

a

**MARCHE PUBLIC RELATIF A LA  
DESIGNATION D'UN OPERATEUR  
ECONOMIQUE CHARGE DE  
L'INFOGERANCE DU PARC  
INFORMATIQUE ET DES SYSTEMES  
D'INFORMATION EXPLOITES PAR LA RTM**

**RTM/2026.06/INFOGERANCE**

\*\*\*\*\*

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

ENTITE ADJUDICATRICE : REGIE DES TRANSPORTS DE MARTINIQUE  
CENTRE TECHNIQUE DES TRANSPORTS  
RUE FERREMENTS  
ZONE DE LA TROMPEUSE  
97200 FORT DE FRANCE

PERSONNE HABILITEE A DONNER LES RENSEIGNEMENTS PREVUS A L'ARTICLE R.2191-60 DU CODE DE  
LA COMMANDE PUBLIQUE : LE DIRECTEUR GENERAL

# SOMMAIRE

<b>PRESENTATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 1- OBJET DE LA CONSULTATION ET DU PRESENT DOCUMENT.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2- PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE L'ACTIVITE DE LA RTM.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3 - PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>8</b>
3.1 Prestations récurrentes d'infogérance .....	8
3.2 Prestations supplémentaires d'infogérance .....	13
3.3 Prestations d'infogérance en mode projet.....	15
<b>ARTICLE 4- MISE EN ŒUVRE TECHNIQUE .....</b>	<b>16</b>
4.1 Mise en œuvre .....	16
4.2 Réversibilité .....	16
4.3 Planning.....	16
<b>ARTICLE 5- VOLET ASSISTANCE ET DYSFONCTIONNEMENTS.....</b>	<b>17</b>
5.1 Dysfonctionnements majeurs .....	17
5.2 Dysfonctionnements gênants .....	17
5.3 Dysfonctionnements mineurs .....	18
<b>ARTICLE 6- SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION.....</b>	<b>19</b>
6.1 Gestion de la SSI au sein du titulaire .....	19
6.2 Données.....	19
6.3 Participation à la Gestion de la SSI de la RTM .....	19
<b>ANNEXE A : CARACTERISTIQUES DETAILLEES DU PARC « POSTES DE TRAVAIL » .....</b>	<b>Erreur !</b>
<b>Signet non défini.</b>	
<b>ANNEXE B : CARACTERISTIQUES DETAILLEES DU PARC « SERVEURS et BAIES DE DISQUES» .....</b>	<b>Erreur !</b>
<b>Signet non défini.</b>	
<b>ANNEXE C : CARACTERISTIQUES DETAILLEES DU PARC « RESEAU » .....</b>	<b>Erreur !</b>
<b>Signet non défini.</b>	

## PRESENTATION

La Régie des Transports de Martinique (RTM) établissement public à caractère industriel et commercial, est un opérateur de transport de personnes qui exploite les deux lignes du TCSP de la Martinique.

L'établissement public a également la charge :

- de l'animation commerciale du réseau urbain du Centre de la Martinique et des réseaux du Nord de la Martinique ;
- de la régulation et la supervision du réseau urbain du Centre de la Martinique et des réseaux du Nord de la Martinique ;
- de l'entretien et la réparation des bus urbains affectés au réseau urbain du Centre de la Martinique et des réseaux du Nord de la Martinique ;

La RTM gère l'ensemble des systèmes d'information et des équipements dédiés à l'accomplissement de ces missions.

Aussi et afin de garantir une bonne qualité du service aux utilisateurs et aux usagers, afin de pérenniser l'efficacité et la sécurité des systèmes d'information, la RTM envisage la conclusion d'un marché public aux fins de désignation d'un opérateur économique chargé de la réalisation de prestations d'infogérance de son parc informatique et de ses systèmes d'information.

## ARTICLE 1- OBJET DE LA CONSULTATION ET DU PRESENT DOCUMENT

L'objet du présent marché porte sur la désignation d'un opérateur économique susceptible de lui fournir des prestations d'infogérance sur le parc informatique et les systèmes d'infogérance exploités par la RTM.

Ce document a pour but de décrire les services attendus d'un contrat d'infogérance du parc bureautique (postes de travail, serveurs, réseau local) de la Régie des Transports de Martinique. Il s'agit d'un document de référence qui sert pour l'élaboration d'offres par des titulaires, et leur analyse par le Titulaire.

## ARTICLE 2- PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE L'ACTIVITE DE LA RTM

La RTM est un établissement public industriel et commercial chargé de la gestion d'un service de transports de personnes sur le territoire de l'agglomération du centre de la Martinique ainsi que les réseaux du Nord de l'île.

Pour remplir ses missions de transport et pour permettre l'exploitation des véhicules de transport de personnes sur le réseau, la RTM s'est dotée :

- d'un centre technique de transport intégrant un bâtiment technique dédié aux activités de maintenance et d'entretien ainsi que de réparation de bus.
- d'un centre de maintenance intégrant un atelier consacré à l'entretien, à la maintenance et à la réparation des Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) exploités par la RTM,

La RTM emploie des agents techniques (mécaniciens, électromécaniciens, électriciens automobile, frigoriste, carrossiers) pour la réparation, l'entretien et la maintenance des bus qui lui sont confiés. Ces agents ont vocation à utiliser un système de gestion de la maintenance et des stocks assistée par ordinateur.

La RTM emploie des conducteurs-receveurs, des régulateurs et des superviseurs qui dans le cadre de leurs missions respectives sont appelés à utiliser des matériels informatiques et techniques parfaitement intégrés dans un système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs.

La RTM emploie des hôtes et hôtesses de vente, des agents commerciaux répartis sur 5 sites autres que les centres précités et qui dans le cadre de leurs missions respectives sont appelés à utiliser des matériels informatiques et techniques intégrés dans un système de gestion commerciale.

La RTM s'appuie enfin sur un personnel administratif qui a vocation à utiliser des matériels informatiques intégrés dans des systèmes d'information plus classiques (finances, ressources humaines, patrimoine...)

La RTM gère l'ensemble de ses systèmes d'information et les équipements qui leur sont dédiés. Ainsi et afin de maintenir la qualité du service rendu aux utilisateurs, la

disponibilité et la sécurité du système d'information, la RTM souhaite faire info gérer son parc bureautique.

Pour ce faire le titulaire s'engage à assurer :

- L'administration du parc informatique de la RTM (serveurs, postes de travail),
- L'administration du réseau bureautique de la RTM,
- La maintenance évolutive et préventive des logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par la RTM,
- Le diagnostic permanent des matériels et systèmes d'information utilisés par la RTM
- L'assistance et accompagnement des « utilisateurs ».

## ARTICLE 3 - PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire doit assurer 3 types de prestations :

- des prestations récurrentes
- des prestations supplémentaires
- des prestations en mode projet

### 3.1 Prestations récurrentes d'infogérance

Ces prestations regroupent les missions et les activités suivantes :

- Supervision / Exploitation / Administration des équipements, des applications, et des infrastructures systèmes et réseaux ;
- Mise à disposition d'un service d'assistance.

#### 3.1.1 Supervision / Exploitation / Administration des équipements, des applications, et des infrastructures systèmes et réseaux

Ces prestations récurrentes d'infogérance sont modélisées sous forme de forfaits, établis en fonction du périmètre des équipements et systèmes infogérés, qui pourra évoluer en cours de marché. L'ajout ou la suppression d'un poste de travail, ou d'un équipement, ou d'un système sont modélisés sous forme d'unités d'œuvre.

Les unités d'œuvre définies pour ces prestations sont les suivantes :

Unité d'œuvre	Domaine	Unité
A1	Forfait mensuel d'infogérance sur le périmètre initial	mensuel
A2	Supervision / Exploitation / Administration d'un poste de travail	unitaire / mois
A3.1	Supervision / Exploitation / Administration d'un serveur physique	unitaire / mois
A3.2	Supervision / Exploitation / Administration d'un serveur virtuel	unitaire / mois
A3.3	Supervision / Exploitation / Administration d'une baie de disques	unitaire / mois
A4	Supervision / Exploitation / Administration d'une application ou d'une suite logicielle	unitaire / mois
A5	Supervision / Exploitation / Administration d'un équipement d'infrastructure réseau (routeur, switch, ...)	unitaire / mois



Tableau 1 – Prestations d'infogérance récurrentes - Unité d'œuvre

### 3.1.1.1 Évolution du périmètre des équipements et systèmes infogérés

Toute évolution à la hausse de plus de 10% du périmètre global des équipements et systèmes infogérés objet des memes prestations récurrentes et facturé mensuellement, entraine un ajustement du prix forfaitaire mensuel initial ; ce dernier sera revu en tenant compte des nouvelles prestations intégrées selon les prix indiqués dans le BPU et correspondant aux unités d'œuvre A2, A3.1, A3.2, A3.3, A4 et A5.

### 3.1.1.2 Tableau des missions / activités

M.1	<p>Postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "fixe": écran(s), unité centrale, souris, clavier, poste ToIP, imprimante.</li> <li>- "portable": écran(s), PC portable, souris, clavier, station d'accueil, poste ToIP, imprimante.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planification et mise en œuvre d'actions préventives visant à maintenir les postes de travail dans un état de fonctionnement optimal</li> <li>- La réalisation d'actions correctives en cas d'incident : rétablissement du service auprès de l'utilisateur</li> <li>- La prise en charge des matériels défectueux : enlèvement, retour atelier auprès du mainteneur en charge de la garantie matérielle, vérification de la réparation et remise en service au poste de l'utilisateur</li> <li>- La gestion des demandes des utilisateurs</li> <li>- L'installation, réinstallation et la mise en service de postes informatiques</li> <li>- Le déplacement de poste(s) de travail sur demande de la RTM</li> <li>- La mise à jour de sécurité du système d'exploitation</li> <li>- La mise à jour et maintien en conditions opérationnelles des anti-virus et mécanismes de protection des postes de travail</li> <li>- La mise à jour des applications sur le poste de travail</li> <li>- L'installation de nouvelles applications</li> <li>- Collaboration technique avec les éditeurs et pour le compte de la RTM pour permettre le paramétrage des applications</li> <li>- La mise à disposition d'une base de connaissances/documentation enrichie pour les procédures d'assistance standard</li> </ul>

Tableau 2 – Prestations d'infogérance récurrentes - Missions « Postes de travail »

M.2	Serveurs ou baies de disques
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'administration et le paramétrage des serveurs et des baies de disques selon les besoins spécifiés de la RTM ;</li> <li>- L'exploitation des serveurs, et des baies de disques</li> <li>- La planification et mise en œuvre d'actions d'action préventives visant à maintenir les serveurs dans un état de fonctionnement optimal ;</li> <li>- La réalisation d'actions correctives en cas d'incident : rétablissement du service auprès de l'utilisateur ;</li> <li>- La prise en charge des matériels défectueux : enlèvement, retour atelier auprès du mainteneur en charge de la garantie matérielle, vérification de la réparation et remise en service.</li> <li>- La gestion des utilisateurs et de la sécurité du réseau, des serveurs, et des baies de disques</li> <li>- L'installation, réinstallation et la mise en service des serveurs, et des baies de disques</li> <li>- Le déplacement de serveur(s) et / ou de baie(s) de disques sur demande de la RTM</li> <li>- La mise à jour du système d'exploitation des serveurs et des baies de disques (version logicielle, et patch de sécurité)</li> <li>- La mise à jour et le maintien en conditions opérationnelles des anti-virus et mécanismes de protection des serveurs et des baies de disques</li> <li>- La mise à jour des applications sur les serveurs et les baies de disques</li> <li>- L'installation de nouvelles applications</li> <li>- La collaboration technique avec les éditeurs et pour le compte du Titulaire en vue du paramétrage des applications</li> <li>- La mise à disposition d'une base de connaissances/documentation à destination des utilisateurs pour les procédures d'assistance standards.</li> <li>- La supervision des serveurs et des services (connectivité réseau, état des ressources, performance des logicielle et matérielle, ...)</li> <li>- Le maintien en condition de fonctionnement optimal et le contrôle de la solution de sauvegarde des serveurs (systèmes d'exploitation) et des données (sauvegardes journalières et hebdomadaires, archivage des sauvegardes sur supports numériques externe (disque dur, bande magnétique, etc...))</li> <li>- La réalisation, au minimum une fois par trimestre, d'un test complet de restauration des sauvegardes et la transmission à la RTM d'un compte-rendu des résultats obtenus.</li> </ul>	

Tableau 3 – Prestations d'infogérance récurrentes - Missions « Serveurs ou baies de disques »

M.3	Équipement d'infrastructure réseaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'administration, l'exploitation, et la maintenance des éléments actifs des réseaux LAN et WAN de la RTM (bureautique filaire, bureautique sans-fil (WiFi), fiber-channel, optique, ...)</li> <li>- La planification et mise en œuvre d'actions préventives visant à maintenir les équipements dans un état de fonctionnement optimal</li> <li>- La réalisation d'actions correctives en cas d'incident : diagnostic, rétablissement du service</li> <li>- La prise en charge des matériels défectueux : enlèvement, retour atelier auprès du mainteneur en charge de la garantie matérielle</li> <li>- L'installation, le paramétrage, et la mise en service de nouveaux équipements réseaux en fonction des évolutions nécessaires pour l'activité de la RTM</li> <li>- Le paramétrage et la maintenance des services réseaux permettant le fonctionnement (DHCP, DNS, etc). A cet usage, il pourra installer un serveur sur le réseau du titulaire, ou utiliser le serveur existant.</li> <li>- Le maintien en fonctionnement optimal des réseaux sans-fil et de la plateforme / solution de gestion des accès / comptes utilisateurs « WiFi hotspot / invités »</li> <li>- La sécurisation du réseau local et de l'accès à Internet : paramétrage du pare-feu, analyse des logs, authentification réseau</li> <li>- L'assistance aux utilisateurs pour la configuration réseau des postes de travail &amp; périphériques autorisés à se connecter au réseau (filaire et WiFi)</li> <li>- Le brassage des prises réseaux</li> <li>- La supervision (connectivité réseau, performance des équipements)</li> <li>- La sauvegarde des configurations</li> </ul>	

Tableau 4 – Prestations d'infogérance récurrentes - Missions « Équipement d'infrastructure réseaux »

### 3.1.2 Services d'assistance

Pendant la durée d'exécution du marché, le titulaire met à disposition un service d'assistance devant permettre à la RTM de bénéficier :

- d'une permanence physique hebdomadaire aux heures de bureau sur le site de la RTM, dont les modalités seront arrêtées à l'article 3.1.2.1 des présentes.
- d'une permanence téléphonique via un numéro de téléphone unique non surtaxé ;
- d'interventions sur site.

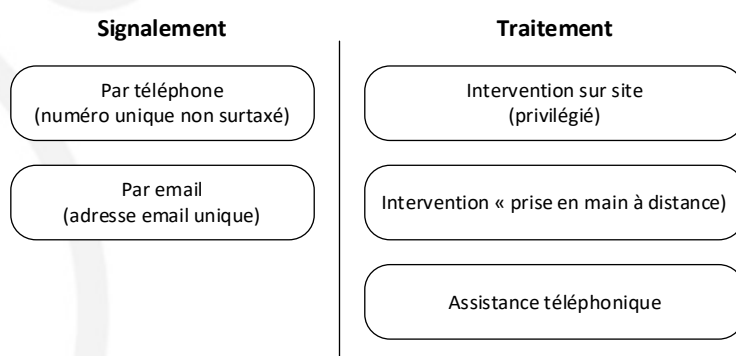


Figure 1 - Principe de signalement et de traitement d'un dysfonctionnement ou d'une demande

Les opérations d'assistance **font l'objet d'interventions sur site dans le cadre de la présence minimale prévue à l'article 3.1.2.1, principalement aux heures de bureau**, pour la résolution efficace des incidents et demandes d'assistance. Elles peuvent se faire à distance en télémaintenance lorsque la nature de l'intervention le permet, notamment en dehors desdites heures de bureau.

Le titulaire déploie une solution de prise en main à distance sécurisée, auditable, avec gestion des droits, et accès double authentification, sur tous les postes de travail des collaborateurs de la RTM. Le titulaire fournit des accès nominatifs à sa solution de télémaintenance aux agents de la RTM, à la demande de la DSI de la RTM.

La RTM peut sur demande du titulaire mettre à disposition un local dans l'un des lieux qu'elle occupe où, celui-ci pourra entreposer ses matériels, tester les équipements, nécessaires à la résolution de ces missions. La mise à disposition de ce local fera l'objet d'un contrat signé entre les parties et annexé après sa conclusion, aux documents contractuels de ce marché public de prestation d'infogérance bureautique.

Les plages horaires du service d'assistance :

Assistance	Périodes
A distance et sur sites à la demande	Lun, Ma, Mer, Jeu, Ven de 5:30 à 17:00
Permanences téléphoniques à distance	Lun, Ma, Mer, Jeu, Ven de 17:00 à 22:00 Sam, Dim, Jours fériés de 6:00 à 21:00

Tableau 5 – Plages horaires du service d'assistance

### 3.1.2.1 Présence imposée sur site

Le titulaire assure une présence physique minimale de 52 jours ouvrés par an, répartis selon un planning défini conjointement avec la RTM à l'issue de la première réunion de cadrage postérieure à la notification régulière du marché.

Les journées de présence sont réalisées par un intervenant disposant des compétences nécessaires à l'administration et à l'exploitation des infrastructures systèmes, réseaux et de sécurité relevant du périmètre du marché.

Les journées de présence sont réalisées par journée complète et sont dédiées à l'exécution des prestations relevant du présent marché.

Cette présence régulière ne dispense pas le titulaire de ses obligations d'assistance, de prise en charge des incidents et d'intervention prévues au présent marché.

Le titulaire demeure tenu de respecter les délais de prise en charge et de résolution applicables aux dysfonctionnements majeurs, gênants et mineurs définis au présent CCTP, y compris en dehors des journées de présence planifiées.

### 3.1.3 Reporting d'exploitation

Le titulaire transmet mensuellement un rapport comprenant :

- le nombre de tickets ouverts
- le nombre de tickets clôturés
- les délais moyen de prise en charge
- les délais moyens de résolution
- les incidents relevés et leur traitement
- l'état des sauvegardes
- les opérations préventives réalisées
- les recommandations techniques éventuelles
- suivi cybersécurité

Une réunion mensuelle de suivi est organisée entre la RTM et le titulaire afin de présenter le rapport d'exploitation, d'examiner les incidents rencontrés, les actions réalisées, les difficultés éventuelles et les évolutions à prévoir.

A compter de la remise du rapport d'activité la RTM procédera à l'admission avec ou sans réserve ou bien au rejet du rapport mensuel d'activité selon les modalités prévues à l'article 13.2 du CCAP.

Le titulaire désigne un interlocuteur technique principal et un suppléant. La RTM désigne également un interlocuteur privilégié chargé du suivi opérationnel du marché.

## 3.2 Prestations complémentaires d'infogérance

Ces prestations complémentaires d'infogérance sont modélisées sous forme d'unité d'œuvre. Le recours à ce type de prestations fera l'objet de bons de commande.

Les unités d'œuvre définies pour ces prestations sont les suivantes :

Unité d'œuvre	Prestation à réaliser	Commentaire
B1	Mise en œuvre d'un serveur physique	Intégrant installation et paramétrage de l'OS
B2	Mise en œuvre d'un serveur virtuel	Intégrant installation et paramétrage de l'OS
B3	Mise en œuvre d'un équipement d'infrastructure réseau	Intégrant paramétrage
B4	Restauration d'un système ou d'un fichier à partir de données de sauvegarde	
B5	Décommissionnement d'un serveur physique	
B6	Décommissionnement d'un équipement d'infrastructure réseau	
B7	Gestion d'un nom de domaine	Enregistrement, transfert, renouvellement, et restauration d'un nom de domaine pour le compte de la RTM
B8	Gestion d'un certificat SSL / TLS	Obtention, renouvellement, mise en œuvre pour le compte de la RTM

Tableau 6 – Prestations d'infogérance complémentaires - Unités d'œuvre

### 3.3 Prestations d'infogérance en mode projet

Ces prestations d'infogérance consistent à accompagner la RTM dans la maîtrise d'ouvrage et / ou la maîtrise d'œuvre. Le recours à ce type de prestations fera l'objet de bons de commande.

Les unités d'œuvre définies pour ces prestations sont les suivantes :

Unité d'œuvre	Prestation à réaliser	Commentaire
C1	Technicien support sur site en JO	Coût horaire
C2	Technicien support sur site en JNO	Coût horaire
C3	Technicien support hors site en JO	Coût horaire
C4	Technicien support hors site en JNO	Coût horaire
C5	Ingénieur systèmes et réseaux sur site en JO	Coût horaire
C6	Ingénieur systèmes et réseaux sur site en JNO	Coût horaire
C7	Ingénieur systèmes et réseaux hors site en JO	Coût horaire
C8	Ingénieur systèmes et réseaux hors site en JNO	Coût horaire

*Tableau 7 – Prestations d'infogérance en mode projet - Unités d'œuvre*



## ARTICLE 4- MISE EN ŒUVRE TECHNIQUE

### 4.1 Mise en œuvre

Le titulaire indiquera les modalités de mise en œuvre technique des services d'infogérance (postes de travail, serveurs, réseau local), ainsi que les prérequis éventuels.

Le parc bureautique étant actuellement infogéré, l'inventaire et la documentation technique sera mis à disposition du nouveau titulaire au démarrage de la nouvelle prestation d'infogérance comme base de démarrage.

### 4.2 Réversibilité

Le titulaire indiquera les modalités de réversibilité entrante et sortante du service lors de la prise en charge et de l'arrêt du contrat (transmission de documentation, maintien ou transfert de services offerts, etc).

Le titulaire s'engage à coopérer avec la RTM et, le cas échéant, avec le prestataire entrant afin d'assurer la continuité du service pendant toute la durée de réversibilité.

A ce titre, il apporte l'assistance nécessaire au transfert de connaissances, à la transmission des documentations et informations techniques, ainsi qu'à la reprise des services par le nouveau titulaire.

Pendant la période de réversibilité, le titulaire demeure responsable de l'exécution des prestations relevant du présent marché jusqu'à la date effective de transfert définie par la RTM.

### 4.3 Planning

Le titulaire indiquera le rétro-planning de mise en œuvre à l'occasion de la première réunion de cadrage, avec un objectif de démarrage des prestations à partir du dixième jour ouvré suivant ladite première réunion de cadrage.



## ARTICLE 5- VOLET ASSISTANCE ET DYSFONCTIONNEMENTS

Le recours à l'assistance a pour but d'éliminer les dysfonctionnements techniques rencontrés par les utilisateurs.

Ces dysfonctionnements sont classés selon trois niveaux décroissants décrits ci-dessous. La RTM fournira au titulaire un ou des accès nominatif(s) à son outil de gestion et de suivi des demandes et des incidents (GLPI).

**A noter : Le non-respect des délais maximaux indiqués au présent article sont susceptibles de rendre l'offre du titulaire irrégulière au sens de l'article L2152-1 du Code de la Commande Publique**

### 5.1 Dysfonctionnements majeurs

Les dysfonctionnements majeurs entraînent un blocage des applications et des appareils, l'utilisateur n'est plus en mesure de les utiliser.

Le titulaire à compter du signalement du problème, devra proposer un délai de prise en charge, un délai d'intervention et de résolution pour lesquels des pénalités seraient applicables s'il venait à dépasser ledit délai.

**Le titulaire accuse réception et prend en charge tout dysfonctionnement majeur dans un délai maximal de 60 minutes à compter de son signalement.**

Ce délai d'intervention et de résolution du dysfonctionnement majeur qui rendra l'application ou le matériel totalement opérationnel - (la résolution peut être temporaire dans l'attente de l'application de solution définitive) - ne doit pas dépasser 12 heures à compter de son signalement.

### 5.2 Dysfonctionnements gênants

Les dysfonctionnements gênants entraînent un ralentissement substantiel des applications et/ou des appareils ; l'utilisateur est très contraint et ne peut correctement les utiliser.

Le titulaire à compter du signalement du problème, devra proposer **un délai de prise en charge**, un délai d'intervention et de résolution pour lesquels des pénalités seraient applicables s'il venait à dépasser ledit délai.

**Le titulaire accuse réception et prend en charge tout dysfonctionnement gênant dans un délai maximal de 4 heures à compter de son signalement.**

Ce délai d'intervention et de résolution du dysfonctionnement gênant - qui doit rendre l'application ou le matériel totalement opérationnel (la résolution peut être temporaire dans l'attente de l'application de solution définitive) - ne doit pas dépasser 24 heures à compter de son signalement.

### 5.3 Dysfonctionnements mineurs

Les dysfonctionnements mineurs sont essentiellement ceux qui rendent l'application ou l'appareil moins ergonomiques ou pratiques.

Le titulaire à compter du signalement du problème, devra proposer un délai de prise en charge, un délai d'intervention et de résolution pour lesquels des pénalités seraient applicables s'il venait à dépasser ledit délai.

**Le titulaire accuse réception et prend en charge tout dysfonctionnement mineur dans un délai maximal d'une journée ouvrée à compter de son signalement.**

Ce délai d'intervention et de résolution du dysfonctionnement mineur - qui doit rendre l'application ou le matériel totalement opérationnel (la résolution peut être temporaire dans l'attente de l'application de solution définitive) - ne doit pas dépasser 96 heures ouvrées à compter de son signalement.

## ARTICLE 6- SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION

### 6.1 Gestion de la SSI au sein du titulaire

Le titulaire décrira les mécanismes mis en œuvre au sein de son organisation dans le cadre de la gestion de la sécurité de son système d'information (SMSI), support du service à ses titulaires.

Il indiquera notamment s'il dispose de certifications en la matière.

### 6.2 Données

#### 6.2.1 Propriété – utilisation

L'intégralité des données qui transitent sur le réseau ou sont stockées sur les équipements de la RTM reste la propriété exclusive et perpétuelle de la RTM. L'accès à ces données est autorisé au titulaire uniquement dans le cadre des opérations d'infogérance et d'exploitation du contrat liant les deux parties.

L'accès à ces données par un tiers, y compris sous-traitant du titulaire, est soumis à autorisation préalable explicite de la RTM.

L'utilisation de ces données par un tiers autre que la RTM, est strictement interdite.

#### 6.2.2 Type de données

La RTM peut traiter ou stocker des données à caractère personnel, et des données financières pour le compte de partenaires soumis à des obligations réglementaires.

### 6.3 Participation à la Gestion de la SSI de la RTM

Le titulaire assurant l'infogérance du parc bureautique et des réseaux sera amené à participer à la gestion de la **S**écurité des **S**ystèmes d'**I**nformation (**SSI**) de la RTM. A ce titre, il peut être sollicité pour contribuer à la mise à jour de la **P**olitique de Sécurité des **S**ystèmes d'**I**nformation (**PSSI**) de la RTM, notamment en fournissant des informations techniques sur les postes de travail et les équipements réseaux.

En cas de modification de la PSSI de la RTM, le titulaire devra adapter ses procédures liées pour rester en conformité avec cette première.

Si ces modifications rentrent en conflit avec la PSSI du titulaire ou les clauses contractuelles des services souscrits, le titulaire devra soumettre à la RTM une solution alternative. En cas d'échec des négociations, cela est une clause mobilisable de rupture de contrat.

Le titulaire informe la RTM dans un délai maximal de vingt-quatre heures de toute vulnérabilité critique ou incident de sécurité susceptible d'affecter les équipements, systèmes ou données de la RTM.

Le titulaire veille à l'application régulière des correctifs de sécurité sur les équipements et systèmes relevant du périmètre du marché.

Le titulaire participe, à la demande de la RTM, aux audits et revues de sécurité relatifs aux systèmes infogérés

En cas d'incident de sécurité majeur affectant le système d'information de la RTM, le titulaire apporte son assistance technique à la RTM afin de participer aux opérations d'analyse, de confinement, de remédiation et de rétablissement des services.

Les prestations exceptionnelles réalisées dans le cadre de la gestion de crise, des investigations approfondies, des opérations de remédiations ou de reconstruction des systèmes pourront faire l'objet de prestations commandées au titre des prestations d'infogérance en mode projet définies à l'article 3.3 du présent CCTP.