Une image contenant texte, Police, Bleu électrique, logo

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

**CADRE DE REPONSE TECHNIQUE**

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

|  |
| --- |
| **Lot 1**  **Evolution et maintien en condition opérationnelle des infrastructures réseaux et sécurité de la Chambre de Commerce et d'Industrie Bordeaux Gironde** |

Les points repris ci-dessous correspondent aux demandes formulées dans le Cahier des charges.

**Pour rappel le présent document sert de référence au jugement de la valeur technique de l’offre et le soumissionnaire ne pourra se prévaloir de l’absence de considération d’éléments de son offre si ces derniers ne sont pas mentionnés ou référencés dans le présent document.**

Il est attendu des soumissionnaires des réponses pertinentes et de qualité.

# Services MCO (30 points)

## Organisation de la prestation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire décrira sa méthodologie pour la prise en compte de l’existant. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera quelle offre il peut proposer afin de construire un référentiel documentaire des infrastructures réseaux, WiFi et sécurité existants. |

[Réponse du candidat :

]

## Maintien en condition opérationnelle

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire présentera sa solution détaillée pour la gestion des switchs cœur de réseau. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira un descriptif complet de son service de guichet unique/support :   * Organisation et moyens humains ; * Procédure dont le numéro d’appel et l’adresse de l’extranet. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera les processus de gestion des appels. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira précisément son offre d’extranet en détaillant notamment :   * Les mécanismes d’ouverture d’incident ; * Les mécanismes d’ouverture d’un problème. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira si son offre d’extranet offre la possibilité :   * De stocker les différents livrables actualisés du projet * De stocker les différents supports liés au pilotage et à la gouvernance |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira précisément les mécanismes de sécurité mis en œuvre pour garantir que l’ensemble des informations déposées sur l’extranet soit sécurisé au sens de la confidentialité. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira le manuel utilisateur de son extranet permettant d’illustrer son ergonomie et l’aspect qualitatif attendu. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera les modalités de mises à jour des bases d’équipements sous contrat. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera les modalités mises en œuvre pour la mise à disposition du support sur la période de couverture standard du guichet unique :8h – 18h du lundi au vendredi. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera sa capacité à assurer le support sur une période 24/24 et 7/7.  Il précisera l’impact financier associé (cf. BPU). |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera sa capacité à intervenir sur une période 24/24 et 7/7.  Il précisera l’impact financier associé (cf. BPU). |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera sa capacité et son organisation d’intervention sur l’ensemble des sitesde la CCI Bordeaux Gironde. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera son organisation pour le respect des GTR sur la gestion d’incidents en fonction du niveau d’engagement, du niveau de sévérité et de la période de couverture de service d’intervention sur l’ensemble des sitesde la CCI Bordeaux Gironde. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire précisera les modalités de gestion des deux exceptions identifiées :   * Surclassement d’un incident en sévérité majeure ; * Demande d’intervention en urgence hors procédure. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira son offre de services sur la gestion des RMA. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire fournira les procédures d’escalade « externe » que la CCI Bordeaux Gironde peut utiliser en cas de nécessité absolue.  Il précisera les limites d’usages.  Le titulaire intègrera les coordonnées noms, tél., email et fonctions associées dans le PAQ. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire détaillera son processus de gestion des problèmes au regard des exigences de la CCI Bordeaux Gironde. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira les procédures mises en place afin de limiter les risques, pour la CCI Bordeaux Gironde, liés à l’ouverture l’accès en télémaintenance. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire expliquera les différentes offres de réassurances/ré-adossement des constructeurs/éditeur tant sur la partie logicielle que pour les équipements. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera les éléments qu’il fournira à la CCI Bordeaux Gironde pour garantir cette réassurance sur les périmètres retenus. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera comment est établie la date de début de réassurance. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire détaillera les modalités mises en œuvre dans le respect de l’autonomie de la CCI Bordeaux Gironde dans la récupération de nouveaux *firmwares* et *softwares* sur l’ensemble du périmètre, comme établi au cahier des charges. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire détaillera les offres permettant à la CCI Bordeaux Gironde d’accéder en direct au support constructeur et éditeur :   * HPE / ARUBA * Fortinet |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire fournira le CV de la ou des personnes pressenties pour être l’interlocuteur unique de la CCIBG pour le pilotage du MCO.  Il détaillera également les expériences de missions/prestations similaires |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire décrira sa méthodologie pour rédiger le PAQ. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira un exemple de PAQ. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire précisera :   * les personnes présentes à la réunion de présentation du PAQ ; * le sommaire de la présentation. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire détaillera son offre de service sur la fonction pilotage.  Il précisera la structure tarifaire de cette offre et fournira les éléments nécessaires au calcul de la prestation en cas de changement de fréquence de réunion. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera le contenu des rapports et supports des comités de pilotage. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira un exemple de rapport d’activité dans un contexte similaire. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire est invité à proposer des éléments visant à enrichir les réflexions de la CCI Bordeaux Gironde sur le processus d’évaluation du titulaire. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire précisera les modalités de mise en œuvre de la réversibilité. |

[Réponse du candidat :

]

# Prestations à la demande (10 points)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire fournira :   * Un catalogue de profils et leurs coûts associés ; * Une liste de CV de personnes pouvant intervenir à la CCI Bordeaux Gironde. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire décrira son offre de service d’étude de couverture WiFi.  Il précisera sa méthodologie, les outils et logiciels utilisés. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira un exemple de rapport d’étude de couverture WiFi. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera son offre de service sur la mise en place de bornes WiFi.  Il précisera impérativement :   * les équipements lui permettant d’intervenir pour la pose en hauteur en intérieur sur des hauteurs supérieures à trois mètres ; * si elles sont nécessaires, les habilitations dont il dispose. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fournira les catalogues de formation qu’il propose pour les constructeurs suivants :   * HPE / Aruba : Commutateurs (accès, campus et datacenter) ; * Wi-Fi * Fortinet : Firewall et outils de sécurité * Autres à préciser |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira son offre de service d’exploitation/d’infogérance sur le périmètre réseaux et sécurité. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire fournira la structure tarifaire de son offre et l’ensemble des coûts unitaires nécessaires à d’éventuelles commandes sur ce périmètre. |

[Réponse du candidat :

]

# Extension de l’existant et nouveaux projets (15 points)

## Extension de l’existant

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire fournira les catalogues des constructeurs suivants :   * HPE / Aruba : Commutateurs (accès, campus et datacenter) ; Wi-Fi ; Supervision * Fortinet : Firewall et outils de sécurité * Autres à préciser |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Pour chaque catalogue, le soumissionnaire décrira le niveau de remise minimum garanti ainsi que les conditions suffisantes pour augmenter ce niveau de remise minimum. |

Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire intégrera également les catalogues des accessoires associés (Câbles de stack de différentes longueurs, modules SFP / SFP+ des constructeurs et compatibles, par exemple). |

[Réponse du candidat :

]

## Etudes de cas : nouveaux projets

### Etude de cas n°1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire décrira la méthodologie générale et détaillée qu’il propose pour la migration, incluant planification, étapes, tests, continuité. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fournira le CV des membres de l’équipe projet qu’il souhaite mettre à disposition de la CCI Bordeaux Gironde |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire présentera des références comparables |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fera une évaluation complète de son offre sur la base du BPU   * Fourniture d’équipements et licences en incluant les connectiques * Prestations d’intégrations (études, déploiement, tests et recette…) * Transfert de compétences * Maintien en condition opérationnelle |

[Réponse du candidat :

]

### Etude de cas n°2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire décrira la méthodologie générale et détaillée qu’il propose pour la migration, incluant planification, étapes, tests, continuité. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fournira le CV des membres de l’équipe projet qu’il souhaite mettre à disposition de la CCI Bordeaux Gironde |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fera une évaluation complète de son offre sur la base du BPU   * Fourniture d’équipements et licences en incluant les connectiques * Prestations d’intégrations (études, déploiement, tests et recette…) * Transfert de compétences * Maintien en conditions opérationnelles |

[Réponse du candidat :

]

### Etude de cas n°3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire décrira sa méthodologie et son approche personnalisée pour la CCI Bordeaux Gironde |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fournira le CV des membres de l’équipe projet qu’il souhaite mettre à disposition de la CCI Bordeaux Gironde |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire fournira un schéma détaillé de la solution NAC intégrée au réseau, en précisant les composants principaux (Policy Manager, contrôleurs, portails captifs éventuels) et leur rôle. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire proposera toute suggestion technique jugée nécessaire pour renforcer l’efficacité, la sécurité et la pérennité de la solution NAC envisagée. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Description générée automatiquement |  | Le soumissionnaire devra démontrer la capacité de la solution NAC proposée à s’intégrer de manière cohérente avec l’infrastructure existante de la CCI Bordeaux Gironde, incluant notamment les firewalls, les switches LAN (cœur et accès), les contrôleurs Wi-Fi et les points d’accès Wi-Fi, afin d’assurer une gestion unifiée et une application efficace des politiques de sécurité sur l’ensemble du réseau. |

[Réponse du candidat :

]

# Achats responsables / RSE (5 points)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le titulaire aura précisé s’il a la capacité de fournir dans les demandes de devis et dans la fourniture des factures : la part déjà recyclée des composants des équipements proposés ? le pourcentage de recyclabilité de ces équipements ? les composants recyclables ? |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Afin de garantir la pérennité des investissements, le titulaire aura spécifié s’il a la capacité de fournir des extensions de garantie et du support technique au-delà du « End-of-support » constructeur. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le titulaire aura spécifié comment il gère la fin de vie des équipements, quels sont ses processus et son organisation. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le titulaire aura précisé les mesures qu’il va mettre en œuvre pour limiter l’empreinte carbone liée aux déplacements de ses équipes dans le cadre de missions de support technique. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le titulaire aura précisé les moyens qu’il a mis en œuvre pour réduire l'impact environnemental de ses emballages, et les gains en termes d'empreinte carbone qui en découlent. |

[Réponse du candidat :

]

# Pandémie avec confinement

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Le soumissionnaire détaillera, en cas de confinement, les impacts sur sa proposition :   * Sur les aspects organisationnels * Sur le respect des délais contractuels * Sur ses coûts de prestations et de services |

[Réponse du candidat :

]