

Réponse à l'Appel d'Offres relatif à
LA MIGRATION DES INFRASTRUCTURES IT VERS UNE
SOLUTION DE TYPE SDDC

Qualification du capital humain

I. Organisation de la gestion du projet

Pour mener à bien les différentes phases de déploiement, Orange G7 mettra en place une équipe projet dédiée. Cette équipe aura pour mission d'assurer le déploiement du projet dans les délais contractuels.

Ci-dessous une présentation de l'équipe projet :

I.1 Chef de Projet

Il sera l'interlocuteur privilégié pendant toute la phase de déploiement. Il sera plus particulièrement en charge des aspects planning (respect du calendrier de déploiement), pilotage des différents prestataires pour la mise en service de l'ensemble des prestations, et reporting pendant toute la phase de déploiement.

Il participera aux réunions d'avancement et sera garant à tout moment du statut du déploiement. Il assurera le suivi au jour le jour du projet, tout au long du projet.

I.2 Responsable Opérationnel de Compte (ROC)

Le Responsable Opérationnel de Compte est chargé de :

- S'assurer du respect des engagements définis par le contrat de service ;
- Proposer et organiser les prestations complémentaires ;
- Coordonner et participer aux réunions de suivi ;
- Rédiger les comptes rendus et indicateurs, fournir à INNOV une vision synthétique du travail effectué par ORANGE G7 ;
- Coordonner les actions entre les différents services, avant et après-vente ;
- Assurer le suivi du traitement des incidents et des problèmes en cours, et renforcer le processus d'escalade ;
- Assurer le suivi des indicateurs de qualité de services et produire régulièrement les tableaux de bord (avec mise en évidence des écarts et des pénalités associées) ;
- Être l'interlocuteur technique de INNOV concernant le suivi des projets liés aux prestations de télé-gérance ;
- Participer à la structure de crise en cas de sinistre réel ou simulé ;
- Définir les plans d'actions préventives basés sur l'analyse des incidents et des problèmes

touchant l'exploitation normale du site ;

- Être force de proposition pour l'amélioration du niveau de qualité de service (performances, exploitabilité, ...) des configurations mises en œuvre ;
- Participer au maintien en condition opérationnel des plans de reprise.

I.3 L'équipe Installation

Cette équipe constituée de techniciens et ingénieurs, interviendront au niveau du DC pour la fourniture, l'installation, la mise en rack des équipements d'extrémités et la livraison des services proposés.

Cette équipe aura la maîtrise des :

- Normes et règles en matière de câblage structuré cuivre et fibre optique ;
- Normes et règles en matière de câblage et distributions électriques BT ;
- Mise en rack des équipements ORANGE G7.

I.4 L'équipe mise en service

Cette équipe constituée d'ingénieurs / techniciens Delievry, interviendront au niveau du DC et aura la maîtrise des :

- Installation, mise en service et test de l'image d'infrastructure installée dans l'ancien Datacenter ;
- Installation, mise en service et test du tout nouveau service ORANGE G7 souscrit par INNOV.

I.5 L'équipe gestes de proximité

Cette équipe constituée d'un responsable gestes de proximité qui assurera la coordination entre INNOV et les équipes sur site, ainsi que les suivis des changements, son équipe sera constituée de techniciens qui auront pour rôle :

- La remontée des alertes et des incidents dans le périmètre de INNOV ;
- L'exécution des gestes de proximité convenus avec INNOV dans le cadre du projet.

Un Responsable Service Premium (RSP ou ROC) qui assurera les rôles suivants :

- Suivi des alertes et incidents remontés par les techniciens de gestes de proximité ;
- Remontée des KPI à INNOV ;
- Animation des comités de suivi ;
- Envoi des reporting selon la fréquence exigée par INNOV.

I.6 L'équipe Réception

Cette équipe aura la charge de réaliser en présence du maître d'ouvrage la réception du service livré au niveau du nouveau Datacenter selon le dossier de recette préparé au préalable.

I.7 L'équipe ingénierie

Cette équipe aura pour mission de mettre en place la politique de routage, QOS et de Backup.

I.8 L'équipe Prestataire

Cette équipe aura pour mission de mettre en place les accès et les services sous les directives des pilotes d'Orange G7.