



<p><b>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)</b></p>
----------------------------------------------------------------------

<p><b>Accord-cadre n° 2025-048-00-00 Prestations de sécurisation de type CDN-WAF du site internet elysee.fr</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Procédure de passation :

Appel d'offres ouvert

Articles de la procédure concernée :

Articles L 2124-2, R 2124-2-1° et R 2161-2 à  
R 2161-5 du code de la commande publique

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE I – DESCRIPTION GÉNÉRALE DU BESOIN ET OBJECTIF.....</b>	<b>3</b>
1.1 – PRÉSENTATION SUCCINCTE DU BESOIN .....	3
1.2 – OBJECTIFS DU MARCHÉ .....	3
<b>ARTICLE II – DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS.....</b>	<b>3</b>
2.1 – FOURNITURE D’UNE SOLUTION D’ACCÉLÉRATION DE LA DIFFUSION DE CONTENU WEB (CDN).....	3
2.2 – FOURNITURE D’UNE SOLUTION WAF ET ANTI-DDoS .....	5
2.3 – FOURNITURE D’UNE FONCTIONNALITÉ DE PROTECTION ANTI-BOTS (RÉFÉRENCE 2.2 DE L’ANNEXE FINANCIÈRE).....	5
<b>ARTICLE III – DESCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS.....</b>	<b>6</b>
3.1 – SUPPORT TECHNIQUE.....	6
3.2.1 – <i>TYPES D’INCIDENTS ET ASSISTANCE</i> .....	6
3.2.2 – <i>DÉLAIS DE PRISE EN COMPTE DES INCIDENTS</i> .....	6
3.3 – RÉVERSIBILITÉ.....	7
3.4 – PRESTATION SUPPLÉMENTAIRES.....	8
<b>ARTICLE IV - ORGANISATION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>8</b>
4.1 – MOYENS HUMAINS.....	8
4.2 – SUIVI DE LA PRESTATION / ACCOMPAGNEMENT.....	8
4.3 – DOCUMENTATION.....	9
4.4 – CALENDRIER PRÉVISIONNEL .....	9

## **ARTICLE I – Description générale du besoin et objectif**

### **1.1 – Présentation succincte du besoin**

En parallèle des prestations d'hébergement du site internet offertes par son hébergeur (*CEGEDIM.CLOUD*), la présidence de la République souhaite disposer d'une solution d'accélération de la diffusion de contenu web (CDN – Content Delivery Network), et de services associés (notamment : support technique, sécurité web et services) pour les environnements de production et de préproduction.

Le présent CCTP concerne les **prestations de sécurisation de type CDN-WAF du site internet *elysee.fr*** et de ses deux autres sites : *preprod.elysee.fr* et *visite.elysee.fr*.

Depuis 2021, la Présidence de la République bénéficie, dans le cadre d'un marché public avec un prestataire de services, de la solution **CLOUDFLARE** pour l'optimisation des images, la protection anti-DDoS via un CDN et la mise en place d'un WAF.

*(Nota : cette solution n'est pas obligatoire, le soumissionnaire peut proposer une alternative comparable dans son offre, s'il le souhaite.)*

### **1.2 – Objectifs du marché**

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- assurer la continuité de service du site Web aux internautes même en cas de très forts pics de consultation et même en cas de défaillance temporaire des serveurs hébergeant les sites Web par la présentation des pages en cache.
- assurer des temps d'accès optimaux aux visiteurs quel que soit le canal de diffusion et la zone géographique de consultation dans le monde.
- assurer une qualité de service optimale pour la diffusion de tous les éléments du site (page en consultation, fichiers volumineux, éléments multimédias notamment vidéo), incluant une capacité de bande passante en adéquation avec le trafic du site et des mécanismes de répartition de charge sur plusieurs serveurs, en France principalement.
- assurer une protection forte contre les attaques de sites web grâce à un pare-feu applicatif web (WAF) et une solution anti-DDOS (déni de service distribuée - *Distributed Denial of Service*).
- disposer d'un support technique accessible à tout moment en langue française.

## **ARTICLE II – Description technique des prestations**

### **2.1 – Fourniture d'une solution d'accélération de la diffusion de contenu web (CDN)**

La présidence souhaite disposer d'une solution d'accélération de la diffusion de contenu web (Content Delivery Network) permettant un accès rapide au site web *elysee.fr* quel que soit le moment de connexion et la zone géographique de l'utilisateur.

**La solution doit disposer d'un nombre significatif de points de présence (supérieur à 250 dans le monde) pour une couverture mondiale afin de réduire le temps de latence.** Elle doit s'appuyer sur une infrastructure permettant les meilleurs débits du secteur (plusieurs centaines de téraoctets par seconde) afin de garantir la disponibilité du site même en période de sollicitations intenses par ses autres clients.

La solution devra inclure les services suivants :

- une capacité en bande passante correspondant à un trafic de **6000 Go** mensuels en moyenne, avec la possibilité d'ajustements dynamiques de cette bande passante en fonction de l'audience (par exemple, évènements ou communications officielles...). Le calcul du montant de 6000 Go mensuel est lissé sur l'année (cela signifie que les mois ayant une consommation inférieure pourront compenser les mois ayant une consommation supérieure). Le nombre de requêtes HTTP avoisine les 200 M par an ;
- une facilité de mise à disposition des contenus et leur mise à jour ;
- la capacité à redimensionner et compresser le contenu à la volée, en particulier les images (image resizing). La présidence de la République souhaite bénéficier d'un outil d'optimisation des images afin d'améliorer les performances du site. Cet outil doit permettre de générer à partir des médias du site des images responsive à des formats optimisés qui seront délivrées via le CDN. A titre d'information, le nombre d'images sur le site s'élève actuellement à environ 30 000 images ;
- la possibilité de configurer les règles de cache sur plusieurs domaines ;
- un support technique 24h/24 et 7 jours/7 en langue française ;
- la maintenance de la plateforme d'accélération statique (CDN) pour les contenus https sécurisés grâce à un certificat client.

**Le titulaire assure l'exploitation, la supervision et la sécurité des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à la prestation de diffusion.** En cas d'anomalie ou d'incident, le titulaire déclenche une intervention en suivant les procédures décrites dans son offre.

L'architecture déployée doit permettre une consultation normale (temps de réponse minimal) du site, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et ce, même pendant les périodes de très forte audience, que celles-ci soient prévisibles (prises de parole présidentielles par exemple) ou non (crise), même en cas de défaillance temporaire des serveurs hébergeant les sites Web.

Le taux de disponibilité du service attendu est supérieur à 99,9%. Les mécanismes et leur évolution mis en œuvre pour assurer la disponibilité du service sont précisés dans le mémoire technique.

L'infrastructure du titulaire doit présenter des POP (point of presence / point d'accès à Internet) en France et à l'international afin de répondre aux différents besoins du site hébergé.

La plateforme de diffusion Internet doit pouvoir accueillir plusieurs sites, c'est-à-dire différents noms de domaines ou de sous-domaines correspondant à un ou plusieurs sites.

Aujourd'hui, seuls les sites de production et de préproduction sont concernés par le CDN.

Le titulaire devra ajouter à son périmètre de services des environnements en HTTPS avec certificats SSL déployés sur l'opérateur CDN couvrant les environnements de production et de préproduction.

Les certificats *CERTIGNA* seront automatiquement renouvelés par l'hébergeur.

## **2.2 – Fourniture d’une solution WAF et anti-DDoS**

La présidence souhaite disposer d’une solution Cloud de protection contre les attaques de sites web, distribuées ou non. Le titulaire procède à la mise en service de la solution et de son paramétrage de bout en bout, accompagné de livrables associés.

Ces solutions seront mises en place sur les environnements de production et de préproduction et sur le site [visite.elysee.fr](http://visite.elysee.fr).

La solution doit inclure, entre autres :

- un pare feu applicatif web (Web Application Firewall – WAF) pour une bande passante minimum de 20 Mb/s permettant le réglage par ressource.
- une solution anti-DDoS de protection contre les attaques en déni de service distribuées pour une bande passante équivalente au minimum à 1 Gb/s.
- une fonctionnalité de limitation de bande passante permettant le réglage par ressource ;

Les différents débits sont précisés par le titulaire dans le mémoire technique.

Elle doit comprendre une équipe de veille permettant d’anticiper les attaques et une équipe disponible tous les jours, 24h/24, afin de suivre l’évolution des attaques et de répondre immédiatement aux imprévus.

Chaque attaque conséquente fera l’objet d’analyses et devra être communiquée par mail ou par téléphone au représentant de la direction de la communication, elle donnera lieu à un compte-rendu détaillé a posteriori.

Le taux de disponibilité du service attendu est supérieur à 99,9%. Les mécanismes et leur évolution mis en œuvre pour assurer la disponibilité du service sont précisés dans le mémoire technique.

## **2.3 – Fourniture d’une fonctionnalité de protection anti-bots (référence 2.2 de l’annexe financière)**

La présidence souhaite disposer d’une fonctionnalité de protection contre les robots malveillants et automatisés afin de préserver les ressources serveur.

Cette solution pourra faire, le cas échéant, l’objet d’une commande et d’une tarification distincte de la prestation forfaitaire de base « Services CDN et anti-DDoS WAF ».

Le prix de cette fonctionnalité supplémentaire, est celui indiqué dans l’annexe financière à l’acte d’engagement (référence 2.2).

## **ARTICLE III – Description des services attendus**

A titre informatif et non contractuel, sans tenir compte des sollicitations réalisées en dehors de l'outil dédié, la Présidence de la République, a initié, depuis 2022, 50 tickets via l'outil de ticketing de son prestataire (**soit une moyenne d'environ 15 tickets ouverts par an**).

La nature des tickets porte sur la constatation d'incidents à la suite à d'attaques, à des demandes de restriction sur certaines URL, ou encore à la protection de mini-sites temporaires liés au site principal et enfin, sans être exhaustif, à la gestion des renouvellements de certificats.

### **3.1 – Support technique**

Le titulaire doit assurer la maintenance corrective et évolutive et être en mesure d'intervenir tous les jours de l'année (jours fériés inclus), 24h/24, pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Le support technique doit être assuré en langue française, 24h/24, tous les jours de l'année (jours fériés inclus). Il est accessible selon les modalités définies dans le mémoire technique.

Le nombre de tickets d'incidents est illimité.

Si plusieurs services ou plusieurs niveaux d'expertise sont susceptibles d'intervenir dans la résolution des tickets, les modalités d'escalade (lié au diagnostic, à la complexité) seront celles décrites par le soumissionnaire dans son offre.

### **3.2 – Gestion des incidents**

#### *3.2.1 – Types d'incidents et assistance*

Trois (3) types d'incidents sont identifiés :

- Incidents critiques : pour un ensemble d'utilisateurs, l'exploitation du service dans son ensemble, ou le traitement d'une fonctionnalité indispensable est impossible. Cela interdit l'utilisation d'au moins une fonction indispensable du service pour un ensemble d'utilisateurs. Une vulnérabilité de sécurité est détectée. Ces incidents correspondent à un niveau de sévérité maximal et doivent être traités en urgence.
- Incidents majeurs : pour un utilisateur ou un ensemble d'utilisateurs, le service fourni ne correspond pas à celui attendu, que ce soit en termes de disponibilité (faible), de performance (très dégradée) ou de résultat du service. Ce type d'incident interdit l'utilisation d'une partie non indispensable du service. Ce type d'anomalie conduit à une correction.
- Incidents mineurs : ils ne concernent que des cas isolés, sans conséquences généralisées sur une fonction non indispensable. Ce type d'anomalie conduit à une correction. Il ne corrompt pas les données, n'entraîne pas de perte de données, ne restitue pas d'information fautive, n'interdit pas une fonction majeure, il peut être contourné sans grande difficulté, etc...

La présidence peut également solliciter le support technique dans le cadre d'une demande d'assistance :

- Demandes d'assistance : il s'agit de demandes ne concernant pas la configuration des CDN et les incidents précédents. Une demande d'assistance peut concerner la récupération d'informations. Cette prestation est comprise dans le forfait initial.

#### *3.2.2 – Délais de prise en compte des incidents*

Les délais de prise en charge et de résolution des incidents à respecter par le titulaire sont mesurés entre l'instant où l'incident est tracé dans le système de suivi des incidents du titulaire et la résolution de l'incident.

Le tableau ci-après précise les délais à respecter pour la prise en compte de la demande d'intervention (GTI) puis de la résolution (GTR) de l'incident, en fonction de la gravité des dysfonctionnements constatés et des périodes du projet :

- **Garantie de Temps d'Intervention - GTI** : délai que le titulaire garantit à la présidence de la République pour prendre en compte l'intervention nécessaire à la résolution du problème.
- **Garantie de Temps de Résolution - GTR** : délai que le titulaire garantit à la présidence de la République pour résoudre le problème.
- **Heures Ouvrées (HO)** : du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés.
- **Heures Non Ouvrées (HNO)** : du lundi au vendredi de 18h00 à 8h30 (heure de Paris), les samedi, dimanche et jours fériés inclus.

Le T0 est le jour et l'heure :

- de la prise d'appel d'ouverture de l'incident par la présidence de la République (cas de la hotline),
- ou de l'envoi du ticket d'incident dématérialisé par la présidence de la République (cas de l'outil de gestion des tickets).

Délais en heures ouvrées (HO) :

Type d'incident	Délais d'intervention (GTI)	Résolution de l'incident (GTR)
Critique	T0 + 30 minutes	T0 + 2 heures
Majeur	T0 + 1 heure	T0 + 4 heures
Mineur	T0 + 2 heures	T0 + 2 jours ouvrés
Assistance	T0 + 4 heures	T0 + 2 jours ouvrés

Délais en heures non ouvrées (HNO) :

Type d'incident	Délais d'intervention (GTI)	Résolution de l'incident (GTR)
Critique	T0 + 1 heure	T0 + 4 heures
Majeur	T0 + 2 heures	T0 + 4 heures

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à fournir le plus rapidement possible une solution de contournement.

La présidence de la République se réserve le droit de « requalifier » le type d'incident suite aux échanges avec le titulaire.

Au-delà de ces délais, les pénalités prévues à l'article 10.1 du CCAP sont applicables.

### 3.3 – Réversibilité

Cette prestation a pour but d'organiser, au besoin, à la fin de l'accord-cadre, un transfert de responsabilité technique du titulaire du présent accord-cadre au nouveau titulaire désigné par la présidence.

Le titulaire du présent accord-cadre s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération. Dans ce cadre, le titulaire s'engage à fournir tous les fichiers utilisés pour configurer le cache du domaine et tous les documents liés, notamment les rapports d'activité pour assurer une continuité auprès du nouveau prestataire CDN retenu par la présidence.

### 3.4 – Prestation supplémentaires

Les prestations supplémentaires suivantes pourront être commandées par l'intermédiaire de bons de commandes, en application des tarifs indiqués dans l'annexe financière :

- **[Réf. 3.1]** Astreinte planifiée pour la mise en production pendant les heures non ouvrées (HNO).
- **[Réf. 3.2]** Intervention non planifiée pendant les heures non ouvrées (HNO) quand le titulaire n'est pas à l'origine de l'incident technique. Si le titulaire est à l'origine du problème, l'intervention est non facturée.
- **[Réf. 4.1]** Ajout d'un (1) site supplémentaire au service anti-DDoS WAF.
- **[Réf. 4.2]** Forfait pour deux (2) téraoctets de données en transit supplémentaires et pour vingt (20) millions de requêtes annuelles supplémentaires.

## **ARTICLE IV - Organisation des prestations**

### 4.1 – Moyens humains

La direction de la communication de la présidence de la République est l'interlocuteur du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire doit mettre à disposition des moyens humains disposant des compétences nécessaires, en nombre suffisant.

La conduite de projet est placée sous la responsabilité d'un directeur ou chef de projet désigné par le titulaire. Son rôle est de veiller :

- au bon ordonnancement et à la bonne répartition des tâches ;
- au respect du cahier des charges ;
- au respect des obligations contractuelles de moyens et de résultats ;
- au respect des délais ;
- au respect des normes internes de développement ;
- au respect de l'intégrité, de la cohésion et de la fiabilité des réalisations.

### 4.2 – Suivi de la prestation / accompagnement

La présidence souhaite disposer d'un accompagnement de qualité.

**Tableaux de bords :** Dans le cadre de l'exécution de la prestation la présidence souhaite avoir accès, via un outil en ligne accessible par login/mot de passe, à un ou plusieurs tableaux de bord reprenant tous les faits marquants de la période écoulée. Ces tableaux de bord devront à minima faire apparaître les indicateurs suivants :

- bande passante utilisée ;
- performance des règles de cache ;
- volumétrie chronologie et type d'attaques traitées.

Les tableaux de bords devront être disponibles dans un délai de 15 jours maximum à compter de la date de mise en service de la solution.

**Réunions semestrielles :** Des réunions semestrielles de suivi seront réalisées entre le titulaire et un représentant de la direction de la communication. Ces réunions se dérouleront à distance. Chaque réunion fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire et transmis par voie électronique au représentant de la présidence, dans un délai de 15 jours maximum à compter du jour de la réunion.

**Bilan hebdomadaire de sécurité :** Le titulaire transmettra de façon hebdomadaire un bilan sous format électronique faisant apparaître à minima le nombre et le type d'attaques subies sur la période écoulée. Ce bilan devra être disponible en ligne, ou transmis par voie électronique dans un délai de 48h maximum à compter de la fin du dernier jour de la semaine écoulée.

#### **4.3 – Documentation**

Le titulaire doit fournir à la présidence toute documentation, guides d'utilisations, notices, mémos, utiles au bon fonctionnement de la solution.

#### **4.4 – Calendrier prévisionnel**

La mise en service des prestations demandées doit être effective en même temps que la mise en place du service d'hébergement des sites internet.

A titre prévisionnel et non contractuel, la date de mise en service des prestations est programmée aux alentours du 28 février 2026. Cette date peut évoluer ; la date définitive sera communiquée par la présidence dans le bon de commande, au plus tard un mois avant la date de commencement du service.