|  |
| --- |
| **Marché de services**  **Annexe 5 au règlement de la consultation (RC)**  **CADRE DE MEMOIRE TECHNIQUE (CMT)**  **Marché public n°2025097**  **Le pouvoir adjudicateur :**  Centre national du cinéma et de l’image animée (CNC)  291 Boulevard Raspail  75765 Paris cedex 14  **Objet du marché :**  Maintenance des infrastructures réseaux, ToIP, visioconférence et prestations associées  **Code CPV :**  50312300-8 Maintenance et réparation de matériel de réseau informatique  72268000-1 Services de fourniture de logiciels  32420000-3 Matériel de réseau |

Le présent document constitue le cadre de réponse technique du marché. Le document sert de notation aux critères portant sur la valeur technique.

Le candidat doit proposer une offre conforme aux exigences formulées dans le dossier de consultation. A défaut, son offre est déclarée irrégulière et est susceptible d’être rejetée pour ce motif.

Les réponses au présent document valent engagement de la part du candidat quant aux modalités, charges et délais à respecter.

Le candidat est tenu de présenter son offre technique et méthodologique en respectant le plan du présent document. Si utile, il peut compléter avec des annexes techniques complémentaires en en faisant référence dans les parties correspondantes.

Le candidat est tenu de présenter son offre technique et méthodologique :

* Soit en utilisant le présent CMT en renseignant les champs à cet effet
* Soit en fournissant un mémoire technique qui respecte le plan du présent document.

Le candidat est vivement encouragé à utiliser le présent CMT.

**Point d’attention**

Le CCTP du marché expose un certain nombre d’exigences numérotées **« EX-RES\_1 », « EX-DOC\_1 »,** etc.

**Ces exigences représentent le minimum auquel le soumissionnaire doit répondre pour que son offre puisse être considérée comme régulière. Une offre irrégulière sera rejetée et non analysée.**

Tout soumissionnaire devra répondre dans son offre à chacune des exigences exposées au CCTP du marché.

Les réponses aux exigences ne doivent pas être mutuellement exclusives et sont contractuelles.

Les éléments de réponse fournis par chaque soumissionnaire devront permettre de confirmer que le soumissionnaire a bien compris les besoins exprimés et de déterminer dans quelle mesure il sait y répondre.

**SOMMAIRE**

[1. QUALITÉ DE L’EQUIPE DEDIEE 4](#_Toc216949137)

[1.1. Organisation, qualification et expérience de l’équipe dédiée à la maintenance et à la supervision 4](#_Toc216949138)

[1.2. Organisation, qualification et expérience l’équipe dédiée aux installations, interventions et expertises complémentaires. 5](#_Toc216949139)

[2. METHODES ET OUTILS 6](#_Toc216949140)

[2.1. Qualité de l’initialisation des prestations 6](#_Toc216949141)

[2.2. Qualité des outils, méthode de suivi et de gouvernance des prestations. 7](#_Toc216949142)

[2.3. Outil de ticketing et gestion des incidents, et outil et méthodologie de supervision et de sauvegarde des configurations 8](#_Toc216949143)

[2.4. Engagements de service en matière de GTI et de GTR 9](#_Toc216949144)

[2.5. Modalités de la maintenance « best effort » des matériels en fin de vie et Plan de Continuité d'Activité (PCA) informatique 10](#_Toc216949145)

[2.6. Méthodologie, planning et moyens mis en œuvre pour la réversibilité 11](#_Toc216949146)

[3. PROJETS DE REMPLACEMENT 12](#_Toc216949147)

[3.1. Projet 1 : Solution de remplacement des cœurs de réseau du site Parisien du CNC 12](#_Toc216949148)

[3.2. Projet 2 : Solution de remplacement des infrastructures VPN 13](#_Toc216949149)

[4. DISPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES 15](#_Toc216949150)

[4.1. Diagnostic énergétique du parc 15](#_Toc216949151)

[4.2. Qualités environnementales des matériels et équipements proposés (éco-conception, réparabilité, revalorisation, certification…) 16](#_Toc216949152)

[5. Clause sociale 17](#_Toc216949153)

[6. Autres 18](#_Toc216949154)

# QUALITÉ DE L’EQUIPE DEDIEE

|  |
| --- |
| Organisation, qualification et expérience de l’équipe dédiée à la maintenance et à la supervision |
| **PP-2.1 :** Le candidat présente de façon claire les différents membres de l’équipe dédiée (CV, expérience) à la prise en charge de la maintenance et la supervision des équipements du présent marché, ou leur paramétrage.  Dans ce cadre il est invité à présenter dans sa réponse les niveaux d’agrément ou les certifications dont les membres de l’équipe disposent en lien avec les équipements du périmètre à maintenir. Il joint la copie de l’ensemble de ses certifications des membres de l’équipe proposée.  Les certifications attendues sont notamment :  Pour Cisco :   * Expertise sur les architectures réseau sécurisé et contrôle d’accès ; * Expertise dans la sécurité des SI ; * Expertise dans la mise en place d’accès distants sécurisés (SAAS et on Premise), VPN, ZTNA, No Trust ; * Outils collaboratifs (On Premise et SAAS) ; * Téléphonie Ip.   Et pour Palo Alto sur :   * Expertise sur les Firewalls Hardware et outils de reporting et configurations Palo Alto. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Organisation, qualification et expérience l’équipe dédiée aux installations, interventions et expertises complémentaires. |
| **PP-2.2**: Le candidat présente de façon claire les différents membres de l’équipe dédiée (CV, expérience) en charge de réaliser les expertises, de prendre en charge l'installation des équipements ou d'intervenir sur site pour leur remplacement.  Dans ce cadre il est invité à présenter dans sa réponse les niveaux d’agrément ou les certifications dont les membres de l’équipe disposent en lien avec les équipements du périmètre à maintenir. Il joint la copie de l’ensemble de ses certifications des membres de l’équipe proposée.  Il est notamment attendu que le candidat mette en avant son expertise en matière de migration vers la téléphonie Teams.  Les certifications attendues sont notamment :  Pour Microsoft Teams :   * Outils collaboratifs (SAAS), Office 365.   Pour Cisco :   * Expertise sur les architectures réseau sécurisé et contrôle d’accès ; * Expertise dans la sécurité des SI ; * Expertise dans la mise en place d’accès distants sécurisés (SAAS et on Premise), VPN, ZTNA, No Trust ; * Outils collaboratifs (On Premise et SAAS) ; * Téléphonie Ip.   Et pour Palo Alto sur :   * Expertise sur les Firewalls Hardware et outils de reporting et configurations Palo Alto. * Expertise dans la mise en place d’accès distants sécurisés (SAAS et on Premise), VPN, ZTNA, No Trust. |
| **Réponse Méthodologie :** |

# METHODES ET OUTILS

|  |
| --- |
| Qualité de l’initialisation des prestations |
| **PP-2.1 :** Le candidat présente les outils, la méthodologie et le planning mis en œuvre pour assurer l’initialisation des prestations. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Qualité des outils, méthode de suivi et de gouvernance des prestations. |
| **PP-2.2**: Le candidat précise la gouvernance qu'il propose de mettre en place au regard des besoins exprimés dans le CCTP, et fait ressortir les éventuels écarts de façon claire.  Le candidat précise notamment sa capacité à produire les tableaux de bord attendus, et apporte un éclairage sur leur contenu et comment ils aideront au pilotage des prestations.  Le candidat précise également l’équipe dédiée à la gouvernance. Il est invité à joindre les CV. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Outil de ticketing et gestion des incidents, et outil et méthodologie de supervision et de sauvegarde des configurations |
| **PP-2.3** : Le candidat   * Présente son outil de ticketing et détaille les modalités d’accès et d’ouverture d’un ticket, ainsi que le cycle de vie d’un ticket selon sa gravité ; * Détaille son outil de supervision et de backup des configurations. Il précise également les processus de détection d'anomalie, les ouvertures de tickets associés et ses interactions avec les équipes dédiés au support |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Engagements de service en matière de GTI et de GTR |
| **PP-2.4** : Le candidat :   * Indique la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) qu'il associe à chaque Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) proposé. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Modalités de la maintenance « best effort » des matériels en fin de vie et Plan de Continuité d'Activité (PCA) informatique |
| **PP-2.5** : Le candidat :   * Décrit la démarche et les moyens qu’il met en œuvre dans le cadre d’une maintenance « best effort » appliquée aux matériels en fin de vie. Cette description porte notamment sur les actions envisagées, les délais d’intervention envisageables ainsi que les limites du support proposé * Présente son Plan de Continuité d’Activité (PCA) informatique, en précisant les mesures mises en œuvre pour assurer la continuité de service, notamment au niveau de son **centre de support.** |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Méthodologie, planning et moyens mis en œuvre pour la réversibilité |
| **PP-2.6** : Le candidat présente la méthodologie, le planning et les moyens qu’il compte mettre en œuvre pour réaliser la réversibilité. |
| **Réponse Méthodologie :** |

# PROJETS DE REMPLACEMENT

|  |
| --- |
| Projet 1 : Solution de remplacement des cœurs de réseau du site Parisien du CNC |
| Le CNC est équipé d’un cluster de 2x2 commutateurs de type Cisco 3850 assurant les fonctions de cœur de réseau. Ces matériels arrivent en fin de support constructeurs fin 2027 et il est prévu de les remplacer pendant la durée du présent marché.  **PP-3.1** : Dans le cadre de ce marché, le candidat décrira une solution de remplacement des cœurs de réseau du site Parisien du CNC en indiquant précisément la méthodologie utilisée et le mode projet associé, les équipes, le calendrier, les risques et prérequis associées, la charge estimée et le niveau de sollicitation des équipes du CNC.  Ce changement devra être réalisé en minimisant l’impact sur les infrastructures existantes. Le candidat devra s’appuyer sur le descriptif réseau du présent marché pour proposer une solution de remplacement moderne, sécurisée, pérenne et évolutive pour cette migration.  La migration se fera à iso périmètre. Les éventuelles nouvelles fonctionnalités proposées par le candidat seront préalablement validées et testées par le CNC. Si elles s’avèrent concluantes, elles seront mises en place.  La future plateforme devra être totalement compatible avec toutes les solutions Cisco en place et notamment les supervisions et le contrôle d’accès réalisé par les ISE. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Projet 2 : Solution de remplacement des infrastructures VPN |
| Le CNC est équipé d’une solution d’accès VPN permettant à ses agents et partenaires d’accéder aux ressources internes. Cette solution dédiée est basée sur un cluster de Cisco ASA FRP2110. La solution n’assure que la fonctionnalité VPN. Les fonctions de filtrage sont assurées par des matériels dédiés à cet effet, les firewalls Palo-Alto (maintenance prévue au présent marché).  Architecture :   * Les authentifications des machines et agents sont de 2 types : * Authentification par certificat machine délivré par l’AD CNC pour les agents du CNC * Authentification par portail captif pour les partenaires CNC. * Accès réseau des agents du CNC via fonctionnalité de split Tunneling. Seuls les réseaux CNC sont routés dans le tunnel, les autres accès notamment vers Internet utilise la sortie réseau classique directe et locale du PC. * Les postes clients CNC sont équipés pour ces accès de : * Client Cisco Anyconnect en mode « Always On ». Le client détecte s’il est connecté au réseau filaire du CNC. Dans le cas contraire, le VPN est automatiquement démarré. * Client Umbrella : cette surcouche de filtrage URL DNS intégré au client VPN Anyconnect permet d’assurer un filtrage d’URL sur les postes CNC. Cette surcouche est nécessaire car l’architecture VPN choisie est de type « split-tunneling ».   L’ANSSI, préconise depuis quelque temps, de remplacer les infrastructures de type VPN SSL par des installations et infrastructures plus modernes.  **PP-3.2** : Dans le cadre de ce marché, le candidat décrira une solution de remplacement de ces accès VPN ainsi que le mode projet associé.  La nouvelle solution devra permettre de donner un accès authentifié et filtré à n’importe quelle ressource du réseau interne ou externe (Cloud, SAAS, etc) et notamment :   * Être compatible avec différents types d’authentifications (Azure AD, ADFS, MFA…) ; * Filtrage des applications SAAS et cloud ; * Intégrer la notion de « Zero Trust » ; * Limiter l’installation d’agents sur les postes utilisateurs ; * Permettre une facilité de connexion telle que la solution actuellement en place (mode « Always on ») ; * Être compatible avec les outils de sécurité en place Palo Alto.   Le candidat doit également décrire la démarche qu’il propose pour déployer cette nouvelle solution, intégrant notamment :   * Les équipes envisagées et la charge estimée ; * Le calendrier prévisionnel envisagé ; * Les risques et prérequis associées ; * Le niveau de sollicitation des équipes du CNC. |
| **Réponse Méthodologie :** |

# DISPOSITIONS ENVIRONNEMENTALES

|  |
| --- |
| Diagnostic énergétique du parc |
| **PP-4.1** : Le candidat présente une méthodologie pour diagnostiquer la consommation énergétique du parc d’équipements du CNC concerné par le marché, en proposant la remontée d’indicateurs clés. |
| **Réponse Méthodologie :** |

|  |
| --- |
| Qualités environnementales des matériels et équipements proposés (éco-conception, réparabilité, revalorisation, certification…) |
| **PP-4.2** : Le candidat expose les qualités environnementales des matériels et équipements proposés au titre du marché (éco-conception, réparabilité, revalorisation, certification…). |
| **Réponse Méthodologie :** |

# Clause sociale

|  |
| --- |
| Le candidat s’engage à mettre en œuvre les objectifs d’insertion définis dans le CCAP (une réponse négative entraine le rejet de l’offre du candidat) :  OUI  NON  Le candidat est invité à renseigner sa proposition et ses engagements pour atteindre les objectifs d’insertion prévue au CCAP, notamment :   * Le correspondant opérationnel pour le suivi des actions d'insertion professionnelle ; * Les modalités de gestion en cas de difficultés pour assurer son engagement ; * Les informations présentées dans le Bilan (fournir un exemple de bilan si possible) ; * Les modalités d’accompagnement des publics cibles. |
| **Réponse :** |

# Autres

|  |
| --- |
| Le candidat peut présenter tout autre élément jugé utile pour appuyer son offre.  Il est notamment invité à présenter :   * Les avantages relatifs qu’il estime que son offre présente, notamment par rapport à ses éventuels concurrents ; * Le nom et les cordonnées de la personne en charge du suivie de la procédure de passation du marché pouvant être notamment contacter pour des aspects commerciaux ou administratifs ; * Le nom et les coordonnées de la personne qui aura la charge du pilotage du marché en cours d’exécution. |
| **Réponse :** |