Une image contenant texte, Police, Bleu électrique, logo

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

|  |
| --- |
| **Lot 3**  **Service de supervision de la sécurité du système d’information (EDR et SOC)** |

Table des matières

[1 Contexte du projet 3](#_Toc207895613)

[1.1 La CCI Bordeaux Gironde 3](#_Toc207895614)

[1.2 Les sites concernés 3](#_Toc207895615)

[1.3 Objet du marché – Service de SOC 3](#_Toc207895616)

[1.4 Forme et durée 4](#_Toc207895617)

[2 Description de l’existant 5](#_Toc207895618)

[2.1 Système d’Information 5](#_Toc207895619)

[2.2 Architecture réseau 5](#_Toc207895620)

[2.2.1 Infrastructure WAN 5](#_Toc207895621)

[2.2.2 Infrastructure LAN 6](#_Toc207895622)

[2.2.3 Infrastructure de Sécurité 6](#_Toc207895623)

[2.3 Environnements Microsoft, Annuaires et VLANs 7](#_Toc207895624)

[2.4 Solution SOC et EDR actuellement en place 7](#_Toc207895625)

[3 Solution attendue : Service de SOC et prestations spécifiques relatives de la sécurité du Système d’Informations 8](#_Toc207895626)

[3.1 Préambule 8](#_Toc207895627)

[3.2 Pilotage du contrat 8](#_Toc207895628)

[3.3 Sécurité des Systèmes d’Informations 9](#_Toc207895629)

[3.4 Services de SOC 10](#_Toc207895630)

[3.4.1 Solutions techniques 10](#_Toc207895631)

[3.4.2 Interconnexion télécom 10](#_Toc207895632)

[3.4.3 Organisation 10](#_Toc207895633)

[3.4.4 Hotline / support / helpdesk 11](#_Toc207895634)

[3.5 Prestations à la demande : mode proactif 11](#_Toc207895635)

[3.6 Prestations d’accompagnement 12](#_Toc207895636)

[3.6.1 Mise à disposition des prestations 12](#_Toc207895637)

[3.6.2 Suivi des prestations 13](#_Toc207895638)

[3.7 Réversibilité 16](#_Toc207895639)

[3.7.1 Clause de réversibilité 16](#_Toc207895640)

[3.7.2 Conditions post-réversibilité 17](#_Toc207895641)

[4 Achats publics responsables (RSE) 17](#_Toc207895642)

[5 Pandémie avec confinement 17](#_Toc207895643)

# Contexte du projet

## La CCI Bordeaux Gironde

La CCI Bordeaux Gironde est un établissement public au service des entreprises industrielles, commerciales et de services. Elle accompagne la création, le développement et la transformation des entreprises sur le territoire girondin.

Son siège est situé à Bordeaux, au 17 place de la Bourse, et elle dispose de plusieurs antennes locales. Elle intervient notamment sur les enjeux numériques, la formation professionnelle et l’appui au développement économique.

Ces grandes missions sont :

* Favoriser la compétitivité et la performance
* Proposer une offre de formations adaptées aux besoins des entreprises
* Faire entendre la voix des entreprises
* Contribuer au développement économique local et régional

## Les sites concernés

Le projet concerne principalement les sites suivants :

* **CCIBG**  Site de Bordeaux – *17 Place de la Bourse, 33000 Bordeaux*
* **CCINA** – *2-8 Place de la Bourse, 33000 Bordeaux*
* **Site de Libourne** – *125 Avenue Georges Pompidou, 33500 Libourne*
* **Datacenter de Val-de-Reuil (VDR)** – appliances de sécurité Fortinet gérées par Orange Cyberdéfense

Le périmètre technique du présent marché porte sur les sites identifiés à ce jour. Toutefois, d'autres sites relevant de la CCI Bordeaux Gironde pourront être intégrés en cours d’exécution, selon les besoins exprimés par la CCI Bordeaux Gironde.

## Objet du marché – Service de SOC

La CCI Bordeaux Gironde dispose actuellement d’un **service de supervision de sécurité externalisée (SOC)**. Le présent lot vise à assurer la **continuité de service** tout en permettant une éventuelle **évolution du périmètre ou des solutions techniques mises en œuvre**.

La CCI Bordeaux Gironde souhaite alors assurer une **supervision de sécurité opérationnelle (SOC)** couvrant l’ensemble de son parc informatique (postes, serveurs, équipements réseau critiques), afin de :

* Renforcer la capacité de détection, d’analyse et de réponse aux menaces de cybersécurité ;
* Disposer d’une vision consolidée des événements de sécurité sur l’ensemble du SI ;
* Être accompagnée de manière proactive dans l’amélioration continue de la posture de sécurité.

Le présent lot vise donc à confier à un prestataire externe spécialisé :

* La mise en œuvre, l’exploitation et l’évolution d’un SOC externalisé, couvrant un périmètre de 280 équipements (postes et serveurs) et les équipements réseau critiques le cas échéant ;
* La supervision de la solution EDR/EPP déjà en place (TEHTRIS) ;
* La gestion des alertes, avec production de rapports mensuels, recommandation d’actions correctives et assistance à la remédiation ;
* La mise à disposition d’un portail client sécurisé pour la consultation des alertes et des tickets en temps réel.

Les objectifs principaux de ce lot sont :

**Volet sécurité :**

* Assurer une surveillance continue des événements de sécurité :
  + Collecte et supervision automatisée en continu 24h/24 ;
  + Analyse par le prestataire pendant les heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 8h à 18h) ;
  + Automatisation en dehors des heures ouvrées ;
* Renforcer la détection des menaces avancées, y compris les attaques ciblées ;
* Garantir une remédiation rapide en cas d’incident avéré ou suspecté ;
* Disposer d’un accompagnement technique en cas de crise.

**Volet opérationnel :**

* Apporter un pilotage régulier de la sécurité du SI, basé sur des indicateurs consolidés ;
* Améliorer la visibilité globale sur les vulnérabilités et les tentatives d’intrusion ;
* Rationaliser la coordination entre le SOC, la DSI de la CCI Bordeaux Gironde et les autres prestataires.

**Volet prestations à la demande :**

* Réalisation de prestations ponctuelles : audit, analyse de logs, conseils, durcissements, tests, formations ;
* Mise à disposition d’experts cybersécurité (analystes, architectes, consultants).

Le **Lot 1**, publié dans le cadre du même appel d’offres, couvre le **Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) des infrastructures LAN, Wi-Fi et de sécurité périmétrique** (pare-feux, switches, etc.) de la CCI Bordeaux Gironde.

Le **présent Lot 3** se concentre exclusivement sur la **supervision de la sécurité du SI**, la **détection des menaces**, l’**analyse des incidents**, et la **recommandation d’actions correctives**.

Les éventuelles interventions de remédiation sur les équipements réseau seront coordonnées avec le titulaire du Lot 1.

Toute remédiation sur d’autres périmètres (postes, serveurs, AD, par exemple) fera l’objet d’une prestation spécifique ou sera réalisée par les équipes internes de la CCI Bordeaux Gironde.

## Forme et durée

L’accord cadre sera exécutoire à compter du 1er janvier 2026 pour une période ferme de 4 ans.

# Description de l’existant

## Système d’Information

La CCI Bordeaux Gironde comprend un total de 160 agents et 80 élus.

Le système d’information de la CCI Bordeaux Gironde adresse 4 populations différentes :

* Les collaborateurs de la CCI Bordeaux Gironde ;
* Les élus de la CCI Bordeaux Gironde ;
* Des entreprises hébergées ;
* Des visiteurs occasionnels.

## Architecture réseau

### Infrastructure WAN

L’infrastructure WAN est présentée dans le schéma macro ci-dessous.

Une image contenant diagramme, cercle, carte

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

Le réseau WAN de la CCI Bordeaux Gironde s’appuie sur une architecture interconnectée entre les sites de Bordeaux, Libourne, la Pépinière d’entreprise et un datacenter externe situé à Val de Reuil. Ces sites sont reliés par des liaisons fibre dédiées (FTTO) ou mutualisées (FTTH) via un réseau MPLS fourni par CELESTE.

Site de Bordeaux

* Connexion en FTTO 2G/2G.
* Multiples VLAN internes dédiés aux services tels qu’Internet, visioconférence, Wi-Fi, etc.

Site de Libourne

* Double raccordement fibre (accès principal et secours) :
* FTTO 500M/500M,
* FTTO 100M/100M.

Pépinière d’entreprise

* Accès fibre en configuration DUO FTTO + FTTH.
* Connexion en FTTO 1G/1G, avec un lien FTTH de secours.

Datacenter de Val de Reuil

* Raccordement FTTO 2G/2G.
* Accès à deux liens VPN Ethernet (1G/1G et 500M/500M).

### Infrastructure LAN

Le réseau LAN de la CCI Bordeaux Gironde repose sur une infrastructure mutualisée et homogène déployée sur plusieurs sites de Bordeaux (CCI Place de la Bourse, CCINA) et de Libourne.

L’architecture s’appuie sur :

* Une architecture cœur de réseau modulaire, assurée par deux châssis 5412R zl2 interconnectés en stack (CORE1 et CORE2) au siège de Bordeaux, et un châssis 5406R zl2 à la CCINA (28). Un châssis 5406R zl2 intermédiaire assure le relai d’interconnexion dans la salle technique "ENTRESOL".
* Des switchs d’accès et de distribution de type JL727B (Aruba 6200F 48G PoE+) installés dans les locaux techniques et les salles utilisateurs.
* Une organisation par bâtiment et par étage, avec des liens fibre ou cuivre vers les équipements cœur.
* Une supervision centralisée dans Aruba Central pour les équipements d’accès, tandis que les équipements de cœur restent supervisés via la plateforme IMC et ne sont pas encore intégrés à Aruba Central.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Équipement** | **Modèle / Référence** | **Qté** |
| Châssis cœur 12 slots | HP 5412R zl2 J9851A | 2 |
| Châssis cœur 6 slots | HP 5406R zl2 | 1 |
| Modules de management cœur | HP J9827A 5400Rzl2 | 6 |
| Modules 8x 10GbE SFP+ | HP J9993A v3 zl2 | 6 |
| Modules 24p 1G PoE+ MACsec | HP J9986A v3 zl2 | 9 |
| Modules 20p PoE+ / 4p SFP+ | HP J9990A v3 zl2 | 5 |
| Switchs d’accès / distribution 48 ports PoE+ | HPE Aruba JL727B 6200F 48G C4 | 42 |
| Transceivers SFP+ LC SR / SX | SFP+ LC SR/SX | 30+ |

L’ensemble des équipements LAN sont sous contrat de maintenance jusqu’au 31/12/2025.

### Infrastructure de Sécurité

L’infrastructure de sécurité de la CCI Bordeaux Gironde repose sur des solutions Fortinet, déployées sur les sites de Bordeaux, Libourne et dans l’environnement cloud (Val-de-Reuil - VDR).

Elle comprend des équipements physiques (FortiGate 90G, 400F) et des solutions virtualisées (FortiGate VM, FortiAnalyzer, FortiManager), assurant la sécurité périmétrique et la centralisation des journaux et des politiques.

La solution inclut également FortiClient EMS / FortiSASE pour la gestion des accès distants et la sécurité des postes nomades.

La répartition des équipements de sécurité déployés sur les différents sites est présentée ci-dessous :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Site** | **Equipements** | **Fonction principale** | **Numéro de série** |
| **Bordeaux** | FortiGate 400F (×2) | Pare-feu physique – cluster actif/passif | FG4H0FT923912436 / 2439 |
| FortiAnalyzer VM | Analyse de journaux de sécurité | FAZ-VMTM18000713 |
| **Libourne** | FortiGate 90G (×2) | Pare-feu physique – cluster actif/passif | FGT90GTK23020795 / 20883 |
| **Data Centrer (Val de Reuil)** | FortiGate VM02 (×2) | Pare-feu virtualisé | FGVM02TM23018668 / 18669 |
| FortiManager VM | Gestion centralisée des pare-feux | FMG-VMTM23018278 |

## Environnements Microsoft, Annuaires et VLANs

La CCI Bordeaux Gironde n’utilise pas de serveur RADIUS. L’authentification repose sur un Active Directory fédérant les comptes des collaborateurs, avec plusieurs instances AD pour assurer la haute disponibilité (4 sur site, 4 en cloud – VDR).

Le réseau est segmenté en VLANs distincts pour différencier les usages (Wi-Fi, vidéosurveillance, gestion technique, etc.). Les entreprises hébergées sont connectées via des VLANs spécifiques, tandis que les visiteurs occasionnels bénéficient d’un portail captif avec auto-enregistrement.

La liste détaillée et complète des VLANs sera remise au titulaire lors de la réunion de lancement du projet.

## Solution SOC et EDR actuellement en place

La CCIBG dispose actuellement d’un **service de supervision de sécurité externalisée (SOC)** assuré par le prestataire SPIE.

Ce service repose sur la plateforme de cybersécurité **TEHTRIS**, intégrant :

* Une solution EDR (Endpoint Detection & Response) pour la détection et la remontée des comportements anormaux sur les postes et serveurs,
* Une solution EPP (Endpoint Protection Platform) pour la protection antivirus/antimalware,
* Un fonctionnement de supervision 24h/24 et 7j/7 des événements de sécurité.

Dans le cadre du service de supervision en place, la solution TEHTRIS est déployée sur un périmètre d’environ **280 équipements**, comprenant :

* Les postes de travail utilisateurs répartis sur les sites de Bordeaux, Libourne, la pépinière d’entreprises et le datacenter de Val-de-Reuil, etc…
* Les serveurs physiques et virtuels, sous environnements Windows Server et Linux, assurant des fonctions critiques du SI.

*Les tableaux suivants illustrent la structuration du périmètre de supervision tel qu’il est déployé à ce jour.*

**Serveurs supervisés sur les sites de Bordeaux, Libourne et Val-de-Reuil :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre estimé** | **OS principal** |
| 3 | Rocky Linux 9.6 |
| 1 | Sequoia 15.6 |
| 33 | Server 2022 |
| 6 | Server 2019 |
| 38 | Serveur 2016 |
| 2 | Serveur 2012 R2 |
| 3 | Serveur 2008 R2 |

**Postes utilisateurs :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Site** | **Nombre estimé** | **OS** |
| Bordeaux | 180 | 10 et 11 |
| Libourne | 15 | 10 et 11 |

**La liste exhaustive des équipements supervisés (postes, serveurs, équipements critiques) sera transmise au titulaire sous forme de documents annexes techniques lors de la réunion de lancement.**

# Solution attendue : Service de SOC et prestations spécifiques relatives de la sécurité du Système d’Informations

## Préambule

L’objet du marché porte sur :

* La fourniture d’un Service de SOC (Security Operation Center)
  + Mise en œuvre de l’ensemble des solutions techniques afin de détecter au plus tôt une compromission du SI
  + Mise en œuvre de l’ensemble des moyens organisationnels pour détecter au plus tôt une compromission
  + Information dans un délai contractuel des détections ou Suspicion de compromission
  + Fourniture d’un plan d’action dans un délai contractuel en cas de compromission
* La fourniture de prestation à la demande en lien avec la sécurité du Système d’Information (conseils audit, pilotage, etc…).

Le schéma suivant décrit le processus attendu pour la mise en œuvre de ce contrat tant d’un point de vue opérationnel que d’un point de vue administratif :

Une image contenant texte, capture d’écran, Police

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

## Pilotage du contrat

* **Phase Préparatoire**:
  + Permet au titulaire de réaliser l’ensemble des étapes nécessaires avant une mise en production opérationnelle.
  + Une phase de recette (ou vérification qualitative) permettra de déterminer le bon fonctionnement sur les périmètres attendus.
  + Si c’est le cas, le titulaire pourra faire la déclaration de Mise en Ordre de Marche administrative (MOM) à la fin de cette étape.
  + **Sa durée est de 8 semaines maximum.**

**Cette phase est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

* **Phase Transitoire :**
  + Le service est opérationnel mais pas en production au sens strict.
  + Cette étape correspondra à la phase de Vérification d’Aptitude (VA) administrative.
  + Durant cette phase, les pénalités pour non-respect des engagements ne seront appliquées qu’en cas d’impact jugé important par La CCI Bordeaux Gironde.
  + **Sa durée est de 4 semaines maximum.**
  + Une phase de recette (ou vérification qualitative) permettra de déterminer si le service rendu est conforme aux engagements. Si c’est le cas, la mise en production complète pourra être enclenchée.

**Cette phase est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

* **Phase Opérationnelle** :
  + Le service est opérationnel à 100%.
  + À partir de la déclaration d’aptitude, les pénalités pour non-respect des engagements seront appliquées
  + Cette étape débutera par une phase de Vérification de Service Régulier (VSR) d’une durée **de 4 semaines maximum**
  + À l’issue de la VSR, une phase de recette (ou vérification qualitative) permettra de déterminer si le service rendu est conforme aux engagements. Si c’est le cas, l’admission sera prononcée par La CCI Bordeaux Gironde.

**Cette phase correspond au prix « PREST 01 » du BPU.**

Pour chaque recette, le titulaire devra proposer un cahier de recette qui sera amendé, si nécessaire, par la CCI Bordeaux Gironde.

Les éléments du cahier de recette peuvent être multiples et couvrir aussi des points simples comme la vérification de la bonne livraison d’une documentation ou la bonne exécution d’une action prévue.

La recette de la **phase Préparatoire** devra intégrer *a minima* :

* La vérification du bon fonctionnement de l’interconnexion avec le titulaire
* La vérification du bon fonctionnement des collectes des données
* La vérification du bon fonctionnement des processus liés au support, à l’alerte

Les recettes de la **Phase Transitoire** devront intégrer *a minima :*

* La vérification du bon fonctionnement du pilotage
* La vérification du respect des engagements de service

## Sécurité des Systèmes d’Informations

La prise en compte de la sécurité du SI recouvre de nombreuses activités. Le schéma suivant illustre le cadre de la réflexion de La CCI Bordeaux Gironde :

Une image contenant capture d’écran, graphisme, Graphique, conception

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

Il y a donc deux modes à prendre en compte :

* **Un mode proactif** : Mise en œuvre l’ensemble des mesures **organisationnelles** et **techniques** afin de maîtriser le niveau de sécurité nécessaire au regard des enjeux de la CCI Bordeaux Gironde
* **Un mode Réactif**: détection d’une compromission et mise en œuvre de l’ensemble des mesures visant à limiter l’impact de la compromission et à rétablir un système sain.

Au regard de cette description, le périmètre de ce contrat / Lot se décline donc :

* **Pour le mode réactif : Service de SOC**
  + Mise en œuvre de l’ensemble des solutions techniques pour détecter au plus tôt une compromission
  + Mise en œuvre de l’ensemble des moyens organisationnels pour détecter au plus tôt une compromission
  + L’information dans un délai contractuel des détections ou Suspicion de compromission
  + La fourniture d’un plan d’action dans un délai contractuel en cas de compromission
* **Pour le mode proactif** **: Prestation à la demande**

## Services de SOC

Les services attendus tournent principalement autour de :

* La mise en œuvre de l’ensemble des solutions techniques pour détecter au plus tôt une compromission sur les périmètres suivants :
  + De Base (approche XDR) :
    - Postes de travail et serveurs (VM et hyperviseur)
    - Firewall (cluster)
* La mise en œuvre de l’ensemble des moyens organisationnels pour détecter au plus tôt une compromission
* L’information dans un délai contractuel des détections ou Suspicion de compromission
* La fourniture d’un plan d’action dans un délai contractuel en cas de compromission
* La mise à disposition une hotline / support / helpdesk afin d’apporter des réponses aux questions autours de la sécurité

### Solutions techniques

La CCIBG possède à ce jour :

* Une solution **EDR/EPP TEHTRIS** déployée sur l’ensemble du parc de **280 équipements** (postes de travail et serveurs).
* Une infrastructure de sécurité basée sur des équipements **Fortinet**, incluant :
  + 2 x FortiGate 400F (Bordeaux),
  + 2 x FortiGate 90G (Libourne),
  + 2 x FortiGate VM02 (datacenter Val-de-Reuil).

Les solutions SOC proposées devront **s’intégrer à cette infrastructure**, notamment en matière de collecte des journaux, supervision des flux, ou détection d’anomalies.

La mise en œuvre des solutions techniques SOC pourra être précédée, si nécessaire, d’une **phase de découverte de l’existant**, sans impact sur la supervision en production.

La CCI Bordeaux Gironde souhaite qu’à l’issue de la phase de recensement de l’existant et d’installation des solutions techniques, le titulaire identifie les **prestations à la demande** qui lui semble nécessaires de mener, afin d’auditer le niveau de sécurité du SI et d’identifier au regard des exigences et des enjeux de la CCI Bordeaux Gironde les évolutions nécessaires.

**Ce document sera présenté à l'équipe projet de la CCI Bordeaux Gironde ; il devra intégrer une argumentation claire et pédagogique de chaque mission proposée.**

### Interconnexion télécom

La supervision de sécurité actuellement en place fonctionne en mode 24/7, avec une remontée des événements et des alertes via des agents installés sur les postes et serveurs, communiquant vers la console centrale en flux sortant sécurisé (architecture pull/push typique des solutions EDR).

**Le présent marché prévoit donc a minima le maintien de ce mode de fonctionnement en flux sortant, sans tunnel VPN permanent.**

Le titulaire pourra proposer, en complément, la mise en place d’une interconnexion VPN de type IPSEC, si cela s’avère nécessaire pour certaines prestations spécifiques.

### Organisation

La période de couverture attendue pour le service est : **du lundi au vendredi de 8h à 18h. Le titulaire procèdera aux actions d’analyse de la situation de la veille chaque matin ouvré.**

Cela sous-entend que chaque matin ouvré le titulaire procèdera aux actions d’analyse afin de s’assurer que les indicateurs de compromissions restent au vert.

**Niveaux d’engagement**

**En cas de compromission avérée**, il est attendu que :

* Le titulaire informe la CCI Bordeaux Gironde au plus tard 15min après la compromission. L’alerte doit être faite via un appel téléphonique, doublé d’un mail avec accusé de réception. Les personnes à contacter par téléphone et mail seront définis par la CCI Bordeaux Gironde.
* Le titulaire fournisse à la CCI Bordeaux Gironde au plus tôt et au plus tard 2h après la compromission, un plan d’action suite à son investigation pour limiter l’impact de la compromission et pour revenir à une situation saine.

**En cas de compromission suspectée**, il est attendu que :

* Le titulaire informe la CCI Bordeaux Gironde au plus tard 30min après la détection d’indicateurs de compromission. L’alerte doit être par mail avec accusé de réception. Les personnes à contacter par mail seront définis par la CCI Bordeaux Gironde.
* Le titulaire fournisse à la CCI Bordeaux Gironde au plus tard 4h après la détection d’indicateurs de compromission, un plan d’action pour approfondir à son investigation ou pour limiter l’impact de la présence d’indicateurs de compromission et pour revenir à une situation saine.

La fourniture d’un extranet traçant l’ensemble des actions et échanges est imposé.

### Hotline / support / helpdesk

En complément, la CCI Bordeaux Gironde souhaite bénéficier d’un guichet unique assurant la fonction **support téléphonique** pour les périmètres sous contrat afin d’apporter des réponses aux questions relatives à la sécurité.

Ce support téléphonique devra être effectué en langue française.

Une liste, actualisable, des personnes habilitées à contacter le titulaire sera fournie.

**La période de couverture attendue pour le support téléphonique est : du lundi au vendredi de 8h à 18h.**

## Prestations à la demande : mode proactif

La CCI Bordeaux Gironde souhaite faire appel en fonction de ses besoins, à des prestations dans le cadre d’actions en **mode proactif**.

Il n’est pas attendu, a priori, que le titulaire intervienne dans le cadre du plan d’action identifié en cas de compromission ; ce rôle étant dévolu aux équipes de la CCI Bordeaux Gironde ou du titulaire du lot 1.

Néanmoins, la CCI Bordeaux Gironde pourra en fonction du contexte solliciter le titulaire pour l’accompagner dans la mise en place du plan d’action.

Son niveau d’implication sera évalué conjointement et donnera lieu à une demande de prestation spécifique.

En fonction des situations particulières, par exemple en situation de crise, etc., il est souhaitable de pouvoir s’appuyer sur un partenaire en capacité de mobiliser ses ressources en heures et jours non ouvrés (18h-8h, samedi, dimanche et jours fériés).

**Les prestations à la demande feront l’objet de bons de commande spécifiques, réalisés en fonction du besoin à partir des prix par profil « PREST 08 » à « PREST 12 » du BPU pour les prestations se déroulant sur site, et des prix par profil « PREST 13 » à « PREST 17 » pour les prestations se déroulant à distance, dans les locaux du Titulaire.**

## Prestations d’accompagnement

### Mise à disposition des prestations

#### Réunion de lancement

Le Titulaire doit convenir de la date d’intervention avec la CCI Bordeaux Gironde. La date devra être fixée au plus tard 10 jours après la notification.

Cette réunion a pour objectif de présenter la démarche de service mise en place et les différents membres des deux équipes, d'établir les dates clés et la planification, de mettre en évidence les points critiques relevés et d'apporter des précisions sur les documents applicables.

Ordre du jour :

* Présentation de l'équipe la CCI Bordeaux Gironde et des différentes responsabilités des intervenants.
* Présentation de l'équipe du titulaire et des différentes responsabilités des intervenants.
* Présentation de la démarche service du titulaire.
* Présentation du marché.
* Périmètre d'engagement.
* Démarche de réalisation.
* Analyse des exigences.
* Collecte d’informations complémentaires.
* Remise des documentations techniques par la CCI Bordeaux Gironde
* Ambiguïtés à lever.
* Présentation des risques identifiés et des actions préventives envisagées.
* Présentation du planning du projet et des jalons mutuels.
* Présentation du tableau des engagements mensuel
* Critères d'évaluation de la qualité.

Cette réunion se déroulera dans les locaux de la CCI Bordeaux Gironde.

Le Titulaire s’engage à ne facturer les coûts d'hébergement/infogérance qu'à partir de la date de mise en production.

**Cette réunion est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

#### Rédaction du PAQ et du PAS

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) et le Plan d’Assurance Sécurité (PAS) visent à décrire les dispositions prises par le Titulaire pour obtenir et contrôler la qualité et la sécurité du service, définies en accord avec la CCI Bordeaux Gironde.

La construction du PAQ et du PAS devra se faire en étroite collaboration avec la CCI Bordeaux Gironde. Le Titulaire devra échanger avec toutes les personnes impactées par le projet, notamment :

* L’équipe de la DSI de la CCI Bordeaux Gironde,

Le PAQ et le PAS définissent les méthodes, l'organisation et les activités d'assurance et de contrôle de la qualité et de la sécurité spécifiques au marché.

L'utilisation du PAQ et du PAS doit permettre d'atteindre les objectifs suivants :

* Constituer un référentiel commun à tous les acteurs qui permettra d'assurer une bonne cohérence et une homogénéité dans les méthodes de travail,
* Garantir la qualité et la sécurité des services et des prestations,
* Définir les procédures à suivre, les outils à utiliser et les contrôles prévus pour chaque prestation,
* Identifier la procédure d’escalade du Titulaire/

Le Titulaire aura fourni le PAQ et le PAS au plus tard 30 jours après la réunion de lancement. Le PAQ et le PAS feront l’objet d’une présentation d’une heure aux équipes de la CCIBG.

**Le PAQ et le PAS sont soumis à la validation de la CCI Bordeaux Gironde.**

**La rédaction du PAQ et du PAS est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

#### Vérification d’Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF)

**La CCI Bordeaux Gironde procèdera à la recette des matériels et logiciels.**

Le titulaire fournira 15 jours avant la vérification d’aptitude au bon fonctionnement, un cahier de recette que la CCI Bordeaux Gironde amendera si besoin.

L’ensemble des tests et des anomalies constatées sera rapporté dans un procès-verbal de recette qui sera rédigé par le titulaire et qui devra être signé par le Titulaire et la CCI Bordeaux Gironde.

Selon l’importance des anomalies, le titulaire disposera alors d’un délai fixé par la CCI Bordeaux Gironde pour corriger les anomalies et lever les réserves qui auront été consignées dans le procès-verbal de recette provisoire.

Le titulaire s’engage à lever toutes les réserves signalées lors de la recette, dans un délai compatible avec les contraintes de planning.

S’il reste des anomalies/réserves non corrigées/levées, la CCI Bordeaux Gironde décide du rejet ou de l’ajournement.

En cas d’ajournement, le titulaire intervient sur les matériels et logiciels, et notifie une nouvelle mise en ordre de marche.

Une fois l’ensemble des anomalies/réserves corrigées/levées, la CCI Bordeaux Gironde établira le procès-verbal de constat d’aptitude, sanctionnant la Vérification d’Aptitude au Bon Fonctionnement.

**La VABF est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

#### Vérification de Service Régulier

La Vérification de Service Régulier a pour but de vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble de la solution mis en œuvre pendant quatre semaines consécutives.

La phase de VSR se terminera quatre semaines après la mise en production.

Une exploitation sans problèmes réels suppose que :

* L'ensemble des prestations objet de la présente consultation a été réalisé,
* Le système a fonctionné sans incident majeur et conformément aux spécifications techniques détaillées dans le CCTP et le PAQ,

Auquel cas la CCI Bordeaux Gironde prononcera l’admission du système (fin de la VSR).

Dans le cas contraire, la CCI Bordeaux Gironde se réserve le droit de prononcer l’ajournement.

Dans le cas où la CCI Bordeaux Gironde n'est pas en mesure de prononcer la recette définitive des systèmes à la date prévue, pour des raisons d'incidents majeurs constatés durant la période d'exploitation réelle de quatre semaines, une nouvelle date sera fixée en fonction des actions entreprises par le titulaire pour mettre le système à niveau.

Les travaux engagés par le titulaire jusqu'au prononcé de l’admission du système (fin de VSR), et nécessités par la mise à niveau des systèmes (matériel et/ou logiciel) pour se conformer aux conditions stipulées dans son contrat, sont à sa charge.

Il est précisé que la livraison et la validation par la CCI Bordeaux Gironde de l’ensemble des livrables prévus dans le présent CCTP entre dans la Vérification de Service Régulier.

**La VSR est incluse dans le prix « PREST 04 » du BPU.**

### Suivi des prestations

**La CCI Bordeaux Gironde demande un interlocuteur principal pour l’ensemble du marché**

Cet interlocuteur notamment aura en charge :

* Le pilotage du contrat,
* La mise à jour des documentations
* La rédaction et la présentation des bilans d’activité lors des réunions de pilotage incluant :
* Des tableaux de bord sur les commandes effectuées,
* Des tableaux de bord sur le respect des engagements (délai d’émission d’un devis, délai de livraison, …)
* La présentation des évolutions des catalogues (ajout et suppression d’articles, d’éditeur, de constructeur, obsolescence ou fin de support des matériels, logiciels, composants et périphériques, …)

#### Organisation des réunions

Les réunions organisées entre le titulaire et la CCI Bordeaux Gironde au cours de l’exécution du marché seront :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réunion | Principaux items examinés | Délai de planification |
| Réunion de pilotage mensuelle | Point sur la prestation  Compte-rendu de pilotage | 1 semaine |
| Réunion stratégique | En fonction des besoins | 1 mois |
| Réunion d'opportunité | En fonction des besoins | 1 semaine |
| Réunion de fin de marché | Point sur la prestation  Inventaire de fin de marché | 1 semaine |

Chaque réunion fera l’objet d’un compte-rendu qui sera rédigé par le titulaire et envoyé au plus tard 5 jours ouvrés après chaque réunion. Le compte-rendu reprendra les points à l’ordre du jour.

#### Réunion de pilotage

Les réunions de pilotage de périodicité mensuelle permettent de :

* Présenter le bilan d’activité,
* Présenter le tableau d’engagement et s’assurer du respect des engagements,
* Vérifier que les moyens nécessaires à la bonne exécution des tâches sont disponibles et conformes aux attentes,
* Présenter les difficultés rencontrées pendant la période écoulée,
* Proposer les actions préventives/correctives envisagées,

Cette réunion se déroulera dans les locaux de la CCI Bordeaux Gironde.

Les éléments présentés doivent être communiqués 5 jours avant la réunion, et le compte-rendu de la réunion rendu au plus tard 5 jours après la réunion.

**Ces réunions sont chiffrées sous la référence « PREST02 » du BPU.**

#### Réunion stratégique

Un comité stratégique se réunit au minimum une fois par an avant la date anniversaire du marché et, si nécessaire, sur demande expresse d’une des parties.

Ce Comité Stratégique est composé à minima des acteurs suivants :

* Pour la CCI Bordeaux Gironde :
  + Le responsable DSI
  + La personne responsable du marché d’un point de vue juridique et achats
  + Le Directeur Général
  + L’administrateur technique de la solution
* Pour le titulaire :
  + Un représentant de sa direction
  + Le responsable qualité
  + Le chargé d’affaire
  + Le responsable opérationnel

Le Comité Stratégique a pour mission d’instruire la CCI Bordeaux Gironde en vue d’une prise de décision.

Ce comité opère un bilan de l’exercice passé, envisage les prévisions pour la période à venir, choisit les grandes orientations, fixe les objectifs et les indicateurs, étudie l'évolution des indicateurs principaux, révise les objectifs d’évolution et en valide les plans d’action associés.

En cas de manquement grave à une condition contractuelle il instruit la direction de la CCI Bordeaux Gironde en vue d’une prise de décision.

Les documents « support de la réunion » sont rédigés et fournis par le titulaire à la CCI Bordeaux Gironde **5 jours ouvrés** avant la réunion du Comité Stratégique. Ces réunions donnent lieu à la rédaction par le Titulaire d’un compte rendu dans les **5 jours ouvrées** suivant la réunion.

Cette réunion se déroulera dans les locaux de la CCI Bordeaux Gironde

**Ces réunions sont chiffrées sous la référence « PREST03 » du BPU.**

#### Réunion d’opportunité

Les réunions d'opportunité ont lieu, sur demande de l’entité adjudicatrice, afin de traiter d'un point particulier dans les domaines administratif, technique ou qualité. Un compte-rendu est systématiquement rédigé par l'initiateur de la réunion, approuvé par la CCI Bordeaux Gironde.

L'ordre du jour et les documents requis pour le déroulement de la réunion sont fournis avec la convocation.

Cette réunion se déroulera dans les locaux de la CCI Bordeaux Gironde

**Ces réunions sont chiffrées sous la référence « PREST05 » du BPU.**

#### Réunion de fin de marché

Au plus tard trois mois avant la date de fin du marché, une réunion de fin de marché sera planifiée par la CCI Bordeaux Gironde.

Elle permettra de faire notamment le point des prestations encore à effectuer et un état de la prestation réalisée jusque-là.

Cette réunion se déroulera dans les locaux de la CCI Bordeaux Gironde.

**Cette réunion est chiffrée sous la référence « PREST06 » du BPU.**

#### Mise à jour des documentations

Le titulaire doit maintenir à jour tous les documents relatifs aux marchés et notamment :

* Le Plan d’Assurance Qualité,
* Le Plan d’Assurance Sécurité,
* Les Dossiers Techniques d’Architectures,
* Le Plan de Réversibilité

Ces éléments seront actualisés en fonction des évolutions (au minimum une fois par semestre), Chaque version de documentationdonnera lieu à une validation par la CCI Bordeaux Gironde.

La mise à jour des documents est réputée incluse dans la prestation d’exploitation (pour le PAQ, le PAS et les DTA) et dans la prestation de réversibilité (pour le plan de réversibilité).

#### Bilan d’activité

Le titulaire remettra, lors des réunions de pilotage, un rapport, intégrant :

* Des tableaux de bord sur l’utilisation des services fournis,
* Des tableaux de bord sur le respect des engagements de services et le calcul des pénalités applicables,

Le contenu détaillé de ce rapport sera entériné lors de la réunion de lancement.

Le titulaire transmettra le document aux services techniques au plus tard au 5ème jour ouvré du mois suivant et au plus tard la veille du comité de pilotage (si celui-ci se fait avant le 5ieme jour ouvré du mois).

Le titulaire présentera et commentera son rapport devant le comité de pilotage de la CCI Bordeaux Gironde.

**La fourniture de ces documents est incluse dans le prix correspondant aux réunions de pilotage (« PREST 02 » du BPU).**

#### Accès au portail support

Il est demandé au titulaire la mise à disposition d'un portail internet permettant d'effectuer le suivi des prestations demandées et des niveaux de services, le titulaire s'engageant à mettre à jour le site au fil de l'eau.

Ce portail sera sécurisé conformément aux règles habituelles de l'état de l'art en la matière avec un taux de disponibilité minimum de 95% pendant les heures ouvrables. Des comptes nominatifs d'authentification seront mis à disposition du personnel de la CCI Bordeaux Gironde dûment identifié par le référent de la CCI Bordeaux Gironde.

L'outil sera exploitable à partir de tout navigateur internet de type Microsoft Edge ou Chrome.

La proposition que devra faire le titulaire doit permettre à la CCI Bordeaux Gironde de piloter le marché et aux utilisateurs de la CCI Bordeaux Gironde ayant un compte de disposer de l'ensemble des informations relatives à l'exécution du marché.

Nota important : les bons de commande et PV d'admission sont des pièces officielles dont seul l'exemplaire papier (ou scanné) signé fait foi. Ce portail n'est donc pas un outil servant à passer des commandes mais uniquement un support pour leur préparation et leur suivi.

Les informations seront accessibles en ligne (et archivées) durant toute la durée du marché.

**La mise à disposition de cet outil est incluse dans les prestations d’exploitation (« PREST 01 » du BPU).**

## Réversibilité

La réversibilité doit impérativement être intégrée et détaillée dans le Plan d’Assurance Qualité.

**Elle est chiffrée sous la référence « PREST07 » du BPU.**

### Clause de réversibilité

La clause de réversibilité du Plan d’Assurance Qualité doit prendre en compte notamment les points suivants :

* Conditions de coopération et d’aide au transfert de la connaissance à la CCI Bordeaux Gironde ou à tout autre acteur désigné par ces derniers ;
* Condition de coopération et d’aide au transfert de l’activité à la CCI Bordeaux Gironde ou à tout autre acteur désigné par ces derniers.

La réversibilité pourra être déclenchée douze semaines avant l’échéance du contrat.

**Durant cette phase, le titulaire assurera le service attendu en cohérence avec les conditions décrites dans le Plan d’Assurance Qualité.**

La CCI Bordeaux Gironde souhaite une collaboration complète du titulaire et impose que soient intégré à minima dans la réversibilité les actions suivantes :

* Fourniture de l’ensemble des documentations actualisées décrivant le périmètre sous contrat et la solution mise en œuvre. Ces documentations auront été actualisées régulièrement ;
* Participation à un échange d’au moins une demi-journée avec la CCI Bordeaux Gironde ou à tout autre acteur désigné par ce dernier afin de préciser certains points et répondre aux interrogations de ceux-ci.

### Conditions post-réversibilité

Douze semaines après la fin de la phase de réversibilité et après validation de la CCI Bordeaux Gironde, le titulaire s’engage à supprimer l’ensemble des documentations produites pour la CCI Bordeaux Gironde dans le cadre du contrat : Référentiel du parc, documentation produite pour le pilotage et la gouvernance, documentation sur l’extranet et sur les sauvegardes associées, etc.

Le titulaire s’engage à procéder à ces effacements/destruction dans les règles de l’art.

# Achats publics responsables (RSE)

La CCI Bordeaux Gironde apporte une attention particulière aux démarches sociétales et environnementales mises en place par le titulaire. A ce titre, La CCI Bordeaux Gironde souhaite disposer des informations concernant les démarches engagées par le titulaire et les fournisseurs majeurs présentés dans le cadre de ce marché, conformément au cadre de réponse technique fourni par le titulaire du présent marché public.

# Pandémie avec confinement

La situation de pandémie Covid-19 a, notamment, mis en exergue l’impact organisationnel d’une telle situation. Sans prétendre à couvrir l’ensemble des cas, la CCI Bordeaux Gironde souhaite anticiper les impacts de nouvelles périodes de confinement sur cet accord-cadre.

3 périmètres ont été identifiés :

* La phase projet avec les étapes nécessitant une présence sur site : Installation d’équipements, tests, recettes, etc.
* La gestion du Maintien en Condition Opérationnelle avec les étapes nécessitant une présence sur site : remplacement d’équipement, diagnostic sans télémaintenance, etc.
* Les approvisionnements en équipements par le(s) constructeur(s).

La CCI Bordeaux Gironde souhaite que le titulaire anticipe en cas de confinement les impacts sur sa capacité à répondre aux attentes de cet accord-cadre tant sur les aspects organisationnels, de délais et financiers, conformément au cadre de réponse technique fourni par le titulaire du présent marché public.