
	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

CAHIER DES CHARGES

BUC RESSOURCES


1 BIS Rue Louis Massotte
78530 BUC



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

1. TABLE DES MATIERES

1	PRESENTATION DU PROJET	3
1.1	BUC RESSOURCES	3
1.2	L'OBJET DU PROJET.....	3
1.3	CHRONOLOGIE ET CALENDRIER.....	3
1.4	METHODOLOGIE DE PROJET.....	3
2	DESCRIPTION DE L'EXISTANT	6
2.1	EQUIPE INFORMATIQUE ACTUELLE EN INTERNE	6
2.2	CARACTERISTIQUES, PLAN, GARANTIES ET ASSURANCES DES MATERIELS DU ACTUELS	7
2.3	LES PRESTATAIRES ET RÔLE	12
2.4	L'INFRASTRUCTURE ACTUELLE.....	13
2.5	POSTES DE TRAVAIL ET UTILISATEURS	13
3	INFRASTRUCTURE CENTRALE SERVICES ATTENDUS	14
3.1	PHASE 1 REMPLACEMENT INFRASTRUCTURE RESEAUX	14
3.2	PHASE 2 AJUSTEMENT INFRASTRUCTURE RESEAUX	15
3.3	SERVICES	15
3.4	DETAIL DES PRESTATIONS.....	16
4	LA REVERSIBILITE	17
4.1	MODALITES	17
4.2	LE CONTENU	17
5	NIVEAUX DE SERVICE (SLA)	17
5.1	DEFINITION ET MESURE.....	18
5.2	PRESENTATION DU TEMPS D'ARRET.....	18
5.3	IMPACT DES TEMPS D'ARRET	18
5.4	LES PLAGES HORAIRES LIEES A LA DISPONIBILITE DES SERVICES.....	18
5.5	REACTIVITE EN CAS D'INCIDENT OU DEFAILLANCE	19
6	ECO-RESPONSABILITE	19
7	ANNEXES	19

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

1 PRESENTATION DU PROJET

1.1 BUC RESSOURCES

- Historique de création

BUC Ressources est un centre Régional de formation aux métiers de l'éducation spécialisée, de l'accompagnement social, médico-social et de l'aide à la personne, né de l'école d'éducateurs spécialisés de Versailles, créée en 1964. Intégré au cadre associatif de la Sauvegarde de l'Enfant, de l'Adolescent et de l'Adulte en Yvelines, qui gère vingt-deux établissements sociaux et médico-sociaux, BUC Ressources exerce sa compétence dans les formations initiales et supérieures dans une perspective de promotion et de sécurisation des parcours. Sa mission se situe dans le cadre du schéma des formations professionnelles de la Région Ile-de-France. Objectifs et missions du Campus professionnel des métiers du social et de la santé Dans le cadre des politiques publiques de la formation professionnelle tout au long de la vie : - Proposer des parcours personnalisés en formation initiale et/ou spécialisée, qualifiants et diplômants, visant l'employabilité rapide et la mobilité des apprenants - Accompagner l'expertise des professionnels et employeurs du secteur associatif, privé, et les collectivités publiques dans le développement pluridisciplinaire de l'intervention sociale sur les territoires, par des formations continues, modulaires et par la recherche appliquée - Valoriser la transmission de compétences professionnelles par l'enseignement, l'innovation pédagogique, l'alternance et l'apprentissage - Proposer aux acteurs du territoire des colloques, séminaires, journées d'études, conférences, permettant d'actualiser et de valoriser les potentiels et expériences acquises par et dans les champs professionnels.

1.2 L'OBJET DU PROJET

Le présent marché a pour objet :

- L'infogérance et le maintien en conditions opérationnelles des systèmes réseaux de BUC RESSOURCES.
- L'infogérance et le maintien en conditions opérationnelles du matériels réseaux

A noter que toutes les prestations évoquées dans ce document doivent être conformes au RGPD.

1.3 CHRONOLOGIE ET CALENDRIER


A définir

1.4 METHODOLOGIE DE PROJET

Dans toutes les hypothèses décrites dans ce document, les projets résultants s'appuient sur une mise en place selon la méthodologie suivante (la réponse devra présentée avec précision le phasage et le contenu adapté à votre propre rythme) :

L'état des lieux et la mise en place

Le titulaire établira un diagnostic préliminaire en déterminant les conditions de transfert ou mise en place originale des prestations d'infogérance, de telle sorte que ces dernières basculent sous son entière responsabilité à la fin de la phase de mise en place, sans que son intervention puisse être à l'origine d'une interruption des prestations ou d'une dégradation de la qualité de service des prestations produites par l'organisation précédente.

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

Au cours de cette étape, le Titulaire effectue toutes les actions nécessaires à la mise en œuvre de l'infogérance opérationnelle dans les meilleures conditions de qualité de service et d'efficacité. Le Titulaire remettra à LA SAUVEGARDE et BUC RESSOURCES un rapport qui précisera l'organisation à mettre en place entre les deux parties afin de s'assurer du bon déroulement des opérations.

Le titulaire prendra en charge la phase d'inventaire des matériels en exploitation sur les sites, notamment les postes de travail, actifs de réseau (routeurs, switchs, pare-feu).

Contrôle des services avant mise en condition opérationnelle

Sur un plan technique, cette étape concentre l'ensemble des services listés ci-après dans la phase opérationnelle.

Durant cette période probatoire, ces services seront soumis aux conditions d'exécution dans l'environnement cible et contrôlés par les deux parties. Le donneur d'ordre se réserve le droit de faire apporter les modifications qu'il jugera nécessaires au bon déroulement des opérations pendant cette période.

A l'issue de cette étape BUC RESSOURCES délivrera un document précisant son accord à la poursuite des opérations. Le cas échéant, le Donneur d'ordre, se réserve la possibilité de prolonger la phase de contrôle afin de lever toutes les ambiguïtés décelées au cours de cette étape. La non délivrance de ce document, dans un délai de 15 jours période échue, rendrait caduc le présent contrat. Contractuellement la durée de cette étape est fixée **à définir**.

Phase opérationnelle

Pilotage de l'infogérance

Le Titulaire assurera un rôle de Coordination couvrant l'ensemble des prestations qui lui sont confiées.


Il désignera un responsable unique pour l'exécution du contrat. Celui-ci sera le responsable opérationnel, chargé de coordonner les différentes actions et informations auprès de BUC RESSOURCES, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du contrat. Il devra être investi de l'autorité suffisante par le prestataire pour pouvoir prendre les décisions nécessaires.

Pour tous les projets, BUC RESSOURCES souhaite la mise en place **d'un comité de pilotage** qui se réunira périodiquement afin de prendre les décisions nécessaires au bon déroulement des opérations. La composition de ce comité et la fréquence des réunions seront à définir à la mise en place du contrat en accord avec les deux partis.

Pour chacune des réunions, l'ordre du jour sera proposé par le Titulaire aux membres du comité pour approbation **une semaine** avant l'échéance. Chaque séance fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire et transmis au plus tard dans les **5 jours** à l'ensemble des représentants de l'instance de décision.

Cette instance de décision aura principalement pour rôle :

- De coordonner l'exécution des actions techniques menées par le titulaire
- Faire le bilan de la période écoulée

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

- Analyser les dysfonctionnements éventuels et proposer des actions correctives
- Analyser la qualité des prestations, étudier des indicateurs
- Prendre et planifier les décisions concernant :
 - Les difficultés rencontrées
 - Les évolutions techniques
 - Les priorités

Le Titulaire établira **mensuellement** (première semaine du mois) un document de synthèse qu'il remettra à BUC RESSOURCES.

Ce document résumera l'activité de la période, les progrès atteints, les dysfonctionnements constatés, leur analyse et les actions correctives.

BUC RESSOURCES souhaite disposer, **au minima**, de plusieurs catégories d'informations de *reporting* :

Volumes d'activité

- Demandes traitées, interventions sur site ou à distance...
- Niveaux de service
- Toutes informations nécessaires à l'appréciation de la qualité des prestations, notamment les indicateurs permettant de suivre les niveaux de service.

Utilisation des ressources techniques

Les indicateurs de consommation de ressources techniques (exemples : charge CPU, utilisation mémoire, répartition de l'espace disque par application, bande passante de réseau, ...).

Ces informations doivent refléter tous les événements dont le traitement n'a pas été conforme aux engagements pris par le Titulaire afin de mettre en évidence les dysfonctionnements et de définir des plans d'actions pour l'amélioration de la qualité.


Les suggestions d'éléments de reporting exprimées par BUC RESSOURCES sont données à titre indicatif. Il appartient au soumissionnaire de compléter cette liste.

La documentation

Le Titulaire tiendra, en permanence, à disposition de LA SAUVEGARDE un état de l'architecture de son Système d'Informations, ainsi que les différentes procédures de fonctionnement, d'administration et d'exploitation.

La documentation descriptive des systèmes comprend **au minima** les informations suivantes :

- Schéma général d'architecture,
- Plan d'ensemble des systèmes,
- Cartographie applicatives et systèmes avec gestion des versions
- Tableau de l'organisation des fonctions et des services par entité,
- Procédures.

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

2 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

2.1 EQUIPE INFORMATIQUE ACTUELLE EN INTERNE

Le service Informatique est intégré à la direction financière au Siège.

Il est composé de

- Un responsable S.I à mi-temps
- Un responsable technique à mi-temps
- Deux apprentis en BTS SIO


L'équipe prend en charge actuellement :

- Le lien avec le prestataire INFOGEREUR de l'infrastructure
- Le lien avec le prestataire en charge des liens Réseaux et de la téléphonie sur IP
- La gestion de la téléphonie mobile (achats, enrôlement et support)
- La gestion des changements standard

La gestion des changements standards comprend les actions suivantes :

- Réinitialisation de mot de passe
- Déverrouiller un compte
- Création d'un Utilisateur AD
- Ajouter un utilisateur sur office 365
- Création d'une boîte aux lettres partagée
- Ajouter des droits sur une boîte aux lettres partagée
- Transformer une boîte aux lettres partagée en boîte aux lettres
- Ajouter un Alias
- Suppression d'un Utilisateur AD
- Désactivation d'un compte
- Activation d'un compte AD
- Création d'un groupe (liste de diffusion)
- Mise en place d'un message d'absence sur une boîte aux lettres partagée
- Gestion de l'AZUR-AD : création des groupes, attribution des droits, gestion de l'arborescence des dossiers / fichiers

Il appartiendra au prestataire de valider avec LA SAUVEGARDE la gestion des certains items en duo.

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

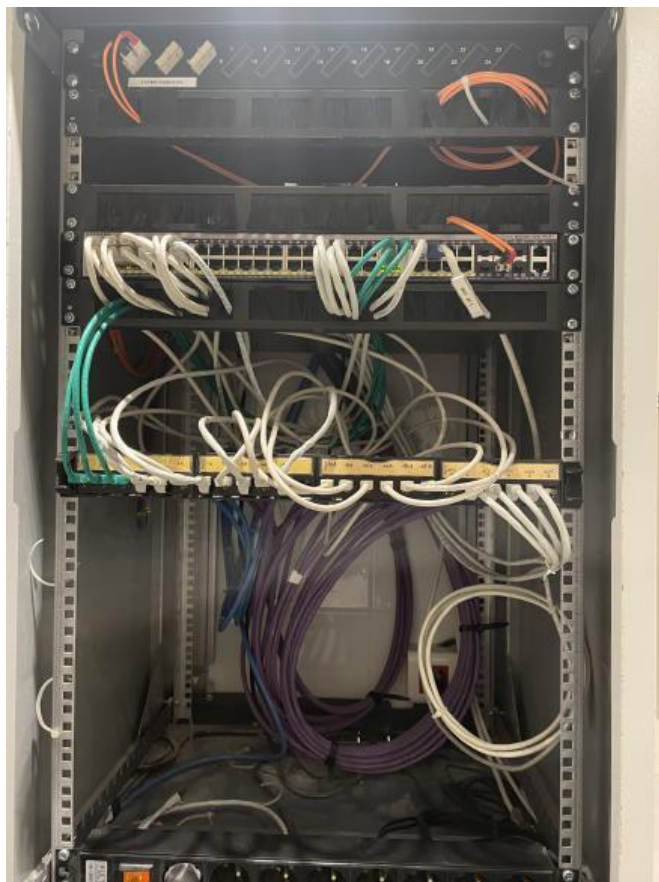
2.2 CARACTERISTIQUES, PLAN, GARANTIES ET ASSURANCES DES MATERIELS ACTUELS

Référence infra Buc

Bâtiment A

Local 1er étage :

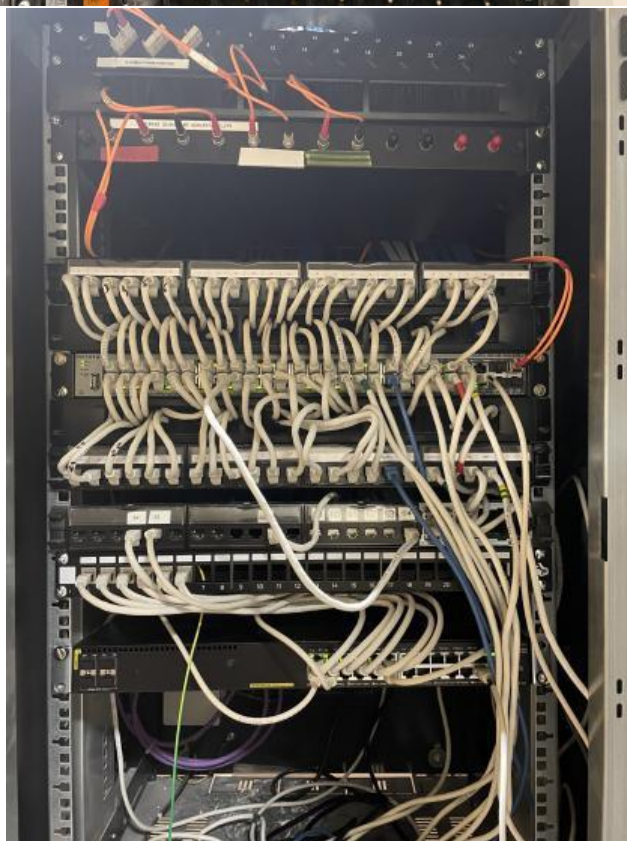
-1switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+




Local 2eme étage :

-1 switch un Netgear pro sage M4100-50G-POE+

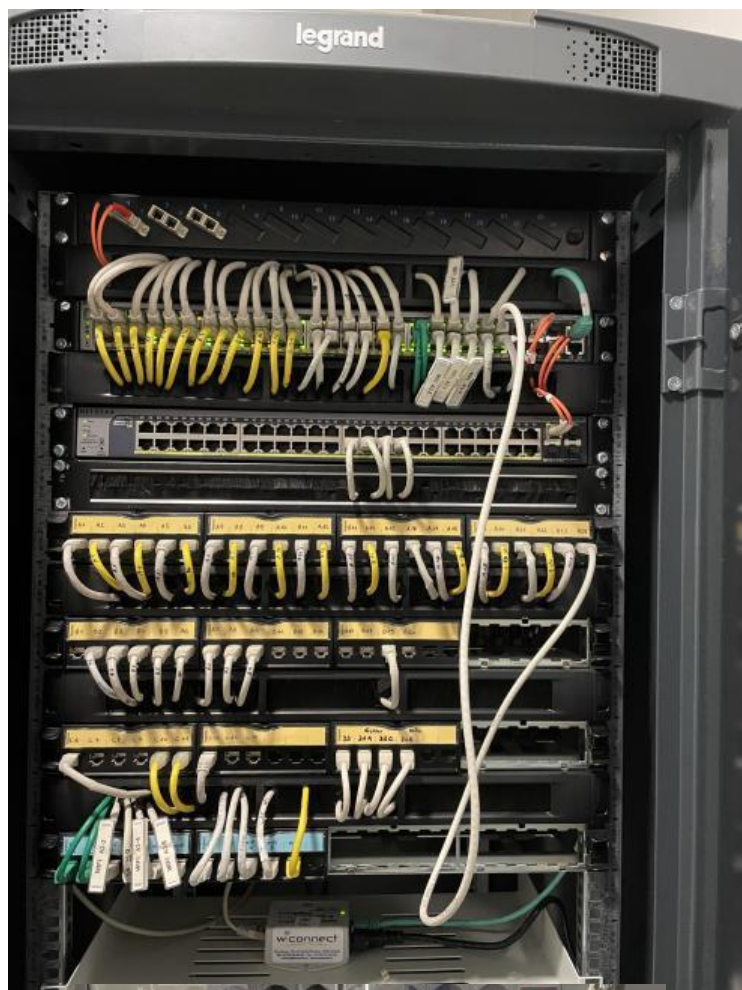
-1 Aruba 2540 JL356A (sous garantie)



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

Local 3ème étage


- 1 switch un Netgear ProSafe M5300-52G-POE+
- 1 Netgear ProSafe G5752TP



Bâtiment D :

- 1 switch Netgear pro sage M5300-52G POE+
- 1 routeur Astra axs
- 1 Nexans wfvpc
- 1 MRC



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC


- 1 5400R z12 management module J9827A
- 2 Aruba 8p SFP+ J9993A
- HP gif-t/ SFP v2 zl mod J9637A
- HP MSM760 Controller Wiconnect
- STORMSHIELD SN2000
- RAD ETX-203AX
- JUNIPER SRX345



Bâtiment G :

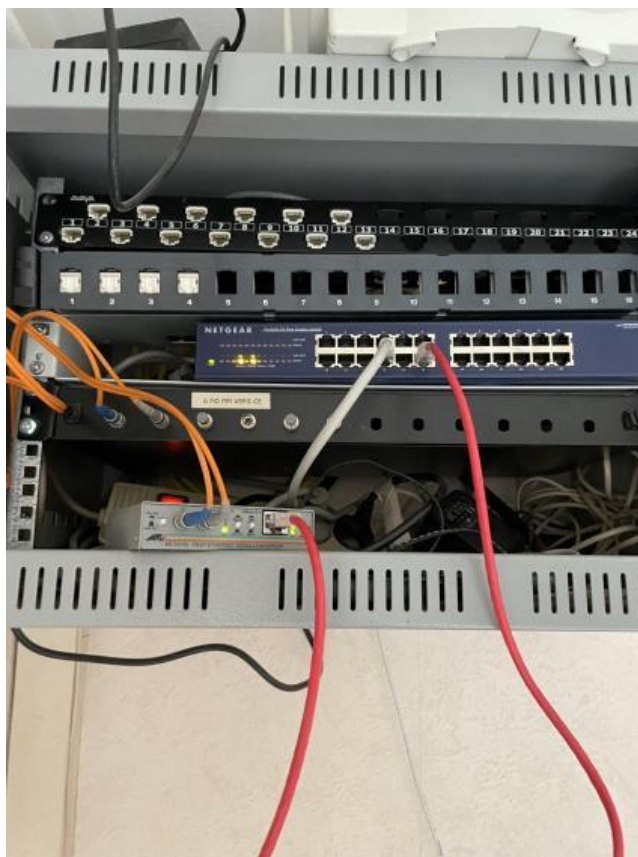
- HP MSM760 Controller Wiconnect
- 1 switch un Netgear pro sage M5300-52G-POE+
- Aruba switch 5406R z12
- 5400R z12 management module J9827A
- 2 Aruba 8p SFP+ J9993A
- HPE gig t/SFP v2 mod J9535A
- STORMSHIELD SN2000
- 2 APC



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

Diapason 1er coffrets secrétariat :


- switch Netgear JG5524
- convertisseur fibre mc101xl



2ème coffret couloir :

- switch Netgear GS5748TP
- RAD ETX-203AX
- Aruba 2530-8G POE+ J9774A
- Cisco 800 Series



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

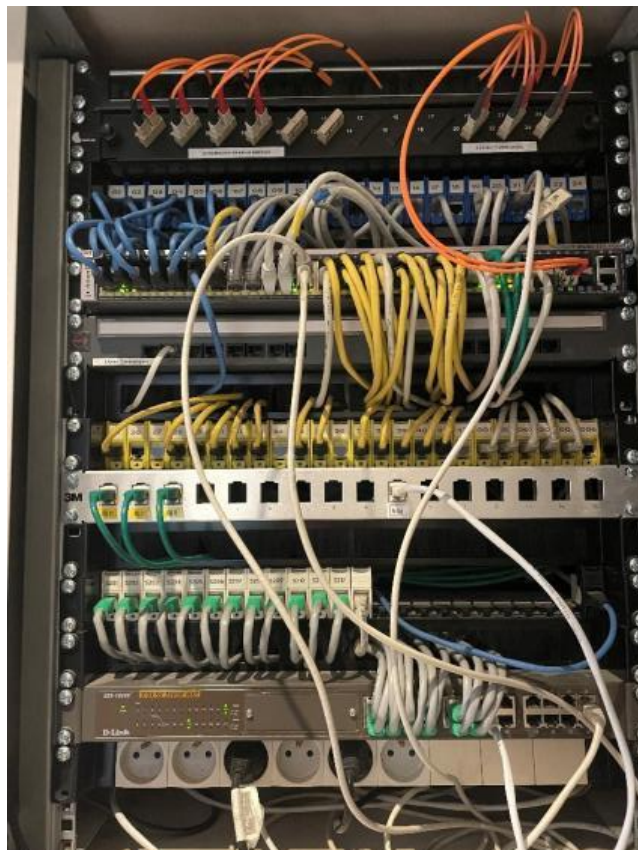
Bâtiment E :


-2 Switch Netgear ProSafe G5510TP



Bâtiment B :

-1switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+
-1switch D-link DES-1024R*



	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

Borne wifi info :

- Borne WiFi Intérieur Dual Radio a,b et g - HP ProCurve MSM320 17
- Borne WiFi Extérieur Dual Radio a,b et g - HP ProCurve MSM320-R 1
- Borne WiFi HP ProCurve MSM310 WW 1




IMPORTANT A NOTER

Toute cette infrastructure réseau a été mise en place par Prodware plus précisément par Alain Marginier sans aucun contrat. Alain Marginier doit avoir transféré les informations et accès sur l'ensemble des équipements au nouveau prestataire Symexo. Il est donc crucial de reprendre toutes ses informations auprès des prestataires concerné afin de pouvoir récupérer toutes les configurations des switchs. Pour pouvoir manager les anciens switchs et ensuite pour pouvoir transférer les anciennes configurations sur les nouveaux switchs qui seront remplacés par Foliatteam. Bien évidemment certains ajustements sur les configurations des switchs sont à prévoir (vlan spécifiques, port pour les bornes Wi-Fi de Foliatteam et un port pour la téléphonie...).

2.3 LES PRESTATAIRES ET RÔLE

Nous citerons ci-dessous les prestataires ayant un lien **direct** avec le titulaire dans la gestion ou la compréhension de l'organisation de son Système d'Informations (INFRASTRUCTURE ET RESEAU)

SOCIETE	ROLE	LOGICIEL OU OFFRE
SYMEXO	INFOGERANT	Infogérant actuel de l'infrastructure centrale / SECURITE / RADIUS
FOLIATEAM	INTEGRATION / INFOGERANCE	Périmètre LAN, WAN, WIFI

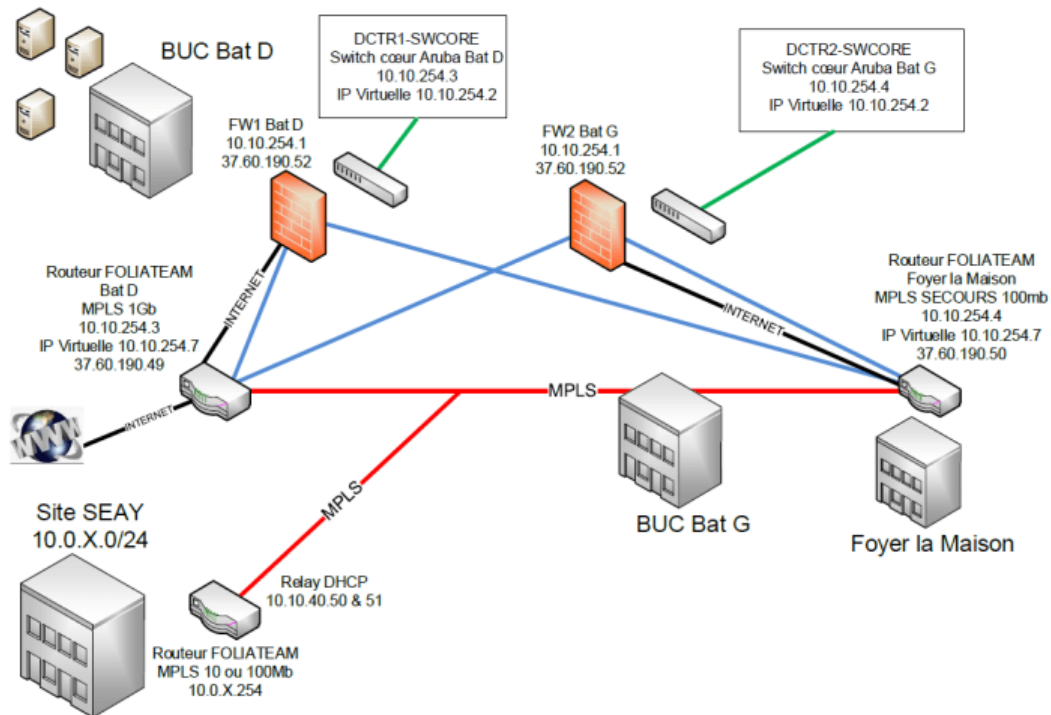
	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

2.4 L'INFRASTRUCTURE ACTUELLE

L'ensemble de l'infrastructure est décrit en détail dans le Document d'Architecture Technique en annexe.

Architecture RESEAU


L'infrastructure est hébergée sur 2 bâtiments distants de 150m situé au 2bis rue Louis MASSOTE à BUC (Bat. D et Bat. G), les switches, SAN et SERVEURS sont redondés sur les deux sites.



2.5 POSTES DE TRAVAIL ET UTILISATEURS

Nombre d'utilisateurs déclarés dans l'AD OU Buc Ressources : environ 61 users

Poste de travail
Portable 15.6" i5-10210U 10ème génération / 8Go RAM / 256Go SSD / Windows 10 / garantie 3 ans // Impératif HDMI Standard / RJ 45
Portable 14" i5-10210U 10ème génération / 8Go RAM / 256Go SSD / Windows 10 / garantie 3 ans // HDMI Standard / RJ 45
Variantes en I3
Client Léger WYSE 5070, CTO // 8Gb 2400 Mhz DDR4 // DD 32 Go SSD // Vertical stand / Windows 10 / ans de service d'enlèvement et retour
Adaptateur Display Port vers VGA
Accessoires
Ensemble clavier et souris filaires USB
Ecrans
Ecran 24" prolite réglable en hauteur / avec haut parleurs / HDMI, VGA, DisplayPort
Ecran 22" prolite réglable en hauteur / avec haut parleurs / HDMI, VGA, DisplayPort
Ecran 24" prolite réglable en hauteur / avec haut parleurs / HDMI, VGA, DisplayPort, Caméra Visio et Micro
Ensemble clavier et souris filaires USB
souris sans fil MW 2400 - anthracite

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

3 INFRASTRUCTURE CENTRALE SERVICES ATTENDUS

3.1 PHASE 1 REMPLACEMENT INFRASTRUCTURE RESEAUX

Objectif :

- Remplacement des 17 bornes wifi intérieur actuel par 17 bornes alcatels
- Remplacement des 1 bornes wifi extérieur actuel
- Remplacement des 1 bornes wifi actuel

Remplacement Bâtiment A :

-Le local 1er étage à un switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, remplacement du switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, par un switch 24 ports manageable de chez Foliatteam

-Le local 2ème étage à un switch Netgear pro sage M4100-50G-POE+ un Aruba 2540 JL356A (**sous garantie**). On garde le switch Aruba 2540 JL356A remplacement du Netgear pro sage M4100-50G-POE+ par un switch 48 ports manageable de chez Foliatteam

-Le local 3ème étage à un switch Netgear ProSafe M5300-52G-POE+ et un Netgear ProSafe G5752TP. On garde le switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, remplacement du Netgear ProSafe G5752TP par un switch 24 ports manageable de chez Foliatteam

Remplacement Bâtiment D :

-Un switch Netgear pro sage M5300-52G POE+, remplacement du switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, par un switch 48 ports manageable de chez Foliatteam

Remplacement Bâtiment G :

-Un switch Netgear pro sage M5300-52G POE+, remplacement du switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, par un switch 48 ports manageable de chez Foliatteam

Remplacement Bibliothèque :


-Deux Switch Netgear ProSafe G5510TP, remplacement des deux Switch Netgear ProSafe G5510TP, par un switch 24 ports manageable de chez Foliatteam

Remplacement Bâtiment B :

-Un switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+ et un switch D-link DES-1024R*. On garde le switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, remplacement du un switch D-link DES-1024R* un switch 24 ports manageable de chez Foliatteam

Enfin en attendant la phase 2 :

Il sera crucial que Foliatteam puisse reprendre et manager les anciens équipements (switchs) en attendant la phase 2 qui permettra le remplacement total des anciens équipements par des équipements de chez Foliatteam. Pour garantir le SLA de notre établissement. Toutes fois si certains équipements ne présentent aucune possibilité de reprise, il sera essentiel que Foliatteam indique les équipements concernés pour prendre les mesures nécessaires.

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

Référence switch		un switch 48 ports manageable de chez Folioteam	un switch 24 ports manageable de chez Folioteam
Emplacement des baies	switch D-link DES-1024R		
	5400R z12 management module J9827A		
	Aruba switch 5406R z12		
	Switch Aruba 2540 JL356A	1	
	Aruba 2530-8G POE+ J9774A		
	Aruba 8p SFP+ J9933A		
	Switch Netgear JG5524		
	Switch Netgear ProSafe G5510TP		
	Switch Netgear GS5748TP		
	Netgear ProSafe G5752TP	1	
Switch un Netgear pro sage M4100-50G-POE+	1		
Switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+		1	
Bâtiment A Local 1er étage :			
Bâtiment A Local 2ème étage :			
Bâtiment A Local 3ème étage :			
Bâtiment B			
Bâtiment D			
Bâtiment E			
Bâtiment G			
Château Diapason 1er coffrets secrétariat			
Château Diapason 2ème coffret couloir			
Total de Switch		21	
Légende :			
Remplacement phase 1			
En attente phase 2			
Pas de changement			
		Total des switches à changer	7
		Remplacement total des switches	13

3.2 PHASE 2 AJUSTEMENT INFRASTRUCTURE RESEAUX


Remplacement Bâtiment A :

-Le local 3ème étage à un switch Netgear ProSafe M5300-52G-POE+ et un Netgear ProSafe G5752TP. On garde le switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+, remplacement du Netgear ProSafe G5752TP par un switch 24 ports manageable de chez Foliateam

Remplacement Bâtiment B :

Remplacement Diapason 1er coffrets secrétariat :

-2ème coffret couloir :

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC


Référence switch		un switch 48 ports manageable de chez Foliateam	un switch 24 ports manageable de chez Foliateam	switch D-link DES- 1024R	5400R z12 management module J9827A	Aruba switch 5406R z12	Switch Aruba 2540 JL356A	Aruba 2530-8G POE+ J9774A	Aruba 8p SFP+ J9993A	Switch Netgear JG5524	Switch Netgear ProSafe G5510TP	Switch Netgear GS5748TP	Netgear ProSafe G5752TP	Switch un Netgear pro sage M4100-50G-POE+ Switch Netgear pro sage M5300-52G-POE+	Emplacement des baies		
Bâtiment A Local 1er étage :	1																
Bâtiment A Local 2ème étage :		1				1											
Bâtiment A Local 3ème étage :	1										1			1			
Bâtiment B	1			1										1			
Bâtiment D	1				1				2								
Bâtiment E										2							
Bâtiment G	1				1	1			2								
Château Diapason 1er coffrets secrétariat		1							1								
Château Diapason 2ème coffret couloir		1					1				1						
Total de Switch															21	3	2
Légende :															Total des switches à changer	5	
déjà changer pendant la phase un phase 1																Remplacement total des switches	13
remplacement phase 2																	
pas de changement																	

3.3 SERVICES

Seay-Wyse : Le SSID doit être invisible il a pour fonction de connecter les clients légers au réseau de la Sauvegarde

Seay-Public : Il doit contenir une authentification personnelle. Il a pour fonction de pouvoir connecter les personnes externes à l'association. De plus dans le cas particulier de l'établissement de Buc Ressources. Il devra être capable d'accueillir les connexions des étudiants avec une charge maximale de 1000 connexions. Enfin une optimisation est à prévoir avec un débit limité mais aussi une limite de temps avant la déconnexion automatique de l'utilisateur, pour ainsi lui redemander de se connecter à ce réseau.

- Planifier et exécuter les arrêts des systèmes pour la maintenance périodique,
- Planifier et piloter les modifications des configurations,
- Installer ou faire installer les nouveaux équipements,
- Configurer les nouveaux équipements,
- Actualiser la documentation,

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

4 LA REVERSIBILITE

Avant le terme du marché, le Titulaire remettra à LA SAUVEGARDE l'ensemble des mots de passe et/ou codes d'accès, permettant toute intervention afin de maintenir en état de fonctionnement le parc informatique.

Le Titulaire accompagnera son successeur sur la prise en main des équipements et installations informatiques.

La Sauvegarde souhaite **disposer d'un plan de réversibilité lui permettant de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers, les prestations effectuées par le Titulaire** et ce, dans les meilleures conditions. La durée de la phase de réversibilité est de deux mois.

4.1 MODALITES

Le plan décrivant les modalités opérationnelles du processus de réversibilité **est réalisé par le Titulaire** dans les 3 premiers mois de la prise d'effet du contrat et mis à jour, au moins tous les six mois par ce dernier. Après chaque mise à jour, le plan de mise en œuvre de la réversibilité est soumis à l'approbation du Comité de Pilotage.

4.2 LE CONTENU

Le plan de réversibilité décrit au minima :


- Le périmètre d'application du plan,
- Les conditions générales d'exécution des opérations de réversibilité, notamment :
- L'organisation à mettre en place, les responsabilités,
- Les contraintes de planning et les dates clés, principalement : date de fin de contrat, date de basculement
- Les engagements en matière d'assistance,
- Les différentes options de réversibilité,
- Le contrôle de la mise en œuvre de la réversibilité,
- Les principes de mise à jour et de contrôle du plan de réversibilité,
- Les données et informations à transmettre,
- Les moyens matériels et logiciels à transférer,

Pendant cette phase de réversibilité, le Titulaire restera responsable du bon fonctionnement des systèmes.

5 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Les niveaux de service recensés dans ce chapitre sont le reflet des besoins de BUC RESSOURCES.

À chacun d'entre eux devront correspondre des indicateurs précis **présents au niveau du Reporting**, permettant de vérifier périodiquement leur respect

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

5.1 DEFINITION ET MESURE

La disponibilité d'un système est la situation dans laquelle il se trouve au moment où chaque usager utilise de manière normale et satisfaisante l'ensemble des fonctionnalités de ces applications.

La valeur utilisée pour mesurer la disponibilité sera le temps durant lequel un système est capable de remplir sa fonction prévue. Définir la disponibilité nécessite tout d'abord de déterminer la signification du terme « temps d'arrêt ». Par exemple, une organisation peut considérer qu'un temps d'arrêt se produit lorsqu'une base de données n'est pas accessible, tandis qu'une autre considèrera qu'un temps d'arrêt se produit uniquement lorsque plus de la moitié de ses utilisateurs sont affectés par une défaillance.

5.2 PRESENTATION DU TEMPS D'ARRET

La notion de temps d'arrêt a un impact sérieux sur la définition du niveau de disponibilité souhaité.

Différentes causes de temps d'arrêt sont observables.

Temps d'arrêt planifié et non planifié

Le temps d'arrêt non planifié est le temps d'arrêt qui se produit suite à une défaillance. Les utilisateurs ne reçoivent pas de notification préalable.

À l'inverse, les temps d'arrêt planifiés, relatifs aux interventions techniques de type 'Mise à jour' peuvent se produire à un moment ayant un faible impact sur la productivité.

5.3 IMPACT DES TEMPS D'ARRET

Tous les temps d'arrêt n'ont pas le même coût ; ce sont les temps d'arrêt non planifiés qui sont bien entendu les plus coûteux. En dehors des heures d'exploitation normales d'un service applicatif, la durée de temps d'arrêt (ainsi que le niveau de disponibilité global correspondant) aura un impact négligeable.

5.4 LES PLAGES HORAIRES LIEES A LA DISPONIBILITE DES SERVICES

Ci-dessous la plage horaire pendant laquelle il est demandé au soumissionnaire de garantir la **disponibilité, le bon fonctionnement** de l'ensemble des éléments couverts par le contrat :

Présence du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

En dehors des horaires définis ci-dessus, des circonstances exceptionnelles peuvent conduire LA SAUVEGARDE à demander au Titulaire d'étendre la plage horaire et donneront lieu à une **facturation hors plage**.

Parmi les cas, non exhaustifs :


- Horaire étendu sur jour ouvré (HNO)
- Travail pendant le Week-End, Travail un jour férié
- Astreintes standards

Horaires étendus – WE et Jour Férié

Pour toute demande de couverture horaire différente de la plage dite « classique » LA SAUVEGARDE s'engage à prévenir le Titulaire **3 jours** avant l'échéance prévue

Bien évidemment, cette période sensible s'accompagne d'un arbitrage de passage en mode dégradé (PCA / PRA).

Le tableau des applications critiques (niveau 1 et 2) **connues à ce jour** et les systèmes qui les hébergent seront communiqués en amont de la phase de prise en compte.

	DOCUMENT INFORMATION	AG_BUC_INFRASTRUCTURE_Cahier des charges
	CAHIER DES CHARGES INFRASTRUCTURE RESEAU	Conseil BUC

5.5 REACTIVITE EN CAS D'INCIDENT OU DEFAILLANCE

Nous entendons par **incident**, toute perturbation constatée par le donneur d'ordre, un tiers mainteneur ou le Titulaire lui-même et dont la remise en état de bon fonctionnement est à la charge du Prestataire.

Nous utiliserons la notion de **défaillance** lorsqu'un dysfonctionnement majeur, entraînant un fonctionnement altéré des outils, est constaté par le donneur d'ordre et dont le Titulaire ne saurait être tenu pour responsable.

Concernant les incidents, le Titulaire sera évalué sur le bon respect de ses obligations en la matière.

En ce qui concerne les défaillances, il est demandé au Titulaire de participer activement à la mise en œuvre des moyens nécessaires afin de retrouver, en partenariat avec BUC RESSOURCES ou un tiers, un fonctionnement optimal du système ainsi altéré.

Après avoir déterminé en collaboration avec le donneur d'ordre les différents tiers susceptibles d'apporter leurs concours pour résoudre les dysfonctionnements constatés, il est à la charge du Titulaire de mettre en place les procédures nécessaires afin d'initier et suivre les dossiers de défaillances jusqu'au retour à l'état dît « Normal ».

Solution de contournement

Le titulaire devra être force de proposition concernant la mise en place de solutions permettant de rétablir l'activité.

Il pourra être demandé au titulaire de mettre en place cette solution dans des délais qui seront à déterminer entre les différents partis. Cette mise en place pourra entrer dans le cadre des prestations complémentaires.

6 ECO-RESPONSABILITE

Le candidat précise dans son offre les performances en termes de développement durable des matériels proposés, notamment :

- Les performances énergétiques (préciser la classe énergétique)
- La recyclabilité des matériaux
- La recyclabilité des emballages
- La sélection des sites de fabrication des matériels (conditions de travail et critères environnementaux)
- La politique générale d'éco responsabilité
- Liste non exhaustive

Il est attendu que le candidat respecte l'ensemble des directives européennes concernant le recyclage des ordinateurs et le recyclage des DEEE de manière plus générale (Déchet d'équipement électrique et électronique).

7 ANNEXES

- Devis Wiconnect
- Excel switch phase 1, phase 2