

Cahier des Clauses techniques Particulières Appel d'offre ouvert

Le pouvoir adjudicateur :

BORDEAUX EURATLANTIQUE

Objet du marché :

Renouvellement infrastructure et infogérance du SI

Auteur (AMO)	Thomas HEBERT DIMOXILO
Date de mise à jour	03/02/2025 15:46
Version	CCTP_Infrastructure et Infogérance_v1.0.docx

Table des matières

1. CONTEXTE.....	6
1.1. Présentation	6
1.2. Objet.....	6
2. EXISTANT	7
2.1. Sites exploités.....	7
2.1.1. Bordeaux-Euratlantique	7
2.1.2. Bordeaux-Euratlantique – nouveau site août 2025	7
2.1.3. Maison du projet de Bordeaux-Euratlantique.....	7
2.2. Contexte	7
2.3. Personnel.....	7
2.4. Volumétrie.....	8
2.5. Serveurs physiques.....	8
2.6. Baie de disque	8
2.7. Virtualisation	8
2.8. Machines virtuelles	8
2.9. Licences	9
2.9.1. Office 365	9
2.9.2. Adobe	9
2.9.3. Autodesk.....	9
2.10. Postes clients	9
2.11. Firewall	9
2.12. Accès Wan	9
2.13. Réseau	10
2.14. Sauvegarde	10
2.15. Antivirus.....	10
2.16. Wifi	10
2.17. Support utilisateur.....	11
2.18. Téléphonie.....	11
2.19. Applicatifs	11
2.20. Documentation existante	12
2.21. Projets à venir.....	12
2.21.1. Déménagement.....	12
2.21.2. Solution collaborative.....	12

2.21.3.	Renforcement de la sécurité	12
3.	PRESTATIONS ATTENDUES	13
3.1.	Renouvellement de l'infrastructure	13
3.1.1.	Déménagement.....	13
3.1.2.	Ancienne infrastructure.....	14
3.1.3.	VM applicatives	14
3.2.	Infogérance.....	14
4.	PERIMETRE D'INTERVENTION DE L'INFOGERANCE	15
4.1.	Conseil et propositions.....	15
4.1.1.	Périmètre.....	15
4.1.2.	Attentes	15
4.1.3.	Tâche type	15
4.2.	Postes clients – Assistance utilisateurs	16
4.2.1.	Périmètre.....	16
4.2.2.	Attentes	16
4.2.3.	Tâches types	16
4.3.	Administration système	16
4.3.1.	Périmètre.....	16
4.3.2.	Attentes	16
4.3.3.	Tâches types	16
4.4.	Administration réseau	17
4.4.1.	Périmètre.....	17
4.4.2.	Attentes	17
4.4.3.	Tâches types	17
4.5.	Mises à jour	17
4.5.1.	Périmètre.....	17
4.5.2.	Attentes	17
4.5.3.	Tâches types	18
4.6.	Sauvegarde	18
4.6.1.	Périmètre.....	18
4.6.2.	Attentes	18
4.6.3.	Tâches types	18
4.7.	Anti-Virus et sécurité.....	19
4.7.1.	Périmètre.....	19

4.7.2.	Attentes	19
4.7.3.	Tâches types	19
4.8.	Support applicatif et administration BDD	19
4.8.1.	Périmètre.....	19
4.8.2.	Attentes	19
4.8.3.	Tâches types	19
4.9.	Messagerie	19
4.9.1.	Périmètre.....	19
4.9.2.	Attentes	19
4.9.3.	Tâches types	20
4.10.	Supervision	20
4.10.1.	Périmètre.....	20
4.10.2.	Attentes	20
4.10.3.	Tâches types	20
4.11.	Téléphonie.....	20
4.11.1.	Périmètre.....	20
4.11.2.	Attentes	20
4.11.3.	Tâches types	21
4.12.	Transfert de compétence et documentation	21
4.12.1.	Périmètre.....	21
4.12.2.	Attentes	21
4.12.3.	Tâches types	21
5.	GOUVERNANCE	22
5.1.	Suivi des interventions	22
5.2.	Inventaire	22
5.3.	Interlocuteur privilégié.....	22
5.4.	Rapport d'activité	22
5.5.	Comité de pilotage	23
6.	ENGAGEMENTS CONTRACTUELS.....	24
6.1.	Plage de service garanti.....	24
6.2.	Garantie de Temps de Rétablissement	24
7.	BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES	25
7.1.	Licences	25
7.1.1.	Licence antivirus poste client	25

7.1.2.	Licence antivirus serveur.....	25
7.2.	Profils.....	25
7.2.1.	Technicien.....	25
7.2.2.	Administrateur système junior.....	25
7.2.3.	Administrateur système senior	26
7.2.4.	Administrateur réseau.....	26
7.2.5.	Chef de projet.....	27

1. CONTEXTE

1.1. Présentation

Bordeaux Euratlantique est l'une des plus vastes opérations d'aménagement de France, conduite sur les communes de Bordeaux, Bègles et Floirac. Opération d'intérêt national (OIN), elle est conduite par l'Etablissement Public d'Aménagement (EPA) Bordeaux Euratlantique (**EPABE**)

L'EPA est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), créé en 2010 par l'Etat à la demande de l'ensemble des collectivités territoriales concernées.

Bordeaux Euratlantique vise à développer des quartiers mixtes et denses de centre-ville afin de répondre aux enjeux démographiques et environnementaux de la métropole bordelaise :

- la production de logements abordables et la mixité urbaine,
- la transition écologique et énergétique,
- la conception d'une ville créatrice de valeurs et inclusive,
- la soutenabilité économique de l'OIN pour les finances publiques.

1.2. Objet

La présente consultation a pour objectifs :

- Renouvellement de l'infrastructure informatique
- Installation de l'infrastructure sur le nouveau site
- Migration de l'infrastructure
- Renouvellement du marché d'infogérance du système d'information
- Bénéficier d'expertise technique informatique ponctuelle en fonction de ses besoins.

L'infrastructure est à renouveler sur du matériel neuf en procédant à la mise à jour des systèmes d'exploitation de VM.

Des propositions d'amélioration sont attendues et seront valorisées dans le jugement des offres (sécurité, fonctionnalités, rationalisation...)

2. EXISTANT

2.1. Sites exploités

2.1.1. Bordeaux-Euratlantique

140, rue des Terres de Borde - CS 41717 - 33081 Bordeaux

Où se situe la totalité des agents à l'exception de 2 postes. Ce site ne sera plus utilisé à compter du déménagement vers le site ci-dessous (ni agents, ni infrastructure).

2.1.2. Bordeaux-Euratlantique – **nouveau site août 2025**

Où se situera la totalité des agents à l'exception de 2 postes à compter de août 2025.

Bordeaux Euratlantique - Les Cimes

2 rue Philippe JOLY - 33800 Bordeaux

2.1.3. Maison du projet de Bordeaux-Euratlantique

74-76 rue Carle Vernet - 33800 Bordeaux

Uniquement pour 2 postes. En liaison VPN par site.

2.2. Contexte

Le système d'information donne satisfaction dans ses performances et fonctionnalités. Sa migration vise en premier lieu à renouveler les matériels ayant en moyenne plus de 5 ans.

Le maitre d'ouvrage souhaite également profiter de cette migration pour :

- consolider son infrastructure
- la rationaliser
- augmenter son niveau de sécurité

Il est donc attendu du titulaire des propositions opérationnelles lors de la migration mais également tout au long du marché afin de maintenir le SI à l'état de l'art.

2.3. Personnel

Il n'y a pas de personnel de profil informatique en interne mais simplement un référent qui fera le lien entre le maitre d'ouvrage et le titulaire.

L'infogérant tient donc un rôle d'expert sur le système d'information et est le garant de son bon fonctionnement.

2.4. Volumétrie

Nombre d'agents	55
Nombre d'utilisateurs AD*	90
Nombre de compte de messagerie	64
Nombre de poste client	77
Nombre d'éléments actifs	6
Nombre de copieur	3
Nombre de traceur	1
Nombre imprimante locale	2
Nombre de site	2
Nombre de locaux technique climatisé	1

* Des comptes sont utilisés pour des intervenants hors EPABE (avec un support limité aux droits d'accès)

Nombre de serveur physique	2*
Nombre de machine virtuelle	13

*esxi en cluster

2.5. Serveurs physiques

2x DELL PowerEdge R440 – 32 CPU x 2.1 Ghz – 256 Go Ram

2.6. Baie de disque

DELL EMC Unity 300 - 20 To

Contrat de support expirant le 2/08/2025

2.7. Virtualisation

vCenter Server 8 Essentials

Utilisation 4/6 CPUs.

2.8. Machines virtuelles

	DD	Proc	Ram	OS
VCenter	580 Go	2 vCpu	14 Go	
SiFow (application métier)	560 Go	4 vCPU	6 Go	WS 2019 std
DC (AD, DNS) + Filer	5.5 To	4 vCPU	8 Go	WS 2016 std
DC Read only*	60 Go	1 vCPU	16 Go	WS 2016 std
DC (AD, DNS, AAC)	100 Go	2 vCPU	12 Go	WS 2019 std
Filer User	1.5 To	2 vCPU	4 Go	WS 2016 std
Filer Service	5.1 To	2 vCPU	8 Go	WS 2019 std
RDS (5 users)	500 Go	8 vCPU	64 Go	WS 2019 std
IPBX + DHCP	150 Go	2 vCPU	4 Go	Ubuntu 22.04 x64
IPBX2	150 Go	2 vCPU	4 Go	Ubuntu 22.04 x64
OCS	40 Go	2 vCPU	4 Go	Ubuntu 22.04 x64
Veeam	100 Go	4 vCPU	24 Go	WS 2019 std
Veeam Repository	30 Go	4 vCPU	8 Go	Ubuntu 22.04 x64

*Pour la connexion de personnel hors EPABE (des comptes AD ont été créés)

2.9. Licences

Par commodité les licences sont acquises auprès de l'infogérant. En cas de changement de titulaire celles-ci seront reprises en charge à la date anniversaire par le successeur.

Elles seront commandées dans le cadre du BPU.

2.9.1. Office 365

Microsoft 365 Business Standard	64/68 utilisées
Microsoft Teams Essentials	2/2 utilisés
Power BI Pro	27/28 utilisés
Archivage exchange online pour exchange online	1/1 utilisé

2.9.2. Adobe

Adobe Pro	21 utilisés
Adobe Illustrator	5 utilisés
Adobe InDesign	3 utilisé
Adobe Photoshop	3 utilisés

2.9.3. Autodesk

Autocad	2 utilisés
---------	------------

2.10. Postes clients

Windows 10	80%
Windows 11	20%

Fixe	10%
Portable	90%

2.11. Firewall

2 x Sophos XGS2300 en HA Actif/passif (SFOS 21.0.0 GA-Build169)

1 x Sophos XGS116 sur le site de la maison du projet (VPN site à site)

2.12. Accès Wan

FTTO 100 Mo

2.13. Réseau

6 switchs utilisés.

- 1 x 48 port D-Link
- 3 x Netgear (GS724TPS)
- 2x HP 2530 24 ports POE stackés

Il n'y a pas de gestion par vlan.

2.14. Sauvegarde

Veeam Enterprise Plus Essentiels. Instances 9/20 utilisées.

Version : Veeam 12.3

Date d'expiration : 21/08/2025

Stockage : NAS Synology DS1821+ (LUN iSCSI de 26TO)

Sauvegarde quotidienne 14 points de rétention

Volume de 8 To pour la sauvegarde full.

+ Externalisation de la sauvegarde vers le titulaire actuel (Veeam Cloud Provider).

Exportation après chaque sauvegarde quotidienne + hebdomadaire.

2.15. Antivirus

Gestion des antivirus XDR via la console centrale Sophos (serveurs et postes).

Versions :

Central Intercept X Advanced for Server with XDR.

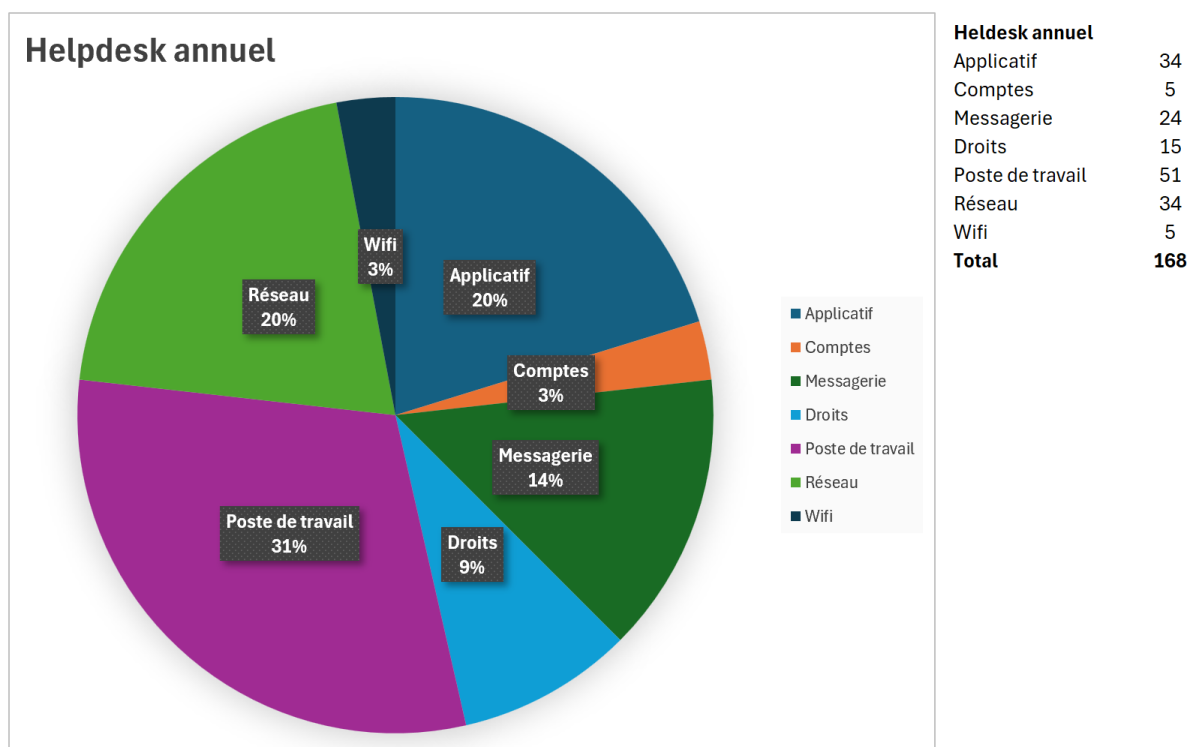
Central Intercept X Advanced with XDR

2.16. Wifi

7 bornes Sophos :

- 4 APX530
- 3 APX120 site principal
- 1 APX120 site annexe

2.17. Support utilisateur



L'ITSM est administré et hébergé par l'actuel titulaire (GLPI).

2.18. Téléphonie

IPBX on premise administré par la société Telnowedge.

Solution open source Asterisk basée sur un OS linux.

Trunk SIP configuré sur l'IPBX virtuel vers ADISTA.

2.19. Applicatifs

BORDEAUX EURATLANTIQUE s'appuie sur les solutions applicatives fournies par les éditeurs qui en assurent la maintenance pour la partie logiciel.

- SIGH : SIFOW / SIGOW
- SIRH : LUCCA – Poplee – Timmi
- Suite Office 365
- OneDrive
- Power BI
- Teams
- Autocad
- Suite Adobe
- IGGI (plateforme web SIG interne, développée par Magellium)
- QGIS

L'administration de l'infrastructure on premise reste à la charge de l'infogérant.

2.20. Documentation existante

Schéma Réseau	Non	
Schéma d'infrastructure	Oui	Peu détaillé
Synoptique	Non	
Cartographie applicative	Non	
Plan de baies informatiques	Non	
Dossier de site	Oui	Dossier existant mais non exhaustif
PSSI	Non	
Charte informatique	Non	
PCI (PCA-PRA)	Non	

2.21. Projets à venir

En dehors de l'exploitation classique et habituelle, le titulaire sera amené à travailler sur nombre de projets. Sans être exhaustif, voici ci-dessous à titre d'exemple, une liste de ceux qui apparaissent aujourd'hui comme prioritaires et à en mettre en œuvre.

La prise en charge de ces projets peut être intégrée au forfait mensuel ou s'appuyer sur des jours complémentaires commandés au BPU. Dans ce cas le préciser dans les limites de prestation.

Dans tous les cas pour la partie projets :

Les candidats préciseront ce qui relève du forfait mensuel ou de coût supplémentaire s'appuyant sur le BPU.

2.21.1. Déménagement

Il est prévu un déménagement dans de nouveaux locaux en août 2025 situés :

Bordeaux Euratlantique - Les Cimes
2 rue Philippe JOLY
33800 Bordeaux

L'ensemble des agents ainsi que les éléments de la salle serveur y seront déménagés.

Ce déménagement est en prendre en charge pour ce qui concerne l'infrastructure SI par le titulaire du marché (installation physique de la salle serveur compris).

2.21.2. Solution collaborative

Mise en place d'une solution collaborative permettant le suivi des demandes, un suivi de projet.

2.21.3. Renforcement de la sécurité

Mise en œuvre de VLAN, des bonnes pratiques. Il est attendu une proactivité de l'infogérant sur ce point.

3. PRESTATIONS ATTENDUES

3.1. Renouvellement de l'infrastructure

- Fourniture, paramétrage et mise en œuvre de l'ensemble de l'infrastructure serveur (Esxi ou hyperviseur + baie de disque). Même si les spécifications actuelles donnent satisfaction, prévoir une augmentation des performances de 20 % pour son évolutivité.
- Mise à jour des OS : Préconisations à formuler et chiffrer dans l'offre.
- Standardisation, consolidation, sécurisation de la nouvelle infrastructure (à préconiser et chiffrer dans l'offre).
- Fourniture d'un switch 48 ports qui sera utilisé comme cœur de réseau afin de pouvoir déployer la nouvelle infrastructure en parallèle de l'ancienne. Vitesse du réseau laissé libre au choix des candidats (1/10 GbE).
- Repose des éléments actifs, des bornes wifi.
- Encadrement et mise en œuvre du déménagement.
- Gestion des matériels obsolètes (DEEE).
- Fourniture des licences utilisateur (précisées au BPU) au moment de leur date anniversaire.

3.1.1. Déménagement

Le candidat devra proposer une gestion du déménagement dans sa globalité (méthodologie, déplacement physique des machines, déplacement des éléments actifs, brassage, gestion des DEEE)

Il est prévu un déménagement des agents en août 2025. L'ancien site sera fermé et vidé de ses équipements.

La méthodologie est laissée libre aux propositions des candidats.

Éléments de planification :

Les dates ci-dessous sont impératives, le candidat confirmera bien dans sa proposition de la disponibilité de ses équipes durant le mois d'août.

Si le planning proposé n'est pas conforme aux éléments ci-dessous, l'offre sera jugée irrégulière conformément à l'article 4 du règlement de la consultation.

Le déménagement des agents est géré par BORDEAUX EURATLANTIQUE (poste de travail, bureau etc....)

- Aménagement des locaux du 5 mai au 25 Juillet 2025
- Réception anticipée du local Serveur le 15 juillet 2025
- Installation de la nouvelle infrastructure du 21 juillet au 14 août 2025
 - Ajout si retard
- Déménagement des agents du 15 août au 31 août 2025
- Installation finalisée de tous les collaborateurs au 1er septembre 2025.

Il est possible de prévoir une coupure de l'activité de plusieurs jours en jour ouvré. Celle-ci doit toutefois être la plus limitée possible et bien anticipée.

Un temps de préparation en atelier est possible.

Il est possible de réaliser la migration de l'infrastructure après le déménagement mais idéalement le maître d'ouvrage souhaite une installation sur le nouveau site directement sur la nouvelle infrastructure.

Selon la méthodologie proposée prévoir les jarretières réseau nécessaires.

Prévoir un temps de pose physique des équipements réseau. (fixation des bornes, mise en rack etc.)

3.1.2. Ancienne infrastructure

Une proposition doit être faite sur l'utilisation de l'infrastructure actuelle. Utilisation, recyclage, rachat...

Notez également que l'ancienne infrastructure (obsolète > 10 ans) est toujours présente sur site. Il faut également prévoir son recyclage.

3.1.3. VM applicatives

Pour les VM hébergeant les progiciels métier, le maître d'ouvrage dispose bien d'un contrat avec les différents éditeurs concernés mais il est attendu que le titulaire soit proactif sur ces migrations.

C'est-à-dire, au-delà de son simple rôle de responsable d'infrastructure qu'il pourra être amené à appeler les éditeurs en tant que référent technique, à lancer des scripts, à suivre les instructions de l'éditeur etc...

3.2. Infogérance

Le coût mensuel et forfaitaire de la prestation d'infogérance dans sa globalité, frais inclus.

Ce coût doit intégrer a minima :

- Le forfait d'infogérance et frais associés (assistance à distance, support niveau I, II et III, action préventive, corrective etc...)

Il ne s'agit que de minima. Donc plus la prestation comprise dans ce forfait est importante plus la note de l'offre sera haute.

Les candidats préciseront les modalités d'intervention sur site / à distance.

4. PERIMETRE D'INTERVENTION DE L'INFOGERANCE

Pour permettre aux candidats de définir au mieux le coût du forfait et ses engagements, ci-dessous une liste non exhaustive des tâches attendues.

Conscient que la difficulté du chiffrage de ce type de prestation est dépendante de la précision du périmètre et des attentes quelques éléments :

- Volontairement, le maitre d'ouvrage ne définit pas de façon ferme la volumétrie de la prestation d'infogérance attendue. (Nombre de jour, présence sur site, nombre de profil dédié...).
- L'évaluation du nombre de jour nécessaire sur site / à distance est à estimer vis-à-vis de l'expérience acquise chez d'autres clients. (À préciser dans le mémoire technique)
- L'analyse des offres tenant compte du prix mais également du contenu des prestations un juste équilibre est à trouver.
- Il est proposé aux candidats de fixer (ou non) une limite de prestation. Celle-ci sera évaluée au travers un critère de jugement des offres. Un juste équilibre est à trouver pour optimiser votre offre.
- C'est une des raisons pour laquelle un BPU est adossé à l'offre forfaitaire.

Les attentes peuvent paraître importantes mais il s'agit en réalité de tâches assez classiques d'un contrat d'infogérance pour un système d'information de taille réduite.

Le maitre d'ouvrage recherche simplement un partenaire fiable en capacité d'intervenir en cas de dysfonctionnement et l'intégration d'action proactive sur son système d'information.

Tenez en compte en évaluant le coût mensuel.

4.1. Conseil et propositions

4.1.1. Périmètre

Sur sollicitation du maitre d'ouvrage, sur l'ensemble des projets. En qualité de référent technique.

4.1.2. Attentes

Conseiller BORDEAUX EURATLANTIQUE dans la mise en œuvre de ses projets en matière d'interopérabilité, d'intégration, de documentation technique. Être force de proposition sur les évolutions à mener.

Le candidat n'hésitera pas à préciser ce qui est inclus dans le forfait et ce qui relèverait d'une gestion de projet basée sur le BPU.

4.1.3. Tâche type

- Proposition d'évolution
- Alerte du maitre d'ouvrage (risque, menace)
- Valider l'intégration au SI
- Relecture des DAT
- Conseiller le maitre d'ouvrage dans l'intégration des nouveaux services

4.2. Postes clients – Assistance utilisateurs

4.2.1. Périmètre

La dénomination postes clients inclue : Gestion des copieurs, PC fixes, PC portables, Téléphones portables, Tablettes, imprimantes locales.

4.2.2. Attentes

Le support de premier niveau et l'assistance aux utilisateurs.

Une hotline utilisateur est à prévoir.

Il est attendu une solution de ticketing. Les agents pourront y déclarer directement leur besoin et être notifiés de l'ensemble du suivi du traitement de leur demande.

Le référent interne de BORDEAUX EURATLANTIQUE aura une vision globale de l'ensemble des tickets.

4.2.3. Tâches types

- Problème d'accès au VPN
- Paramétrage des copieurs
- Difficulté dans l'utilisation quotidienne du poste de travail
- Traitement des demandes de création/modification de compte

4.3. Administration système

4.3.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.3.2. Attentes

- Veiller à la disponibilité, à la stabilité, à la robustesse et à la performance du SI
- Assurer la maintenance préventive et curative
- Administrer, exploiter et superviser le SI
- Le titulaire devra traiter et répondre aux demandes relatives à l'infrastructure (rajout de serveurs Virtuels, espace disque, entrées DNS...)
- Le titulaire doit répondre aux besoins des projets et également à l'évolution naturelle du SI
- Résolution des incidents de production en respectant les délais de rétablissement

4.3.3. Tâches types

- Rajout de VM
- Redémarrage de services et/ou serveurs
- Traitement des demandes de création/modification/suppression de GPO
- Traitement des demandes de création/modification/suppression les objets de l'AD
- Traitement des tickets de niveau 2 et 3
- Diagnostiquer un dysfonctionnement du SI
- Conseiller le maitre d'ouvrage dans le cadre d'un projet
- Mise à jour des droits NTFS

- Création/Application de script système
- Réalisation de bascule de l'infrastructure (Test du PCA...)
- Traitement des demandes de création/modification/suppression DNS et DHCP

4.4. Administration réseau

4.4.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.4.2. Attentes

- Veiller à la disponibilité, à la stabilité du réseau
- Assurer la maintenance préventive et curative
- Administrer, exploiter et superviser le réseau
- Le futur titulaire devra traiter et répondre aux demandes relatives au réseau (Intervention physique, modification de ports, etc.)
- Le titulaire pourra répondre aux besoins des projets et également à l'évolution naturelle du réseau
- Résolution des incidents de production en respectant les délais de rétablissement

4.4.3. Tâches types

- Modification d'une configuration réseau (VLAN, Routage statique dynamique, ports...)
- Changement d'un équipement défectueux
- Diagnostiquer une lenteur réseau (LAN, WAN, WIFI...)
- Diagnostiquer un problème de performance réseau (LAN, WAN, WIFI...)
- Déploiement réseau
- Sauvegarde / Restauration des configurations des Switchs

4.5. Mises à jour

4.5.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.5.2. Attentes

Être force de proposition quant à l'application des mises à jour nécessaires au maintien en condition opérationnelle et à la garantie de la sécurité du système d'information.

Le titulaire a un devoir d'alertes sur les mises à jour à appliquer. Il doit en faire valider les impacts fonctionnels auprès de la maîtrise d'ouvrage et appliquer les mises à jour le cas échéant.

Les mises à jour critiques, dites de sécurité devront être déployées (avec VABF comprise) dans le temps imparti suivant :

- Serveurs critiques (Exchange, MFT...) ou équipements (routeurs...) exposés à Internet : mise à jour déployée dans un délai de 4 jours ouvrables (96h) à compter de la date de découverte publique de la faille critique.

- Serveurs standards ou équipements (routeurs, nas...) non exposés à Internet : mise à jour déployée dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de découverte publique de la faille critique.
- PC avec applications critiques exposées à Internet (Windows, client vpn, navigateurs Web...) : mise à jour déployée dans un délai de 4 jours ouvrables (96h) à compter de la date de découverte publique de la faille critique.
- PC avec applications non exposées à Internet : mise à jour déployée dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de découverte publique de la faille critique.

Ces mises à jour ne devront pas, autant que possible, être réalisées sur les horaires de fonctionnement de BORDEAUX EURATLANTIQUE sur la plage horaire 8h30-18h00, sauf cas de force majeure et après accord explicite et écrit du maître d'ouvrage.

Si elles ne le nécessitent pas et qu'aucun risque n'est avéré quant au bon fonctionnement des systèmes d'informations, ces mises à jour pourront être effectuées à distance. Dans tous les cas, le maître d'ouvrage devra en être avisé ainsi que des possibles interruptions de service.

Dans le cas de mises à jour non couvertes par l'éditeur ou le fabricant du produit posant problème, il conviendra de vérifier si ceux-ci ne proposent pas des solutions de contournement provisoires. Si rien n'est proposé, le titulaire en informera le maître d'ouvrage et proposera éventuellement une alternative si elle est possible et qu'il en a la connaissance.

4.5.3. Tâches types

- Assurer une vigilance sur les mises à jour à appliquer
- Planifier les mises à jour et obtenir les approbations nécessaires
- Définir le plan d'implémentation (test, préprod et prod selon les périmètres)
- Application des mises à jour

4.6. Sauvegarde

4.6.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant »

4.6.2. Attentes

- Le futur titulaire devra veiller à la bonne exécution des sauvegardes
- S'assurer de la fiabilité des sauvegardes
- Garantir la sauvegarde de l'ensemble du périmètre

4.6.3. Tâches types

- Restauration (sur demande / test de bon fonctionnement)
- Vérification des sauvegardes
- Restauration VM, granulaire (mail, fichier etc....)
- Mise à jour du logiciel de sauvegarde
- Traitement des erreurs de sauvegarde
- Ajouter les nouvelles VM dans le processus de sauvegarde de façon systématique

- Test de sauvegarde et de restauration

4.7. Anti-Virus et sécurité

4.7.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.7.2. Attentes

- Le futur titulaire devra veiller à ce que les signatures soient à jour

4.7.3. Tâches types

- Mise à jour des antivirus
- Extraction de logs pour analyse
- Traitement des alertes de sécurité
- Traitement des demandes de modification, création des règles de sécurité (FW, WAF et PROXY...)
- Traitements des demandes de modification, création des entrées dans l'antispam
- Traitements des demandes de modification, création des certificats

4.8. Support applicatif et administration BDD

4.8.1. Périmètre

L'infogérant a la charge de l'exploitation de l'environnement technique (On Premise) sur lequel repose les logiciels de BORDEAUX EURATLANTIQUE.

Ce périmètre est assez restreint du fait du recours au service des éditeurs logiciels sur la partie gestion applicative et mise à disposition de solution.

4.8.2. Attentes

- Application des dossiers d'exploitation

4.8.3. Tâches types

- Redémarrage de serveur
- Mise en œuvre de procédure fourni par les éditeurs
- Déploiement d'infrastructure pour un projet applicatif

4.9. Messagerie

4.9.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.9.2. Attentes

- Veiller à la disponibilité, à la stabilité de la messagerie
- Assurer la maintenance préventive et curative
- Administrer, exploiter et superviser la messagerie

- Résolution des incidents de production en respectant les délais de rétablissement
- Administration exchange

4.9.3. Tâches types

- Diagnostiquer les incidents techniques
- Tracking des mails

4.10. Supervision

4.10.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

La supervision s'exerce au travers d'un outil proposé et mis en œuvre par le titulaire.

Administration de la solution de supervision

Il est attendu de l'infogérant la réalisation de contrôle quotidien du bon fonctionnement du système d'information.

4.10.2. Attentes

- Détection des incidents (24/7)
- Déclenchement des actions correctrices lors des alertes et respecter les temps de résolution des incidents
- Force de proposition sur l'évolution de la supervision
- Maintien en condition opérationnelle de la solution de supervision (mise à jour...)
- Réalisation, suivi et envoi des tableaux de bord du SI (quotidien)

4.10.3. Tâches types

- Ajout de sonde ou points de vérification
- Traitement des alertes
- Mise à jour de version
- Réalisation de rapports avec des scripts ou les outils du département
- Ajouter les sondes suite à un ajout de matériel, logiciel, application...
- Reporting technique
- Réalisation des tableaux de bord du SI
- Réalisation d'analyses ponctuelles sur un équipement, service...

4.11. Téléphonie

4.11.1. Périmètre

Sur l'ensemble du périmètre décrit dans le chapitre « existant ».

4.11.2. Attentes

- Participation à la résolution des incidents de téléphonie lié au réseau

4.11.3. Tâches types

- Attribution de Vlan
- Résolution problématique réseau (accès Voice Vlan)

4.12. Transfert de compétence et documentation

4.12.1. Périmètre

Sur l'ensemble de son périmètre d'intervention la création et la mise à jour de toute la documentation standard et technique, ainsi que la mise à jour de la documentation (DEX, DAT...etc.). Cette documentation devra être rédigée dans un souci de transfert de compétence (donc suffisamment détaillée).

4.12.2. Attentes

Complétion de la documentation existante.

- Documenter systématiquement les procédures appliquées
- La documentation doit être mise à jour au plus tard sous 3 semaines après une mise en œuvre
- Réalisation de documentation d'architecture
- Transfert de compétence au profit du technicien interne

4.12.3. Tâches types

- Rédaction et mise à jour de la documentation et des procédures
- Rédaction et mise à jour des plans d'infrastructure
- Réalisation de tâche d'administration avec le technicien interne.

5. GOUVERNANCE

5.1. Suivi des interventions

Le candidat proposera un outil de ticketing au travers lequel les demandes pourront être suivies.

Le représentant du maître d'ouvrage doit avoir un accès complet à la base incident afin de pouvoir en avoir une vue globale.

Les utilisateurs pourront y déclarer directement leur demande (idéalement par mail) et recevoir directement les éléments de suivis.

Chaque ticket doit faire l'objet d'un suivi et d'une résolution écrite. La solution mise en œuvre doit être précisée.

Les candidats détailleront dans leur mémoire technique les modalités d'utilisation de leur plateforme de suivi des demandes.

5.2. Inventaire

Le suivi de l'inventaire sera effectué via l'ITSM proposé par le candidat, celui-ci est à la charge de l'infogérant.

5.3. Interlocuteur privilégié

Il est demandé expressément aux candidats de désigner une personne unique en charge du suivi global de la prestation.

Celle-ci sera garante du niveau de prestation globale et pourra être joignable directement par le maître d'ouvrage pour toutes questions concernant le suivi du marché.

5.4. Rapport d'activité

Fréquence

Tous les mois.

Modalité

Envoi d'un récapitulatif de l'activité :

- Nombre de demande de support ouvert / résolu
- Tâche relevant de l'administration système réalisée / planifiée / à programmer

Ces rapports ont pour objectif de permettre au maître d'ouvrage d'avoir une vue objective des actions mises en œuvre.

Livrable

Rapport d'activité

5.5. Comité de pilotage

Fréquence

Tous les 3 mois.

Participants

Chargé de compte infogérance, représentants du maître d'ouvrage.

Modalité

Animé par le titulaire ces revues auront pour objectif de donner une vision globale de son système d'information au maître d'ouvrage. Le titulaire présente les actions structurantes menées et à venir concernant le maintien en condition opérationnel du système d'information et son évolution.

Peut être proposée sur site ou en visio.

Livrable

Compte rendu.

Celle-ci doit donner lieu, le cas échéant à un plan d'action.

6. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

6.1. Plage de service garanti

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

6.2. Garantie de Temps de Rétablissement

La GTR s'appliquent pour les incidents bloquants ou une coupure de service empêchant la réalisation de mission de service public.

La GTR ne s'applique que durant la Plage de Service Garanti (PSG).

Les candidats sont invités à proposer une GTR qui leur paraît la plus adaptée en respectant les durées maximum indiquées à l'acte d'engagement (pendant la PSG).

La GTR proposée est à indiquer dans l'acte d'engagement par les candidats.

7. BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES

Ce chapitre décrit les lignes listées dans l'onglet BPU. (À compléter par les candidats)

7.1. Licences

7.1.1. Licence antivirus poste client

Intégrant a minima

- Antivirus et firewall
- Analyse des appareils externes
- Intégré au sein d'une console de supervision

7.1.2. Licence antivirus serveur

Peut être identique à ce qui est proposé pour le poste client

Intégrant a minima

- Antivirus et firewall
- Analyse des appareils externes
- Intégré au sein d'une console de supervision

7.2. Profils

Une même personne peut cumuler les compétences de différents profils. Les différents profils doivent intégrer une bonne connaissance du RGPD.

7.2.1. Technicien

- Expérience de 2 ans minimum
- Bac minimum
- Application des mises à jour
- Installation et configuration des ressources matérielles documentées
- Suivi du parc informatique
- Assistance utilisateur

7.2.2. Administrateur système junior

- Expérience de 2 ans minimum
- Bac + 2 minimum
- Administrateur Windows serveur
- Administration Linux
- Application des mises à jour
- Mise à jour de la documentation
- Installation et configuration des ressources matérielles
- Procédure et règles d'utilisation
- Administrer les annuaires LDAP
- Suivi du parc informatique

- Veille Technologique
- Gestion des incidents
- Assistance utilisateur
- Assistance et conseil utilisateur

7.2.3. Administrateur système senior

- Expérience de 5 ans minimum
- Formation Bac + 3 minimum
- Administrateur Windows serveur
- Administration Linux
- Application de GPO
- Application des mises à jour
- Mise à jour de la documentation
- Sécurité et maintenance des données
- Sauvegarde et restauration des systèmes de bases de données
- Superviser les ressources systèmes
- Constituer des dossiers d'architectures et intervenir auprès de différents clients en tant que référent technique
- Réagir aux inefficiences du système et résoudre rapidement les problèmes afin d'assurer sa disponibilité et sa performance en niveau de support N3
- Définir l'architecture globale des systèmes d'information et les conditions de maintenance
- Participer à la construction d'architectures du SI ainsi qu'à la définition des préconisations
- Anticiper les évolutions des TIC techniques, juridiques et réglementaires et leurs impacts sur les SI
- Définir et mettre en place les outils de supervision, normalisation, d'automatisation et de sécurisation de la production.
- Assurer et optimiser l'industrialisation de la production.
- Réaliser l'analyse des contraintes d'exploitabilité.
- Participer, en amont, à la création, intégration et déploiement de solutions applicatives.
- Procédure et règles d'utilisation
- Administrer les annuaires LDAP
- Mettre en place une politique des droits d'accès
- Suivi du parc informatique
- Gestion des incidents
- Expertise virtualisation
- Scripting : Power Shell, Python
- Veille Technologique

7.2.4. Administrateur réseau

- Assurer l'installation des infrastructures réseau en suivant les procédures fournies par le maître d'ouvrage
- Garantir les performances des équipements réseau
- Contrôler le bon fonctionnement des matériels pour garantir la fiabilité du réseau

- Organiser et réaliser les opérations de maintenance et d'entretien pour réduire les pannes techniques
- Organiser et réaliser les mises à jour des équipements réseau
- Avoir une connaissance approfondie des technologies et des équipements réseau
- Maîtriser les protocoles de communication et de sécurité informatiques
- Très bonne connaissance des protocoles de réseaux : TCP/IP, Ethernet, LAN, WAN...
- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation, serveur de messagerie
- Très bonnes connaissances des technologies de télécommunication et internet : DNS, SSH, FTP, DHCP...
- Bonne connaissance en cybersécurité : Firewall, antivirus, serveurs d'authentification...
- Très bonne connaissance des Switchs, firewall, routage...

7.2.5. Chef de projet

- Piloter l'avancement des projets, suivre les charges et les indicateurs associés, et coordonner l'ensemble des parties prenantes,
- Être garant de la relation entre les parties prenantes
- Assurer le reporting à la collectivité, intégrant les volets risques et alertes
- Estimer les moyens nécessaires, évaluer les coûts et le budget
- Capacité de rédaction et de présentation
- Aisance orale