D'indiquer les moyens mis en œuvre pour respecter les engagements, et les contraintes d'exécution à respecter.*
- *De formaliser et d'informer les équipes du titulaire et de la DSIUN des engagements et procédures mis en place.*

3.4.2 GESTION DES PERFORMANCES ET DES RISQUES

La gestion de la performance s'appuie sur les journaux de bord et les comités définis dans le pilotage et la gouvernance. Elle doit :

- *Définir, mesurer et faire évoluer les niveaux d'engagement de performance et de service ainsi que les niveaux d'incitation associés (pénalités) ;*
- *Définir et mettre en œuvre les plans d'actions d'amélioration des niveaux de services et de la performance conformément à la démarche qualité et aux règles du marché.*

Elle s'appuie sur des journaux de bord et des indicateurs.

Le titulaire doit analyser ces indicateurs de performance et les journaux de bord afin de mettre en place une gestion des risques.

3.4.3 DEMARCHE QUALITE ACCUEIL DU DEPARTEMENT

Le Département a été engagé dans un processus de certification de l'accueil, en particulier téléphonique, conformément au référentiel AFAQ : Accueil Service Public Local (REF – 201 – 01), publié au Journal officiel le 22 décembre 2006.

Même si le Département n'est donc plus audité, le bon accueil des usagers, en particulier l'accueil téléphonique reste un engagement important pour la collectivité.

La gestion des messages de fermeture horodatée et de dissuasion, des fonctions de routage ou d'interception des appels de l'accueil téléphonique, et des systèmes techniques de sécurisation de ces sites distants interconnectés par le WAN du CD13 doivent être régulièrement contrôlés et mis à jour en fonction des organisations mises en place sur chaque site.

De plus, un des principaux indicateurs de mesure de la DQA (engagement No 18 : 80% des appels d'usagers externes doivent faire l'objet d'un décroché en moins de 30 secondes) est constitué par les statistiques d'accueil téléphonique, qui sont basées sur les données des outils de la solution Callipso (taxation, par exemple).

Le titulaire apporte un savoir-faire et les compétences nécessaires afin de couvrir les prestations depuis l'audit fonctionnel et organisationnel, la prise de besoin jusqu'à l'implémentation des fonctions téléphoniques et à la fourniture des bons indicateurs à partir des outils techniques de la solution Callipso.

La prise en compte de la DQA peut faire l'objet de prestations de construction, dans le cadre de nouveaux projets impliquant la création d'accueils téléphoniques, et doivent être intégrées de base dans les prestations d'exploitation de gestion des opérations et de gestion technique (GT).

À noter que les statistiques téléphoniques DQA d'un mois N sont publiées, auprès de l'ensemble des services du CD13, le 10 du mois N+1. Les éléments nécessaires aux calculs des résultats du mois passé doivent donc être disponibles, au plus tard, le 8 du mois suivant.

3.4.4 GESTION DE LA CYBERSECURITE

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le titulaire s'engage à adhérer aux mesures de cybersécurité spécifiées dans l'annexe des exigences de cybersécurité.

Ces mesures comprennent des exigences impératives auxquelles le titulaire s'est engagé, ainsi que des spécifications qui doivent être mises en œuvre, surveillées et améliorées tout au long de la durée du contrat.

Plan d'assurance sécurité (PAS)

En complément de ces engagements, le titulaire est tenu de mettre en place un plan d'assurance sécurité (PAS).

Modèle en Annexe.

Ce plan a pour objectif de :

- ✓ Contrôler de manière rigoureuse les méthodes et mesures de cybersécurité implémentées
- ✓ Assurer la conformité avec les exigences détaillées dans l'annexe de cybersécurité
- ✓ Garantir une surveillance continue et une amélioration des dispositifs de cybersécurité

Le PAS doit être élaboré en étroite collaboration avec la cellule SSI du Département et faire l'objet de révisions régulières pour s'adapter à l'évolution de la réglementation, menaces et technologies.

Importance de la conformité

Le respect de ces mesures et la mise en place du PAS sont cruciaux pour :

- Assurer la cybersécurité, l'intégrité et la confidentialité des données traitées
- Garantir la conformité aux normes du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
- S'aligner sur la stratégie et la politique de Sécurité des systèmes d'information du Département
- Répondre efficacement aux nouveaux défis et menaces en matière de cybersécurité

Engagement et responsabilités du titulaire

L'annexe cybersécurité rappelle que la cybersécurité et la cyber-résilience sont essentielles pour protéger contre les cyberattaques. À ce titre, le titulaire s'engage à :

- Appliquer strictement toutes les exigences définies dans les documents de référence.
- Mettre en œuvre proactivement le Plan d'Assurance Sécurité (PAS).
- Travailler en étroite collaboration avec la cellule SSI, via une comitologie de cybersécurité avec le référent sécurité, afin de favoriser l'amélioration continue des dispositifs de protection.
- Intégrer dans ses pratiques toutes les obligations contractuelles et réglementaires applicables au Département.

Cette approche globale vise à renforcer la posture de cybersécurité du Département et à maintenir un niveau élevé de protection face aux menaces évolutives du paysage numérique.

3.4.5 CONTRAINTES D'EXECUTION

Depuis la crise sanitaire de 2020, les modalités et contraintes d'exécution ont évoluées de sorte que le travail se fait autant sur site qu'à distance.

3.4.5.1 MOYEN ET OUTILS

Les moyens et outils décrits dans ce paragraphe sont utilisés par le prestataire et/ou le Département pour la bonne exécution des prestations de ce marché.

Les moyens et outils exclusivement techniques, c'est-à-dire les plates-formes d'administration et de supervision nécessaires au fonctionnement des infrastructures, font partie intégrante des périmètres Callipso sous la responsabilité du titulaire.

Les moyens et outils décrits dans ce paragraphe sont quant à eux :

- *Soit fournis et sous responsabilité du Département, et mis à disposition du titulaire dans le cadre de la bonne exécution de ses prestations.*
- *Soit fournis et sous responsabilité du titulaire, et mis à disposition des équipes in situ dans le cadre du suivi et du partage des informations entre le titulaire et le Département.*

Les moyens et outils mis à disposition du titulaire par le Département afin d'assurer le pilotage et la qualité de sa prestation, sont :

- *Un PC « master CD13 » pour tout le personnel du titulaire assurant l'exploitation.*
- *Un centre d'appel (ISI-COM) dédié à sa prestation pour permettre à son équipe d'être joint par un numéro unique, l'application étant utilisable soit en situation de télétravail soit en présentiel.*
- *Les droits d'accès aux applications suivantes :*
 - *Intraqual, le système de management de la qualité.*
 - *GED SharePoint (Plan de classement des documents).*
 - *EZV pour le suivi et le reporting sur les dossiers traités par les équipes sur site.*
 - *13Utile (site SharePoint), pour consigner les documents destinés aux utilisateurs (guides et notices), ainsi qu'au centre de services afin qu'il puisse assurer le niveau un sur la gestion des incidents, de demandes de services utilisateurs ainsi que de conseil.*
 - *ICP, pour la gestion des informations et des synchronisations annuaires.*
 - *La plate-forme de supervision Centreon / Nagios, qui porte sur les éléments suivants :*
- *Outre les dispositifs informatiques, le Département fournira les locaux, mobiliers de bureaux et postes de travail bureautique (PC, téléphone fixe) nécessaires aux équipes en travail in situ du titulaire. Le Département fournit également les locaux de stockage nécessaires pour l'exploitation, mais pas forcément ceux nécessaires aux équipes projets.*

Le titulaire mettra à disposition de son personnel les moyens et outils suivants et sous sa responsabilité :

- *Outil de gestion documentaire et de suivi et reporting des dossiers ouverts en escalade des équipes sur site (dossier en traitement N3) : extranet sécurisé du titulaire, base documentaire sécurisée et partagée entre les équipes in situ et à distance du titulaire et le Département.*
- *Autres moyens et outils nécessaires pour la production mensuelle des indicateurs d'exploitation et de pilotage.*
- *Outils de supervision couplé à Centreon, localisé sur les infrastructures du Département afin que les équipes in situ soient alertées des évènements critiques et sensibles en temps réel*
- *Une solution VPN IP (accès distant permanent) entre le Département et son ou ses entités de supervision. La solution technique peut intégrer un lien dédié opérateur ou une solution de type VPN IPsec via Internet.*
- *Les locaux de stockage qui pourraient être nécessaires dans le cadre de projets seront, en fonction du volume de matériel, fournis par le titulaire, qui fournira également la logistique nécessaire pour les livraisons, selon les modalités définies par les équipes projets de la DSIUN.*

3.4.5.2 CONFORMITE

REQ10 : Le titulaire devra être conforme aux normes et appliquer les recommandations suivantes :

- Aux normes et standard EIA / TIA / ISO
- Aux agréments et prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP)
- À la directive européenne CEM 89 336 CEE
- Aux normes IEEE
- Au modèle OSI
- Aux RFC de l'IETF
- Aux recommandations de l'ANSSI

3.4.5.3 PERSONNEL DU TITULAIRE

Le titulaire fournit une équipe chargée des opérations d'exploitation (GO) et une partie des équipes de gestion technique. Cette équipe pourra être indifféremment sur site ou à distance. Il n'y a pas de ratio imposé et définitif mais les règles qui s'appliquent pour sa quantification sont :

- Les engagements de service tels demandés dans ce présent marché doivent être impérativement assurés, le fait que des exploitants soient à distance et éventuellement devant se rendre sur site, n'excusera pas le non-respect des SLA ;
- Dans le principe de l'application des bonnes pratiques, la distance sociale dans l'espace Callipso doit pouvoir s'appliquer.

Ci-dessous, la répartition des activités du marché Callipso et la possibilité de recourir au télétravail pour leur réalisation.

Type activité	Activité	Sous activité	Taux de télétravail possible	Taux de travail en présentiel
MCO	GO	Supervision infrastructure/documentation	100%	0%
MCO	GO	Configuration/préparation des équipements/SAV	0%	100%
MCO	GO/GT	Gestion des incidents/problèmes	50%	50%¹
MARCHE	Exécution	Commandes/PV	100%	0%

¹ Selon la nature de l'incident (déplacement sur site)

MARCHE	Exécution	Comités de pilotage	50%	50%
PROJET	Projet Callipso	Rédaction CDC	100%	0%
PROJET	Projet Callipso	Phase étude (documentation, kick off)	100%	0%
PROJET	Projet Callipso	Phase maquette	0%	100%
PROJET	Projet Callipso	Phase déploiement	0%	100%
PROJET	Projet Callipso	Phase validation	50%	50%
MANAGEMENT	Gouv&Pilotage	Préparation	100%	0%
MANAGEMENT	Gouv&Pilotage	Animation	100%	0%

Les acteurs du pilotage et de la gouvernance du titulaire ont la responsabilité que l'ensemble des équipes, in situ et à distance, exécutant des prestations pour le Département, délivrent les services dans les niveaux de qualité attendus décrits dans ce marché. Ils doivent donc s'assurer des points suivants :

- Le niveau de compétences techniques adéquates des ressources techniques intervenant pour le Département.
- La parfaite connaissance de l'équipe intervenante des locaux et des installations de l'ensemble du Département, et son autonomie à toute fin d'être opérationnelle à tout moment sur les lieux où les opérations sont susceptibles de se dérouler.
- La fourniture des outillages courants ou spécialisés, d'intervention, de mesure et de contrôle, nécessaires à la réalisation des prestations qui lui incombent, ainsi que les matières consommables.

Le personnel d'intervention est réputé avoir les compétences nécessaires pour utiliser les outils de gestion et d'administration du réseau mis à disposition par le Département ou fournis par le titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le personnel du titulaire fait preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des tiers et respecte les obligations de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession sur les personnels et activités du Département. Il s'engage à respecter le règlement intérieur du CD13 et les consignes s'y afférant.

Le titulaire devra mettre à disposition, et à sa charge, l'ensemble des moyens nécessaires (humains, protections – casque, chaussures de sécurité...logistique, dont véhicules etc.) nécessaires à l'exécution des prestations.

REQ11 : Le titulaire devra respecter et obligatoirement signer les plans de prévention annuels de la sûreté du CD13 avant la fin de la phase de réversibilité.

REQ12 : Le titulaire s'engage à une disponibilité de l'équipe de gestion des opérations d'exploitation (GO) de 8h à 18h du lundi au vendredi.

3.4.5.4 CONTRAINTES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

Le titulaire a à sa charge l'exécution de toutes les manœuvres et consignations nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations, toutes les précautions à prendre en matière de sécurité ainsi que la délivrance au personnel chargé des opérations des autorisations et titres nécessaires.

Il a sous son entière responsabilité le respect des prescriptions de sécurité faisant l'objet de réglementations et dispositions légales, notamment les prescriptions de sécurité applicables aux travaux d'exploitation et d'entretien des installations et des équipements électriques.

Pour toutes les opérations dont il a la charge, le titulaire veille à :

- *La protection des équipements et matériels des autres corps d'état situés à proximité de l'installation concernée.*
- *La manutention des matériels nécessaires à l'exécution des prestations.*
- *La remise en service et le nettoyage des locaux après une intervention ayant entraînée des désordres de son fait.*
- *Le signalement à la DSIUN de toute anomalie fonctionnelle ou technique pouvant entraver le bon déroulement de sa prestation ou le bon fonctionnement des infrastructures Callipso, et constatée dans le cadre de ses interventions mais qui ne sont pas de son fait.*

Le titulaire s'engage à souscrire une police d'assurance couvrant tous les risques dont il pourrait être retenu pour responsable dans les conditions du droit commun, notamment : accident, incendie, explosion, vol, dégâts des eaux, conséquence d'un défaut et ce dans les conditions prévues au CCAP.

3.4.6 JOURNAUX DE BORDS ET INDICATEURS

Les indicateurs de performance et de pilotage sont produits pour certains hebdomadairement, mensuellement pour d'autres, en fonction du livrable dans lequel ils sont demandés. Ils permettent de mesurer :

- *La performance et la qualité des infrastructures*
 - *Disponibilité des services*
 - *Taux de panne matérielle*
 - *Le niveau de sécurité des services (détection et gestion des attaques, des failles et vulnérabilités, capacité de traitement des alertes des agents de veille...)*

- *Le taux de détection anticipé des incidents (gestion des évènements, qualité de la supervision, des checklists, des analyses de logs, etc.)*
- *La gestion des actifs*
 - *Niveaux des stocks*
 - *Fiabilité des inventaires EZV*
- *Les volumes, capacités, qualités et délais de traitement des incidents et des demandes*
 - *Volumes d'incidents, de demandes, de problèmes et de changements*
 - *Délais de traitements*
 - *Taux de récurrence des incidents, de réouverture et de relance des dossiers (incidents et demandes)*
 - *Satisfaction des utilisateurs (questionnaire EZV)*
- *La qualité de la prestation de pilotage et gouvernance (mesuré par la DSIUN)*
 - *Qualité et ponctualité des livrables et des comités (journaux de bord, comptes rendus, présentation pour les comités, gestion de la base documentaire...)*
 - *Alignement du fonctionnement et de l'organisation de la prestation par rapport à la stratégie de la DSIUN*
 - *Respect des engagements contractuels, continuité de service sur les prestations (gestion des absences, des fonctions et des compétences, ...)*
- *Gestion des tickets, des configurations et des bases documentaires (rigueur dans le renseignement des tickets utilisateurs et tickets techniques, documents d'exploitation, modes opératoires, respect des standards techniques...)*
- *La qualité de la proactivité et du conseil (anticipation des évolutions)*
- *Certains indicateurs techniques ou de pilotage pourront être demandés ponctuellement par la DSIUN, sur de mauvais résultats d'indicateurs mesurés par la DSIUN, ou au sujet d'incidents ou de problèmes complexes*

3.4.6.1 LISTE DES INDICATEURS

Une liste d'indicateurs à titre d'exemple est présentée ci-dessous.

Lors du lancement du marché, un certain nombre d'indicateurs de cette liste sera retenu par le CD13. Leur mode de calcul et leur fréquence seront décrits dans la convention de service (CS). Cette liste pourra être revue lors de chaque comité contractuel avec l'ajout d'indicateurs de la liste et/ou le retrait d'autres de la liste exigible en cours.

Ils seront ensuite intégrés dans les journaux de bord hebdomadaires et lors des comités contractuels, avec les analyses associées, les actions techniques correctives et les plans d'action d'amélioration à mettre en œuvre en cas de nécessité.

Les tableaux suivants présentent par type de prestation et d'activité :

- *Le périmètre de l'indicateur*
- *Le nom descriptif de l'indicateur*
- *La mesure attendue de l'indicateur*
- *Le Pas qui définit l'incrément selon lequel est compté la pénalité (les durées exprimées dans les tableaux suivants sont des durées en horaires ouvrés sur la plage horaire d'ouverture demandée)*
- *Un poids relatif aux pénalités*

Pratiquement la pénalité par indicateur est calculée de la manière suivante :

Le poids X l'écart entre la mesure effectuée et la mesure attendue par unité de pas sachant que tout pas commencé est comptabilisé.

- *Exemple 1 : La mesure attendue d'un indicateur X est définie à 1 heure, son Pas à 30 minutes et son poids à 2. Pour un comité de pilotage mensuel, la mesure de l'indicateur est de 2h45 soit 4 unités de Pas. La pénalité est donc de $4 \times 2 = 8$ points*
- *Exemple 2 : La mesure attendue d'un indicateur Y est définie comme $90\% < GTR$, son pas à 1% et son poids à 3. Cela signifie que 90% des incidents du mois doivent être résolus dans un délai inférieur à la GTR de mêmes incidents. Si le calcul fin de mois indique 88% d'incidents résolus dans la GTR, alors la pénalité est de $2 * 3 = 6$ points*

Les montants relatifs aux points de pénalités seront précisés dans le CCAP :

Prestation	Périmètre	Précision périmètre	Indicateur	Mesure attendue	Pas	Poids
Initialisation	Prestations de transition – Qualification et mise en œuvre	Comité de Pilotage	Remise de tous les livrables	Livraison validée en COPIL	1 jour	4
Pilotage	Suivi du marché et des prestations	Comité de pilotage	Remise des documents préparatoires avant le comité	Délai de 3 jours	1 jour	2
Pilotage	Suivi du marché et des prestations	Comité de pilotage	Remise des documents après le comité	Délai de 5 jours	1 jour	4
Pilotage	Suivi du marché et des prestations	Comité de suivi	Remise des documents après le comité	Délai de 3 jours	1 jour	1

Pilotage	Qualité	Plan d'action	Respect du planning d'une action	Délai entériné en comité	Tout jour dépassé	1
Pilotage	Qualité	Exigences du CCTP	Manquement aux exigences	Manquement constaté en comité	Aucun manque	10
Pilotage	Sécurité	Plan d'action	Respect du planning d'une action	Délai entériné en comité	Tout jour dépassé	1
Pilotage	Sécurité	Exigences du CCTP	Manquement aux exigences	Manquement constaté en comité cybersécurité	Aucun manquement	10
Exploitation	Gestion des incidents	Majeurs	Résolution d'un incident P1/P2	Délai < GTR	1h	2
Exploitation	Gestion des incidents	Non majeurs	Résolution d'un incident P2/P3/P4	Délai < GTR	2h	1
Exploitation	Gestion des incidents	Majeurs	Résolution des incidents P1/P2 dans le mois	90% < GTR	1%	3
Exploitation	Gestion des incidents	Majeurs	Résolution des incidents P1/P2 dans le mois	100% < GTR*2	1%	6
Exploitation	Gestion des incidents	Majeurs	Résolution des incidents P1/P2 dans le mois	90% < GTR	1%	2
Exploitation	Gestion des incidents	Non majeurs	Résolution des incidents P3/P4 dans le mois	90% < GTR	2%	2
Exploitation	Gestion des incidents	Non majeurs	Résolution des incidents P3/P4 dans le mois	100% < GTR*2	2%	4
Exploitation	Gestion des incidents	Non majeurs	Résolution des incidents P3/P4 dans le mois	90% < GTR	2%	1
Exploitation	Gestion des incidents majeurs	Incident P1/P2 majeurs	Délai d'information du CD13	Dans les 15'	5'	10
Exploitation	Gestion des incidents majeurs	Incident P1/P2 majeurs	Remise d'un rapport d'incident majeur complet et du bilan	5 jours après la fin de l'incident.	1 jour	5
Exploitation	Gestion des problèmes	P1	Respect des délais	Manquement constaté en comité	Toute semaine dépassée	4

Exploitation	Gestion des problèmes	P2	Respect des délais	Manquement constaté en comité	Tout semaine dépassée	2
Exploitation	Gestion des problèmes	P3	Respect des délais	Manquement constaté en comité	Tout semaine dépassée	1
Exploitation	Gestion des demandes au catalogue	Urgent et non urgent	Traitement d'une demande cataloguée	Délai < GTR	2h	1
Exploitation	Gestion des demandes au catalogue	Urgent et non urgent	Traitement des demandes cataloguées (un indicateur par type de demande)	80% < GTR	1%	1
Exploitation	Gestion des demandes au catalogue	Urgent et non urgent	Traitement des demandes cataloguées (un indicateur par type de demande)	95% < GTR*1,5	1%	2
Exploitation	Gestion des demandes au catalogue	Urgent et non urgent	Traitement des demandes cataloguées (un indicateur par type de demande)	100% < GTR * 2	1%	3
Exploitation	Gestion des demandes de changement		Prise en compte de la demande de changement (saisie de la demande et désignation du porteur)	100% dans un délai de 8 Heures	1%	1
Exploitation	Gestion des demandes de changement		Remise de la « proposition commerciale » et « impact » de traitement de la demande de changement	100% en moins de 4 jours	5%	3
Compléments	Gestion des demandes de changement		Traitement des demandes de changement (un indicateur par type de demande)	80% dans le délai	1%	1
Compléments	Gestion des demandes de changement		Traitement des demandes de	100% dans le délai convenu * 1,5	1%	3

			<i>changement (un indicateur par type de demande)</i>			
<i>Exploitation</i>	<i>DQA</i>		<i>Disponibilité des éléments nécessaires aux statistiques DQA</i>	<i>Au plus tard Le 8 de chaque mois</i>	<i>1 jour</i>	<i>7</i>
<i>Toutes prestations</i>	<i>Gestion de la base documentaire</i>		<i>Mise à jour de la base documentaire (ajout, modification, suppression) avec des éléments à capitaliser</i>	<i>< 2 jours</i>	<i>1 jour</i>	<i>10</i>
<i>Compléments</i>	<i>Assistance technique</i>		<i>Mise à disposition ressources</i>	<i>< 3 jours</i>	<i>1 jour</i>	<i>3</i>
<i>Compléments</i>	<i>Audit de vulnérabilité</i>		<i>Durée traitement</i>	<i>< 1 mois</i>	<i>1 jour</i>	<i>1</i>
<i>Toutes livraisons</i>	<i>Acquisitions de matériel</i>		<i>Délai de livraison</i>	<i>< à 2 mois</i>	<i>1 jour</i>	<i>1</i>

3.4.6.2 SUIVI DES INDICATEURS

Les indicateurs seront revus et adaptés dans la phase d'initialisation du marché. Le titulaire et le CD13 établiront conjointement les modes de calculs et de vérification des valeurs.

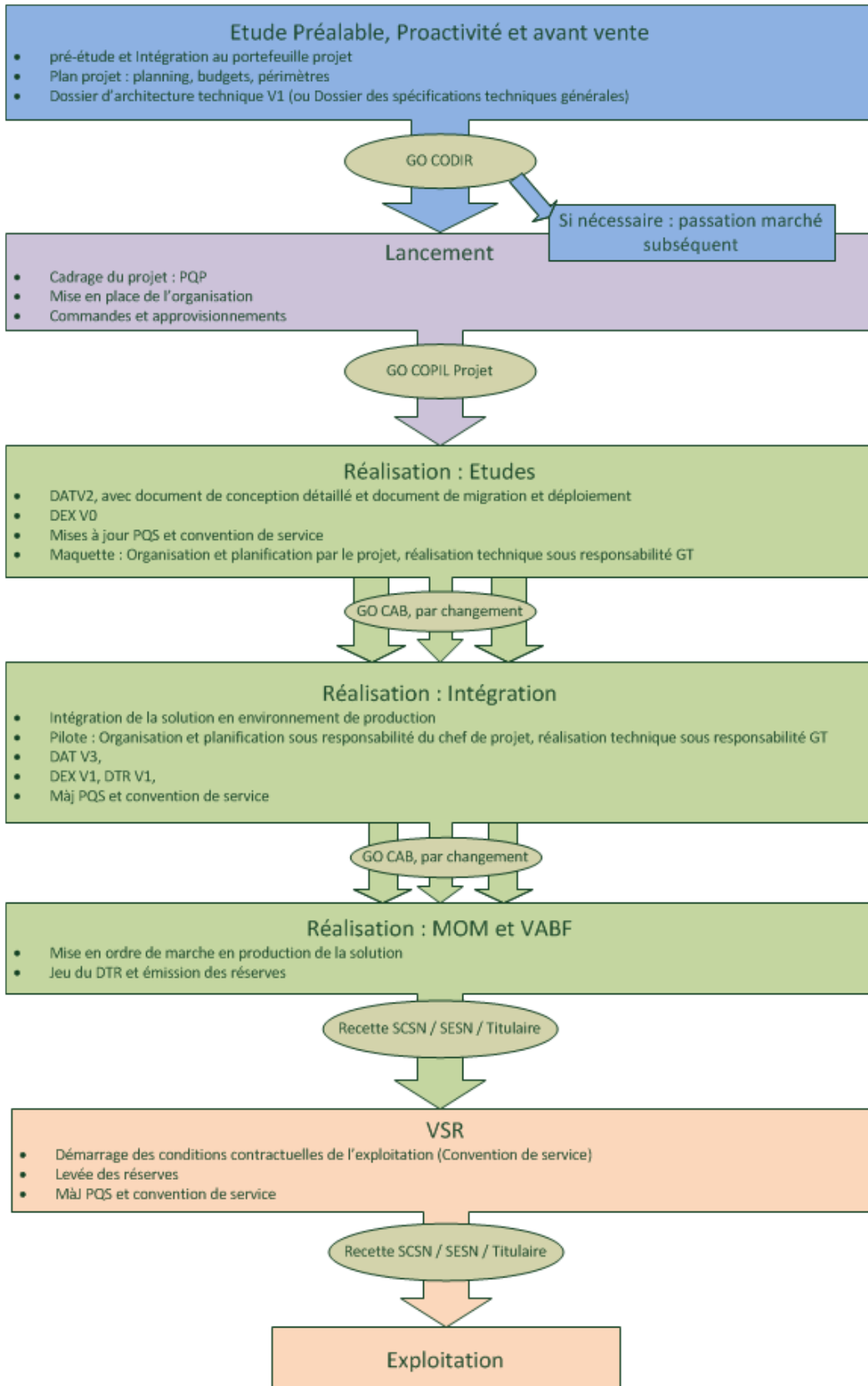
Ils devront être établis et suivis par le titulaire qui devra les restituer aux comités de contrat. Le titulaire devra s'assurer que tous les indicateurs produits (données et modalités de calcul) soient accessibles et vérifiables par le CD13.

3.5 PRESTATIONS DE CONSTRUCTION

Les prestations de construction consistent à étudier et mettre en place de nouvelles solutions ou services pour le CD13 notamment les projets décrits au chapitre 2.2.

Elles feront l'objet d'un marché subséquent sur les projets dont l'étude préalable n'avait pas été identifiée ou envisagée lors de l'écriture du marché.

Elles intègrent les étapes suivantes :



3.5.1 LA PHASE D'ETUDE PREALABLE

Elle est composée d'une étude d'opportunité et si nécessaire d'une pré-étude technique. Elle permet de définir le périmètre, l'engagement des moyens humains et financier du projet. Elle donne lieu à des spécifications générales ainsi qu'à un plan projet formalisant le périmètre, les coûts prévisionnels, les risques initiaux, les ressources nécessaires ainsi qu'un planning général. Un arbitrage a lieu en comité de direction DSIUN permettant de déclencher le lancement projet.

3.5.2 LE LANCEMENT

Il permet d'organiser la réalisation du projet en chantiers et de définir l'organisation. Il permet également d'affiner les chiffrages et les plannings de réalisation. Cette phase se déroule en parallèle de la phase éventuelle de passation de marché subséquent. Elle est validée par le COPIL du projet, à l'issue des commandes et de la définition de l'organisation.

3.5.3 LA REALISATION

Elle commence à l'issue des approvisionnements et de la mise en place de l'organisation prévue.

Elle couvre :

- *La préparation des équipements et leur maquetage.*

Pour les solutions logicielles et les opérations de maintenance évolutive sur OXE, l'intégration se réalise sur les plateformes de préproduction.

Dès lors que les études détaillées impactent les environnements de production, par la nécessité d'une interconnexion sur les réseaux ou les infrastructures téléphoniques, elles devront faire l'objet d'une instruction de changement.

- *Les études détaillées. Elles sont réalisées sur la base de la maquette ou de la préproduction. Elles sont réalisées par les intervenants de la GT du titulaire, et la validation de la DSIUN pour le passage à la phase d'intégration.*
- *Les intégrations sur les environnements de production font l'objet d'un passage au CAB, afin de valider tout changement normal ou majeur issu de la phase des études détaillées.*
- *La mise en exploitation, associée à la VABF, signifie le passage de responsabilité de la solution du mode projet au mode exploitation.*

Les tests et la recette globale sont décrits au DTR. Les tests et les recettes sont :

- *Joués par les équipes projet et GT du titulaire et de la DSIUN concernant les tests techniques.*

- *Vérifiés par les équipes projet et GO du titulaire et de la DSIUN concernant les résultats, les réserves, l'exhaustivité des moyens et outils d'exploitation, et pour le passage en VSR.*

3.5.4 LA VSR

Elle est réalisée sous responsabilité des équipes d'exploitation (GO et GT) du titulaire et de la DSIUN, avec le support des équipes projet. L'objectif de la VSR étant de vérifier le bon fonctionnement technique et organisationnel en exploitation, tous les services dus au titre des services d'exploitation doivent être rendus, à l'exception des services qui font l'objet de réserves identifiées et acceptées à la VABF.

Ces réserves doivent faire l'objet d'un plan de prise en charge pendant la VSR, afin de convenir entre le titulaire et la DSIUN des modalités techniques, organisationnelles et des échéances de levées de réserves. Ce plan sera intégré :

- *Dans les journaux de suivi de projet, pris en charge et traité dans les comités projets (Suivi/pilotage).*
- *Dans les livrables de l'exploitation, intégrés dans les tableaux de suivi des actions et revus dans les comités de suivi d'exploitation.*

La VSR se conclut avec la signature du PV de fin de projet.

Un bilan du projet pourra être planifié et organisé dans les jours/semaines faisant suite à la signature du PV.

3.5.5 LES LIVRABLES (DOCUMENTS)

Les livrables documentaires des prestations de constructions permettent de formaliser et valider les choix techniques et organisationnel, ainsi que la conformité des prestations. Ils jalonnent le projet, et donnent les éléments de décision aux différentes instances de validation.

À chacune des phases de la construction, le titulaire fournira les livrables documentaires définis en phase d'étude préalable et en phase de lancement, intégrant :

- *Les documents techniques : ils intègrent les descriptions techniques des solutions et analyses d'impacts techniques de leur intégration, modes opératoires de migration, modes opératoires des opérations, documents de spécifications et d'architectures...*

Ils sont formalisés dans :

- *Le DAT : dossier d'architecture technique, constitué des spécifications générales et détaillées de la solution.*
 - *Le DTM : dossier technique de migration.*
 - *Le DTE : dossier technique d'exploitation.*
 - *Le DTR : dossier de tests et de recette.*
- *Les documents qualité, d'organisation et de fonctionnements du projet et de l'exploitation : ils intègrent les RACI, organisation détaillée des migrations et des mises en production, les documents nécessaires à l'exploitation, incluant catalogues de services et sujets d'incidents EZV et leurs éléments de collectes : Workflows, SLA, questionnaires de qualification... tableaux de suivi des actions projet, comptes rendus de réunion projet.*

Ils sont formalisés dans :

- *Le PQS.*
 - *La convention de service.*
 - *Les journaux projets : Indicateurs, tableaux de suivi des actions et les comptes rendus de réunion projets.*
- *Les guides utilisateurs et documents destinés au centre de service pour traiter le niveau 1 auprès des utilisateurs (13Utile).*

Le transfert de ces livrables aux équipes DSIUN est organisé par le titulaire, afin qu'ils soient validés ou, s'ils font l'objet de réserves, de revues conjointes pour la prise en compte des modifications.

La validation des livrables documentaires fera l'objet au maximum de deux transferts et revues de réserves et modifications majeures bloquantes.

Les réserves mineures peuvent être relevées et faire l'objet de modification tout au long du projet.

Les livrables documentaires définis ne sont pas tous nécessaires pour tous les projets. Ils font l'objet d'un cadrage en avant-vente ou à la phase de lancement.

La liste pour les projets définis dans ce marché (évolution de l'infrastructure Callipso et Simplification des standard automatiques), et potentiellement pour les projets qui seront définis ultérieurement dans les marchés subséquents, est la suivante :

- *Le PQP.*

Il est livré dans son intégralité à l'issue de la phase de lancement et cadrage. Il intègre les éléments de pré-étude vus en étude d'opportunité et les éléments de cadrage définis après la validation du lancement.

- *Le dossier d'architecture technique : il décrit et fixe les périmètres de la solution proposée. Il peut comprendre, en fonction de l'importance du projet :*
 - *Le document de spécification générale (phase de pré-étude et d'étude).*
 - *Le document de spécification détaillée (phase d'étude, incluant maquette ou préproduction).*
 - *Le document d'installation, de configuration et de paramétrage de la solution.*
 - *Le dossier de migration et de déploiement : il décrit les méthodologies et impacts techniques et définit l'organisation et la méthodologie de l'intégration de la solution à la production.*

Il peut comprendre, en fonction de l'importance du projet :

- *Le document technique de migration, décrivant les modes opératoires d'intégration de la solution dans les infrastructures de production, et/ou la méthodologie technique de migration de la solution vers la production.*

Il définit les modes opératoires d'installation, de configuration et de paramétrage en incluant les modifications à apporter sur les infrastructures en production.

Il décrit les impacts techniques sur les services et leur continuité, et prend en compte les contraintes vis-à-vis des utilisateurs, en fonction de la méthodologie de passage en production retenue (migration progressive ou big bang, déploiement des utilisateurs, etc.).

- *Le plan de migration et/ou de déploiement. Il décrit l'organisation, les moyens humains, logistiques et techniques nécessaires à la réalisation de la migration, de la VABF et de la VSR.*
- *Le dossier de tests et de recette. Il comprend les tests techniques de la solution mise en exploitation, et la vérification de l'exhaustivité des éléments pour l'exploitation :*
 - *Jeu de tests techniques complété avec les résultats et les réserves.*
 - *Base documentaire des livrables du projet avec les cartouches de gestion et les réserves.*
 - *Implémentations EZV des sujets et catalogues de services.*

- *Liste des contrôles opérationnels de bon fonctionnement (Checklist), quotidien, hebdomadaire, mensuel relatif à la solution mise en exploitation.*
- *Vérification de la mise en supervision, application des plans de sauvegarde et restauration (à réserver systématiquement pour valider également en VSR).*

Le DTR ainsi que les documents techniques et contractuels (principalement la Convention de service), sont susceptibles d'être ajustés tout au long de la VSR par le titulaire, sur demande du Département, ou de leur initiative, avec la validation du Département.

À la fin de la VSR, ces livrables rentrent dans le cycle de vie de la documentation.

3.6 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE SERVICE

Ces prestations concernent l'ensemble des études, astreintes ou interventions techniques d'installations, d'ingénieries ou d'expertises relatives à des événements, des extensions de capacités, des évolutions ou autres chantiers.

Les commandes portant sur ces interventions feront l'objet d'une proposition commerciale établie dans le cadre des démarches commerciales de cadrage avant-vente, qui permettra de définir la prestation dans son objectif, ses livrables et ses résultats :

- *Engagement de service (GTR, GTI) sur des créneaux horaires HNO*
- *Livrables documentaires*
- *Planning de déploiement ou d'installation*
- *Périmètre de l'intervention*
- *Les impacts (exploitation et sécurité) sur le service*
- *Charges estimées et profils requis*

3.6.1 INTERVENTIONS TECHNIQUES, ETUDES STANDARDS ET COMPLEXES

Ces prestations sont commandées de manière ponctuelle et couvrent notamment les besoins du Département suivants :

- *Opérations de maintenance réalisées HNO car nécessitant une coupure de service ou comportant un risque de coupure de service.*

- *Opérations de maintenance préventives informatique, réseau ou sur les infrastructures de câblage ou accès télécoms ayant un impact sur les infrastructures Callipso et nécessitant une étude et/ou intervention conjointe.*
- *Évènement du Département nécessitant un déploiement ou une installation exceptionnelle.*
- *Opération de maintenances évolutives sur les infrastructures Callipso.*
- *Évènement du Département nécessitant une présence sur site ou une astreinte HNO afin d'assurer la continuité des services Callipso, ou en cas de panne, le rétablissement dans les engagements de service convenus à la proposition commerciale.*
- *Formations utilisateurs du CDS sur les solutions Callipso.*
- *Visites préventives sur les sites distants critiques, permettant de vérifier par des tests notamment le bon fonctionnement local de la téléphonie du site, l'autonomie réelle des batteries...*

3.6.2 DEPLOIEMENT, INSTALLATION ET DEMENAGEMENT

Les prestations prises en charge dans le cadre des déploiements, installations et déménagement, couvrent principalement des modifications d'infrastructures sur les sites distants. Elles pourront concerner également à la marge, l'aménagement de locaux techniques de type Datacenter sur les sites centraux.

Elles feront l'objet d'une proposition commerciale du titulaire avec ses engagements relatifs à la prestation. Cette proposition sera basée sur les prix fixés au BPU dans la partie « prestations complémentaires de services » pour le service et complété par les prix du BPU ou du Catalogue pour le matériel.

Concernant les déploiements, le titulaire établit une proposition avec les matériels nécessaires, dans le respect des standards d'architecture technique et d'installation physique. Si le matériel ne fait pas partie de références intégrées dans le BPU, un marché subséquent sera passé.

Les prestations suivantes seront prises en charge de base par le titulaire dans les prestations de déploiement et de déménagements proposées dans l'AC :

- *Collecter les services et facultés téléphoniques attendus par les utilisateurs. Le Département accompagnera le titulaire dans cette démarche afin d'initier la collecte en lui fournissant les contacts nécessaires, les profils types des utilisateurs par rapport à leur direction métier, etc.*
- *Réaliser les installations physiques, les paramétrages et configurations des équipements Callipso, et rendre les locaux techniques dans l'état de conformité au standard et normes établis par la GT.*
- *Documenter ces installations dans les dossiers de sites.*
- *Vérifier le bon fonctionnement des installations et établir le PV de réception et passer en exploitation.*

REQ09 : Le titulaire prendra en charge les demandes de déploiement, installation et déménagements.

3.7 PRESTATIONS D'EXPLOITATION

Les prestations d'exploitation concernent l'ensemble des actes réalisés en backoffice sur les champs d'application techniques décrits au chapitre 2. Ces champs d'application comprennent les périmètres techniques des solutions et produits acquis et intégrés par ce présent AC, ainsi que d'autres équipements, infrastructures ou services de téléphonie et télécommunications pouvant être acquis par d'autres marchés.

Il s'agit par exemple :

- *Des lignes télécoms des opérateurs téléphoniques (Trunk SIP, lignes analogiques ou numériques directes) mais aussi des boîtiers SIP.*
- *Des équipements de mobilité (DECT mais sont exclus les smartphones et les téléphones mobiles...).*

Les activités relatives à ces prestations relèvent de niveaux techniques classés comme suit :

- *Niveau 0/1 : hors périmètre de ce marché. Activité du CDS.*

Il s'agit de la prise d'appel utilisateur, de la qualification, conseil et dépannage en ligne avec l'utilisateur et des interventions de proximité pour les utilisateurs (opérations et installations des terminaux principalement).

- *Niveau 2 : activité de la GO prise en charge dans ce marché.*

Il s'agit des traitements de backoffice opérés par les équipes sur site via les outils d'administration et de supervision locaux à la DSIUN.

- *Niveau 3 : activité de la GT ou escalade GO prise en charge dans ce marché.*

Il s'agit des traitements de backoffice opérés par le responsable technique de compte, en escalade du N2 ou pour les instructions de problèmes ou de changements.

Périmètre d'exploitation	Centre de service (hors périmètre du marché)	Gestion des opérations (Titulaire et centre de service)	Gestion technique (Titulaire)	Support et maintenance (Titulaire)
Niveau de traitement				
Niveau 0/1 : Centre de service, FrontOffice	<i>Prise d'appel Qualification avec l'utilisateur</i>	<i>Traitement des incidents et des demandes de conseil en ligne Interventions de proximité auprès des utilisateurs (installations et opérations sur les postes Callipso / sur les postes informatiques)</i>		
Niveau 2 : Backoffice (Titulaire)		<i>Qualifications complémentaires si nécessaire Traitement et suivi des tickets</i>		
Niveau 3 (Titulaire)		<i>Traitement des tickets complexes, en escalade du niveau 2</i>	<i>Gestion et Instructions techniques des changements et des problèmes</i>	<i>Escalade pour le traitement des tickets complexes Fourniture et Logistique pour maintenances matérielles</i>

3.7.1 GESTION DES OPERATIONS (GO)

EXI05 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique son organisation, ses ressources et sa méthodologie pour effectuer les prestations de la gestion des opérations (GO)

La gestion des opérations consiste à traiter l'ensemble des incidents utilisateurs, des incidents techniques parfois sans impacts vis-à-vis des utilisateurs, et les demandes de services, avec également une distinction entre requêtes utilisateurs et demandes de services internes à la DSIUN.

Elle relève donc de plusieurs processus établis par la DSIUN :

- La gestion des incidents, comprenant les incidents utilisateurs, les incidents techniques, les incidents majeurs, et les incidents de sécurité.
- La gestion des requêtes utilisateurs, ou demandes de services utilisateurs.
- La gestion des changements, dans sa partie traitant des demandes de services internes (demande de changement qualifiée de « standard »).















Elle relève également de dispositifs établis dans ce marché, et qui pallient parfois à l'absence de certains processus au niveau transversal, tels que :

- La gestion des événements.
- La gestion de la cybersécurité.
- La gestion des actifs et des configurations.
- La gestion des connaissances.

Le suivi de ces opérations est réalisé via EZV. Le titulaire, dans le cadre de la gestion de ces opérations, est responsable de la bonne information, à partager entre les équipes du titulaire, avec le CDS, et l'ensemble des interlocuteurs DSIUN concernés.

La gestion des opérations consiste également à veiller au quotidien à la disponibilité et la qualité des services :

- Par des vérifications journalières, qui donnent lieu aux rapports de pilotage à l'ouverture du service Callipso. Ci-dessous, le type de rapport qui est diffusé chaque matin quelque peu après l'ouverture du service, le temps de faire l'ensemble des vérifications de bon état du service.

METEO GLOBALE DU CD13			
	HD13 	ARENC 	ST-SEBASTIEN 
	SITES DISTANTS 		
INFORMATIONS / CHANGEMENTS / INTERVENTIONS PLANIFIEES			
R201102_004 --> Remplacement du serveur CYCOS			
METEO DETAILLE DU CD13			
INFRASTRUCTURE TOIP CALLIPSO	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
CENTRE D'APPEL ISI-COM	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
VISIO LIFESIZE	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
SMS LINK MOBILITY	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
SMS MAIL CYCOS	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
ANNUAIRE	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
GLIIDE VOCAUX DE FERMETURE (CDS/APA/MDPH)	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
TOIP VIP/VVIP	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
 Incident IZV : Résumé :			
LEGENDE			
ETAT	UTILISATEUR	TECHNIQUE	
	Aucun impact utilisateur Le service est nominal pour l'utilisateur, aucun impact.	RAS Le service est nominal, les paramètres sont standards et les modes secours opérationnels.	
	Perturbations sur le service Le service est dégradé (lenteur accès mévo, bagots wan).	Application perturbée ou application présentant une anomalie mineure sans impact utilisateur : perte de synchronisation annuaire mineure, sauvegardes HS, perte d'un poste d'un groupe supervisé, perte PCS, perte lien de secours, passage sur courant ondulé. Préciser le N° d'incident technique / utilisateur.	
	Applicatif inaccessible Coupure totale de service due à un incident (WAN ou téléphonie) ou d'un service critique ou d'un groupe critique (opératrices, VIP, présidence).	Application perturbée ou application présentant une anomalie Coupure totale due à un incident ou une opération planifiée (WAN, ou téléphonie) d'un service critique ou d'un groupe supervisé entier (opératrices, VIP, présidence, CIRD, etc.).	

Ces rapports intègrent également les en cours de demandes et de changements.

Ils évolueront sur proposition du titulaire ou sur demande de la DSIUN dans le cadre de l'amélioration continue.

De manière récurrente, le titulaire prend également en charge les opérations relatives :

- Aux contrôles et vérifications hebdomadaires et mensuels. Ils intégreront, outre les vérifications des niveaux de qualité et de sécurité des systèmes et solutions Callipso de ces checklists, la vérification et mise en conformité trimestrielle des installations physique sur les sites centraux (ARENC, HD13), qui couvre les points suivants :
 - Respect des conditions environnementales d'installation (électricité, climatisation, hygrométrie, poussières, propreté, etc.).
 - Respect des normes et standards de mises en baies et de câblage des équipements Callipso, comprenant les onduleurs.
 - Intervention immédiate ou planifiée pour les remises en conformité des installations physiques.
 - Ces vérifications donneront lieu à des rapports, à intégrer dans les journaux de bord mensuels. Les actions correctives suite à ces visites, si elles n'ont pas pu être entreprises sur place, seront planifiées si nécessaire avec les intervenants tiers responsables du non-respect de la conformité des installations.
- À la production des tableaux de bord hebdomadaires : indicateurs de volumes d'incidents et de demandes utilisateurs traités dans les délais, hors délais, back log, incidents techniques et demandes internes, autres événements, avancements des projets et déploiements, planning des changements, etc.
- À la gestion des incidents ou demandes issus de ces contrôles ou des outils techniques d'administration et de supervision, ouverture des incidents techniques relatifs.
- Au traitement des anomalies ICP : anomalies sur les informations des annuaires téléphoniques, sur les affectations de lignes, sur la gestion des entités géographiques, etc.
- Au suivi des tickets des prestations de câblage.
- À l'ouverture des tickets et au suivi des incidents sur les accès des opérateurs de téléphonie fixe (Trunk SIP, lignes analogiques ou numériques).
- À l'assistance aux opérateurs de téléphonie fixe lors d'opérations de maintenance ou de traitement d'un incident. Cette assistance peut nécessiter le déplacement de la GO dans les locaux techniques de l'un des sites du département sur demande de la DSIUN.

- Aux mises à jour des modes opératoires techniques et guides utilisateurs.
- À l'exécution des opérations de maintenances évolutives et préventives, y compris en HNO (les opérations de maintenances correctives et curatives nécessitant un arrêt de service doivent être décidées avec la DSIUN).
- Aux sauvegardes et restaurations :
 - Le titulaire doit prendre toutes les mesures qui s'imposent en matière de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé.
 - Certaines opérations de sauvegarde peuvent donner lieu à un contrôle avec indicateur de réussite ou d'échec.
 - La fiabilité des sauvegardes sera mise à l'épreuve par des tests de restauration trimestriels, dont les rapports seront communiqués dans le mois suivant les tests.
 - Un double exemplaire des sauvegardes doit être conservé dans des locaux physiquement séparés du centre informatique hébergeant l'application du donneur d'ordres.
 - Le titulaire doit prendre des mesures permettant de garantir la confidentialité des données relatives aux sauvegardes : confidentialité des flux lors des opérations de sauvegardes. Le stockage sécurisé des sauvegardes est assuré par le Département.

3.7.1.1 TRAITEMENT DES INCIDENTS, DES DEMANDES DE SERVICE, VOLUMETRIE

3.7.1.2 TRAITEMENT DES INCIDENTS

La gestion des incidents fait l'objet d'une procédure unique et applicable pour la DSIUN et l'ensemble des prestataires de la DSIUN couvrant des périmètres d'exploitation.

REQ13 : Le titulaire respecte les activités et contraintes suivantes dans le traitement des incidents :

- Prise en compte des tickets utilisateurs ouverts par le centre de services et traité par les intervenants en infogérance (traitement des opérations par les équipes backoffice Callipso, considéré comme du niveau 2 de « gestion des opérations » appelé aussi « groupes de résolution »).
- Escalade technique niveau 3 si nécessaire auprès des services de support et maintenance, pour les incidents systèmes ou matériel des infrastructures centrales (Datacenter ou locaux techniques) et transferts techniques à d'autres groupes de résolution après diagnostic.

- Cette activité compte également l'ouverture de tickets « d'incidents techniques », par le groupe de résolution Callipso, pour les incidents détectés par des sources autres que les appels utilisateurs au centre de services. Ils peuvent faire suite aux contrôles journaliers, aux remontées d'alarmes par les outils de supervision, ou peuvent provenir d'alertes de groupes de résolution tiers, tels que les batchs, concernant les annuaires.
- Ces tickets relèvent d'incidents de priorité P1 ou P2.

Lors de l'initialisation du marché, la DSIUN présentera au titulaire le processus de gestion des incidents tel qu'il s'applique actuellement et ainsi que le calcul des priorités des incidents en fonction de l'impact et de l'urgence.

A titre indicatif, voici des exemples de priorités : P1, P2, P3 et P4 et des engagements :

IMPACT URGENCE	1	2	3
U1 Services du Cercle 0 Sites distants WAN sensibles (+50) Période métier sensible Utilisateurs VVIP / VIP	P1 GTR 2h (8-18)	P2 GTR 4 h (8-18)	P3 GTR 10h (8-18)
U2 Utilisateurs standards Sites standards Services standards (ni 0, ni 1)	P2 GTR 4h (8-18)	P3 GTR 10h (8-18)	P4 GTR 30h (8-18)

Définition des impacts :

- 1- Rupture de service totale ET Impact potentiel > 200 utilisateurs ou impact sur usagers externes Ou Nb d'appels au CDS > 30 utilisateurs/h
- 2- Coupure de service < 200 utilisateurs. Dégradation, lenteurs ou coupures récurrentes. Risque inacceptable de panne majeure (fonctionnement en mode secouru ou contourné, vulnérabilité critique, infection virale)
- 3- Fonctionnement dégradé d'un service, lenteurs. Conditions acceptables de travail (mesures acceptables à évaluer par les RA ou RE)

Priorité	Délai d'intervention	Délai de rétablissement indicatif	Délai d'information	Délais d'escalades et de communication	Période de prise en compte	Période de traitement
P1	Immédiat	GTR 2 heures infras réseaux / ToIP GTR 4 heures autres infras	1 heure	Immédiat pour escalade fonctionnelle et hiérarchique 20 minutes pour diffusion de communication utilisateurs	7/7, H24	8h/18h
P2	30 min.	GTR 4 heures	2 heures	Suite à l'information (donc 2 heures), si pas d'avancement : escalade fonctionnelle. 4 heures pour escalade hiérarchique	8h/18h	8h/18h
P3	N/A	GTR 10 heures	N/A	J+2	8h/18h	8h/18h
P4	N/A	GTR 30 heures	N/A	J+5	8h/18h	8h/18h

En fonction des priorités, les délais suivants seront appliqués. Ils peuvent être contractuels ou indicatifs, en fonction des contrats par lesquels ils sont traités.

- Les délais sont décomptés à partir de l'horodatage de :
 - L'enregistrement du dossier d'incident EZV (utilisateur ou technique) ;
 - La remontée de l'alerte (supervision locale ou distante, autres outils techniques) ;
 - Les tests journaliers en échec ;
 - La réception de l'information par le titulaire si l'alerte n'est pas remontée via les outils techniques ni à l'occasion des tests journalier.
- Le délai d'intervention indique le délai maximum jusqu'à la prise en charge du dossier par un groupe de résolution de la gestion des opérations.
- Le délai de rétablissement indique le délai maximum jusqu'à la résolution, si toutefois elle est validée à la clôture.
- Le délai d'information indique le délai maximum où le suivi de traitement doit être partagé par le groupe de résolution en charge du dossier vis-à-vis de la taskforce pour un incident majeur.

5. Le délai d'escalade est le délai maximum de communication de l'incident à l'escalade fonctionnelle et hiérarchique.

3.7.1.3 TRAITEMENT DES INCIDENTS MAJEURS

REQ14 : Le titulaire respecte les activités et contraintes suivantes dans le traitement des incidents majeurs :

Lorsqu'un incident a des impacts ou une urgence de traitement dépassant un certain niveau, il est enregistré « majeur ».

Cet enregistrement implique que le titulaire prenne en compte des contraintes et un reporting spécifique, afin de dresser un rapport immédiat, et un bilan et des actions d'amélioration pour éviter que l'incident ne se reproduise (plan de communication et/ou de résolution spécifique, rapport d'incident majeur (RIM), bilan d'incident majeur, avec propositions d'actions d'améliorations).

Lors du traitement de l'incident, le titulaire est tenu d'informer régulièrement la DSIUN de l'avancement du traitement du ticket.

Le RIM doit mentionner la chronologie des événements concernant le traitement de l'incident en particulier :

- Les actions engagées par le titulaire pour résoudre l'incident
- Les échanges avec les équipes de la DSIUN
- Les échanges éventuels avec un éditeur : mails, tickets ouverts, appels téléphoniques, Visioconférences
- Les escalades effectuées auprès de l'éditeur
- Le plan des actions correctrices permettant de ne plus subir cet incident.

3.7.1.4 TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICE

REQ15 : Le titulaire respecte les activités et contraintes suivantes dans le traitement des demandes de service :

L'ensemble des demandes Callipso arrivant via EZV dans des dossiers de demande de services sont pris en charge par le titulaire.

Les activités de traitement des demandes de service portent sur :

- Les requêtes utilisateurs, conformes au catalogue EZV ;
- Assistance et conseil aux utilisateurs : ce service a pour objectif de répondre aux questions des utilisateurs ;

- La gestion des facilités des utilisateurs ;
- La gestion des créations/déménagements/suppressions de lignes, de comptes Rainbow, de terminaux ou de services ;
- Les demandes utilisateurs non conformes au catalogue. Elles peuvent potentiellement faire l'objet d'un traitement manuel, d'approvisionnement ou de traitements spécifiques. Si elles sont éligibles, par leur fréquence et leur type, pour être intégrées au catalogue, le titulaire procèdera à sa mise à jour et soumettra sa vérification et sa validation au Département ;
- Les demandes de service interne, effectuées par la DSIUN, et qui sont des demandes de changement standards, et destinées à réaliser des opérations de traitement vis à vis ;
- Des équipes de la SSI, sur les demandes concernant la sécurité du SI, les traitements sur la taxation pour des problématiques sur l'infocentre DQA, sur les synchronisations des annuaires ;
- Des équipes projets concernant les modifications mineures de configuration technique rattachée à un projet et/ou un changement ;
- Des équipes d'exploitation, concernant les modifications mineures de configuration technique pour une maintenance, ou une extension de capacité.

La rédaction systématique des comptes rendus de suivi, d'intervention et de résolution sera réalisée au sein du dossier EZV.

3.7.1.5 TYPOLOGIES ET VOLUMES DE TICKETS D'OPERATIONS

La volumétrie et le type des tickets traités dans le cadre de la gestion des opérations sont décrits dans les tableaux ci-dessous qui est donné ici à titre informatif mais sont représentatifs de ce qu'est le traitement d'incidents ou de demandes de service par le groupe Callipso. Ces décomptes sont ceux de la dernière année écoulée dans le cadre de ce marché.

Ces tickets traités dans le cadre de la gestion des opérations, sont aussi bien de niveau 2 que de niveau 3, sur le champ d'application technique du marché Callipso.

Les tickets représentent :

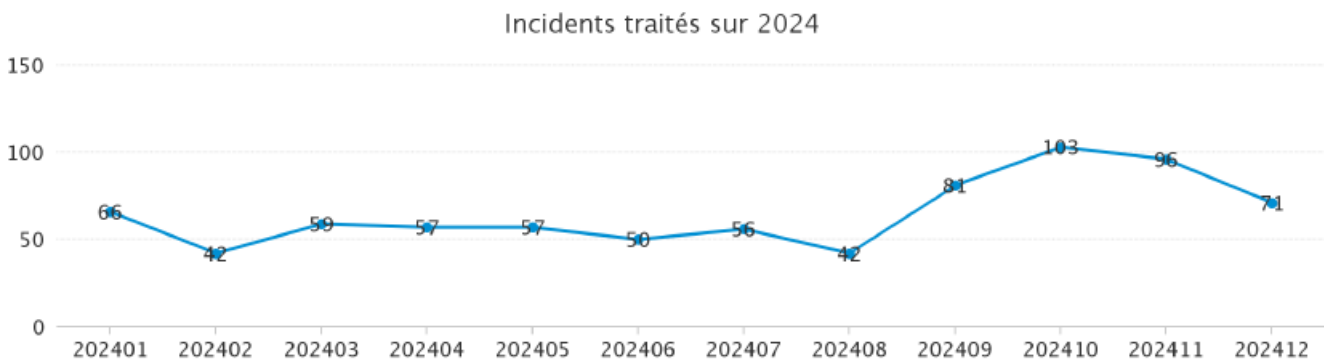
- Les incidents utilisateurs provenant du centre de services
- Les incidents techniques identifiés par le titulaire ou la DSIUN
- Les demandes de services utilisateurs provenant du centre de services
- Les demandes de services internes DSIUN

« SESN CALLIPSO » est le nom du groupe de résolution de la GO, qui opère sur site les tickets EZV provenant du centre de services.

« GU ou portail » sont les services centralisés du titulaire, opérant les tickets en escalade de « SESN CALLIPSO », ou détectés via leurs outils de supervision centralisés (NOC).

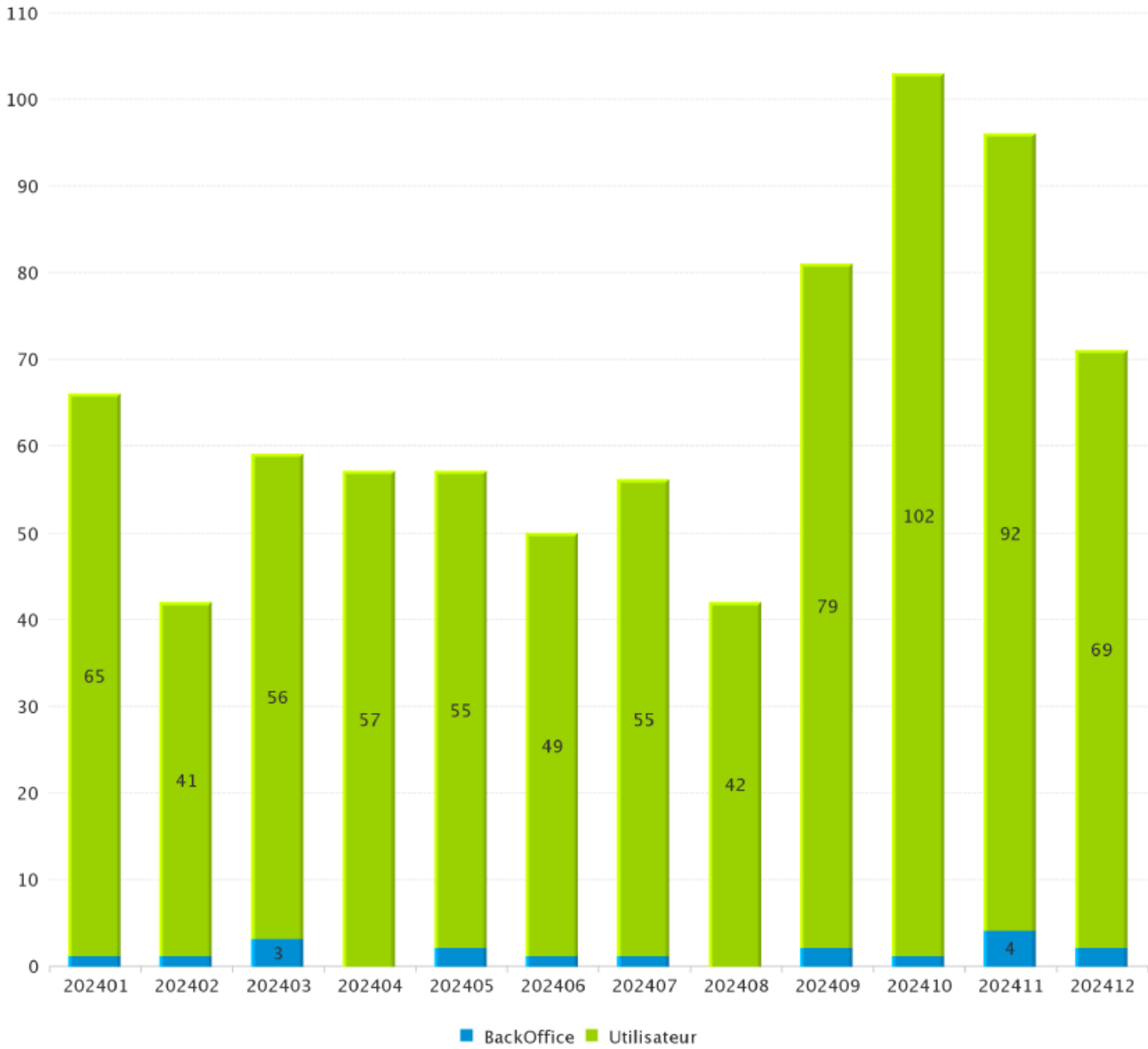
Il faut préciser que dans le cadre de ce marché, les incidents et demandes de services présentés dans les tableaux suivant seront demandés au titulaire dans le cadre de son activité mais d'autres pourront l'être comme par exemple, les incidents traités par le GU ou portail, les escalades aux constructeurs, par famille (matériel, logiciel et/ou application...). La limitation des demandes des indicateurs de suivi est celle des outils d'extraction et de traitement à disposition du titulaire. Les utilisateurs « VVIP » pour lesquels la plus grande réactivité ainsi que le plus court délai de résolutions sont demandés quel que soit le matériel du parc bureautique utilisé sont à ce jour 43

Les utilisateurs « VIP » sont à ce jour 328 dont 57 élus.



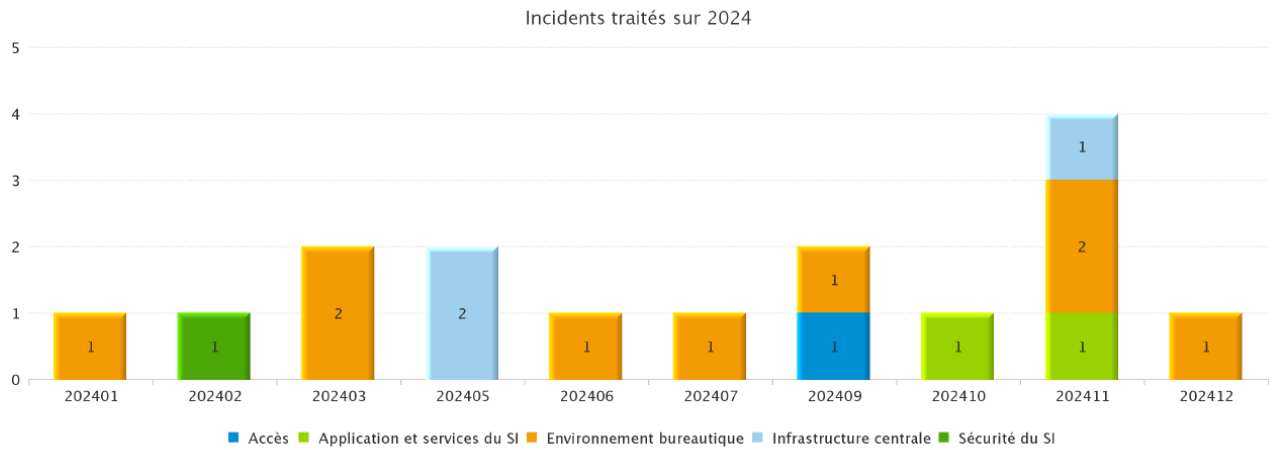
Libellé Sujet	Numéro
TOIP , Mévo, Visio, Centre d'appels	251
Matériel actif inventorié	204
Incidents	102
Accès réseau (Wifi ou Lan)	95
Câblage capillaire	70
Applications clients lourds	17
Application Web sous navigateur	14
Opérateurs et infras centrales	5
Profil et système	4
Consommables et connectiques bureautique	3
Lenteurs et mauvaises performances	2
Opérateur Wan et internet	2
Outil et application technique	2
Accès à distance	1
A qualifier	1
Connexion AD	1
Environnement Xenapp	1
Impression	1
Incident MYQ	1
Infection poste utilisateur	1
Lan, WiFi et Firewalls	1
Messagerie (Email)	1

Incidents traités sur 2024



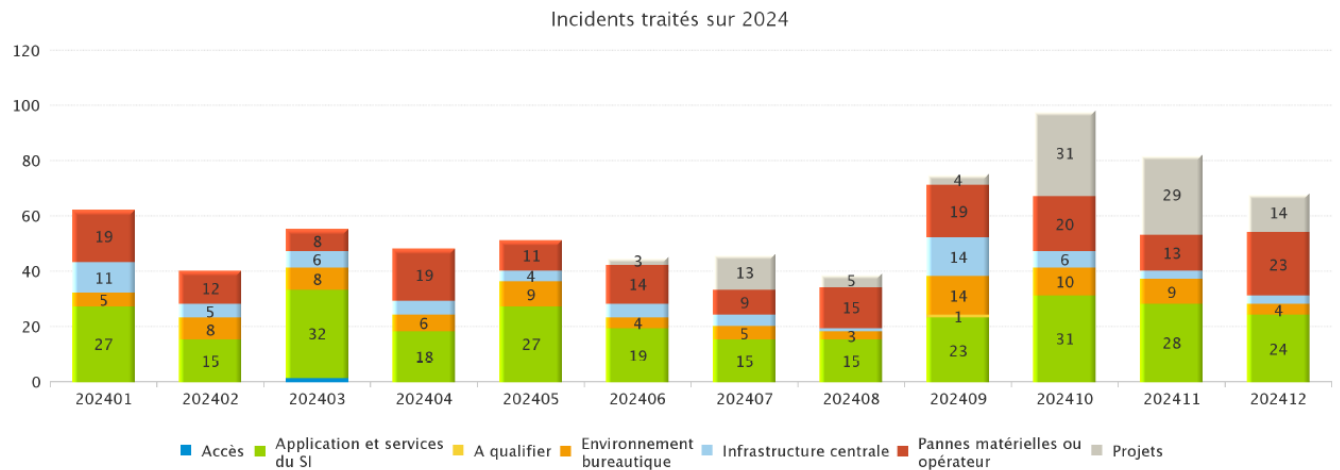
BackOffice

Non VIP

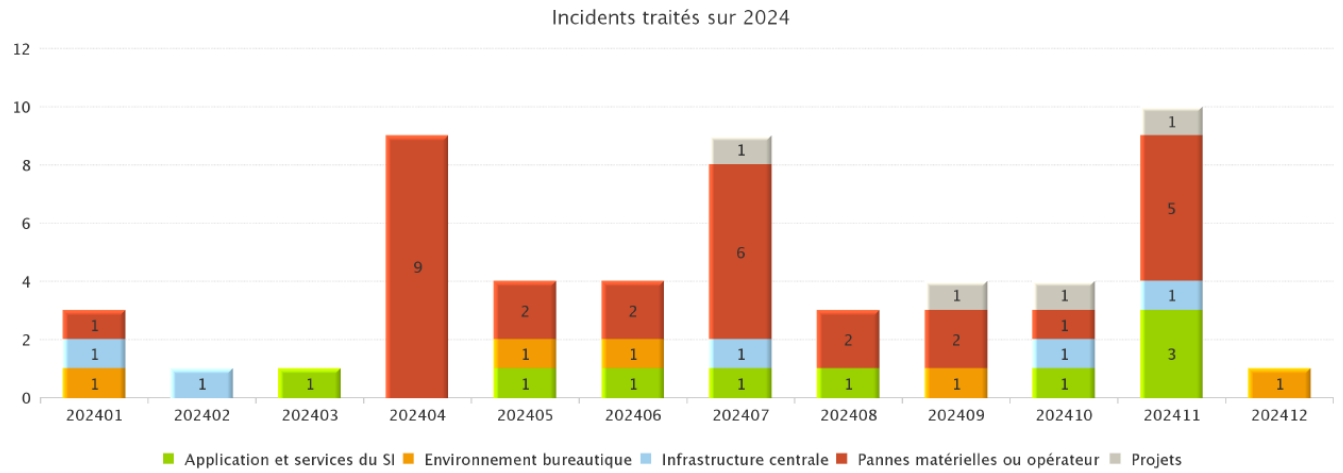


Utilisateur

Non VIP

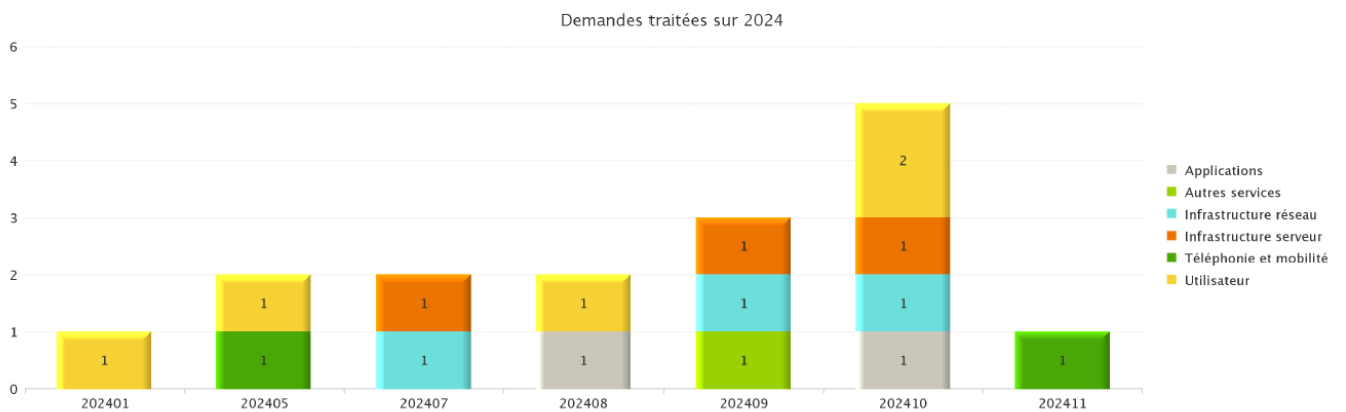


VIP



BackOffice

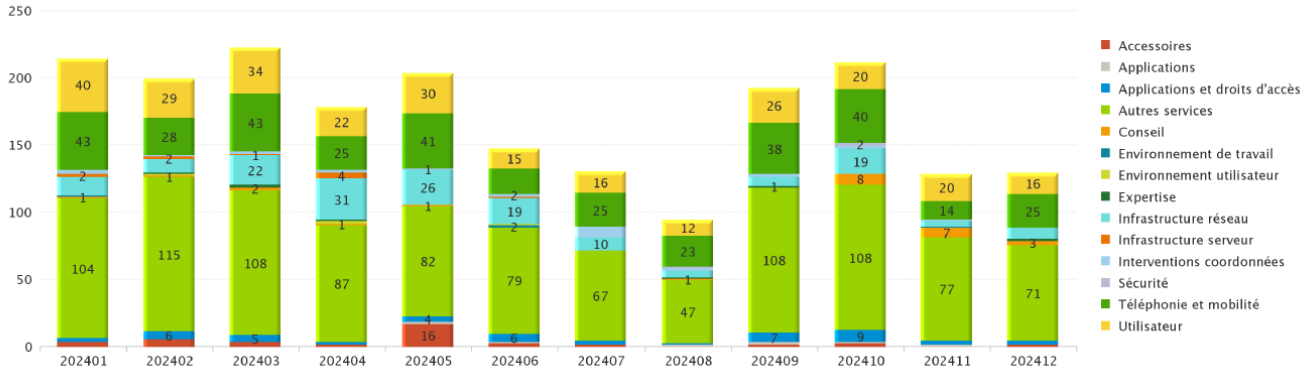
Non VIP



Utilisateur

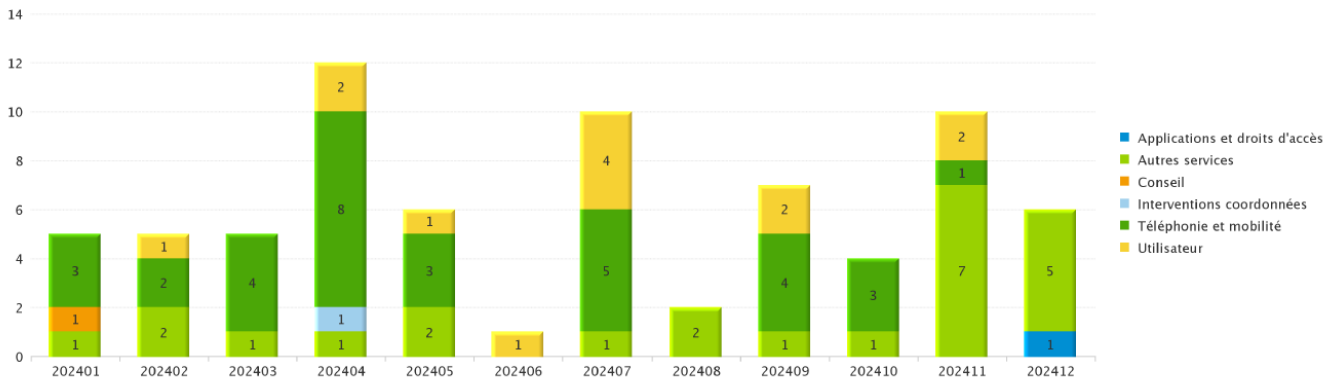
Non VIP

Demandes traitées sur 2024



VIP

Demandes traitées sur 2024



3.7.1.6 GESTION DES INVENTAIRES ET DES STOCKS

Le titulaire est responsable de la gestion des inventaires des infrastructures et des systèmes Callipso, ainsi que des lignes et terminaux de téléphonie mobile (DECT) ainsi que les consommables. Il réceptionne, contrôle, stocke, inventorie et décommissionne les produits appartenant au Département, qui contrôle et valide la conformité des commandes avec les livraisons et les mouvements de stocks.

Le logiciel EZV est utilisé afin de gérer :

- Les biens matériels, actifs et consommables

- *Leur classification dans le catalogue des matériels, distinguant :*
 - *Le matériel d'infrastructure, restant à enregistrer dans EZV dans le cadre de ce marché*
 - *Le matériel utilisateur, comprenant lui-même :*
 - Les actifs (terminaux téléphoniques fixes, téléphones analogiques DECT et filaires, tout autre matériel étiquetés et inventoriés)*
 - Les accessoires (boîtiers de touches, casques sans fil, pieuvres de sonorisation, etc.), également inventoriés et étiquetés*
 - Les consommables, suivis au niveau des volumes de stocks (cordons, casques filaires...)*
 - Les terminaux mobiles : DECT*

L'administration EZV des actifs étant sous la responsabilité du centre de services de la DSIUN, le titulaire mettra les informations à disposition du CDS afin que les bases d'inventaires soient à jour. Les formats d'information attendus sont fournis au titulaire de ce marché afin que les imports d'inventaires soient fiables et réguliers, au fur et à mesure des modifications réelles.

En résultante, le titulaire suit les actifs et les stocks via l'outil EZV, et alerte le Département dès lors que les seuils planchers de stocks pour l'exploitation, définis à la Convention de service, sont franchis. Il informe également de tout écart ou anomalie constatée sur les actifs et inventaires EZV par rapports aux actifs et inventaires réels.

Le titulaire de ce marché est responsable :

- *De la réception et du stockage des produits Callipso*
- *De l'étiquetage et de l'inventaire de ces produits*
- *De la gestion des stocks et des alertes de franchissement de seuil pour que le Département lance les réapprovisionnements*
- *Des mises à jour et inventaires manuels des stocks pour contrôler et corriger régulièrement les inventaires enregistrés dans EZV (au minimum tous les mois)*
- *Des décommissionnements des produits obsolètes ou en panne, de leur inventaire et recyclage en DEEE (prestation de collecte prise en charge par le Département ou pour les batteries des onduleurs par le titulaire)*
- *De la bonne tenue et de la propreté des locaux et des matériels*

Le CD13 s'est engagé dans une gestion de stock unifié de l'ensemble du matériel à l'exception des consommables qui devrait être géré par le CDS à partir de 2026.

La mise en œuvre de ce stock unifié entrainera une période de transition et un transfert des responsabilités et de la gestion des matériels telle que décrite ci-dessus.

3.7.2 GESTION TECHNIQUE (GT)

EXI06 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique son organisation, ses ressources et sa méthodologie pour traiter les prestations de la gestion technique (GT).

La gestion technique consiste à garantir la cohérence et le bon fonctionnement des architectures en place. Elle amène une expertise liée aux produits et solution du périmètre de ce marché.

Elle assure également la gestion des adhérences entre les architectures du périmètre technique géré par ce marché et les périmètres techniques gérés par des tiers (infrastructures sécurité, réseaux, serveurs, etc.).

La gestion technique du titulaire sera donc amenée à prendre en compte et émettre des préconisations en collaboration étroite avec l'ensemble des autres gestions techniques du service SPSN concernant tous les choix et décisions impactant les réseaux, la sécurité et les serveurs (dans le cas de solutions logicielles installées sur des plates-formes du Département).

L'activité de la GT du titulaire couvrira donc :

- La définition des standards techniques en matière d'infrastructures, de configuration, d'implémentation protocolaire, des modèles et gammes matérielles des infrastructures centrales comme terminales (postes téléphoniques et autres terminaux spécifiques compris)
- La gestion des audits réguliers (à minima annuels) pour contrôler le respect de ces standards et des plans de gestion associés :
 - Plans de sauvegarde et restauration
 - Plans de recouvrements et de sécurisation des services
 - Planification de tests réels associés à ces plans
- Les instructions techniques liées à des changements ou des problèmes
- La gestion de la capacité et de l'obsolescence
- Les déplacements sur site ponctuels et planifiés pour effectuer des relevés visuels de capacité ou des localisations et de l'assistance pour les interventions opérateurs téléphoniques
- La gestion des bases documentaires et modes opératoires pour le CDS et interne au groupe
- La gestion des demandes de la DQA (Démarche Qualité Accueil)

3.7.2.1 GESTION DES ACTIFS ET DES CONFIGURATIONS

La gestion des actifs, composants techniques, et des configurations des infrastructures et systèmes Callipso est réalisée à ce jour via les documentations techniques gérées dans la GED du service.

Le titulaire doit donc veiller à ce qu'elles soient mises à jour régulièrement, afin qu'elles regroupent tous les éléments nécessaires pour exploiter le système avec les bons niveaux de qualité et de sécurité attendus.

L'outil de la DSIUN, ICP, utilisé pour les synchronisations des différentes bases annuaires de la DSIUN (base RH Oracle, annuaire téléphonique 8770, bases d'inventaires des lignes opérateurs de téléphonie fixe...) fait également partie des outils du titulaire qui devra y enregistrer les informations nécessaires au bon fonctionnement des annuaires du Département. Il est à ce titre utilisé à certaines fins d'inventaires pour des configurations téléphoniques telles que :

- *Les pilotes, messages enregistrés et guides vocaux de fermeture, d'attente, de présentation, etc. implémentés sur les installations Callipso*
- *Les dispositifs de standard automatiques de type AVI*
- *Les postes téléphoniques fonctionnels ou de service IPTouch, qui ne sont pas associés à des agents du Département, et donc nommés et enregistrés manuellement*
- *etc.*

La base documentaire est enregistrée dans une GED (SharePoint) qui comprend principalement :

- *La documentation des architectures et des systèmes, avec leurs spécifications techniques générales et détaillées, concernant les éléments d'infrastructures centrales et techniques déployés dans les Datacenter et les locaux techniques des sites centraux et distants.*
Ces documentations regroupent principalement :
- *Les dossiers techniques de conceptions et d'architectures*
- *Les inventaires des équipements, systèmes, versions et licences*
- *Les inventaires des installations des sites distants*
- *Les fichiers de visites préventives*
- *La documentation relative aux configurations utilisateurs, qui inventorie principalement :*
- *Les dispositifs des utilisateurs spécifiques (filtrages patron secrétaires, sonorisations, PO/PC, centres d'appels, lignes analogiques de secours et d'appel d'urgence, etc.)*
- *Les dispositifs spécifiques des sites, des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs répondants à la DQA (groupements, AVI, messageries vocales en mode répondeur simple, pilotes et guides vocaux de fermetures, etc.). Ces inventaires sont tenus via l'outil ICP.*

- *Les profils standards (catégories d'exploitation, droits d'accès appels sortants externes, etc.), les plans de numérotation, etc.*

Le titulaire doit, en s'appuyant sur cette documentation, éviter les dérives de maîtrise des architectures et des configurations utilisateurs et système. Il réalisera les audits nécessaires aux mises à jour de la base documentaire et aux vérifications de la bonne application des standards de configuration définis. Il reporte à la DSIUN les anomalies de configuration ou les nouvelles demandes et besoins à intégrer au catalogue, et transmet les informations nécessaires aux évolutions de l'outil EZV.

Ces évolutions EZV permettent aux demandes utilisateurs et demandes internes DSIUN d'être saisies et rentrées dans le flux de travail adéquat à leur traitement.

3.7.2.2 GESTION DE L'OBSOLESCENCE ET DES CAPACITES

Le titulaire devra informer la DSIUN de tout système dont l'obsolescence est annoncée par le constructeur ou l'éditeur et présenter le plan d'action détaillé pour procéder à son remplacement.

À l'identique, le titulaire informera la DSIUN de tout système dont les capacités (CPU, mémoire, stockage, bande passante...) commencent à arriver en limite, et ce, avant toute dégradation de performance.

L'ensemble des prestations de gestion de l'obsolescence, comprenant les licences d'upgrades software et firmware (dues au titre de la maintenance), ainsi que les prestations de gestion des capacités, sont à la charge du titulaire.

Seuls les remplacements ou évolutions de matériels obsolètes ou nécessitant des extensions de capacité seront financés par le Département, dans le cadre des prestations de service complémentaires concernant les prestations intellectuelles d'étude, d'ingénieries et de mises en œuvre techniques, ou de marchés subséquents, si toutefois le matériel n'était pas présent sur la partie à bon de commande du marché.

Dans la mesure du possible, ces fins de vie de produit seront donc anticipées par leur remplacement ou leur évolution. Dans le cas contraire, le titulaire proposera une prise en charge alternative de support au moment du retrait du produit des prestations de maintenance, avec une dégradation possible des engagements de service associés.

Ces modifications d'engagement seront inscrites dans une mise à jour de convention de service. Si l'impact de périmètre est majeur, un marché subséquent sera élaboré.

La gestion de l'obsolescence et des capacités intègre donc :

- *Le contrôle des versions de l'ensemble des systèmes et équipements Callipso, afin que la compatibilité avec le SI et l'environnement technique du Département soit assurée, et que les conditions de maintenabilité des produits également.*
- *Le contrôle des niveaux de sécurité : vulnérabilités, signatures de virus...*
- *Le contrôle du niveau d'utilisation des ressources Callipso et ressources adhérentes, notamment :*
 - *CPU, mémoire, stockage.*
 - *Cartes, modules et canaux voix*
 - *Licences.*
 - *En adhérence : lignes et canaux opérateurs téléphoniques, espaces de stockage des bases de données, etc.*
- *La publication dans un journal de bord mensuel nommé « Capacity Management », des contrôles, analyses d'impacts et de risques et des plans d'action pour la gestion des évolutions nécessaires.*

Le journal mensuel sera revu lors d'un comité nommé « Capacity Management » ou seront présents à minima le ROC du titulaire et le chef d'exploitation de la DSIUN.

Les actions de maintenance préventive, correctives ou évolutives qui en découlent sont ensuite prises en charge :

- *Dans le cadre de la gestion des changements.*
- *Si nécessaire, via une prestation complémentaire de prestation de service d'intervention.*
- *Par la fourniture des upgrades dus au titre des prestations de support et de maintenance produits.*
- *Par l'acquisition des matériels ou licences nécessaires.*

3.7.3 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS D'EXPLOITATION

3.7.3.1 GESTION DES PROBLEMES

Lorsqu'un incident survient de manière récurrente, ou que les équipes de GO ne trouvent pas de diagnostic permettant de s'assurer qu'il ne se reproduira pas, la gestion des opérations doit si possible mettre en place des solutions de contournement pour traiter l'incident et rétablir le service au plus vite, puis soumettre à la gestion technique un dossier de problème.

La GT du titulaire est responsable dans ces cas :

- *D'établir la ou les cause(s) réelle(s) de ou des incident(s)*

- D'établir le traitement curatif et les nouveaux standards de configuration et paramétrage qui en découlent pour traiter définitivement le ou les incident(s)
- De réaliser le traitement curatif nécessaire
- De mettre à jour la base documentaire de gestion des actifs et des configurations
- De respecter les engagements contractuels de résolution présents dans la convention de service :

Dans le cas où le titulaire n'est pas responsable du problème, il se doit si possible de rétablir le service par une solution de contournement applicable sur le périmètre Callipso, et de participer à la gestion du problème en collaboration avec le groupe responsable du problème. Par exemple, en cas d'effet de bord sur les systèmes Callipso d'un dysfonctionnement d'infrastructure réseau ou sécurité, d'un serveur ou de bases de données non Callipso, d'une liaison opérateur, d'un problème environnemental, etc.

3.7.3.2 GESTION DES CHANGEMENTS

Le titulaire est amené à prendre en charge un certain nombre d'activités dans la gestion des changements du périmètre Callipso.

Le tableau ci-dessous présentent l'ensemble des catégories des changements actuellement appliqués.

Terme	Définition CD13
Gestion des changements	<i>La gestion des changements s'attache à contrôler les modifications apportées sur les éléments contribuant à la fourniture des services, afin d'en analyser les impacts, les risques, les coûts et garantir la stabilité et la qualité des services fournis.</i>
Changement standard	<p><i>Changement préautorisé présentant peu de risque, relativement commun et qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail déjà déterminée.</i></p> <p><i>Ces changements passent directement par la gestion des demandes de services utilisateurs ou internes (présence dans le catalogue de services utilisateurs ou internes, après validation par le CAB de la gestion des changements).</i></p> <p><i>Ils sont à ce titre priorités et planifiés par les intervenants sur ces changements.</i></p>
Changement urgent	<i>Changement qui doit être mis en œuvre dès que possible, en fonction des critères définis suivants :</i>

	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes impactées par la situation actuelle - Cercle applicatifs concerné - Période en fonction des exigences du métier - Impact du service au public <p>L'instance d'autorisation est l'ECAB.</p>
Changement majeur	<p>Changement considéré important par ses impacts et/ou risques. Il va dans ce contexte nécessiter de passer par toutes les étapes d'analyse de risque, de validation et de contrôle. Il va notamment nécessiter une évaluation qui va demander contribution au collège d'architectes du CD13, à la gestion technique et opérationnelle.</p> <p>L'instance d'autorisation est le CAB.</p> <p>Ces changements doivent respecter les délais de prévenance adéquats aux domaines correspondants : nécessité de planification.</p>
Changement normal	<p>Type de changement présentant peu d'impacts, généralement connu et conforme ou proche des procédures d'exploitation du CD13. Il n'est ni standard, ni urgent, ni majeur.</p> <p>Ces changements doivent respecter les délais de prévenance adéquats aux domaines correspondants : nécessité de planification.</p> <p>Selon le niveau de risque, l'instance d'autorisation est au niveau du processus ou du CAB.</p>
Changement modélisé	<p>Parmi les changements normaux, des modèles de changement ont pu être identifiés : on parle alors de changement modélisé. Un modèle de changement établit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser ce changement.</p> <p>Dans ce cas, l'instance d'autorisation reste généralement au niveau du processus du changement, voire une autre définie spécifiquement par la procédure.</p>
Demande de service utilisateurs (requêtes)	<p>Une demande de service est une demande utilisateur qui concerne soit une demande d'information, une demande de mouvement, une demande de support d'un nouvel agent, une demande de clôture des accès aux systèmes d'information.</p> <p>Elles sont suivies par le centre de services et contribuent à alléger le processus de gestion des changements (cas des changements standards), et exécutées par les différents pôles de la DSIUN.</p>
Demande de service interne	<p>Ce sont des demandes « réservées » aux acteurs DSIUN :</p>

Permettent de solliciter directement les services internes DSIUN pour réaliser

- *Un changement standard*
- *Un service offert par un pôle qui va contribuer à la réalisation d'un changement (expertise...)*

Les changements (de type normal, majeur, urgent) peuvent être vus comme réalisés par un ensemble de demandes de services internes qui vont être définies/exécutées pendant la phase d'instruction et d'évaluation du processus du changement.

3.7.3.3 ETUDES D'IMPACTS

La gestion des problèmes et la gestion des changements génèrent des études d'impacts et des diagnostics potentiellement complexes. Ces études font intervenir de l'expertise de niveau 3 à 4 (gestion technique, services centralisés de support du titulaire, et des éditeurs et constructeurs du périmètre Callipso).

Elles font l'objet de livrables documentaires fournis par le titulaire, afin que la DSIUN contrôle et valide les interventions relatives aux dossiers :

- Concernant les changements :
 - Le périmètre, mode opératoire, les impacts et risques techniques et sécuritaires de l'opération de changement
 - Les modalités organisationnelles de l'opération : intervention HNO, surveillance au redémarrage, à la montée en charge, etc.
- Concernant les problèmes :
 - Les symptômes, impacts et diagnostics des incidents liés au problème
 - Les solutions de résolution ou de contournement

3.7.3.4 APPLICATIONS, SITES ET SERVICES CRITIQUES

Le Département compte une quarantaine de solutions d'infrastructures dans le Cercle 0, signifiant les infrastructures et services indispensables au bon fonctionnement de l'institution, et contraignant donc les délais de traitement d'exploitation tel que définis dans ce marché. Il compte également quelques services utilisateurs ouverts h24 et nécessitant une vigilance particulière.

Toute l'infrastructure Callipso située sur les sites centraux : HD13 et le site de secours (ARENC jusqu'en 2026) fait partie du cercle 0, et les services liés aux 3 applications suivantes :

- Application de centre d'appel ISI-COM
- Application du standard général : PO/PC 4059IP
- Application de softphonie Rainbow

REQ16 : Le titulaire s'engage à respecter une **GTR 2 heures** pour toute l'infrastructure Callipso située sur les sites centraux et les applications faisant partie du cercle 0.

REQ17 : Le titulaire s'engage à respecter une **GTI inférieure à 30 minutes** pour toute l'infrastructure Callipso située sur les sites centraux et les applications faisant partie du cercle 0.

Si toutefois le titulaire constate à l'initialisation du marché, que les dispositifs de sécurisation technique ne permettent pas d'assurer cette GTR ou cette GTI, il doit en faire part au Département, et formaliser ses réserves à l'issue de la phase de qualification et mise en œuvre du marché. Le titulaire présente alors un plan d'action associé afin d'atteindre les niveaux prérequis.

Ces réserves et les plans d'action associés seront validés par la DSISN à la fin de la phase d'initialisation. En cas de Litige, le COPIL décidera des engagements de services à tenir

Les solutions et produits mis en place au cours de ce marché seront ajoutés si nécessaire à cette liste, soit par marché subséquent, ou simple modification de la Convention de Service (CS) s'il s'agit d'un remplacement à isopérimètre de service d'une solution existante.

3.7.3.5 CENTRE D'INFORMATION DES ROUTES DEPARTEMENTALES (CIRD)

Le Département possède une cellule d'information et de coordination des actions pour gérer l'état des routes sous sa responsabilité en liaison avec les partenaires institutionnels (DDE, Préfecture, SDIS...).

Cette cellule dispose d'une plateforme téléphonique (numéro SDA) située sur un site distant sur Marseille et constituée par un groupement de postes.

Le fonctionnement est 24/7.

3.7.3.6 PC SECOURS (ANTENNE POMPIER DU HD13)

Le HD13, bâtiment classé IGH (Immeuble de Grande Hauteur) héberge une antenne de sapeurs-pompiers (SDIS).

Cette antenne gère tous les appels d'urgence médicaux/pompiers (numéro de groupement de 2 postes) effectués à partir de tout terminal téléphonique du bâtiment.

Le fonctionnement est 24/7.

3.7.3.7 PC SURETE

Le PC Sécurité reçoit les appels d'urgence sur HD13, site de secours (ARENC jusqu'en 2026), et les ABD, concernant la sécurité des biens et des personnes.

Le fonctionnement est en 24/7.

3.7.3.8 GESTION DE LA SYNCHRONISATION ENTRE ANNUAIRES

L'annuaire d'entreprise est constitué d'informations provenant de différentes bases de données du Département et centralisées dans une base Oracle.

Le système de synchronisation des annuaires constitue un volet technique complexe et sensible du fonctionnement des systèmes Callipso. En particulier un connecteur annuaire 8770 est appelé dans les synchronisations nocturnes entre la base Oracle (et donc des bases de données du Département) avec la base annuaire OV 8770.

La gestion des informations échangées via ce connecteur, ainsi que les anomalies générées par ces échanges, sont gérées par une application développée en interne par la DSIUN : ICP.

REQ18 : Le titulaire s'engage à maîtriser de bout en bout le fonctionnement de la synchronisation des annuaires.

3.7.3.9 SPECIFICATIONS TECHNIQUES DES TERMINAUX ET ACCESSOIRES CALLIPSO

Les terminaux et accessoires font l'objet de réapprovisionnements récurrents dans le cadre des demandes de services des utilisateurs (créations de lignes, demandes d'accessoires). Les remplacements sur pannes de ces équipements sont pris en charge par le titulaire soit dans le cadre de la garantie, soit assurée par stock de spare.

Les différents terminaux téléphoniques utilisés sont les suivants :

- Postes utilisateurs standards : IPTouch 4028,8028 et ALE 300 et leurs boîtiers d'extension
- Postes agents CCD / ISI-COM : IPTouch 4038 et 8038
- Quelques sites sont équipés sur des cartes N de bornes DECT Alcatel et de terminaux Alcatel 400
- Fourniture de lignes analogiques via le réseau IP : boîtiers SIP Audiocode MP11X
- Tout type de terminaux analogiques via cartes Z ou boîtiers audiocodes : téléphones simples avec touches mémoires, Gigaset, téléphones spéciaux d'appel d'urgence avec appel au décroché, pour prise en charge de handicaps, fax, machines à affranchir, etc.

3.7.3.10 FOURNITURE DU MATERIEL

Pour tout matériel acquis par le CD13, le titulaire sera tenu de fournir un équipement complet, accompagné de tous les accessoires (visserie, rails, câbles, guide d'installation etc...) nécessaires à l'installation de celui-ci. Les propositions d'acquisition feront l'objet pour certaines d'une ingénierie avant-vente qui permettra de définir la configuration matérielle et logicielle adéquate au besoin de la DSIUN. Cette ingénierie prendra la forme d'une proposition commerciale détaillée, décrivant l'engagement associé sur le résultat fonctionnel attendu.

Le titulaire proposera des équipements interopérables et homogènes en termes de fonctionnalités avec le parc existant du CD13 tel qu'il est présenté dans le présent DCE.

3.8 PRESTATIONS RECURRENTES DE SUPPORT : GUICHET UNIQUE ET SUPERVISION

EXI07 : Le titulaire aura décrit dans son mémoire technique le fonctionnement du support : guichet unique supervision.

Le guichet unique prend en charge l'enregistrement des tickets identifiés par les équipes sur site du titulaire, ou par la DSIUN via l'outil extranet, par mail, ou par appel téléphonique. Ces différents moyens de déclaration convergent vers une plate-forme unique de prise en charge et font l'objet en retour immédiat d'un numéro de suivi actant l'horodatage de début du ticket.

Cet horodatage est utilisé dans les calculs d'indicateurs relatifs aux délais de traitements dès lors que le ticket est ouvert directement par la DSIUN, sans passer par les équipes d'infogérance sur site du prestataire.

Il n'est par contre pas utilisé en cas d'escalade des équipes sur site du prestataire. Dans ce cas, l'horodatage pris en compte est celui du ticket EZV, de l'émission de l'alarme via les outils de supervision locaux ou centraux, ou de l'information émise par la DSIUN. C'est le premier de ces horodatages d'identification qui sera pris en compte.

La notion de support comprend également les services centralisés suivants :

- La supervision et l'administration globale des solutions Callipso, permettant au titulaire d'avoir la visibilité sur le fonctionnement des infrastructures Callipso et de les administrer à distance, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Si les outils de supervision locaux de la DSIUN ne prennent pas en charges certains périmètres spécifiques concernant les infrastructures Callipso, le titulaire doit intégrer ces lacunes au niveau de sa supervision centralisée.

Il devra ainsi couvrir la détection pro-active des dysfonctionnements de tous les composants critiques pouvant causer des incidents P1.

Le service sur site étant assuré en jours ouvrés, de 8 heures à 18 heures, il prendra le relai des plateformes de supervision et d'administration locales. Il permet d'informer les équipes sur site des dysfonctionnements Callipso dès leur arrivée à 8 heures, afin qu'ils puissent effectuer les opérations sur sites nécessaires au rétablissement des services (remplacement matériel, bascule des systèmes, etc.) Il permet également de prendre en charge les astreintes demandées dans le cadre d'évènement à l'Hôtel du Département ou sur d'autres sites du département ouverts au public (ABD, Musées, etc.), et de déclencher si nécessaire une intervention sur site ou à distance.

Le titulaire fournit l'accès à un outil en ligne d'ouverture et de suivi de dossier. Il permet à la DSIUN d'avoir l'ensemble des informations sur les demandes, les traitements, les interventions planifiées, les diagnostics et les résolutions réalisés, en cours et à venir.

Il ne concerne que les dossiers ouverts aux services centralisés du titulaire. Les services sur sites sont gérés via EZV.

Les dossiers issus d'EZV et escaladés au guichet unique sont donc amenés à être enregistrés deux fois, l'horodatage contractuel et les informations de suivis retenus étant ceux d'EZV.

Cet extranet fournit également :

- Une interface sur la supervision pour le Département
- Les inventaires des produits et engagements contractuels relatifs
- L'accès à une base documentaire technique partagée entre les équipes sur site et les équipes ex situ du titulaire

Le titulaire fournit les spécifications des dispositifs de télémaintenance qu'il envisage de mettre en œuvre sur le système du CD13, ainsi que les mesures de sécurité techniques et organisationnelles associées :

- La sécurité de la liaison : réseau public ou ligne spécialisée, type de VPN, etc. ;
- Les dispositifs techniques de sécurité : filtrage des accès réseau, droits d'accès, etc. ;
- Les mesures organisationnelles, les procédures retenues pour déclencher une intervention ;
- Les mécanismes d'authentification des techniciens assurant le support ;
- La traçabilité des actions ;
- La protection des accès aux données confidentielles en cas d'utilisation sur un système de production ;
- Les éventuels rapports d'audit et plans d'action afférents.

3.9 MAINTENANCES MATERIELLES ET LOGICIELLES

Les prestations de maintenance et supports produits concernent les services assurés ex-situ par le titulaire de ce marché. Elles demeurent pilotées, et sous la responsabilité des équipes exploitantes et des équipes de pilotage du titulaire.

Ces prestations font l'objet de prix spécifiques au BPU, qui s'ajoutent aux prestations de GO et GT.

Ces prestations sont chiffrées sur la base des inventaires fournis en annexe 1 et 2 et sur les périmètres des produits décrits au chapitre 2. Cela comprend la fourniture des matériels, en cas de dysfonctionnement ou de panne matérielle, ainsi que celles des systèmes, firmwares et logiciels dans leurs versions correctives et évolutives :

- La maintenance matérielle et logicielle, qui couvre l'intégralité des produits d'ALE. Elle inclut les souscriptions aux réassurances ALE SPS, qui permettent d'assurer les périmètres de services décrits ci-après (curatif, correctif, préventif et évolutif)
- La maintenance logicielle ISI-COM, qui couvre l'intégralité des services décrits ci-après sur tous les logiciels de centre de contact de l'éditeur ISI-COM. À l'identique, les contrats de réassurance éditeurs sont souscrits par le titulaire auprès de l'éditeur ISI-COM pour assurer ces services
- Maintenance matérielle et logicielle des autres solutions (visioconférence, onduleur...)

À l'identique, il comprend les contrats de réassurances des divers éditeurs et constructeurs, dans le cas où les versions sont encore supportées.

3.9.1 MAINTENANCE CORRECTIVE

L'offre de maintenance porte sur une maintenance corrective pour laquelle le titulaire s'engage à remettre en état de marche opérationnel l'équipement (matériel et logiciel) défectueux suite à détection d'une panne, anomalie ou dysfonctionnement selon les niveaux de maintenance définis ci-dessous.

La maintenance corrective s'entend pièces et main d'œuvre, et déplacement si nécessaire.

À ce titre, le titulaire est tenu de réparer ou remplacer les pièces ou l'équipement à ses frais dans les délais impartis.

Dans l'hypothèse où il n'existe aucun correctif ou solution de contournement référencé chez le constructeur, le titulaire s'engagera à fournir gratuitement une ressource sous un délai de 1 jour sous forme d'engagement de moyens, dans le but de contribuer à rétablir le service.

Dans l'éventualité où l'avarie de l'équipement résulterait d'un mauvais usage ou d'une négligence manifeste du CD13, l'établissement d'une proposition commerciale détaillée sera à produire pour accord préalable du CD13 en vue de la réparation ou du remplacement de l'équipement.

À l'issue de l'intervention, la réparation est validée par le passage avec succès des programmes de diagnostic sur l'équipement ou tout autre test permettant de vérifier que le défaut de fonctionnement a été corrigé.

Le titulaire devra transmettre trimestriellement (avant chaque COPIL) une analyse quantitative et qualitative des incidents recensés et éventuelles interventions réalisées durant la période écoulée.

Le titulaire fournit les matériels, systèmes, firmware et logiciels relatifs à des incidents sur Callipso.

Sont exclus du périmètre de maintenance matérielle, et seront couverts par leur garantie, puis remplacés sur les stocks de remplacement et mis en DEEE :

- Les terminaux téléphoniques, IPtouch et analogiques

- Les accessoires et consommables (extensions de boîtiers de touches, cordons, etc.)
- Les batteries des onduleurs du périmètre Callipso, déployés sur les sites distants

En cas d'incident dont la résolution exige une opération de maintenance corrective, elle devra-t-être réalisée dans les délais de rétablissement contractuels de la gestion des incidents, incluant les délais de livraison des matériels de remplacement ou les délais de récupération des révisions correctives.

Dans le cadre du traitement d'un problème (incident récurrent ou résolu avec un mode de contournement, c'est-à-dire ne respectant pas les standards des configurations ou architectures nominales), une maintenance corrective curative se fera avec une planification programmée imposée par la DSIUN.

En cas d'alerte grave de sécurité (attaque virale, faille critique), le correctif doit être fourni et appliqué dans un délai de 24 heures sur les infrastructures dont le titulaire a la charge.

Lorsqu'aucun correctif n'est disponible, le titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur ou du CERTA dans le cadre d'un contournement provisoire. Si le contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité indispensable au système, le titulaire s'engage à proposer des mesures permettant d'éviter l'exploitation de la vulnérabilité.

Le traitement des alertes mineures pourra intervenir durant les périodes de maintenance hebdomadaires ou mensuelles.

Les passages de correctifs doivent être précédés d'une sauvegarde spécifique du système et des données qu'il contient, ainsi que de tests sur un environnement de préproduction si possible.

3.9.2 MAINTENANCE PREVENTIVE

Elle consiste à remplacer du matériel ou faire évoluer des systèmes, firmware, ou logiciels dès la réception ou connaissance par le titulaire d'une alerte de la supervision, d'autres outils techniques, ou provenant d'un éditeur, constructeur ou agent de veille, et ce, avant qu'un incident n'impacte les utilisateurs. Un incident qualifié de « technique » ou une demande de changement devra alors être déclaré par le titulaire afin de procéder à la maintenance préventive.

Dans ce cadre, le titulaire doit fournir le matériel ou les révisions firmware, systèmes ou logicielles, nécessaires à la maintenance préventive.

Les prestations intellectuelles d'établissement des modalités techniques et organisationnelles de l'opération de maintenance, et les prestations techniques et d'ingénierie pour l'exécution de l'opération, sont dues au titre des prestations de gestion technique et/ou de gestion des opérations. En effet, en fonction de sa complexité et son impact, l'opération sera traitée :

- En changement standard, par la GO
- En incident technique (par la GO ou la GT, en fonction de la complexité de l'opération)
- En changement normal ou majeur, par la GT

Les opérations de maintenance préventive sont vues et décidées dans le comité d'exploitation hebdomadaire.

Le titulaire assure également l'entretien des stations d'énergie incluant les batteries et les redresseurs éventuels. Le remplacement matériel des batteries est prévu au titre du support et de la maintenance produit « autres solutions ».

Les opérations de maintenance préventive font l'objet d'un planning d'exécution établi par le titulaire dès l'émission de la proposition commerciale et soumis à la DSIUN. Elle peut, en fonction de ses contraintes de service, demander au titulaire de modifier une date d'intervention jusqu'à 8 jours avant la date planifiée par le titulaire.

Sont exclues de cette prestation les visites de site de maintenances préventives, relatives aux installations physiques et environnementales (climatisation, alimentations électriques, baies et coffrets, câblages...).

3.9.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE

La maintenance évolutive consiste en la fourniture des versions des systèmes (firmware) et des logiciels dans le but de bénéficier d'améliorations, d'ajouts de fonctions, de services, ou de conserver l'interopérabilité et la compatibilité au fur et à mesure des évolutions des différents systèmes ainsi que du SI.

Elle garantit également la prise en charge optimale par les constructeurs et éditeurs des tickets d'incidents ou des demandes de changement provenant du titulaire du marché.

Les versions logicielles et firmware des maintenances évolutives et majeures seront fournies dans le cadre des forfaits de support et maintenance sans frais supplémentaires pour le CD13. Les prestations intellectuelles seront quant à elles étudiées et définies à la demande de la DSIUN.

3.9.4 ARRET DE SUPPORT

Lorsqu'il est prévu qu'un équipement maintenu au titre du présent contrat ne soit plus supporté, le titulaire doit aviser la DSIUN dans un délai minimum de douze (12) mois avant l'arrêt de support dudit équipement.

3.9.5 GARANTIES ET FIN DE VIE DES PRODUITS

Tout matériel ou logiciel installé est garanti au minimum pendant deux ans.

Cette garantie s'applique notamment sur les postes téléphoniques IPTouch, qui devront être remplacés en cas de panne ou dysfonctionnement matériel, dans des délais maximums de deux mois suite au renvoi du matériel.

Lorsque le produit est couvert par la prestation de maintenance matérielle et logicielle pendant sa garantie, le titulaire prendra toutes dispositions en accord avec les constructeurs et éditeurs pour assurer la tenue des engagements de support et maintenance, et plus globalement, l'ensemble des engagements d'exploitation demandé dans ce marché.

4 ANNEXE 1 : INVENTAIRE INFRA

5 ANNEXE 2 : ALE ACTIS 2025

6 ANNEXE 3 : CONTRAINTES TECHNIQUES DSIUN

7 ANNEXE 4 : EXIGENCES DE CYBERSECURITE

8 ANNEXE 5 : PLAN D'ASSURANCE SECURITE GENERIQUE

9 ANNEXE 6 : PLAN DE PREVENTION CD13

10 ANNEXE 7 : PROTOCOLE DE CHARGEMENT DECHARGEMENT SECURITE