CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Services d’infogérance pour le CTLes

Marché n° 2025-3

Ce document constitue le cadre de réponse technique à renseigner par le soumissionnaire dans le cadre de la consultation en vue de retenir une société d’infogérance pour le CTLes.

Ce cadre de réponse renvoie aux questions numérotées dans le CCTP.

Chaque question est suivie d’un cadre de réponse à renseigner par le candidat. Toute réponse peut être complétée via un renvoi dûment et précisément référencé à un document annexe fourni par le candidat, en tout ou partie

# Synthèse de l’offre

Le soumissionnaire écrit une courte synthèse de son offre

# CCTP §3 - Prestations attendues

## CCTP §3.1 - Prestations à l’initialisation du marché

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, ses références d’infogérance et le cas échéant des références dans des environnements semblables au CTLes.

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa méthodologie d’initialisation du marché et le planning associé.

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, le périmètre de l’état des lieux qu’il prévoit d’effectuer lors de la phase d’initialisation de la concession

## CCTP §3.2 - Prestations initiales

### CCTP § 3.2.1 - Sauvegarde

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa solution de sauvegarde et ses processus de sauvegarde et de restauration. Il précise comment sa solution est résiliente face aux menaces cyber.

### CCTP § 3.2.2 - Sécurisation des flux internet et accès à distance

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, la solution qu’il propose pour la sécurisation des flux. Il liste les fonctionnalités de la solution et indique le modèle financier associé.
2. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, si la solution qu’il propose permet de gérer également le filtrage est-ouest.
3. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, les outils et/ou la solution qu’il compte déployer pour assurer l’accès en mobilité. Il présente sa méthodologie de mise en œuvre.

## CCTP §3.3 - Les prestations de base

### CCTP § 3.3.1 - Gestion du parc informatique

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, le processus de gestion des entrées et sorties des collaborateurs. Le processus doit intégrer :

* La gestion de l’inventaire
* La gestion des accès
* La gestion du matériel (réaffectation du postes, suppression des données, …)

Il présente les prérequis nécessaires à la réalisation de cette prestation (délai de notification pour la configuration du matériel et pour la gestion des accès, …)

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa méthodologie de mise à jour des masters.

### CCTP § 3.3.2 - Gestion des applications

1. Le soumissionnaire décrit, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa connaissance des applications Renater et précise ses références

### CCTP §3.3.3 - Gestion de nom de domaine

1. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa capacité à accompagner le CTLes pour la gestion des DNS.

### CCTP § 3.3.4 - Sécurité du SI

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, son processus de gestion des vulnérabilités, son processus de notification et d’escalade en cas de vulnérabilité majeur et son processus de patch management.
2. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, son processus de gestion des journaux d’événements. Le type de journaux qu’il compte collecter (journaux d’accès, d’administration, ...), sa stratégie de collecte et de sauvegarde des journaux d’événements et la durée de conservation
3. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa fréquence de revue des journaux.

### CCTP § 3.3.5 - Sauvegarde et restauration

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, le plan de sauvegarde qu’il préconise et les délais de restauration. Il précise à minima les éléments suivants : le type, la fréquence et la rétention

### CCTP §3.3.6 - Monitoring (surveillance opérationnelle et de sécurité) du parc

1. Le soumissionnaire précise, dans le cadre de réponse ci-dessous :

* Les outils qu’il compte mettre en place pour assurer le monitoring.
* Sa capacité à fournir un accès en temps réel aux outils de monitoring au CTLes
* Sa capacité à personnaliser les notifications en cas de dépassement de seuil et/ou comportement anormal

### CCTP §3.3.7 - Gestion des incidents et des demandes

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, son processus de gestion des incidents. Il précise ses processus d’escalade managériale et technique.
2. Le soumissionnaire confirme, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa capacité à respecter les SLA indiqués dans le tableau des niveaux de service attendu sur paragraphe 3.3.7.1
3. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, son processus de gestion des demandes de conseil et d’évolution mineure.
4. Le soumissionnaire confirme, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa capacité à respecter les SLA indiqués dans le tableau des niveau de sevrice attendu du paragraphe 3.3.7.2

## CCTP §3.4 - Prestations complémentaires

### CCTP §3.4.1 - Demande de prestations

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, son processus de gestion des demandes de prestation et les délais sur lequel il s’engage pour chaque étape de son processus.
2. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, les critères ou la méthode qu’il utilise pour distinguer les demandes de conseil incluses dans la prestation de base (demande de conseil) de celles donnant lieu à une facturation complémentaire.

### CCTP §3.4.2 - Anti-malware

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, la solution antimalware qu’il propose. Il présente les atouts de sa solution et les points faibles

### CCTP §3.4.3 - Création et déploiement d’un master

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa méthodologie pour la création du nouveau master et le déploiement sur le parc existant

### CCTP §3.4.5 - Installation d’un nouveau poste de travail

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa méthodologie de configuration et d’installation d’un nouveau poste de travail. Il détaille ses étapes, et présente les prérequis et les limites.

### CCTP §3.4.6 - Evolution de l’infrastructure locale

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa solution pour la reprise des services hébergés sur le serveur. Il présente les limites de sa solution.

## CCTP §3.5 - Documentation

1. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, comment il partage la documentation avec le CTLes

## CCTP §3.6 - Organisation de la prestation

### CCTP §3.6.1 - Interlocuteurs de référence

1. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, l’organisation qu’il envisage

### CCTP §3.6.2 - Comitologie : phase mise en œuvre initiale

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, la gouvernance qu’il mettra en place pendant la phase de mise en œuvre initiale. Il précise :

* les thématiques qui seront abordées
* le type et la fréquence des réunions

### CCTP §3.6.3 - Comitologie : phase d’exploitation

1. Le soumissionnaire détaille, dans le cadre de réponse ci-dessous, la comitologie qu’il propose pendant la phase d’exploitation

## CCTP §3.7 - Mise en œuvre

### CCTP §3.7.1 - Architecture

1. Le soumissionnaire décrit, dans le cadre de réponse ci-dessous, l’architecture cible qu’il envisage pour traiter dès le démarrage de la prestation :

* L’accès à distance
* La sécurisation des flux
* La sauvegarde et restauration

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, une variante de l’architecture cible. Cette variante intègre l’évolution de l’infrastructure serveur (§3.3.7)

### CCTP §3.7.2 - Méthodologie et organisation

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, sa méthodologie de mise en œuvre pour assurer la continuité des services. Il détaille les moyens organisationnels, humains et techniques qu’il prévoit de mobiliser, ainsi que les mesures qu’il envisage pour garantir la disponibilité des services.

### CCTP §3.7.3 - Planning de mise en œuvre

1. Le soumissionnaire propose, dans le cadre de réponse prévu à cet effet, un planning prévisionnel pour la reprise des services et la mise en œuvre de l’architecture cible qu’il envisage, en prenant en compte toutes les prestations initiales (§3.2) et de bases (§3.3)
2. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, une seconde version de son planning prévisionnel dans lequel il intègre en complément des prestations listées dans le CDRT30, l’évolution de l’infrastructure serveur (§3.3.7 du CCTP)

## CCTP §3.9 - Limites de la prestation

1. Le soumissionnaire présente, dans le cadre de réponse ci-dessous, les limites de sa prestation au regard des exigences et attentes du CCTP

## CCTP §3.10 - Réversibilité et transférabilité

1. Le soumissionnaire indique, dans le cadre de réponse ci-dessous, comment il assure la réversibilité ou transférabilité de ses services à la fin de sa prestation.

# CCTP §4 - Développement durable / RSE

## CCTP §4.1 - Développement durable

1. Le soumissionnaire, dans le cadre de réponse ci-dessous, décrit son action en matière de développement durable pour :
   * Le choix des matériels et des composants
   * La gestion des déchets électroniques

## CCTP §4.2 - Responsabilité sociétale

1. Le soumissionnaire, dans le cadre de réponse ci-dessous, décrit son action en matière de responsabilité sociétale (conformité ISO 26000 ou équivalent). Il détaille notamment :
   * Sa politique RSE
   * Son plan d’action
   * Ses processus
   * Ses procédures
   * Son activité d’amélioration continue