Hébergement et infogérance d’applications

Cadre de réponse

Marché n°25-001

*Version 1.40  
02/12/2024*

Sommaire

[1 Société 4](#_Toc184044664)

[1.1.1 Présentation 4](#_Toc184044665)

[1.1.2 Références clients 5](#_Toc184044666)

[1.1.3 Externalisation et partenariats 5](#_Toc184044667)

[2 Prestation d’hébergement 6](#_Toc184044668)

[2.1.1 Lien internet 6](#_Toc184044669)

[2.1.2 Localisation des données et datacenters 6](#_Toc184044670)

[2.1.3 Protection des données et conformité à la RGPD 6](#_Toc184044671)

[2.1.4 Taux de disponibilité 6](#_Toc184044672)

[2.1.5 Accès physique aux serveurs 6](#_Toc184044673)

[2.1.6 Sécurité 6](#_Toc184044674)

[2.1.7 Equilibrage dynamique de charge 7](#_Toc184044675)

[2.1.8 Isolation des machines virtuelles 7](#_Toc184044676)

[2.1.9 Mise à disposition des ressources virtuelles 7](#_Toc184044677)

[2.1.10 Outils d’administration 7](#_Toc184044678)

[2.1.11 Politique d’évolution du parc matériel 7](#_Toc184044679)

[2.1.12 Pannes et incidents matériels 7](#_Toc184044680)

[2.1.13 Opérations de maintenance 8](#_Toc184044681)

[2.1.14 Plan de reprise d’activité 8](#_Toc184044682)

[2.1.15 (Optionnel) Procédures de sauvegarde 8](#_Toc184044683)

[2.1.16 (Optionnel) Firewall applicatif 8](#_Toc184044684)

[2.1.17 (Optionnel) Licences et offres packagées 8](#_Toc184044685)

[3 Prestation d’infogérance 9](#_Toc184044686)

[3.1.1 Périmètre d’intervention 9](#_Toc184044687)

[3.1.2 Contrôle du service 9](#_Toc184044688)

[3.1.3 Plages horaires 9](#_Toc184044689)

[3.1.4 Procédures d’intervention 9](#_Toc184044690)

[3.1.5 Chaînes d’alerte 9](#_Toc184044691)

[3.1.6 GTI/GTR 10](#_Toc184044692)

[3.1.7 Suivi des évolutions de la plateforme 10](#_Toc184044693)

[3.1.8 Système d’alertes et de logs 10](#_Toc184044694)

[3.1.9 (Optionnel) Suivi des versions et failles de sécurité 10](#_Toc184044695)

[3.1.10 (Optionnel) Conseils d’architecture ou de configuration applicative 11](#_Toc184044696)

[3.1.11 Périmètre d’intervention plateforme web « Les fondamentaux » 11](#_Toc184044697)

[3.1.12 Mutualisation de la supervision 11](#_Toc184044698)

[3.1.13 Phase d’initialisation pour la plateforme « Les fondamentaux » 11](#_Toc184044699)

[4 Déroulement et suivi de la prestation 12](#_Toc184044700)

[4.1.1 Accompagnement technique et commercial 12](#_Toc184044701)

[4.1.2 Support technique 12](#_Toc184044702)

[4.1.3 Réunions de suivi 12](#_Toc184044703)

[4.1.4 Rapports d’activité et d’incidents 12](#_Toc184044704)

[4.1.5 (Optionnel) Conseil 12](#_Toc184044705)

[4.1.6 (Optionnel) Audits 12](#_Toc184044706)

[4.1.7 Phase d’initialisation pour le marché 13](#_Toc184044707)

[4.1.8 Phase de réversibilité 13](#_Toc184044708)

[5 Estimation financière 14](#_Toc184044709)

[5.1.1 Estimation sur le périmètre actuel 14](#_Toc184044710)

Ce document est un plan type à respecter afin de permettre la comparaison des offres au regard des critères de sélection énoncés dans le règlement de la consultation.

Le candidat peut ajouter des sous-chapitres à l’intérieur du plan pour préciser et développer son offre.

Le candidat ne doit pas nécessairement répondre de façon séquentielle aux questions posées dans chaque chapitre. Il doit a minima donner de l’information pour clarifier ces points et doit donner toute autre information qu’il juge utile pour la compréhension de son offre et de ses atouts.

Il joindra en annexes « libres », avec renvoi explicite, le maximum de descriptifs détaillés afin de rendre plus lisible le corps du dossier. Il mettra en annexe sa documentation technique en relation avec le projet.

Le candidat peut proposer en complément de ce document une synthèse de son offre sur 10 pages maximum.

# Société

### Présentation

Présentez votre société.

Donnez un historique de l’activité de votre société dans le domaine de l’hébergement et l’infogérance d’applications.

Votre société a-t-elle d’autres activités en dehors de l’hébergement et l’infogérance d’applications ? Si oui, lesquelles ?

Quels sont les investisseurs principaux de votre société ?

Pouvez-vous donner les grandes orientations stratégiques de la société pour les années à venir ?

Quelles sont les mesures prises par la société afin de réduire son impact environnemental et la consommation d’énergie de ses datacenters ?

Présentez les équipes et profils des personnels qui seront amenés à travailler sur le projet.

### Références clients

Donnez quelques références de clients qui font appel à votre savoir-faire dans le domaine de l’hébergement et/ou de l’infogérance d’applications, si possible avec des ordres de grandeur de volume de ressources consommées. En ce qui concerne l’infogérance, illustrez autant que possible la diversité des applications et plateformes que vous pouvez être amenés à superviser, et les modalités éventuelles de co-administration des serveurs avec certains clients.

### Externalisation et partenariats

Faites-vous appel à des sociétés extérieures dans la gestion de votre infrastructure matérielle ou de vos missions d’infogérance ? Si oui, lesquelles, et pour quelles tâches ?

Travaillez-vous avec des partenaires dans le domaine du matériel et logiciel informatique ? Si oui lesquels, et pour quel type de collaboration ?

# Prestation d’hébergement

### Lien internet

Détaillez les éléments qui permettent de garantir la continuité et la qualité des liens internet, ainsi que la pérennité de quantité de bande passante disponible.

### Localisation des données et datacenters

Précisez la localisation de vos datacenters hébergeant les machines virtuelles et données stockées.

### Protection des données et conformité à la RGPD

Détaillez les certifications et mesures prises pour garantir la protection des données hébergées et la conformité à la Règlementation Générale de Protection des Données et à l’annexe 2 du CCTP.

### Taux de disponibilité

Donner votre taux d’engagement de disponibilité, ainsi que le taux de disponibilité effectif constaté sur les 3 dernières années.

### Accès physique aux serveurs

Détaillez les mesures de sécurité qui garantissent qu’aucun accès physique aux serveurs n’est possible à des personnes non autorisées.

### Sécurité

Donnez les éléments de sécurité que vous utilisez pour prémunir vos infrastructures et vos clients d’attaques ou de comportements malveillants, en particulier d’attaques distribuées visant à un déni de service (DDOS), et le PAS applicable à la prestation conformément à l’annexe 1 du CCTP.

### Equilibrage dynamique de charge

La technologie de virtualisation proposée permet-elle l’équilibrage dynamique de charge ? Précisez la technologie d’hyperviseur utilisée.

### Isolation des machines virtuelles

Précisez les mesures techniques prises pour garantir l’isolation des machines virtuelles entre les différents clients hébergés.

### Mise à disposition des ressources virtuelles

Précisez la procédure commerciale et technique de mise à disposition de nouvelles ressources virtuelles. En particulier, comment s’effectue la création d’un nouveau serveur virtuel ou la réallocation de nouvelles ressources à une machine existante ?

### Outils d’administration

Détaillez les outils d’administration des machines virtuelles mis à disposition, et la gestion des accès à ces outils (compte nominatif, droits fins, etc).

### Politique d’évolution du parc matériel

Quelle est votre politique d’évolution et de remplacement de votre parc matériel ? Les plateformes du pôle Solutions Documentaires vont-elles bénéficier de ces évolutions sur la durée d’exécution du présent marché ?

### Pannes et incidents matériels

Décrivez la procédure d’alerte aux clients que suivent les équipes en charge des infrastructures dans le cas d’une panne ou d’un incident matériel affectant potentiellement les machines virtuelles hébergées.

### Opérations de maintenance

Décrivez votre politique concernant les opérations de maintenance sur les infrastructures d’hébergement (fréquence des mises à jour, procédure d’information, etc).

### Plan de reprise d’activité

Précisez les conditions et les délais sous lesquels vous êtes en mesure d’activer le plan de reprise d’activité prévu par le pôle Solutions Documentaires dans le cas d’un incident majeur sur votre datacenter principal.

### (Optionnel) Procédures de sauvegarde

Précisez le ou les outils et procédures proposées pour effectuer une sauvegarde quotidienne des machines virtuelles.

Cette sauvegarde peut-elle être déportée sur un autre datacenter ?

### (Optionnel) Firewall applicatif

Précisez la ou les solutions de firewall applicatif que vous êtes en mesure de mettre en place pour protéger les applications de vos clients.

### (Optionnel) Licences et offres packagées

Etes-vous en mesure de proposer des licences ou des offres logicielles packagées à vos clients ? Si oui, lesquelles ?

# Prestation d’infogérance

### Périmètre d’intervention

Etes-vous en capacité de tenir compte du périmètre d’intervention restreint et spécifique dans le cadre de l’infogérance des plateformes du pôle Solutions Documentaires ?

Avez-vous d’autres clients dont vous infogérez les applications sur ce type de périmètre ?

### Contrôle du service

De quelle manière opérez-vous un contrôle du service sur vos applications infogérées (alertes, connexions utilisateurs régulières, etc) ?

### Plages horaires

Précisez les plages horaires de surveillance des applications infogérées, en distinguant bien la surveillance active des astreintes avec intervention sur alerte préalable.

### Procédures d’intervention

Donnez des exemples de procédures d’intervention que vous êtes en mesure de réaliser pour des clients dont vous infogérez les applications.

### Chaînes d’alerte

Quelle chaîne d’alerte interne et pour le client mettez-vous en place en cas d’incident constaté sur les applications infogérées :

* Pendant une période où l’équipe d’exploitation du pôle Solutions Documentaires serait présente ?
* Pendant une période de surveillance active où l’équipe d’exploitation du pôle Solutions Documentaires serait absente ?
* Pendant une période d’astreinte où l’équipe d’exploitation du pôle Solutions Documentaires serait absente ?

### GTI/GTR

Donnez vos conditions de Garantie de Temps d’Intervention et de Garantie de Temps de Résolution dans le cadre de l’infogérance des applications.

### Suivi des évolutions de la plateforme

Comment comptez-vous assurer le suivi des évolutions de la plateforme et la transmissions aux équipes chargées de l’infogérance (points réguliers, documentation commune, etc) ?

### Système d’alertes et de logs

Décrivez le système d’alerte et de logs que vous utilisez pour assurer le suivi des plateformes infogérées.

Ce système est-il compatible, ou peut-il s’interfacer, avec le système d’alertes et de logs actuellement mis en place par l’équipe d’exploitation du pôle Solutions Documentaires ?

### (Optionnel) Suivi des versions et failles de sécurité

Etes-vous en mesure d’assurer un suivi des versions de système et de paquets, pour informer des mises à jour fonctionnelles intéressantes ou de sécurité critiques ? Si oui, précisez les outils ou procédures mises en œuvre.

### (Optionnel) Conseils d’architecture ou de configuration applicative

Etes-vous en mesure de fournir des conseils d’architecture, de proposer des améliorations de configuration de système ou applicative ? Si oui, sous quelle forme (audit, point d’information, etc) ?

### Périmètre d’intervention plateforme web « Les fondamentaux »

Etes-vous en capacité de tenir compte du périmètre d’intervention restreint et spécifique dans le cadre de l’infogérance des plateformes du pôle Solutions Documentaires ?

Avez-vous d’autres clients dont vous infogérez les applications sur ce type de périmètre ?

### Mutualisation de la supervision

Dans quelle mesure mutualiser les prestations d’infogérance des solutions documentaires et des fondamentaux, hébergée dans un cloud public ?

Décrivez toute différences et distinctions que vous mettrez en place par rapport à vos réponses dans les chapitres 3.1.2 à 3.1.8.

### Phase d’initialisation pour la plateforme « Les fondamentaux »

Précisez les étapes et les interlocuteurs qui interviennent durant la phase d’initialisation, avec une estimation de calendrier et de durée totale.

# Déroulement et suivi de la prestation

### Accompagnement technique et commercial

Détaillez les procédures, outils et interlocuteurs que vous mettez à disposition pour réaliser l’accompagnement technique et commercial dans le cadre du présent marché.

### Support technique

Donnez les procédures de contact de votre support technique pour toute question relative à l’hébergement et/ou l’infogérance des applications du pôle Solutions Documentaires.

### Réunions de suivi

Précisez l’organisation proposée (fréquence, interlocuteurs, mode de réunion) pour les réunions de suivi, principalement en ce qui concerne le suivi de l’infogérance.

### Rapports d’activité et d’incidents

Donnez un exemple de rapport d’activité et d’incidents que vous êtes en mesure de fournir pour le suivi de la prestation d’hébergement et d’infogérance, avec sa fréquence possible (mensuelle, trimestrielle, annuelle).

### (Optionnel) Conseil

Etes-vous en capacité de délivrer du conseil sur les applications hébergées ? Précisez le domaine et le type de prestation possible.

### (Optionnel) Audits

Etes-vous en capacité de réaliser des audits sur les applications hébergées ? Précisez le domaine et le type de prestation possible.

### Phase d’initialisation pour le marché

Précisez les étapes et les interlocuteurs qui interviennent durant la phase d’initialisation, avec une estimation de calendrier et de durée totale.

### Phase de réversibilité

Précisez les étapes et les interlocuteurs qui interviennent durant la phase de réversibilité, avec une estimation de calendrier et de durée totale.

# Estimation financière

### Estimation sur le périmètre actuel

Donnez une estimation financière annuelle, en détaillant la partie récurrente et la partie forfaitaire, de l’ensemble de la prestation d’hébergement et d’infogérance pour les plateformes du pôle Solutions Documentaires et des fondamentaux, pour les ressources décrites dans le document donnant les paniers de ressources commandées.