

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

(En date du 23/10/2024)

Objet de l'accord-cadre :

**Hébergement, exploitation, supervision, infogérance du
système d'information de VVL et prestations associées**

Pouvoir adjudicateur :

**VACANCES VOYAGE LOISIRS
39, avenue Henri Barbusse
94400 VITRY SUR SEINE**

Accord-cadre à bons de commande mono attributaire

SOMMAIRE

1	Contexte et Objectif.....	3
1.1	Objet.....	3
2	Structure de l'accord-cadre	Erreur ! Signet non défini.
3	Dispositions GENERALES	3
3.1	Descriptions des prestations principales requises	3
3.2	Interlocuteur	5
3.3	Lancement de l'exécution du contrat	5
3.4	Socle d'applications de VVL.....	5
3.5	Suivi	5
3.6	Obligations du titulaire et de VVL	6
3.6.1	Principales obligations du titulaire.....	6
3.6.2	Principaux engagements du pouvoir adjudicateur	6
3.6.3	Principaux engagements du titulaire	7
3.7	Exigences relatives aux intervenants	7
4	Dispositions PARTICULIERES.....	7
4.1	Fourniture de solutions logicielles éditeurs dans le cadre du socle logiciel	7
4.2	Réversibilité.....	8
4.3	Communications	8

1 CONTEXTE ET OBJECTIF

Il s'agit ici de confier à un prestataire extérieur l'infogérance du parc informatique du pouvoir adjudicateur, l'hébergement

Il est demandé au titulaire de proposer un large panel d'expertises dans les domaines DevOps, sécurité, supervision, architecture technique, gestion des capacités et de l'archivage longue durée des données.

1.1 Objet

L'objet du marché est de sélectionner un prestataire pour l'hébergement, la supervision, l'accompagnement, la sauvegarde et la gestion d'une infrastructure virtualisée sous VMWare, ainsi que pour l'administration des systèmes et réseaux d'une entreprise.

L'objet de l'accord cadre est notamment de confier à un titulaire :

- Des prestations d'hébergement, exploitation, supervision des infrastructures de Le pouvoir adjudicateur
- La distribution de logiciels pour les besoins de Le pouvoir adjudicateur

2 DISPOSITIONS GENERALES

2.1 Descriptions des prestations principales requises

A. Infrastructure

1. Hébergement et gestion des serveurs virtuels :

Hébergement de quatre serveurs virtuels selon les caractéristiques suivantes :

Nom	OS	CPU	RAM (GB)	Stockage (GB)
PA2-VVL-22-VEEAM1	Microsoft Windows Server 2016 ou version ultérieure (64-bit)	4	8	80
PA2-VVL-22-APP1	Microsoft Windows Server 2016 ou version ultérieure (64-bit)	4	8	160
PA2-VVL-22-SQL1	Microsoft Windows Server 2016 ou version ultérieure (64-bit)	4	8	161
PA2-VVL-22-SAGE1	Microsoft Windows Server 2016 ou version ultérieure (64-bit)	4	12	220

2. Supervision et accompagnement à l'exploitation :

- Supervision continue de l'infrastructure hébergée.
- Assistance à l'exploitation, y compris la résolution des incidents bloquants par le biais d'une hotline fonctionnant du lundi au vendredi de 9h à 18h et d'interventions sur site si nécessaire.

3. Sauvegarde des serveurs virtuels hébergés :

- Mise en place d'une solution de sauvegarde via Veeam Backup & Replication pour garantir la protection des données.

B. Accompagnement sur site (2 demi-journée par mois. Les mardi ou jeudi en après midi)

1. Supervision et administration de l'infrastructure du siège :

- Supervision des équipements et de l'infrastructure réseau du siège.
- Administration quotidienne du réseau local.
- Gestion des arrivées et des départs de personnel (création, suppression des comptes, etc.).

2. Gestion des utilisateurs :

- Création des comptes pour les solutions Cloud, y compris Teams et les services de messagerie.
- Préparation et installation des postes de travail. VVL compte 25 postes au total.
- Assistance aux utilisateurs pour les incidents et les demandes.

C. Pilotage de la mission

1. Conseil et comités de pilotage :

- Conseil sur les évolutions potentielles de l'infrastructure et des centres.
- Participation aux réunions de suivi des prestations et projets en cours sur une base d'une fois par semestre

2. Fourniture de licences/équipements :

- Sur demande, fourniture de licences et équipements complémentaires.

2.2 Interlocuteur

Dès la notification de l'attribution, le titulaire désigne un Responsable contractuel des engagements de l'entreprise vis-à-vis du pouvoir adjudicateur sur l'ensemble des travaux couverts par le présent accord cadre. Dans son mémoire technique, le titulaire précise la fonction des interlocuteurs pressentis.

2.3 Lancement de l'exécution du contrat

L'exécution de l'accord-cadre débutera dès sa notification par la réalisation de la phase de prise en charge telle que décrite ci-dessous. En tout état de cause, cette phase débutera par l'organisation d'une réunion de lancement.

2.4 Socle d'applications de VVL

L'ensemble des applications autres que métier que les personnels de VVL sont amenés à utiliser.

Cet ensemble est variable dans le temps.

Il est, notamment, aujourd'hui composé de :

- Windows 10/11 (évolution récente)
- Bureautique : suite Office 365 pour le siège (évolution récente), Office 365 Entreprise (incluant Teams, , OneDrive),
- Google office pour les centres
- Messagerie : Exchange Online,
- SharePoint / Drive
- Adobe Pro,
- VPN
- MaX système métier
- Comptabilité Sage 1000 (via RDP sur Azure) et Sage 100 (archives, en client lourd, hébergé en local)
- Logiciels d'infrastructure :
 - Windows 10 / 11Pro
 - IOS et Android

2.5 Suivi

Le suivi de l'accord cadre sera effectué par un comité de suivi contractuel qui se tiendra tous les trimestres ou à la demande écrite et motivée de l'une des deux (2) parties.



Cette instance de suivi permet de :

- Suivre les indicateurs de reporting prévu au point suivant,
- Réaliser un suivi financier,
- Suivre l'ensemble des actions en cours, de leurs avancements, du respect des engagements, de la qualité des travaux, et sur le planning des actions à venir.

Les livrables nécessaires seront fournis en préalable à ce comité, **au moins 48 heures avant la tenue du comité.**

Dans le cadre de la supervision des services souscrit par VVL, le candidat s'engage à fournir à VVL :

- Toute information sur l'analyse des incidents, y compris la justification des éventuels retards dans le traitement des incidents (que les raisons lui soient extérieures ou imputables),
- Le plan d'actions et de transformations réalisées ou en cours,
- Les fiches relatives aux incidents,
- Les fiches problèmes,
- Le relevé des actions menées au titre de la configuration des systèmes.

2.6 Obligations du titulaire et de VVL

2.6.1 Principales obligations du titulaire

Le titulaire est amené à utiliser des méthodes et outils en vigueur au sein de VVL.

Il prend à sa charge la formation de ses équipes pour l'utilisation d'outils dont il n'aurait pas la maîtrise.

Le titulaire doit toutefois proposer, en concertation avec le pouvoir adjudicateur, la mise en œuvre de méthodologies ou d'outillages complémentaires destinés à améliorer la qualité de ses prestations.

2.6.2 Principaux engagements du pouvoir adjudicateur

VVL s'engage à :

- Collaborer avec le titulaire en lui confiant tous les documents utiles à l'accomplissement des prestations, à lui faciliter l'accès à ses locaux, aux infrastructures,
- Désigner un nouvel interlocuteur dans les plus brefs délais, en cas de changement de Responsable du pilotage de la prestation,

- Valider rapidement les livrables produits par le titulaire et répondre rapidement à ses demandes de précisions ou d'information.

2.6.3 Principaux engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Collaborer avec le pouvoir adjudicateur en lui communiquant toutes les informations demandées,
- Avoir un interlocuteur dédié à la communication avec Le pouvoir adjudicateur dans les cas d'actions communes, notamment en cas d'incident bloquant ou grave,
- Rechercher avec le pouvoir adjudicateur une solution à toute défaillance constatée dans l'exécution des prestations.

2.7 Exigences relatives aux intervenants

Le titulaire met à disposition un personnel compétent (stagiaires exclus) ayant les qualifications requises.

Les profils proposés par le titulaire dans le cadre de l'accord-cadre disposent des formations, compétences et certifications adaptées et suffisantes aux missions envisagées ainsi que des expériences effectives en environnement technique similaire à celui de Le pouvoir adjudicateur, afin de garantir la bonne exécution des prestations dans le respect de ses engagements (notamment délais, SLA...).

Le titulaire doit s'assurer par ailleurs qu'il dispose toujours de ressources suffisantes formées à l'environnement de Le pouvoir adjudicateur afin que – le cas échéant – une ressource « back up » puisse assurer la continuité de service dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures ouvrées.

Cette disposition s'applique quelle que soit la cause de l'insuffisance d'effectifs du titulaire sur la prestation constatée par le pouvoir adjudicateur (la constatation doit être déclarée, caractérisée et soutenue par tous moyens).

3 DISPOSITIONS PARTICULIERES

3.1 Fourniture de solutions logicielles éditeurs dans le cadre du socle logiciel

La plus part des logiciels utilisés le sont dans le cadre d'une solution « no profit » proposée par les éditeurs et encadré par Solidatech



Le titulaire du présent accord-cadre réalise son devoir de conseil en termes de métriques adaptées, typologie de licences, informations en termes d'usages recommandés, impact financier associés à l'infrastructure de VVL et optimisations financières et techniques pouvant être réalisées.

3.2 Réversibilité

Le titulaire s'engage, à la fin du contrat, à transférer l'ensemble des éléments de documentation et de savoir-faire à un interlocuteur que VVL lui indiquera, ce dans le but de lui permettre de reprendre la suite de cette activité sans qu'il y ait de baisse du niveau de qualité de service rendu.

Ces éléments comprennent notamment :

- Les sauvegardes exceptionnelles réalisées à la demande de VVL ;
- L'ensemble de la documentation technique ;
- L'historique des incidents, sur un an, de manière à établir une continuité ;
- La présentation du paramétrage des outils utilisés et de tout ce qui est spécifique à VVL.

La transmission des éléments et l'accompagnement doivent être organisés de manière telle que dans un délai de trente jours, l'activité puisse être assurée par le nouvel interlocuteur. Pour ce faire, un plan d'accompagnement doit être proposé lors de la réponse et sera utilisé comme base d'organisation de la phase de réversibilité si celle-ci a lieu.

3.3 Communications

Les échanges entre VVL et le titulaire et dont le caractère est obligatoire selon les termes de l'accord-cadre se feront par mail, à l'exception du signalement d'incident qui pourra se faire via un outil ou bien encore par téléphone auprès du support.