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

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 de SOC (35 points)

## Pilotage du contrat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera les moyens humains (CV et positionnement dans son organisation) qu’il compte affecter aux COPRO et COPIL. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira des exemples de documents de supports de réunions et de compte rendus qu’il entend mettre en œuvre dans le cadre des COPRO et COPIL. |

[Réponse du candidat :

]

## SOC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira les solutions techniques à mettre en œuvre pour détecter au plus tôt une compromission sur le périmètre des postes de travail et des serveurs (postes de travail et serveurs). |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera les solutions techniques à mettre en œuvre pour détecter au plus tôt une compromission depuis la mise sous contrôle des clusters de Firewall. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira un schéma d’architecture clair et précis sur l’intégration de ces solutions techniques. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira dans quelle mesure il serait pertinent d’ajouter d’autres périmètres pour détecter des compromissions (log réseaux, …).  Il précisera alors les solutions à mettre en œuvre et les coûts associés. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira la méthodologie pour identifier les prestations supplémentaires nécessaires pour auditer le niveau de sécurité du SI suite à la phase de découverte de l’existant.  Il précisera également les modalités de présentation de ces prestations (personnel présent à la réunion, contenu de la présentation, …). |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira la structuration de son service de SOC.  Il apportera la preuve de l’expertise de ses collaborateurs sur ce périmètre très spécialisé et décrira l’organisation mise en œuvre pour assurer les prestations proposées.  Il décrira les mesures prises pour assurer la confidentialité des données collectées. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira le contenu des actions réalisées dans le cadre du contrat.  Il précisera également les indicateurs de compromissions qu’il propose de mettre sous surveillance par périmètre :   * Poste de travail * Serveurs |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira ses engagements :   * Sur une compromission avérée * Sur une compromission suspectée |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira l’extranet permettant de tracer l’ensemble des actions et échanges. |

[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 plan d’action anonymisé au regard d’une compromission avérée. |

[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 sa hotline / support / helpdesk:   * Organisation et moyens humains pour assurer un support sur la période de couverture du lundi au vendredi de 8h à 18h ; * Procédure dont le numéro d’appel et l’adresse de l’extranet. |

[Réponse du candidat :

]

# Prestations à la demande (5 points)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira la liste de CV des personnes susceptibles d’intervenir à La CCI Bordeaux Gironde dans le cadre des prestations à la demande ainsi que les coûts associés (cf. BPU). |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire fournira son catalogue de prestation de service autours de la sécurité du SI avec les coûts associés. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera, **en heure et jours non ouvrés,** s’il est en capacité aujourd’hui ou en cible :   * De traiter des appels * D’intervenir à distance ou sur site   Dans l’affirmative, il précisera :   * Les modalités d’accès à ce niveau de service * L’organisation mise en œuvre pour gérer ce type de demande * L’impact financier * Les limites de son offre. |

[Réponse du candidat :

]

# Prestations d’accompagnement (10 points)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire détaillera les objectifs de la réunion de lancement. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire aura fourni son planning détaillé faisant apparaitre les informations attendues dont l’impact sur les ressources de la CCI Bordeaux Gironde.  Le soumissionnaire précisera clairement les prérequis nécessaires et l'impact associé sur les ressources de la CCI Bordeaux Gironde (notamment en charge J/H).. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire aura fourni des exemples de Plan d’Assurance Qualité et de Plan d’Assurance Sécurité appliqués au contexte de la CCI Bordeaux Gironde. Les documents devront prendre en compte tous les éléments décrits dans ce document, notamment :   * Les acteurs ; une liste de contact devra être fournit dès le démarrage du marché. Elle sera mise à jour à chaque changement éventuel d’interlocuteur. * Les niveaux de service, * La liste des actions à mener et les responsabilités de chaque acteur, * Le fonctionnement de l’exploitation, * Les procédures à mettre en œuvre, * L’organisation de suivi du marché demandée. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire précisera :   * les personnes présentes à la réunion de présentation du PAQ et du PAS ; * le sommaire de la présentation. |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire présentera dans sa réponse un modèle type de tableau d’engagement. |

[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 bilan d’activité |

[Réponse du candidat :

]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira les fonctionnalités du service portail support qu'il mettra à disposition de la CCI Bordeaux Gironde. Le soumissionnaire aura fourni des captures d’écran de son portail support. |

[Réponse du candidat :

]

# Réversibilité (5 points)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | Le soumissionnaire décrira la méthodologie de réversibilité qu’il propose dans son offre.  Il précisera les moyens humains et techniques qu’il compte affecter sur ce point, en précisant les quantités et la qualité de ces derniers. |

[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 soumissionnaire 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Une image contenant cercle, symbole, Graphique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |  | 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 :

]