

****Cahier de Charges - Support et Maintenance Urssaf****

****1. Objectifs du Projet:****

- * Fournir un support technique pour l'infrastructure réseau et les services d'hébergement de l'Urssaf, incluant la maintenance des équipements, la gestion des incidents et le suivi des modifications.
- * Assurer la disponibilité et la performance des systèmes critiques.

****2. Modules & Prestations (avec coûts estimatifs – à affiner selon les besoins spécifiques):****

Module	Description
Coût Estimatif (€)	

Maintenance Matérielle (Garantie) Gestion des pannes matérielles, remplacement d'équipements (téléphones Cisco 7841 et 8851), selon les procédures E-MAT-GAR-01 & -02. 5 000 – 10 000 (variable)	
Gestion des Tickets d'Incident Ouverture, suivi et clôture des tickets d'incident, avec accord de l'UCN pour la clôture. Utilisation du guichet unique (S-MCO-04). 2 000 – 4 000 (annuel)	
Accès Distants & Intervention Connexions à distance via les outils fournis par l'UCN, avec autorisation des équipes de Recouvrement. 1 000 – 3 000 (annuel)	
Gestion des Réseaux (Gamme Réseaux) Définition, mise en œuvre, administration et supervision des architectures réseaux Urssaf. Gestion de la sécurisation des flux (FW, Reverse Proxy, IPSEC), DNS, NTP, Load Balancing. 15 000 – 30 000 (annuel)	
Gestion des Infrastructures d'Hébergement (Gamme Hébergement) Instruction des sujets liés aux infrastructures d'hébergement (serveurs, stockage, virtualisation, sauvegarde, cloud), gestion du SI Urssaf. 20 000 – 40 000 (annuel)	
Gestion Opérationnelle Datacenters Gestion opérationnelle des datacenters à Toulouse, Valbonne, Saint-Priest et Feyzin, incluant installations électriques, refroidissement, supervision et sécurité. 10 000 – 20 000 (annuel)	
Infrastructure as Code & Automatisation Mise en place d'Infrastructure as Code et automatisation des infrastructures. 5 000 - 15 000 (investissement initial + maintenance annuelle)	

****3. Outils Techniques:****

- * ****Outils de Gestion de Tickets:**** (Spécification à définir avec l'UCN – le guichet unique est un point clé).
- * ****Accès Distants:**** Plateformes fournies par l'UCN (à préciser).
- * ****Logiciels de Surveillance Réseau:**** (À définir en fonction des besoins spécifiques de l'Urssaf - SNMP, etc.)
- * ****Outils d'Automatisation Infrastructure as Code:**** (Ex: Terraform, Ansible – à évaluer)

****4. Procédures & Délais:****

- * ****Délais de Réponse aux Pannes (Garantie):**** Maximum 48 heures pour la prise en charge de la demande client.
- * ****Livraison d'Équipements Remplacements:**** Maximum 15 jours.
- * ****Clôture des Tickets:**** Avec l'accord explicite de l'UCN.
- * ****Communication des Modifications:**** Le Titulaire précisera les modalités de communication à chaque modification sur les tickets (S-MCO-04).

****5. Valorisation Financière (CRF - C-MAT-7841 & C-MAT-8851):****

- * Téléphones Cisco 7841 : Fourniture de 10 téléphones.
- * Téléphones Cisco 8851 : Fourniture de 10 téléphones.
