ASSISTANCE A L’ADMINISTRATION ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DU RESEAU SIRES

Trame de Réponse n°25113

Version : Finale

**Objet** : Le présent document a pour objet de fournir au candidat une trame de réponse lui permettant d’élaborer sa réponse d’une manière qui permette au CNRS de l’évaluer dans les meilleures conditions. Le respect de celle-ci est vivement conseillé, afin de permettre au candidat de fournir l’ensemble des informations nécessaires à cette évaluation.

Le CNRS décline toute responsabilité au cas où des informations fournies en méconnaissance de la présente trame n’auraient pas été prise en compte dans la notation de l’offre.

Sommaire

[1. - Préambule 3](#_Toc216427660)

[2. - Contenu de la réponse attendue 4](#_Toc216427661)

[2.1 Bordereau des prix 4](#_Toc216427662)

[2.1.1 Prise en charge 4](#_Toc216427663)

[2.1.2 Maîtrise d’œuvre déléguée 5](#_Toc216427664)

[2.2 Synthese de l’offre (20 pages maximum) 5](#_Toc216427665)

[2.3 Pilotage et assurance qualite (30 pages maximum hors annexes) 5](#_Toc216427666)

[2.4 Sécurité 6](#_Toc216427667)

[2.5 Descripton des prestations 7](#_Toc216427668)

[2.6 Responsabilité sociétale et environnementale 8](#_Toc216427669)

[3. - Exemple de sommaire de plan d’assurance sécurité 8](#_Toc216427670)

# Préambule

Le CNRS attend du candidat, une réponse exhaustive par rapport à la demande, détaillée et précise, complétée s’il y a lieu par tout élément à valeur ajoutée identifié par le candidat à partir de son expérience et du contexte du présent dossier. Le respect de cette approche, dans le cadre de l’appel d’offres ouvert qui ne permet pas de travailler sur d’autres éléments que ceux de l’offre qui sera transmise par le candidat, est un élément essentiel pour l’évaluation comparative entre les offres des différents candidats et donc pour le choix du futur titulaire.

L’offre technique et financière du candidat doit être rédigée de façon à :

* Concrétiser la force de propositions que le CNRS attend du candidat,
* Exprimer complètement et de façon opérationnelle les procédés et solutions qui seront mis en œuvre par le candidat pour satisfaire à ses obligations, s'il devient le titulaire.
* Préciser l'engagement du candidat dans une démarche de développement durable.

# Contenu de la réponse attendue

## Bordereau des prix

Ce chapitre a vocation à présenter les différents éléments des principes financiers associés aux prestations

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prestations** | **Nature** | **Unités d’œuvre prise en compte** |
| **Prise en charge** | Forfait |  |
| **Maîtrise d’œuvre déléguée** | - |  |
| **Réversibilité** | Forfait |  |
| **Maintenance** | Prix unitaire mensuel  par équipements | UO par plage de prix public et SLA |
| **Supervision** | Prix unitaire mensuel  par équipements | UO par classe d’équipement |
| **Exploitation** | Carnet de ticket mensuel + éventuels tickets supplémentaires | UO pour 100 changements réalisés (toute nature) par mois  UO pour 20 changements supplémentaires |
| **Catalogue de services** | Prestation à prix unitaire  par service | UO par service |
| **Expertises** | Prestation à prix unitaire  par H\*J | Coût Jour\*Homme par profil proposé |

**Nota :** tous ces tableaux sont à remplir dans le Bordereau de prix unitaires. Ne sont toutefois repris dans la présente trame que les tableaux qui appellent des commentaires complémentaires. Leur absence ci-dessous ne signifie pas qu’ils ne doivent pas être remplis dans l’acte d’engagement.

### Prise en charge

Il s’agit d’une prestation forfaitaire.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Coût forfaitaire (€HT)** | **Durée de la prestation (semaines)\*** |
| **Prise en charge** |  |  |

* *Durée d’exécution en semaines calendaires par rapport à la date de notification du marché*

Le candidat donnera une visibilité de ce forfait en veillant à mettre en évidence :

* Les coûts et les charges associées à la mise en place de l’organisation du marché.
* Les coûts associés à la mise en place des différents outils et procédures nécessaires à la réalisation de l’ensemble des prestations du marché (éventuels prix d’achat de licences, de matériels associés pour la mise en œuvre …).

### Maîtrise d’œuvre déléguée

La maîtrise d'œuvre déléguée qui contient en particulier les opérations de reporting et participation aux éventuels audits internes, ne fait pas l'objet d'une Unité d'Œuvre dédiée. Elle est considérée comme incluse dans chacune des Unités d'Œuvre appliquée au périmètre des prestations.

Le candidat indiquera ici les charges prévues pour réaliser les opérations récurrentes de la maîtrise d’œuvre déléguée.

## Synthese de l’offre (20 pages maximum)

* Compréhension du contexte et du besoin
* Synthèse de l’organisation mise en place au démarrage
* Points forts de l’offre

## Pilotage et assurance qualite (30 pages maximum hors annexes)

* Dispositifs et modalités de pilotage
* Outillage mis à disposition pour le marché et organisation associée
* Synthèse du Plan d’Assurance Qualité
* Risques identifiés
* Profils des intervenants (tableau des profils)
* Démarche de développement durable

## Sécurité

* Méthodologie et organisation autour de la sécurité
* Couverture de l’ensemble des besoins CNRS
* Synthèse du Plan d’Assurance Sécurité (exemple en Annexe)
* Détail des points de sécurité suivants :

**Politique de sécurité**

* au niveau de son organisation
* au niveau du marché

Ainsi que les certifications et habilitations qu’il possède dans ce domaine.

##### Protection des sites

* sites à partir desquels le candidat fait la télémaintenance des équipements du CNRS, mesures et dispositifs de Sécurité de ces sites.

##### Protection du système d’information

* le système d’information à partir duquel le candidat fait la maintenance des équipements du CNRS et les dispositifs et les moyens qu’il met en place pour le protéger,

##### Protection antivirale

* les moyens que le candidat met en œuvre pour protéger contre les logiciels malveillants le système d’information qui sert à gérer les équipements du CNRS.

##### Protection du poste de travail

* les moyens que le candidat met en œuvre pour protéger les postes de travails de son système d’information qui servent à gérer les équipements du CNRS.

##### Protection contre les compromissions

* les mesures et dispositifs que le candidat met en œuvre pour se protéger contre une compromission du système d’information qui sert à gérer les équipements du CNRS.

##### Politique de contrôle d’accès

* la politique, les mesures et les dispositifs que le candidat met en place pour gérer le contrôle d’accès à ses locaux et à ses systèmes d’information. Et plus précisément, ceux qui servent à ses employés à gérer et administrer les équipements du CNRS

Le candidat précise notamment :

* la politique d’attributions des droits
* les méthodes d’accès
* la gestion des identifiants uniques
* la politique de mot de passe
* les processus d’autorisation pour l’accès et les privilèges des utilisateurs
* les processus de gestion des listes de personnes autorisées à exploiter ou superviser les équipements du CNRS
* les processus de révocation des droits
* la politique et les processus de révision des droits d’accès
* le contenu de la charte interne utilisateur et/ou de la charte interne administrateur

##### Gestion des vulnérabilités

* les procédures de gestion interne des vulnérabilités de sécurité dont le candidat dispose sur le système d’information qu’il met en œuvre pour gérer les équipements du CNRS dans le marché.

##### Gestion des incidents

* les procédures de gestion des incidents internes de sécurité dont dispose le candidat sur le système d’information qu’il met en œuvre pour gérer les équipements du CNRS dans le marché.

##### Exigences de Sécurité concernant les personnels extérieurs

* les moyens de contrôle mis en œuvre pour s’assurer du respect des exigences de sécurité du CNRS par les sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre du support et de la maintenance sur les systèmes du CNRS.

##### Protection des connexions au CNRS

* les systèmes d’accès du système d’information du candidat vers celui du CNRS et notamment les dispositifs et moyens que celui-ci met en œuvre pour assurer l’intégrité, la confidentialité et la disponibilité des systèmes d’inter connexion.

##### Protection des informations du CNRS

* les mesures et dispositifs que le candidat met en place pour garantir la disponibilité, l’intégrité et la confidentialité des informations (contacts, configurations, documentations, anomalies, incidents, traces, journaux…) du CNRS qu’il aura en sa possession durant la durée du marché.
* Les moyens d’authentification mis en place pour l’accès à ces données et les moyens de renforcement proposés.

##### Rétrocession des informations du CNRS

* les mesures et dispositifs qui garantiront le retour au CNRS et la destruction des informations du CNRS que le candidat aura en sa possession à l’expiration ou à la résiliation du marché.

##### Gestion des ressources humaines

##### Sélection

* Le candidat retenu aura à justifier du niveau de compétences et d’expériences du personnel qui est amené à intervenir physiquement ou logiquement sur les équipements du CNRS par :
* Le curriculum vitae
* La liste des qualifications et certifications

##### Sensibilisation, qualification et formation

* Le candidat indiquera la fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation de ses personnels aux enjeux et aux méthodes de Sécurité.

## Descripton des prestations

Détailler pour chaque prestation ci-dessous les objectifs, l’organisation, les procédures, les délais, les livrables et le reporting.

Certains éléments devant impérativement apparaitre sont indiqués.

* **Prise en charge**
* **Maîtrise d’œuvre déléguée**
  + Préciser la localisation des équipes du titulaire.
  + La description de l’organisation des équipes du titulaire doit être précise. Elle doit notamment intégrer les moyens de formation, de capitalisation de la connaissance et de l’expérience.
  + Si les équipes du titulaire sont mutualisées entre plusieurs clients, il doit indiquer comment cette mutualisation est organisée. (limite du nombre de client par intervenant, priorisation...)
  + Préciser le fonctionnement du portail de suivi, les méthodes d’authentification et la possibilité d’interfaçage avec un gestionnaire d’identité Shibboleth.
* **Réversibilité**
* **Maintenance**
  + Préciser le positionnement des stocks et les moyens mis en place pour répondre à la GTR.
* **Supervision**
  + Préciser l’outillage utilisé par le titulaire pour effectuer cette supervision, générer les tickets et grapher les indicateurs et le positionnement de celui-ci.
* **Exploitation**
  + Préciser le délai de fourniture d’un plan d’action en cas de problème de sécurité.
  + Préciser l’outillage qui sera mis en place pour le stockage des logs et des flows.
  + Préciser les solutions pouvant être fournies par le titulaire pour valoriser ces logs notamment en termes de sécurité ou d’analyse proactive.
* **Catalogue de service**
* **Expertises**
  + Préciser la qualification, l’expérience les certifications des différents profils qui pourraient être proposés.

## Responsabilité sociétale et environnementale

Détailler les mesures prises, en lien direct avec l’objet du marché. Il peut s’agir, par exemple :

* Utilisation de véhicules « propres » lors des interventions sur site
* Gestion des emballages lors des interventions sur site
* Mesures visant, dans le cadre de l’exécution du marché, à intégrer des personnes éloignées de l’emploi
* Partenariat avec des Entreprises Adaptées dans le cadre de l’exécution du marché
* ….

# Exemple de sommaire de plan d’assurance sécurité

**1. Objet du document**

Le titulaire d’écrit l’objet du document

**2. Documents de référence**

Le titulaire liste les documents de référence pour le Plan d’Assurance Sécurité.

A titre d’exemple les documents applicables peuvent être les suivants :

* Le marché,
* Le CCTP, incluant les exigences de sécurité du CNRS,
* Le plan d’assurance qualité,
* etc.

**3. Description des prestations**

Le titulaire présente succinctement les systèmes faisant l’objet des différentes prestations.

L’accent sera mis sur les points qui justifient la mise en œuvre de mesures de sécurité, en indiquant, par exemple les risques liés à ces prestations.

**4. Rappel des exigences**

Le titulaire rappelle les différentes exigences et clause de sécurité explicitées par le CNRS.

**5. Organisation**

Le titulaire décrit l’organisation qu’il met en place afin de gérer la sécurité des différentes prestations.

Si des cotraitants, sous-traitants ou fournisseurs interviennent directement ou indirectement dans le cadre des prestations, le candidat indique leur positionnement, et précisera les modalités de leur participation à la gestion de la sécurité du marché.

Le titulaire décrit l’organisation mise en place pour assurer les relations avec le CNRS concernant les aspects sécurité :

* Comité de suivi de la sécurité : fréquence, participants, modalités, périmètre du suivi...
* Organisation du titulaire : responsable sécurité, rôle et moyens ; responsables techniques, implication des co-traitants et sous-traitants éventuels...
* Organisation attendue du CNRS par le titulaire : responsable sécurité, rôle et moyens ; intervenants techniques...
* Diffusion du Plan d’assurance sécurité et des documents de suivi...
* Audits, contrôles réalisés par la DSI du CNRS ou à la demande de celle-ci : modalités, périmètre, exploitation des résultats...

**6. Responsabilités liées au PAS**

Le titulaire est responsable de la rédaction et de l’évolution de l’application du Plan d’Assurance Sécurité. Dans ce cadre, il indique son niveau de responsabilité et d’organisation par rapport au PAS :

* cycle de vie du document, rédaction, évolution
* approbation par le CNRS
* conformité vis à vis des exigences de sécurité du CNRS
* son niveau d’application au niveau des équipes du candidat et de ses sous-traitants
* son niveau d’exécution
* l’analyse et la réévaluation de la cohérence de l’ensemble
* ...

**7. Procédure d’évolution du PAS**

Le titulaire précise qu’il est responsable de la rédaction du PAS initial et de ses évolutions nécessaires pour répondre aux exigences de sécurité du CNRS pendant toute la durée du marché.

Il peut préciser une liste des situations susceptibles d’entraîner une modification du PAS (évolution du système d’information, évolution de l’environnement du système d’information, évolution du périmètre de l’opération…).

Le titulaire précise également les modalités de gestion des modifications.

**8. Applicabilité du PAS**

Le titulaire développe l’applicabilité du PAS, au minimum, autour des trois points suivants :

* Quelles sont les procédures à suivre lors de non-respect du PAS ?
* Quelle est la procédure à suivre pour une demande de dérogation ?
* Quelles sont les pénalités encourues ?

**9. Mesures de sécurité**

Le titulaire décrit les mesures destinées à assurer la sécurité des différentes prestations pendant les différentes phases du marché : phase de transfert, phase d’exécution, phase de réversibilité.

**9.1 Transfert**

Le titulaire présente dans ce paragraphe les mesures retenues pour sécuriser la phase de transfert du système.

**9.2 Exploitation**

Le titulaire présente dans ce paragraphe les mesures mises en place pour assurer la protection des prestations en réponse aux exigences demandées par le CNRS.

**9.3. Réversibilité**

Le titulaire présente dans ce paragraphe les mesures retenues pour faciliter et assurer le transfert des moyens matériels, logiciels et documentaires, et la reprise de leur exploitation par le CNRS, ou par un autre tiers.

**10. Matrice de couverture des exigences de sécurité**

Le titulaire présente les mesures de sécurité techniques, procédurales et organisationnelles retenues pour répondre aux exigences du CNRS. Il pourra pour ce faire reprendre dans un tableau les exigences énoncées et lister les mesures et dispositifs répondant à chaque exigence.

**11. Documentation de suivi**

Le titulaire recense dans ce paragraphe l’ensemble de la documentation concernant la sécurité qu’il s’engage à fournir au titre du marché.