

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)
POUVOIR ADJUCATEUR
Musée national de la Marine 17, place du Trocadéro 75116 PARIS
OBJET
Assistance à l'infogérance des systèmes et réseaux d'information du musée. Tierce Maintenance
NUMÉRO DE L'ACCORD-CADRE
26MSI01
PROCÉDURE
Appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du code de la commande publique

## SOMMAIRE

I.	Objet de l'accord-cadre .....	3
II.	Description des prestations.....	3
a.	Infogérance des serveurs et des réseaux informatiques sur les sites.....	3
b.	Environnement technique.....	3
c.	Maintenance corrective .....	5
d.	La maintenance évolutive et l'accompagnement dans le cadre de projet ponctuel .....	5
e.	Niveau de service et engagement sur les délais maximum de résolution des incidents.....	6
f.	Obligations du titulaire.....	7
III.	Annexe : systèmes hors périmètres .....	7
a.	Site web du musée .....	7
b.	Applications métiers SaaS avec leur propre support .....	7
c.	Contrat de maintenance matériels serveurs.....	7

## **I. Objet de l'accord-cadre**

Le Musée National de la Marine souhaite une assistance à l'infogérance des systèmes et des réseaux d'information assurée en partie par un tiers.

La prestation concerne l'ensemble des sites du Musée National de la Marine en France métropolitaine (Paris, Dugny, Brest, Port-Louis, Rochefort, Toulon) ainsi que leur interconnexion.

Le périmètre de l'accord-cadre ne comprend pas l'infogérance des applications métiers qui sont, elles, assurées par les éditeurs (application de billetterie, comptable, RH, GED etc., voir la liste plus loin à titre indicatif).

Le parc informatique à disposition du personnel (Postes informatique, parc d'impression) est géré par la direction des systèmes d'information du musée. Les interactions pouvant survenir entre les applications serveurs et les postes de travail peuvent faire l'objet de demande de support auprès de la société d'infogérance.

## **II. Description des prestations**

### **a. Infogérance des serveurs et des réseaux informatiques sur les sites.**

L'objet du présent accord-cadre est d'obtenir une solution de tierce maintenance pour assurer le support de l'environnement d'infrastructures, de virtualisation, des systèmes serveurs et des sauvegardes qui se trouve au-delà de la capacité et connaissance interne à la DSI MNM.

Cette externalisation comprend deux aspects :

- la maintenance corrective et les modifications routinière ;
- la maintenance évolutive, dans le cadre de projet ponctuel.

Cette externalisation regroupe les activités suivantes :

- Administration des serveurs physiques et virtuels du musée ;
- Assistance de l'équipe informatique et conseil ;
- Supervision ;
- Assistance dans le suivi des mises à jour de sécurité ;
- Gestion des services réseaux : Active Directory, DHCP, DNS, VPN, serveur d'impression ; serveurs participant au fonctionnement du service informatique (ticketing...)
- Assistance dans la gestion des sauvegardes.
- Assistance dans la maintenance et la configuration WiFi

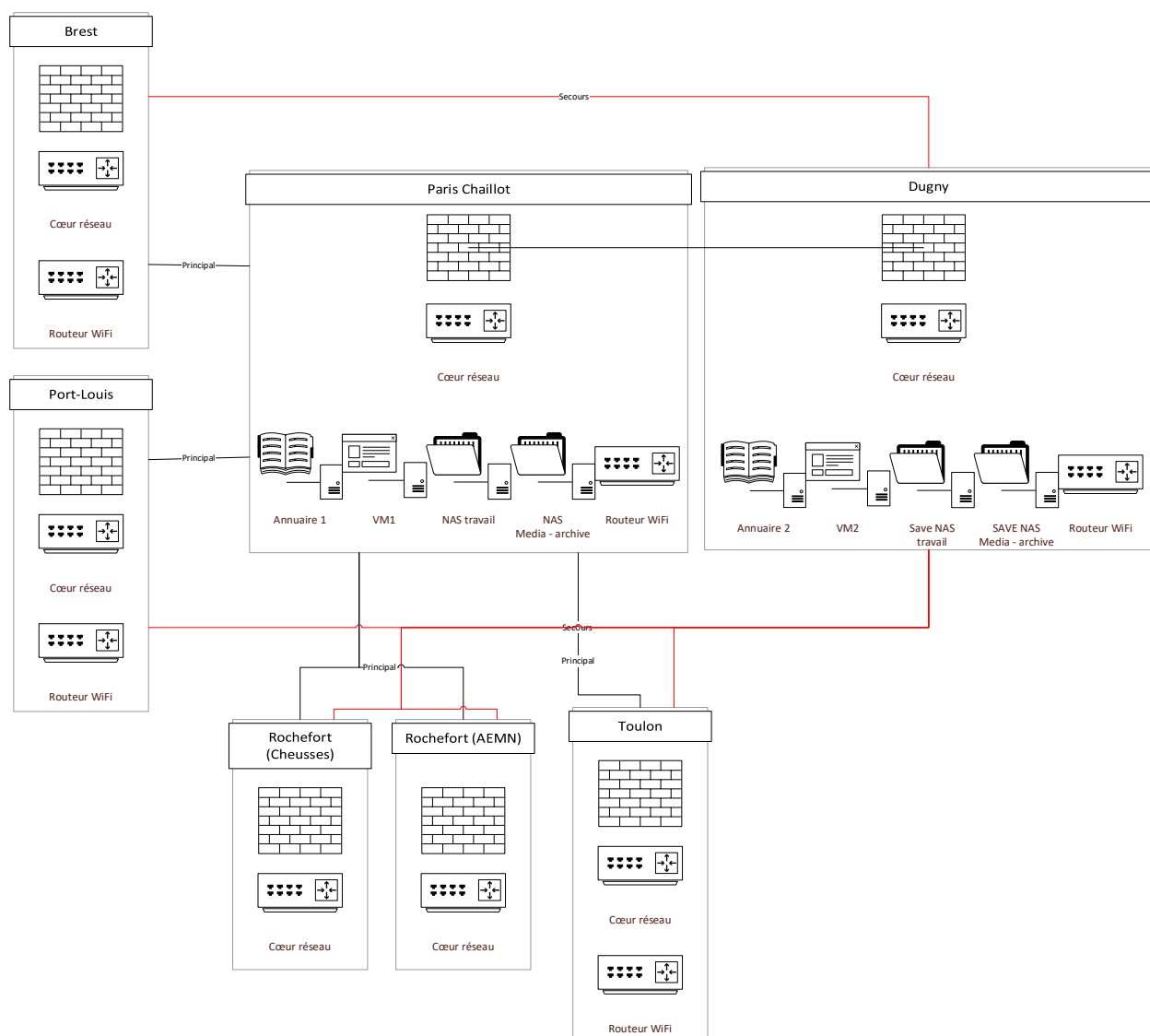
Les dispositifs listés en annexe et les applications métiers ne font pas parties du périmètre de cet accord-cadre.

### **b. Environnement technique**

A la suite de la refonte du système d'information durant l'année 2024, plusieurs serveurs physiques seront installés dans des locaux informatique dédiés. Les équipements réseaux et les serveurs de ces salles sont installés en baies.

La structure principale du réseau sera répartie entre le site principal où se trouve le Musée National de la Marine à Paris dans une aile du palais Chaillot et le site secondaire sur le site de Dugny,

réserve du musée qui lui servira de zone de secours. Le prestataire choisi devra aider à maintenir une architecture permettant la bascule entre les deux sites dans le cadre d'un PCA (Plan de continuité d'activité).



Liste non exhaustive des serveurs et systèmes à infogérer :

- Serveurs d'infrastructure : contrôleur de domaine, Active directory, DNS, DHCP ;
- 2 serveurs hôtes de virtualisation VMware vSphere et leur serveur de stockage de serveurs virtuels
- deux NAS de stockage de données partagées et de média ainsi que d'archive
- trois NAS de sauvegarde (données partagées, media et archive, sauvegarde VM)

Application utilisée pour les sauvegardes :

- Veeam Backup 12 : sauvegarde des serveurs virtuels sur NAS en réseau.

Les serveurs ont les versions OS et d'applications d'infrastructures suivantes :

- Majoritairement Windows Server pour les serveurs d'infrastructure ;

L'assistance à la gestion DNS du domaine musee-marine.fr au quotidien et dans les évolutions futures (messagerie et GED cloud...)

L'assistance dans la distribution du RIE (Réseau Interministériel de l'Etat) au sein du réseau interne du musée.

### **c. Maintenance corrective**

Dans le cadre de la maintenance corrective, le titulaire prend en charge :

- Le traitement des incidents déclarés par la DSI du musée (le niveau de gravité des incidents est établi conjointement entre la DSI et le titulaire. Cf.XXX) ;
- L'intervention sur les sites en Ile-De-France, si le problème ne peut être réglé à distance ;
- La mise en œuvre d'un outil de gestion des tickets d'incidents.
- 01 jour d'assistance toutes les deux semaines pour le traitement de modification routinière (ouverture de ports, vérification et audit de modification par la DSI...)

Dans le cas où les interventions en télémaintenance et téléphoniques ne suffiraient pas à résoudre le problème rencontré, le titulaire mandate sur site les personnels qu'il juge aptes à la résolution de l'incident.

#### ***Gestion des incidents***

Les incidents sont des demandes émises par la DSI du musée dans le périmètre du cahier des charges. Ces incidents peuvent être déclarés soit par téléphone auprès de la hotline du prestataire, soit par mail, soit via l'outil de gestion des incidents du prestataire. Dans tous les cas, l'incident fait l'objet d'un enregistrement sur l'outil de gestion des incidents pour un suivi jusqu'à sa clôture par le client. Le niveau de gravité est alors déclaré en accord avec le client et le niveau de service est mis en œuvre.

#### ***Télémaintenance***

Le candidat proposera dans son mémoire technique les outils nécessaires à la télémaintenance. Il devra préciser les éléments liés à la sécurité des connexions. En cours de contrat le prestataire retenu peut faire évoluer et/ou remplacer ces outils. Il devra en informer la DSI qui donnera son accord.

#### ***Intervention sur site***

L'intervention sur site peut s'avérer nécessaire en cas d'impossibilité de diagnostiquer un problème technique, d'un arrêt de production majeur ou de la nécessité d'intervenir sur site suite au diagnostic de notre centre de service. Le déplacement sera fait par le service informatique du Musée National de la Marine et le titulaire assistera à distance le technicien sur place pour l'intervention.

Les délais d'intervention sont précisés dans le chapitre concernant le niveau de service (cf. XXX)

### **d. La maintenance évolutive et l'accompagnement dans le cadre de projet ponctuel**

La maintenance évolutive a pour cadre l'accompagnement technique et l'apport d'une expertise lors des différents améliorations, évolutions ou mises à jour du système d'information du Musée.

Ces actions feront suite à l'expression d'un besoin de la part du client et d'un échange avec le prestataire qui effectuera un chiffrage matériel et de personnels nécessaires à ces actions.

Celle-ci se feront à la suite de demandes ponctuelles de la part du client mais peuvent faire suite à des préconisations ou alertes de la part du prestataire.

#### e. Niveau de service et engagement sur les délais maximum de résolution des incidents

Dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire devra s'engager à respecter les engagements suivants :

**Plages de disponibilité :** jours ouvrés, 9h – 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés).

**Engagement sur les rétablissements de services :** l'intervention sur site peut s'avérer nécessaire en cas d'impossibilité de diagnostiquer un problème technique, d'un arrêt de production majeur ou de la nécessité d'intervenir sur site suite au diagnostic effectué à distance.

La plage d'intervention d'un technicien devra inclure les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h–18h.

Niveau de criticité	Impact sur l'activité	Éléments concernés	Délai maximum de prise en compte de l'incident	Délai maximum de traitement de l'incident	Délai maximum d'intervention sur site (si nécessaire)
1 : incident critique et Majeur	Incident ayant un Impact fort sur l'activité du musée	<b>Tout élément matériel et/ou logiciel critique tel que :</b>  Serveurs de données ou d'application (autres que métiers)  Logiciel Système ou application centralisée  Périphérique lié à la production	15 minutes  ouvrées	2 heures  ouvrées	4 heures  ouvrées
2 : Incident critique	Incident ayant un impact modéré sur l'activité du musée, ou sur une partie des utilisateurs	<b>Tout élément matériel et/ou logiciel tel que :</b>  Équipements périphériques partagés  Application de criticité Haute ou Moyenne (applications autres que métiers)	1 heure  ouvrée	4 heures  ouvrées	1 jour ouvré
3 : incident mineur	Incident ayant un impact mineur sur l'activité du musée/d'un utilisateur.	<b>Tout élément matériel et/ou logiciel tel que :</b>	2 heures  ouvrées	1 jour ouvré	L'équipe du musée doit être en mesure d'assurer le relai

		Application de criticité faible (autres que métiers)  Equipements périphériques partagés non critique			
--	--	---	--	--	--

#### **f. Obligations du titulaire**

Le titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier il s'engage à informer le musée des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Outre le respect de ses obligations, le titulaire informera préalablement le musée de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité (ou une dégradation des performances) du système.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque par force brute doivent être pris en compte.

Le titulaire s'engage à garantir la confidentialité des données du musée. Toutes les interventions doivent être réalisées conformément aux politiques de sécurité du musée et aux normes en vigueur (RGPD, etc.).

### **III. Annexe : systèmes hors périmètres**

Le candidat trouvera plus bas le descriptif des systèmes non pris en charge par le présent accord-cadre.

#### **a. Site web du musée**

Le site web et le blog du musée sont hébergés sur une plateforme externe.

L'hébergement, les solutions serveurs et logicielles sont assurés par la société DIGDEO

#### **b. Applications métiers SaaS avec leur propre support**

Application de billetterie : SecuTix

Application de gestion comptable : ELAP

Application RH : RenoiRH et Eurécia

Application de gestion des collections : WebMuseo

#### **c. Contrat de maintenance matériels serveurs**

Le musée a contracté pour la partie matérielle de ces serveurs des supports à J+1 avec les fabricants DELL et HP. Certains équipements serveurs HP font l'objet d'une extension.