

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

***ACCORD CADRE À BONS DE COMMANDE RELATIF À
L'INFOGÉRANCE D'EXPLOITATION DU PARC ET DU
SYSTÈME INFORMATIQUES DU CNSMD DE LYON
Réf. n°2025_06_INFOGERANCE***

MARCHÉ PASSÉ SELON LA PROCÉDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT PRÉVUE AUX ARTICLES L.2124-2, R.2124-2, R.2161-2 ET SUIVANTS DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

LOT UNIQUE

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Conservatoire National Supérieur Musique et Danse de Lyon

3 quai Chauveau

CP.120

69266 LYON cedex 09

tél. 04 72 19 26.26 ou 26.21 -fax. 04 72 19 26 00

Statut : Etablissement public administratif (sous tutelle du Ministère de la culture et de la communication)

(Le présent document comporte 8 feuillets numérotés de 1 à 13)

SOMMAIRE

ARTICLE 1-	OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2-	INFOGÉRANCE DE PARC ET DU SYSTÈME INFORMATIQUE DU CNSMD DE LYON	4
2.1-	POSTES DE TRAVAIL	4
2.2-	RESEAUX	4
2.3-	SERVEURS	5
2.4-	FIREWALL	5
2.5-	SYSTEMES ET SERVICES.....	6
2.6-	OUTILS DU SI.....	6
2.7-	APPLICATIONS	7
ARTICLE 3-	CONTENU DE LA PRESTATION	8
3.1-	MAINTENANCE PREVENTIVE	8
3.2-	MAINTENANCE CURATIVE :.....	8
3.3-	EXPLOITATION COURANTE :	8
3.4-	ACCOMPAGNEMENT A L'ÉVOLUTION DU SYSTÈME D'INFORMATION	9
3.5-	SECURITE :	9
3.6-	DOCUMENTATIONS :.....	9
3.7-	MODALITES D'INTERVENTION	9
3.8-	DELAIS D'INTERVENTION.....	10
3.9-	ORGANISATION DE LA PRESTATION.....	10
3.10-	COMITE DE PILOTAGE	11
3.11-	RESPONSABILITE DU TITULAIRE	12
3.12-	PHASE DE REVERSIBILITE	12
ARTICLE 4-	RESPECT DU RGPD	13

Le système d'information du CNSMD de Lyon repose sur une architecture **hybride** combinant des services **On Premise** et des ressources **Cloud Azure**.

L'environnement utilisateur est structuré autour de **Microsoft 365**, offrant un cadre bureautique complet, interconnecté et adapté aux besoins de mobilité et de télétravail.

Après plusieurs évolutions majeures, l'enjeu n'est plus la transformation, mais bien la **stabilisation** et la **consolidation** de l'existant.

Il s'agit désormais de garantir la **cohérence** de l'environnement numérique, de **simplifier les usages** et les processus techniques, et d'assurer une **veille active** afin d'intégrer, de manière raisonnée, les évolutions technologiques pertinentes.

ARTICLE 1- OBJET DU MARCHE

Le présent marché est un marché public de services ayant pour objet la gestion du support utilisateurs et la maintenance des composants du système d'information (SI), qu'ils soient hébergés On Premise ou dans le Cloud. Ce marché prend la forme d'un accord cadre annuel à bons de commande.

Le prestataire interviendra également **en appui technique ponctuel**, en coordination avec le service informatique interne, **pour accompagner la réalisation de projets numériques**.

Le périmètre des prestations se décompose ainsi :

- **Services aux utilisateurs** : helpdesk, support N1 et VIP, couvrant tous les environnements (poste de travail, cloud, réseau) ;
- **Maintenance en conditions opérationnelles (MCO/MCS)** : supervision, suivi, dépannage et maintien en fonctionnement du parc informatique, du réseau et des serveurs ;
- **Appui technique aux projets numériques** : accompagnement ponctuel sur des actions ciblées (déploiement, paramétrage, intégration...), réalisé **en lien étroit avec le service SI du CNSMD de Lyon**.

L'exécution des prestations vise à :

- **Assurer la disponibilité et le bon fonctionnement** des équipements informatiques ;
- **Renforcer la sécurité du système d'information** ;
- **Permettre un soutien technique qualifié** pour les projets structurants de l'établissement.

Pour l'ensemble de ces missions, une documentation claire, à jour et transmissible est attendue, afin de garantir la continuité de service, le transfert de connaissance et la traçabilité des actions.

Lieux d'exécution des prestations : 3 quai Chauveau 69009 Lyon (site principal) et 6 quai Saint-Vincent 69001 Lyon.

ARTICLE 2- INFOGÉRANCE DE PARC ET DU SYSTÈME INFORMATIQUE DU CNSMD DE LYON

Le prestataire aura en charge la maintenance de l'ensemble du réseau informatique, du matériel, des serveurs, des logiciels et les éléments actifs associés tels que décrits ci-après.

2.1-POSTES DE TRAVAIL

Le parc informatique utilisateur est composé d'environ 140 postes, répartis comme suit :

- 120 postes Windows 11 (environ 100 portables et 20 tours)
- 20 postes Apple (iMac, Mac Mini, MacBook Air ou MacBook Pro)

L'ensemble de ces équipements embarque les logiciels suivants :

- un accès VPN pour la mobilité
- la suite Microsoft 365
- des logiciels métiers (comptabilité, gestion des ressources humaines, scolarité, réservations, etc.)

Ces machines sont **intégralement pilotées via Microsoft Intune et Apple School Manager**, assurant leur déploiement, leur configuration, la gestion des mises à jour et la conformité. Tous les postes, sont protégés par **Microsoft Defender for Endpoint Plan 2**, intégré à l'environnement Microsoft 365.

2.2-RESEAUX

Le CNSMD de Lyon s'appuie sur une infrastructure réseau couvrant **deux sites principaux** : l'un dédié à la musique, situé au 3 quai Chauveau, et l'autre dédié à la danse, situé en face, quai Saint-Vincent. Ces deux sites sont interconnectés via un **pont Wifi**, garantissant une continuité réseau sans rupture entre les bâtiments, avec un adressage IP homogène.

Le campus principal est composé de **plusieurs bâtiments distincts**, répartis côté musique. Ces bâtiments sont **interconnectés via un réseau de fibre optique interne**, assurant des liaisons stables et performantes entre les différentes zones techniques.

Le réseau est segmenté en **plusieurs VLANs**, permettant d'isoler les différents types de flux en fonction de leur nature et de leur niveau de sécurité. Cette architecture comprend notamment des VLANs dédiés au réseau local, à la téléphonie sur IP (VOIP) et au Wifi public. En parallèle, un **réseau physique entièrement séparé** est dédié aux usages audiovisuels, spécifiquement pour le **service régie son**, afin de garantir une qualité et une stabilité adaptées au transport du son et de la vidéo.

L'infrastructure physique repose sur un ensemble étendu d'armoires de distribution. Elle comprend **environ 40 commutateurs réseau (switchs)** de la marque **Aruba**, ainsi que **130 bornes Wifi**, également Aruba, déployées pour couvrir l'ensemble du campus. Les liaisons principales entre les armoires sont réalisées en fibre optique, tandis que la desserte locale vers les postes utilisateurs repose sur un câblage cuivre RJ45.

L'accès au réseau Wi-Fi est contrôlé par un **serveur RADIUS**, permettant une authentification centralisée des utilisateurs internes. Un **portail captif est mis en place pour les connexions invitées**, garantissant un accès temporaire sécurisé au réseau sans fil

L'accès à internet est assuré via une connexion fibre dédiée vers le réseau académique **RENATER**, opérée en partenariat avec **LyRES**. Cette liaison permet une intégration au réseau académique national et offre une gestion renforcée de la sécurité, de la redondance et des performances.

Enfin, l'ensemble des équipements actifs est supervisé à travers la plateforme **Aruba Central**, permettant une gestion centralisée, une homogénéité de configuration et une visibilité en temps réel sur l'état du réseau.

2.3-SERVEURS

Le CNSMD de Lyon dispose d'une infrastructure de virtualisation récemment renouvelée, reposant sur la solution **Proxmox VE**, déployée sur site (On Premise). Cette plateforme héberge l'ensemble des **machines virtuelles nécessaires au fonctionnement des services métiers et techniques**, ainsi que des **conteneurs Docker** pour les services plus légers ou modulaires.

L'infrastructure repose sur un **cluster Proxmox composé de 3 serveurs physiques**, chacun équipé de **stockage SSD interne** et configuré pour fonctionner en **mode cluster avec haute disponibilité**. Ces serveurs assurent également le **partage de volumes CIFS**, directement depuis les nœuds, sans baie de stockage externe.

La solution de sauvegarde repose sur un **serveur équipé de Proxmox Backup Server**, connecté à une **baie de stockage**. Cette configuration permet la gestion des sauvegardes des machines virtuelles et des conteneurs, avec des fonctionnalités de **rétenion multi-versions** et de **restauration rapide** en cas de défaillance.

Un **NAS Synology** est spécifiquement déployé pour assurer la **sauvegarde des données issues de Microsoft 365**, notamment les contenus d'Exchange Online, OneDrive et SharePoint, dans une logique de protection des données en environnement cloud.

En complément, **deux autres NAS** sont déployés pour assurer le **stockage partagé** ou l'**archivage local**, en fonction des besoins (médiathèque, enregistrements, partages pédagogiques, etc.).

Parallèlement, une partie des services applicatifs est **hébergée dans le cloud Azure**, sous forme de **machines virtuelles ou de services managés**. Cette stratégie permet de bénéficier d'une meilleure disponibilité, d'une montée en charge facilitée, et d'une architecture plus résiliente pour certains composants du système d'information.

Enfin, plusieurs **applications métiers critiques** sont opérées en **mode SaaS**, accessibles directement via Internet.

2.4- FIREWALL

Le pare-feu principal du CNSMD de Lyon repose sur une solution **SonicWall** composée de **deux appliances**. Les deux équipements fonctionnent en **actif/passif**, assurant une **tolérance aux pannes** et une **continuité de service**. Placés en frontal de l'infrastructure réseau, ils assurent le **routage inter-VLAN** ainsi que le **filtrage des flux entrants et sortants**. Les fonctionnalités activées incluent :

- le **filtrage réseau et applicatif** sur les couches 3, 4 et 7,
- la gestion de **VPN site-à-site (Azure)** et **VPN SSL pour les utilisateurs distants**,
- un **système de détection/prévention d'intrusion (IDS/IPS)**,
- le **routage statique, dynamique et inter-VLAN**.

Les pare-feux sont configurés en **mode trunk**, ce qui permet de transporter plusieurs réseaux virtuels (VLAN) sur une seule interface physique. Chaque réseau est ensuite traité séparément par le pare-feu, avec une configuration spécifique pour chacun (administratif, pédagogique, VOIP, Wifi public, etc.), assurant une isolation stricte entre les différents usages.

L'administration de la solution est assurée via **une console web**, permettant une **gestion centralisée**, le suivi des journaux, des alertes et des politiques de sécurité.

Le pare-feu gère la **sortie Internet unique** du campus et applique une politique de filtrage adaptée aux différents usages internes et externes, incluant les services hébergés sur site, dans le cloud ou en mode SaaS.

2.5-SYSTEMES ET SERVICES

L'architecture système du CNSMD de Lyon repose sur une approche fonctionnelle, où chaque service est déployé selon les contraintes techniques et les opportunités d'optimisation. Les applications et services sont ainsi prioritairement **déployés en conteneurs Docker** lorsque cela est possible, afin de favoriser la portabilité, l'agilité et la facilité de maintenance.

Ces conteneurs sont **pilotés via Portainer**, et exposés de manière sécurisée au travers d'un **reverse proxy Traefik**, utilisé pour la gestion des flux, la configuration dynamique des routes, et l'émission automatisée de certificats TLS via Let's Encrypt.

Certains services nécessitant des environnements spécifiques ou des compatibilités exclusives sont **hébergés sur des serveurs Windows**, notamment **Active Directory**, **Samba**, ou certaines applications métiers propriétaires dépendantes du système Microsoft. Les autres services sont déployés sur des serveurs **Linux** en machines virtuelles.

Cette organisation technique hybride permet de tirer parti des atouts de chaque environnement tout en conservant une logique de rationalisation et de standardisation.

Une attention particulière est portée à la sécurité, à la documentation et au maintien en conditions opérationnelles de l'ensemble des briques techniques.

2.6-OUTILS DU SI

La gestion et le pilotage du système d'information du CNSMD de Lyon s'appuient sur un ensemble cohérent d'outils techniques et métiers, couvrant l'administration des utilisateurs, des équipements, des services applicatifs, et des processus internes.

- **Microsoft 365 – Console d'administration** : gestion centralisée des comptes utilisateurs, des licences, des groupes et de la sécurité liée aux services collaboratifs (Exchange, OneDrive, Teams, etc.).
- **Centre de sécurité Microsoft 365 (Defender for Endpoint Plan 2)** : supervision de la sécurité des postes, analyse des menaces, réponse aux incidents, et conformité des équipements.
- **Intune** : déploiement, configuration et gestion du parc informatique Windows ; pilotage des mises à jour, des applications et des règles de sécurité.
- **Aruba Central** : supervision et configuration centralisée de l'ensemble des équipements réseau actifs (switchs, bornes Wi-Fi).
- **Portainer & Traefik** : orchestration et exposition sécurisée des services déployés en conteneurs Docker, avec gestion des certificats automatisée.
- **Power Automate & N8N** : automatisation des flux de travail. Power Automate est utilisé pour les tâches liées à Microsoft 365 (workflows internes), tandis que N8N couvre les automatisations plus techniques ou orientées API.
- **Active Directory & Azure Active Directory** : gestion des identités et des accès en environnement hybride (On Premise / Cloud), avec des règles de sécurité adaptées selon les profils et les ressources.
- **GitLab** : gestion du code source, des projets internes, des scripts d'administration et des configurations techniques.
- **Jira** : outil de ticketing pour le suivi des demandes, incidents, projets et tâches internes à l'informatique.
- **BookStack** : documentation interne technique et fonctionnelle, utilisée pour centraliser les connaissances du SI.
- **Screenbean** : outil de visioconférence utilisé pour les réunions internes, les échanges pédagogiques à distance et les événements hybrides.

Des **outils complémentaires** sont envisagés dans le cadre de l'évolution du SI :

- une **solution de supervision technique** (réseau, serveurs, services, journaux)
- un **outil de gestion de stock / inventaire matériel**.

2.7- APPLICATIONS

Le système d'information du CNSMD de Lyon repose sur un ensemble d'applications métiers et de services numériques, déployés selon trois modes principaux : **hébergement interne**, **hébergement cloud Azure**, et **prestations SaaS**. Ces solutions couvrent les besoins administratifs, pédagogiques, techniques et relationnels de l'établissement.

Applications internes (hébergées sur site) :

- **PEP/GFD** : solution financière (budget et comptabilité) / gestion de frais de mission
- **Cadence** : logiciel de scolarité pour la gestion des étudiants, des cursus, des examens et de l'organisation pédagogique.
- **MiCollab** : plateforme de téléphonie interne, intégrée avec le système VOIP.
- **Salto** : gestion des accès physiques et des serrures connectées sur les différents bâtiments du campus.
- **PaperCut** : gestion des impressions, des quotas, et des politiques d'impression.
- **MachForm** : création et gestion de formulaires avancés, intégrés à divers processus métiers.

Applications hébergées dans Azure

- **Site web du CNSMD de Lyon** : portail institutionnel public, vitrine de l'établissement.
- **Sympa** : gestion des listes de diffusion et des communications ciblées au sein de l'établissement.

Applications SaaS

- **EKSAE** : Paye des personnels administratifs
- **Pop Paye** : Paye des intermittents
- **Asimut** : Gestion des plannings et réservations de salles
- **Brevo/Twillio** : Outils de communication externe (newsletters, CRM, envois de mails en masse).
- **Mapado** : Billeterie en ligne.
- **Portail de la médiathèque** : accès en ligne aux ressources documentaires de l'établissement.

Cette liste d'applications n'est pas exhaustive et est amenée à évoluer régulièrement en fonction des besoins des services, des projets internes, et des choix technologiques de l'établissement. L'évolution du système applicatif pourra donner lieu à des déploiements complémentaires, des intégrations entre outils ou des migrations.

À ce titre, un **accompagnement technique du prestataire sur ces volets applicatifs** — en lien avec les équipes du CNSMD de Lyon — sera **particulièrement apprécié**, notamment pour le **conseil**, **l'analyse d'impact**, et **l'intégration technique** dans l'environnement existant.

ARTICLE 3- CONTENU DE LA PRESTATION

Le prestataire doit assurer au CNSMD de Lyon le bon fonctionnement de son système d'information (SI). Le prestataire est garant de la sécurité du SI et mettra en œuvre l'ensemble des tests et suivis pour la garantir.

Le contrat inclura les prestations suivantes.

3.1- Maintenance préventive

- Exploitation et suivi
- Contrôle physique des serveurs (nettoyage physique, vérification alimentations, ventilateurs, disque dur, mémoires ...),
- Télémaintenance hebdomadaire (vérification des événements système, des antivirus, des sauvegardes, des ressources libres, mises à jour Microsoft et surveillance des tâches planifiées).
- Supervision des équipements à l'aide d'une plateforme hébergée et pilotée par le CNSMD de Lyon (assurer la bonne remontée des alertes, contribuer à la mise à jour des éléments,...)

3.2- Maintenance curative :

- Fonctionnement du réseau filaire et Wifi
- Fonctionnement du matériel (unités centrales, écrans, périphériques, serveurs, onduleurs...)
- Fonctionnement des systèmes d'exploitation,
- Fonctionnement des accès des postes de travail aux serveurs,
- Sauvegarde et restauration des données sur poste de travail et serveurs,
- Fonctionnement des logiciels installés sur les serveurs et les postes de travail en lien avec les éditeurs (notamment installation de nouvelles versions et réinstallation des logiciels en cas de changement de poste de travail),
- Gestion des clients de messagerie,
- Sécurisation des postes de travail et de serveurs (cryptage disque, suivi antivirus et droits d'accès),
- Sécurisation du réseau : Gestion du pare feux,
- Infrastructure réseau : assurer la disponibilité du réseau informatique (switch, pare feux, routeurs),
- Connexions externes : s'assurer de la fluidité et de l'étanchéité des connexions, gestion des relations avec les FAI, maintenir un accès à distance (bureau virtuel),
- Gestion des éléments actifs (surveillance et mise à jour...).
- Le maintien à jour des versions logicielles et firmwares du parc informatique

3.3- Exploitation courante :

- support aux utilisateurs
- Gestion des accès aux données sur les serveurs et les postes de travail (répertoires partagés),
- Gestion des droits et des filtrages d'accès à Internet,
- Paramétrage des périphériques liés aux postes de travail (écrans, imprimantes, claviers, souris, supports de stockage...),
- Restauration des fichiers ou données perdus à la suite d'une mauvaise manipulation ou coupure de courant (dans la limite de mise à jour des sauvegardes),
- Installation de nouveaux logiciels sur les serveurs ou les postes de travail, après validation des pré-requis et en lien avec les éditeurs
- Installation et maintenance d'accès Wifi

- Paramétrage des matériels pour accès internet.
- Remplacement et installation par des matériels neufs : d'ordinateurs, tablettes, onduleurs, écrans, switchs. Un système de masterisation pourra être mis en place par le titulaire pour industrialiser les déploiements de nouveaux matériels
- Petites interventions d'ordre technique : Remplacements sur PC de disque dur interne, ajouts de barrettes de mémoire...nettoyage physique (poussière, bourrage papier...) de matériel après démontage.
- La tenue à jour d'un inventaire du parc et des licences logicielles via Intune

Cette liste n'est pas exhaustive, compte tenu des possibles évolutions en matériel, réseaux ou logiciels pour répondre aux besoins de la collectivité. Un catalogue de service sera transmis par le soumissionnaire.

3.4- Accompagnement à l'évolution du système d'information

Le titulaire pourra être sollicité pour accompagner le CNSMD de Lyon dans la mise en œuvre de nouveaux projets ou l'intégration de solutions techniques, en complément des prestations courantes.

Cet accompagnement pourra prendre plusieurs formes :

- Conseil technique (analyse d'impact, faisabilité, recommandations de mise en œuvre),
- Déploiement de nouveaux outils ou services (logiciels, infrastructure, automatisation...),
- Intégration de solutions dans l'environnement existant (réseau, sécurité, SSO, supervision...),
- Rédaction de procédures ou documentation technique liée aux nouveaux déploiements,
- Assistance à la configuration ou à la validation technique en environnement de test ou de préproduction.

L'ensemble de ces interventions s'inscrit dans une logique de collaboration continue avec le responsable du service informatique. Les besoins d'accompagnement, leurs modalités et leur avancement seront présentés et suivis dans le cadre du comité de pilotage organisé avec le prestataire.

3.5- Sécurité :

Le titulaire est tenu de mettre en place tous les outils, correctifs, règles de sécurité permettant d'assurer la protection du SI du CNSMD Lyon et de le tenir à jour vis-à-vis de l'état de l'art et des bonnes pratiques (préconisations de l'ANSSI, RGPD ...).

3.6- Documentation :

Le titulaire aura la charge sur son périmètre d'intervention de faire évoluer la documentation des éléments énumérée ci-après

- Pour tous les éléments actifs / serveurs / postes de travail
 - o Une documentation technique,
 - o Une documentation d'utilisation et d'exploitation,
 - o Les recommandations d'installation.
- Spécifiques à l'installation :
 - o Le manuel de maintenance (informations concernant les opérations d'entretien et de remise en état de matériel, périodicité des opérations de contrôle et d'entretien avec leurs modes opératoires, instructions de démontage, remontage, réglages, etc...),

3.7- Modalités d'intervention

Le titulaire devra assurer les prestations suivantes en matière de disponibilité et de support :

- Une assistance téléphonique et/ou par mail quotidienne et illimitée, pour tous les incidents pouvant être résolus à distance. Le titulaire recevra directement les demandes des utilisateurs via le portail ou par l'intermédiaire du responsable informatique. Les échanges se feront par mail, via la plateforme ITSM Jira, ou par téléphone. Le titulaire s'engage à rendre compte systématiquement au responsable SI des demandes traitées.
- Un outil de téléassistance sécurisé, fourni et maintenu par le titulaire, sera déployé sur l'ensemble des postes du CNSMD de Lyon afin de faciliter les interventions à distance. Le responsable SI de l'établissement devra disposer des accès nécessaires à cet outil.

Une **intervention sur site de 50 jours par** est prévue dans le cadre du marché, représentant environ **une journée par semaine**. Cette présence régulière vise à assurer un accompagnement de proximité, une continuité de service et une meilleure réactivité face aux besoins quotidiens.

La ressource mobilisée devra être **polyvalente** et intervenir sur trois volets distincts :

- **50 % du temps** consacré au **support utilisateurs** (incidents, demandes courantes, assistance sur poste de travail, dépannage),
- **25 % du temps** dédié à des missions d'**administration système et réseau** (maintenance préventive, supervision, sécurisation, mises à jour, etc.),
- **25 % du temps** orienté vers l'**accompagnement technique des projets SI**, incluant des actions de déploiement, de configuration ou de conseil technique.

Afin de garantir cette polyvalence des tâches et un suivi optimal de la prestation, l'intervention sur site d'un interlocuteur unique sera privilégiée.

Cette journée hebdomadaire pourra être exceptionnellement déplacée, regroupée ou scindée selon les besoins du service ou les contraintes calendaires. En cas d'empêchement, le titulaire s'engage à prévenir au minimum **3 jours ouvrés à l'avance** et à proposer une solution de remplacement.

Horaires d'assistance à distance :

- du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Horaires d'intervention sur site (hors temps de déplacement) :

- de 9h00 à 18h00, modulables selon les besoins en cours.

3.8- Délais d'intervention

Incidents bloquants (interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique):

- **Délai d'intervention maximal : 2 heures ouvrées** à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable informatique. Intervention sur site J + 1 maximum.

Incidents non bloquants :

- **Délai d'intervention maximal : 24 heures ouvrées** à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du responsable informatique Intervention sur site dans la semaine suivant l'incident. Selon les charges de travail et les demandes, un dépannage sur site est envisageable, lors de la journée d'intervention.

Des pénalités forfaitaires de 150 € /jour pourront être appliquées en cas de non-respect de ces engagements.

3.9- Organisation de la prestation

Le titulaire désigne une équipe d'intervenants qualifiés dédiée à l'exécution du présent marché. La composition de l'équipe, les CV et les qualifications de son personnel sont fournies dans le mémoire technique.

Le titulaire désignera au minimum :

- Un Chef de projet (joindre CV), correspondant direct du responsable SI pour le conseil et l'assistance, le suivi des prestations et l'encadrement de l'équipe. Ce chef de projet devra être désigné nominativement. En cas de changement de Chef de Projet, le prestataire s'engage à prévenir le CNSMD Lyon 1 mois avant. Le nouveau Chef de Projet devra avoir des qualités, compétences et qualifications équivalentes à celles du Chef de Projet présenté lors de la consultation. Le prestataire prévoit un transfert de compétences entre les Chefs de Projets.
- Une équipe technique encadrée par le chef de projet composé à minima de techniciens informatiques et d'administrateurs système (préciser leur nombre et champ de compétences). Les intervenants devront avoir à minima une expérience dans le domaine.
- Un référent commercial et administratif pour le suivi des budgets et facturations.

Chaque trimestre, un compte-rendu d'activité sera fourni. Il donnera lieu à un comité de suivi entre le Chef de Projet, le responsable SI du CNSMD de Lyon, et éventuellement d'autres représentants du CNSMD de Lyon

3.10- Comité de pilotage

Un comité de pilotage (COFIL) sera organisé régulièrement entre le titulaire du marché et le CNSMD de Lyon, sous la responsabilité du chef de projet désigné par le titulaire et du responsable du service informatique de l'établissement.

Le comité de pilotage se réunira au minimum une fois par trimestre, en présentiel ou à distance. Il pourra également être convoqué de manière exceptionnelle à la demande du CNSMD ou du titulaire, en fonction de l'actualité du service.

Ce comité aura pour objectifs :

- De faire le point sur l'exécution du marché (prestations réalisées, incidents, indicateurs de suivi),
- De prioriser les actions à venir (projets, interventions techniques, accompagnements spécifiques),
- De suivre les besoins en accompagnement du système d'information, notamment dans le cadre de déploiements ou d'évolutions applicatives,
- De suivre l'état de consommation des jours prévus au marché (technicien, administrateur, accompagnement),
- De documenter les décisions prises et d'assurer une coordination fluide entre les équipes.

La répartition et la planification prévisionnelle des journées d'intervention feront l'objet d'un point systématique lors des comités de pilotage. Cette répartition pourra être ajustée en fonction de la charge réelle, des projets en cours, des périodes sensibles (rentrée, examens, bilans...), ou des besoins spécifiques exprimés par le CNSMD de Lyon.

Un tableau de suivi des jours consommés devra être présenté par le titulaire et mis à jour à chaque comité. Il permettra un pilotage clair, partagé et anticipé de l'ensemble des ressources mobilisées dans le cadre du marché.

3.11- Responsabilité du titulaire

Quelle que soit l'origine de la panne, le titulaire est responsable du diagnostic, de la définition de la méthode de résolution de la panne et du suivi du rétablissement du service jusqu'à son parfait achèvement, en intégrant les échanges éventuels avec les constructeurs/éditeurs des matériels et solutions mises en place dans le cadre du présent accord-cadre. Dans le cas où l'incident proviendrait directement d'un équipement ou d'une solution en dehors de son périmètre, le titulaire doit indiquer au référent informatique interne, les interlocuteurs à contacter ainsi que les causes probables de la panne. Après avoir fait intervenir les sociétés concernées, le référent informatique interne informera par écrit le titulaire des modifications/vérifications effectuées qui devront faire l'objet d'un contrôle par le titulaire.

3.12- Phase de réversibilité

À l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, une **phase de réversibilité obligatoire** sera mise en œuvre afin d'assurer une **continuité de service sans rupture** et de permettre la **reprise intégrale et maîtrisée des activités informatiques** par un nouveau titulaire et par les équipes internes du CNSMD de Lyon.

Le titulaire s'engage à transmettre de manière exhaustive et structurée l'ensemble des éléments nécessaires à cette reprise, notamment :

- **L'inventaire complet et à jour** de l'infrastructure technique : matériels informatiques, équipements réseau, bornes Wifi, pare-feux, périphériques, ainsi que l'état de leur configuration
- **L'inventaire des logiciels, systèmes d'exploitation, applications métiers, conteneurs, services cloud**, avec leurs versions, paramètres, dépendances et périmètres d'usage ;
- **L'inventaire des comptes et licences** : Microsoft 365, antivirus, supervision, cloud, éditeurs, portails, etc. ;
- La **description précise des stratégies de sauvegarde**, des cycles de rétention, des supports utilisés, et des procédures de restauration ;
- Une **liste complète et sécurisée de tous les identifiants, mots de passe, clés d'API, certificats** et autres éléments d'authentification utilisés dans le cadre du contrat ;
- La **documentation technique et fonctionnelle à jour**, incluant :
 - o la cartographie du système d'information,
 - o les schémas réseau,
 - o les procédures d'exploitation,
 - o les consignes de sécurité appliquées,
 - o les bonnes pratiques et process spécifiques au contexte du CNSMD.

Le titulaire devra également assurer un **temps de passation effectif** (en présentiel ou à distance) avec les équipes désignées par le CNSMD de Lyon, permettant une **transmission opérationnelle et pédagogique** des éléments.

Le **CNSMD de Lyon reste seul propriétaire** de l'ensemble des données, configurations, accès et documentations générés ou exploités dans le cadre du présent marché.

ARTICLE 4- RESPECT DU RGPD

Le titulaire doit se conformer aux nouvelles normes du règlement n° 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) adopté par le parlement européen au 14 avril 2016 et dont les dispositions sont applicables depuis le 25 mai 2018.

Le titulaire transmet dans son offre tous les justificatifs liés au respect du RGPD et les certifications de son entreprise si réalisées.

Chaque opération de maintenance devra faire l'objet d'un descriptif précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants, transmis au CNSMD Lyon. En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers au CNSMD Lyon, le titulaire prendra toutes dispositions afin de permettre aux agents au CNSMD Lyon d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure. À cette fin, le titulaire s'engage à obtenir l'accord préalable des agents au CNSMD Lyon avant chaque opération de télémaintenance dont elle prendrait l'initiative.

Des registres seront établis sous les responsabilités respectives au CNSMD Lyon et du titulaire, mentionnant les dates et natures détaillées des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

Le CNSMD de Lyon se réserve le droit de prendre et documenter les moyens (audits de sécurité, visite des installations, etc.) permettant d'assurer l'effectivité des garanties offertes par le titulaire en matière de protection des données.

Ces garanties incluent notamment :

- Le chiffrement des données selon leur sensibilité ou à défaut l'existence de procédures garantissant que la société de prestation n'a pas accès aux données qui lui sont confiées si cela n'est pas nécessaire à l'exécution de son contrat ;
- Le chiffrement des transmissions de données (ex : connexion de type HTTPS, VPN, etc.) ;
- Des garanties en matière de protection du réseau, de traçabilité (journaux, audits), de gestion des habilitations, d'authentification, etc.

Un contrat sera à signer entre les parties pour définir notamment l'objet, la durée, la finalité du traitement et les obligations des parties et s'assurer qu'il contient en particulier des dispositions fixant :

- Leur obligation en matière de confidentialité des données personnelles confiées ;
- Des contraintes minimales en matière d'authentification des utilisateurs ;
- Les conditions de restitution et/ou de destruction des données en fin du contrat ;
- Les règles de gestion et de notification des incidents.

Le titulaire s'engage à informer le CNSMD Lyon en cas de découverte de faille de sécurité ou d'incident de sécurité, et cela dans les plus brefs délais lorsqu'il s'agit d'une violation de données à caractère personnel.