

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
Maintenance de matériels et logiciels

1 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

1.1 Solution de virtualisation

Une solution de virtualisation est actuellement en place. Elle est architecturée autour d'une ferme composée de quatre serveurs bi-processeur HP ProLiant DL585G2. Ces serveurs fonctionnent avec un système VMWare vSphere version 4.1 et sont supervisés grâce au logiciel VMWare Virtual Center installé sur un serveur annexe.

Les serveurs de la ferme sont connectés à des baies SAN HP EVA6100 et EVA4400 dont la totalité des volumes est répliquée l'une sur l'autre grâce aux logiciels HP Business Copy et Continuous Access, et sont administrées par le logiciel HP EVA CommandView version 9.3.

1.2 Serveurs

Ce sont actuellement machines physiques (dont certains organisés en clusters) qui constituent le parc des serveurs de la D.S.I. Tous ces serveurs sont exclusivement de marque ...

1.3 Librairies de sauvegarde

Deux librairies de sauvegarde sont utilisées pour réaliser les sauvegardes quotidiennes de l'ensemble des serveurs, auxquelles s'ajoutent des unités de sauvegarde spécifiques à certains serveurs (messagerie, organismes...).

1.4 Imprimantes

Les impressions en volume sont réalisées sur le site de la D.S.I. sur ... imprimantes ...

1.5 Les armoires racks

Constituants fondamentaux de la salle informatique, les armoires racks contiennent différents composants indispensables au fonctionnement des serveurs. On y recense les P.D.U. qui fournissent l'alimentation électrique, les modules K.V.M. qui permettent la connexion des serveurs aux consoles d'administration, et des éléments plus spécifiques tels les répartiteurs de charge réseau.

2 OBJECTIFS

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières concernent la maintenance de divers matériels et logiciels informatiques.

2.1 Périmètre

2.1.1 Matériels

Regroupés en cinq catégories, les matériels suivants, dont une liste exhaustive est jointe en annexe 1, entrent dans le périmètre du marché de maintenance.

Imprimantes : imprimantes de marque ... présentes sur le site de la DSI.

Serveurs : L'ensemble des serveurs de marque ...

Eléments de stockage : Principalement les baies HP EVA 6100 et 4400 comprenant les contrôleurs, les SAN Switches et les baies de disques ; mais également d'autres baies de disques rattachés directement à certains serveurs.

Librairies de sauvegarde : Les ... unités de sauvegardes actuellement utilisées.

Composants annexes des armoires racks : comprenant les PDU, KVM, et consoles.

Les répartiteurs de charge réseau, quant à eux, font partie d'une tranche optionnelle.

L'ensemble des équipements matériels qui entrent dans le champ d'application du présent marché est situé à l'adresse suivante :

..... ;

Cependant, le déplacement d'une partie de l'infrastructure informatique est prévu à court terme afin de constituer une salle de secours. Ce deuxième site, dans lequel des interventions de maintenance seront également à prévoir, sera situé à l'adresse suivante :

.....

2.1.2 Logiciels

Les logiciels concernés sont :

- ceux de la solution de virtualisation (système VMWare)
- les logiciels ... d'administration des baies EVA
- les micro-logiciels (firmware) des SAN switches et contrôleurs EVA.

La liste détaillée est fournie en annexe 2.

2.2 Prestations demandées

2.2.1 Maintenance matérielle

Le service de maintenance devra fonctionner dans une plage horaire de ... h à ... h pendant les 5 jours ouvrés de la semaine.

Les prestations assurées dans le cadre du contrat de maintenance seront au minimum :

- la prise d'appel en langue française avec création d'un dossier avec numéro de référence décrivant la demande ou le problème.
- une garantie de temps d'intervention dans un délai maximum de ... heures après réception de l'appel pour les équipements de criticité A, dans un délai de ... heures pour les équipements de criticité B et dans un délai de ... h pour les équipements de criticité C.
- une garantie de temps de rétablissement dans un délai de ... h pour les matériels classés en urgence A et B, ou dans un délai de ... h pour les équipements définis en urgence C.

La prestation consiste en la réparation ou le remplacement sur site des pièces ou sous-ensembles défectueux, usés ou cassés par des pièces ou sous-ensembles neufs ou équivalents. La main d'oeuvre et les déplacements seront compris dans le prix du service.

Dans le cas spécifique des imprimantes, il sera demandé au titulaire d'intégrer la prestation d'installation des fours dans le service qu'il assure. L'acquisition de ce type de consommable restant à la charge de la D.S.I.

Toute intervention sera formalisée par la rédaction d'un rapport détaillant les opérations réalisées et mentionnant les pièces remplacées. Ce rapport sera visé contradictoirement par les deux parties. Dans le cas particulier des matériels sous garantie constructeur, pour lesquels une date d'entrée en maintenance est indiquée dans le tableau de l'annexe 1, il serait souhaitable que le titulaire puisse se substituer au constructeur dans la cadre de cette garantie. Les équipements correspondants entreraient en maintenance à la date mentionnée.

Il est entendu que pour le cas particulier des serveurs, l'équipement est pris en compte dans son intégralité quels qu'en soient les composants qui le constituent (mémoire, disques durs, cartes contrôleur...).

2.2.2 Maintenance logicielle

Il est demandé une maintenance pour les logiciels de gestion des baies EVA et des micro-logiciels de leurs contrôleurs, et pour le système de virtualisation. Cette maintenance doit porter sur :

- L'assistance téléphonique, en langue française, sans limite d'appels, pour l'assistance au diagnostic, et la correction des dysfonctionnements rencontrés.
- La possibilité, pour le centre de support, d'escalader auprès des éditeurs en cas de non-résolution des problèmes rencontrés.
- La mise à disposition de nouvelles versions ou révisions logicielles, celles-ci pourront être mises à disposition par support CD-ROM/DVD-ROM ou par fichiers téléchargeables via Internet. Dans le cadre de cette prestation, le titulaire devra détenir régulièrement tous les droits d'exploitation et de diffusion des logiciels et micro-logiciels contenus dans la présente diffusion. L'installation des nouvelles versions logicielles et micro-logicielles n'entre pas dans le cadre du présent marché. Si nécessaire, elle fera l'objet d'une prestation spécifique.
- La fourniture de documentation technique pour toute version ou révision logicielle mise à disposition.