MARCHE DE « TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION »

« MARCHE PORTANT SUR DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'EPF D'OCCITANIE »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

Procédure d'appel d'offres ouvert soumis aux dispositions des articles
L.2124-2, R.2124-2, R.2161-2, R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique

Références : M2026-30

Sommaire

1- Objet du marché - dispositions générales 4

1.1 Contexte et objet du marché 4

1.2 Fourniture de licences 4

1.3 Fourniture et administration de la solution de protection de la messagerie 5

1.4 Gestion des noms de domaine 5

2- Infrastructure existante 6

2.1 Localisation du matériel informatique 6

2.2 Infogérance Existante 10

3- - lieux et périmètre d'intervention 11

4- 4 - Effectifs des intervenants et compétences minimales attendues 11

5- - Prestation de support 13

5.1 Définition et périmètre des prestations 13

5.2 Fonctionnement et organisation du support 13

5.3 Présence sur site des intervenants 15

6- Maintenance du parc et sécurité du système d'information 16

6.1 Objectifs de la prestation 16

6.2 Les modalités d'intervention et de gestion des incidents 16

6.3 Garanties de service exigées pour le maintien en condition opérationnelle du système d'information 18

6.4 Services de sécurité managés 19

7- Prestations de conseil et d'accompagnement dans l'évolution du système d'information 21

7.1 Fourniture de licences Microsoft 365 et gestion des noms de domaine 22

8- GOUVERNANCE ET EXIGENCES QUALITE 22

8.1 Plan de reprise d'activité (PRA) 22

8.2 Maintien en condition opérationnelle 22

8.3 Sécurité et intégrité des données 23

8.4 Audits du système 23

8.5 Rapports d'activité 23

9- Gouvernance et pilotage de la prestation 24

Instance de Gouvernance 24

9.2 Suivi de l'exploitation 25

9.3 Gestion des changements 25

9.4 Interlocuteurs du titulaire 25

10- Transition - réversibilité – transférabilité 26

10.1 Phase de transition 26

Réversibilité 26
Livrables de réversibilité 26
11- 11. Audit de sécurité 27

1- Objet du marché - dispositions générales

1.1 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les prestations techniques attendues dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles (MCO) des infrastructures informatiques et des services Microsoft 365, de la gestion des licences Microsoft 365 ainsi que de l'administration des noms de domaine de l'EPF.

Les prestations confiées au titulaire visent notamment à assurer :

- L'exploitation et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures informatiques ;
- L'administration des systèmes, des réseaux et des services Microsoft 365 ;
- La supervision des infrastructures et des services ;
- La maintenance préventive, corrective et évolutive des composants du système d'information ;
- La sécurisation des infrastructures et des services ;
- L'administration des licences Microsoft 365, incluant leur suivi, leur affectation, leur optimisation ainsi que l'accompagnement de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie dans la gestion de son parc de licences ;
- L'administration des noms de domaine de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, comprenant notamment leur gestion, leur renouvellement, la gestion des enregistrements DNS publics associés ainsi que le maintien de leur disponibilité ;
- L'accompagnement des évolutions techniques et des projets relevant du périmètre du présent CCTP.

Le titulaire devra assurer la continuité des services informatiques en veillant au maintien d'un niveau de qualité conforme aux exigences définies dans le présent CCTP et en appliquant les bonnes pratiques d'exploitation des systèmes d'information.

Les prestations devront être réalisées dans le respect des politiques de sécurité de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, des recommandations et guides publiés par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), ainsi que des règles de l'art applicables aux environnements d'exploitation des infrastructures informatiques et des services Microsoft 365.

1.2 Fourniture de licences

Dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, l'Établissement Public Foncier d'Occitanie pourra solliciter le titulaire pour la fourniture des licences Microsoft nécessaires à l'exploitation, à la sécurisation et à l'évolution de son système d'information.

Les licences susceptibles d'être commandées comprennent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Licence Microsoft 365 Business Standard ;
- Licence Microsoft 365 Business Basic ;
- Licence Microsoft 365 Business Exchange Online Plan 1 ;
- Licence Microsoft 365 E3 ;
- Licence Microsoft 365 Enterprise Mobility + Security E5 (EMS E5);
- Licence Microsoft visio plan 2 ;
- Licence Microsoft planner and Project plan 3 (anciennement Project plan 3).

Dans cette hypothèse, le titulaire s'engage à proposer les licences au tarif public en vigueur de l'éditeur ou, à défaut, au tarif catalogue pratiqué par le distributeur agréé, sans appliquer de majoration, de commission ou de rémunération additionnelle.

À l'appui de toute proposition commerciale, le titulaire devra produire les justificatifs permettant de vérifier le tarif appliqué (grille tarifaire officielle, devis de l'éditeur ou du distributeur agréé, facture d'achat, capture du portail CSP ou tout document probant équivalent).

L'Établissement Public Foncier d'Occitanie se réserve le droit de refuser toute proposition ne respectant pas ces dispositions ou dont les justificatifs seraient jugés insuffisants.

1.3 Fourniture et administration de la solution de protection de la messagerie

Le titulaire assure la fourniture, le déploiement, l'administration, le maintien en conditions opérationnelles et les évolutions de la solution de protection de la messagerie électronique retenue par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

À ce titre, il assure notamment :

- La fourniture des licences ou abonnements nécessaires au fonctionnement de la solution, lorsqu'ils sont requis ;
- L'administration de la solution de protection de la messagerie ;
- La protection des messageries contre les courriers indésirables (antispam), les logiciels malveillants (antimalware), les tentatives de phishing, les usurpations d'identité et les courriels frauduleux ;
- L'administration des politiques de filtrage, de quarantaine et de sécurité de la messagerie ;
- La gestion des règles de transport de messagerie, lorsque la solution le nécessite ;
- Le suivi de la solution, son maintien en conditions opérationnelles, les mises à jour, ainsi que les évolutions nécessaires pour garantir un niveau de protection adapté aux menaces ;
- Test de phishing à réaliser sur une période semestrielle.

La solution proposée devra être compatible avec l'environnement Microsoft 365 de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie et ne devra pas perturber le fonctionnement des services de messagerie.

1.4 Gestion des noms de domaine

Le titulaire assure la gestion administrative et technique des noms de domaine de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie nécessaires au fonctionnement, à la sécurité et à la disponibilité de son système d'information.

À ce titre, les prestations comprennent notamment :

- L’administration des noms de domaine existants ainsi que de ceux qui pourraient être acquis pendant la durée du présent accord-cadre ;
- Le renouvellement des noms de domaine avant leur échéance, afin d'assurer leur disponibilité et d'éviter toute interruption de service ;
- La création, le transfert, la modification et, le cas échéant, la suppression des noms de domaine, sur demande de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ;
- La gestion de la relation avec le ou les registrars, y compris l'ensemble des opérations administratives nécessaires à l'enregistrement, au renouvellement, au transfert ou à la suppression des noms de domaine ;
- L’administration des zones DNS publiques et des enregistrements associés (A, AAAA, CNAME, MX, TXT, SRV, PTR, etc.) ;

- La configuration et la maintenance des enregistrements nécessaires au bon fonctionnement des services Microsoft 365, notamment les enregistrements MX, Autodiscover, SPF, DKIM et DMARC ;
- Le contrôle de la cohérence et de la conformité des configurations DNS avec les services exploités et les exigences de sécurité ;
- La surveillance des dates d'expiration des noms de domaine ainsi que l'information préalable de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie de toute action nécessaire à leur renouvellement ou à leur maintien en service ;

Les noms de domaine demeurent la propriété exclusive de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie. Le titulaire intervient exclusivement en qualité d'administrateur technique et ne pourra, en aucun cas, se désigner comme titulaire, propriétaire ou bénéficiaire des droits attachés aux noms de domaine.

Le titulaire veillera à assurer la continuité de service des noms de domaine et des services qui y sont associés. Il signalera sans délai tout risque susceptible d'affecter leur disponibilité, leur intégrité ou leur sécurité et proposera les mesures correctives ou préventives appropriées.

À la demande de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, le titulaire remettra un état actualisé des noms de domaine administrés. Cet état précisera notamment, pour chaque nom de domaine :

- Sa date d'expiration ;
- Son bureau d'enregistrement (registrar) ;
- Les contacts administratifs et techniques associés ;
- Les principaux enregistrements DNS configurés.

2- Infrastructure existante

2.1 Localisation du matériel informatique

2.1.1. Siège

Le site du siège de Montpellier héberge l'ensemble des infrastructures informatiques de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie réparti sur 3 bâtiments.

Bâtiment 19 à Montpellier :

- 3 hyperviseurs Dell DELL R760 XS, DELL R740 et DELL R740 sous VmWare Vsphere X en cluster ;
- 2 pares-feux en HA de la gamme Stormshield SN-M-SERIES 520 ;
- 1 cœur de réseau HPE en stack 2 units type : HPE Aruba 1960 48G sous garantie constructeur ;
- Distribution réseau sur 1 HPE NETWORK 5130 JG937A ;
- Borne wifi HPE networking Instant On AP25 géré en Cloud ;
- 1 OXO qui gère la téléphonique fixe ;
- 1 box internet ;
- 1 Routeur Cisco pour la liaison LAN TO LAN ;
- 1 Stockeur vidéo ;
- 1 onduleur type « à définir » ;
- NAS type RS2423RP+ ;
- 1 badgeuse ;
- 1 centrale d'alarme ;
- 1 centrale d'alarme.

Bâtiment 18 à Montpellier :

- 1 commutateur réseau assurant la desserte des postes de travail ;
- 1 centrale d'alarme assurant la protection du bâtiment 18 ;
- 1 Enregistreur vidéo pour la levée de doute en cas d'intrusion ;
- 1 badgeuse.

Bâtiment 21 à Montpellier :

- 1 commutateur réseau assurant la desserte des postes de travail ;
- 1 centrale d'alarme assurant la protection du bâtiment 21 ;
- 1 badgeuse ;
- 1 centrale d'alarme ;
- 1 Enregistreur vidéo pour la levée de doute en cas d'intrusion.

2.1.2. Site de Toulouse

- 2 commutateurs réseau assurant la desserte des postes de travail ;
- 1 routeur relié à un commutateur permettant d'établir une connexion LAN to LAN avec le site Montpellier ;
- 1 badgeuse ;
- 1 centrale d'alarme ;
- 1 interphone.

2.2. Liaisons techniques

Géographiquement le cœur du réseau se trouve dans le bâtiment du siège à Montpellier (le 19). Ce bâtiment est relié aux deux autres via :

- 1 lien de fibre pour le bâtiment 21 ;
- 1 lien de fibre pour le bâtiment 18 ;
- 1 lien LAN to LAN pour le site de Toulouse.

2.3. Parc utilisateurs et équipements

À la date de lancement du présent marché, le parc informatique de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie est composé notamment de :

- 95 utilisateurs ;
- 190 écrans ;
- 75 téléphones mobiles ;
- 38 tablettes.

Ce parc est susceptible d'évolution durant toute la durée d'exécution du marché.

2.4. Système de sauvegarde

L'Établissement Public Foncier d'Occitanie dispose d'une solution de sauvegarde reposant sur Veeam Backup & Replication. L'ensemble de l'infrastructure virtuelle VMware fait l'objet d'une sauvegarde quotidienne chiffrée, réalisée vers un serveur de stockage (NAS) dédié.

Afin de garantir la résilience des données, une seconde copie des sauvegardes est externalisée quotidiennement vers une infrastructure de stockage cloud privée, actuellement hébergée par le fournisseur Wasabi Cloud.

2.5 Systèmes d'exploitation (O/S) serveurs des machines virtuelles

- Windows server 2019
- Windows server 2022
- Windows server 2008R2
- Debian 12 et 13
- Ubuntu 18.04.6 LTS
- Rocky Linux 9.4
- CentOS 4
- Proton OS

2.6 Imprimante et scanner

L'EPF d'Occitanie possède :

- Bâtiment 18 :
  - 1 copieur Rico type MP C4504 multifonctions
- Bâtiment 19 :
  - 2 copieurs Toshiba type e-STUDIO4525AC multifonctions
- Bâtiment 21 :
  - 1 copieur Toshiba type e-STUDIO4525AC multifonctions
- Toulouse :
  - 2 copieurs Toshiba type e-STUDIO4525AC multifonctions

Chaque collaborateur peut scanner des documents et récupérer ses scans dans un répertoire se situant sur son espace personnel sur le serveur de fichiers depuis n'importe lequel des copieurs multifonctions.

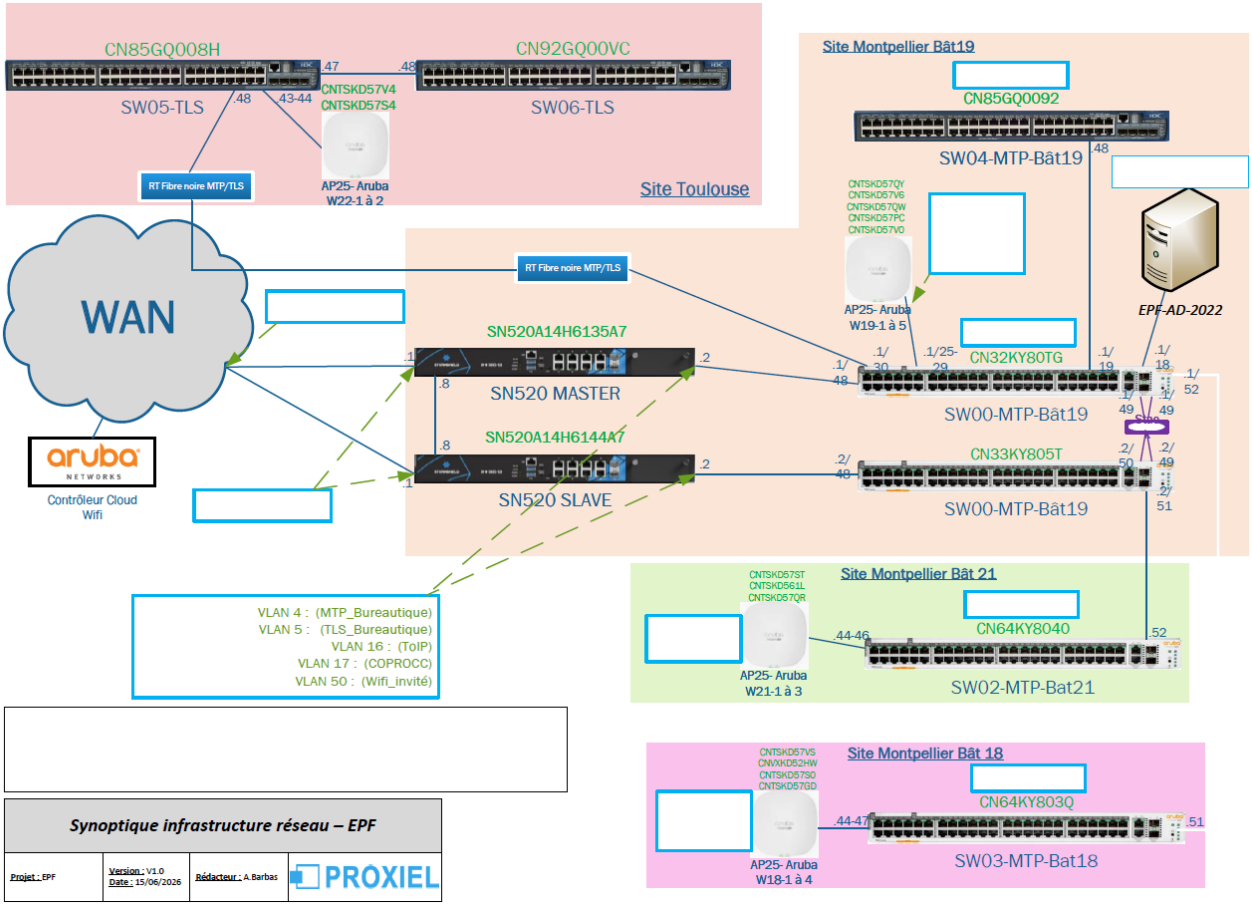
2.7. Site Web

L'EPF d'Occitanie possède deux sites internet hébergés chez un prestataire. Il n'est pas à la charge du prestataire du présent marché.

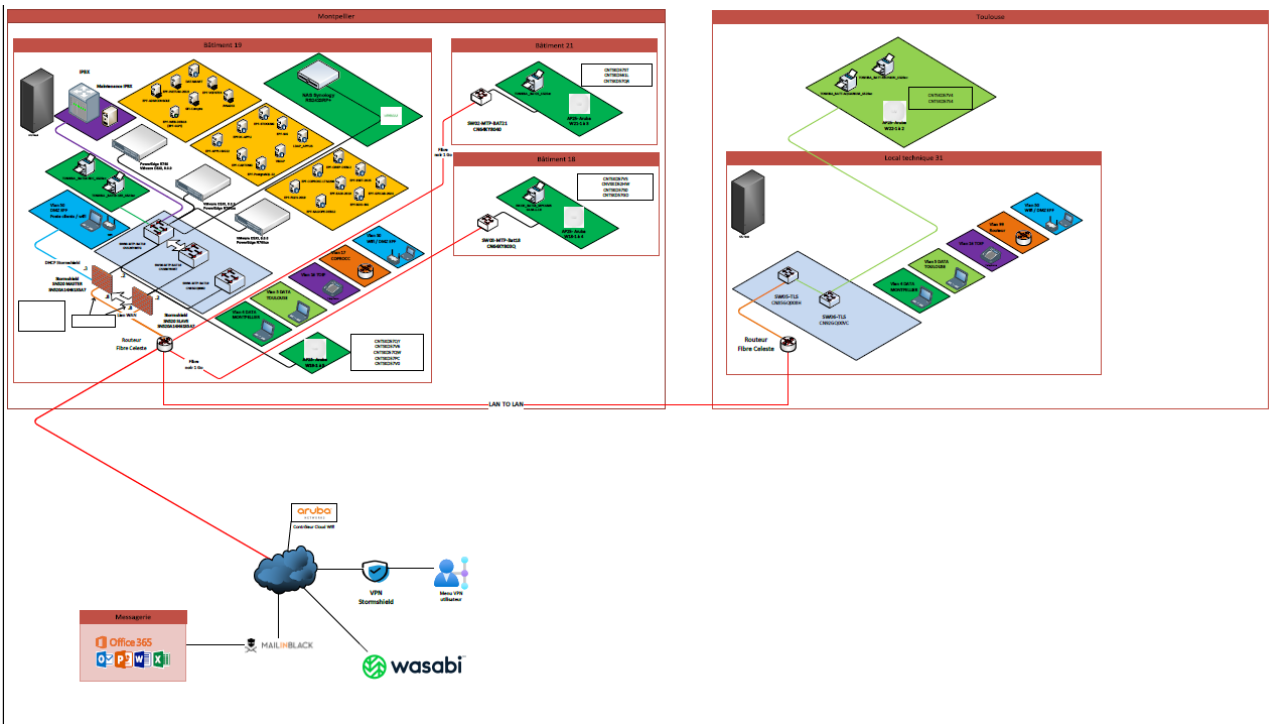
2.8. Téléphonie fixe

Le présent marché ne couvre pas l'administration, le paramétrage, la maintenance ni le support de l'infrastructure de téléphonie fixe.

2.9. Schéma physique



2.10. Schéma logique



2.11. Applications Métier

APPLICATION METIER	TYPE D'HEBERGEMENT	SERVICES UTILISATEURS
SIFOW	ON PREMISE	Tous les services de l'EPF
KALIOPE	SAAS	D3P, DFE et DSPI
ESRI	ON PREMISE	SIG, DSPI
FME	ON PREMISE	SIG
ISOGEO	ON PREMISE	SIG
MY SILAE	SAAS	SG_RH
OHRIS	SAAS	Tous les services
LockSelf	SAAS	Tous les services
GRR	ON PREMISE	Tous les services
Microsoft Office 365		Tous les services
Pack Office 2019-2021-2024		Tous les services
Adobe Acrobate		Tous les services
ITSM/Gestion du support Informatique interne et externe		
GLPI	ON PREMISE	SG_Moyens Généraux
SOPHOS	SAAS	SG_Moyens Généraux

2.12. Infogérance Existante

Les prestations sont assurées à distance ainsi que lors de journées de présence sur site, conformément aux modalités définies dans le présent CCTP.

La gestion des demandes et des incidents est réalisée au moyen de l'outil **GLPI**, utilisé par le service des systèmes d'information pour l'enregistrement et le suivi des tickets.

Le titulaire intervient prioritairement sur les demandes et incidents lors de ses journées de présence sur site, en prenant en charge les tickets enregistrés dans GLPI.

En dehors de ces journées, le service des systèmes d'information continue d'enregistrer les demandes dans GLPI. Lorsque la nature ou le niveau de criticité d'un incident le justifie, le titulaire peut être sollicité afin d'intervenir à distance sur les tickets ouverts, dans les conditions prévues par le présent CCTP.

GLPI	
Type de Ticket	Incident Demande de Service
Catégorie	Comptes et accès Impression Logiciels Réseau Téléphonie
Urgence	Très basse Basse Moyenne Haute Très Haute
SMTP configuré	Oui

3- - lieux et périmètre d'intervention

Les prestations prévues au présent CCTP seront réalisées sur le périmètre géographique suivant :

- Le site de Montpellier ainsi que ses bâtiments annexes ;
- Le site de Toulouse ainsi que ses bâtiments annexes.

Pendant toute la durée d'exécution du présent accord-cadre, ce périmètre pourra évoluer, à la hausse comme à la baisse, notamment en cas d'ouverture, de fermeture, de transfert ou de réorganisation de sites.

Toute évolution du périmètre fera l'objet d'une information du titulaire, en tout état de cause, l'acheteur s'engage à ce que l'évolution de son périmètre d'intervention n'excède pas plus de 25 km du périmètre initial. Dans le cas contraire, l'acheteur et le titulaire mettront en œuvre la clause de réexamen prévu à l'article 14-5 du CCAP afin de réviser les clauses du marché.

4- Effectifs des intervenants et compétences minimales attendues

- **Profil Administrateur Système et Réseau/Chef de projet**

L'administrateur mis à disposition devra pouvoir assurer au minimum les missions suivantes :

- **Maitrise des environnements** :
  - Microsoft office 365 (Cette certification sera nécessaire à l'exécution du contrat, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer sa clause de résiliation en cas de méconnaissance de cette exigence, telle que prévue à l'article 14 du CCAP. En revanche, cette exigence ne saurait être prise en compte dans le cadre de l'analyse des offres. Il s'agit d'un critère d'exécution et non de sélection).
  - OS Serveurs : Windows serveur : 2018 R2 , 2019, 2022, Linux divers
  - MS 2019 ; MS 2022
  - Dell EQL
  - Cisco
  - Stormshield (Cette certification sera nécessaire à l'exécution du contrat, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer sa clause de résiliation en cas de méconnaissance de cette exigence telle que prévue à l'article 14 du CAAP. En revanche, cette exigence ne saurait être prise en compte dans le cadre de l'analyse des offres. Il s'agit d'un critère d'exécution et non de sélection)Nas Synology
  - VmWare, ESXI, VSPHERE
  - VEEAM Backup (Cette certification sera nécessaire à l'exécution du contrat, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer sa clause de résiliation en cas de méconnaissance de cette exigence telle que prévue à l'article 14 du CAAP. En revanche, cette exigence ne saurait être prise en compte dans le cadre de l'analyse des offres. Il s'agit d'un critère d'exécution et non de sélection) et Wasabi
  - TOIP/VOIP
  - WIFI : Aruba
  - Switch : HPE Aruba, Flex Network
  - Sophos

- **Compétences techniques requises :**
  - Assurer le traitement des incidents de niveaux 2 et 3 ;
  - Administrer et maintenir en conditions opérationnelles et de sécurité les infrastructures informatiques ;
  - Diagnostiquer, analyser et corriger les dysfonctionnements des infrastructures, systèmes et réseaux ;

- Mettre en œuvre et décliner la politique de sécurité du système d'information sur les infrastructures administrées ;
- Administrer et maintenir les infrastructures réseau (commutateurs, pares-feux, réseaux locaux, réseaux sans fil, VPN, etc.) ;
- Administrer les infrastructures systèmes et les plateformes de virtualisation
- Administrer les solutions de sauvegarde, de restauration et de protection des données ;
- Administrer les services Microsoft 365, notamment Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft Teams, OneDrive, Microsoft Entra ID et Microsoft Intune ;
- Administrer les solutions de sécurité du système d'information et veiller à leur bon fonctionnement ;
- Assurer la supervision technique des infrastructures et des services infogérés ;
- Gérer les bases de données nécessaires au fonctionnement des applications relevant du périmètre du marché ;
- Évaluer les risques techniques et proposer les actions correctives ou les évolutions adaptées ;
- Accompagner les projets d'évolution des infrastructures et contribuer à leur intégration dans le système d'information ;
- Assurer une veille technologique et réglementaire, notamment en matière de cybersécurité ;
- Produire et maintenir à jour la documentation technique, les schémas d'architecture et les procédures d'exploitation ;
- Analyser les besoins exprimés par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie et proposer les solutions techniques les plus adaptées.

L'intervenant apporte au service des systèmes d'information son expertise technique, fonctionnelle et organisationnelle afin de contribuer à l'amélioration continue, à la modernisation et à la sécurisation des infrastructures et des services numériques.

Cet accompagnement peut être réalisé à la demande de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, dans le cadre de projets, d'études ou de besoins ponctuels, le Titulaire identifiera les opportunités d'amélioration, d'optimisation ou des risques susceptibles d'affecter le système d'information

Le titulaire désignera, dès le démarrage du présent accord-cadre, les intervenants référents chargés de l'exécution des prestations. Ces derniers devront disposer des compétences techniques requises pour assurer les missions définies dans le présent article.

Les intervenants désignés interviendront prioritairement pendant toute la durée du marché. En cas d'indisponibilité ou de remplacement, le titulaire s'engage à les remplacer par des intervenants présentant des compétences et un niveau d'expérience **au moins équivalents**.

Le titulaire communiquera préalablement à l'Établissement Public Foncier d'Occitanie l'identité, les qualifications et, le cas échéant, les certifications des intervenants remplaçants.

L'Établissement Public Foncier d'Occitanie disposera d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette communication pour formuler, par écrit et de manière motivée, toute objection relative à la désignation proposée. Le titulaire devra alors proposer un nouvel intervenant répondant aux exigences du présent CCTP.

Les dispositions de l'article 4-4 du CCAP s'appliquent.

5- - Prestation de support

Le titulaire assure les prestations de support nécessaires au maintien en conditions opérationnelles du système d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie. À ce titre, il prend en charge les demandes de service, les incidents et les opérations d'assistance relevant du périmètre du présent CCTP.

5.1 Définition et périmètre des prestations

Les prestations de support technique confiées au titulaire s'inscrivent en complément des missions assurées par le service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

À ce titre, le titulaire intervient en appui des équipes internes afin d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et des services relevant du périmètre du présent CCTP.

Les prestations de support comprennent notamment :

- Le traitement des incidents et des demandes de service nécessitant une expertise technique relevant du périmètre du marché ;
- L'assistance aux équipes du service des systèmes d'information dans le diagnostic et la résolution des incidents ;
- L'installation, la configuration et le remplacement des équipements informatiques ;
- La création et l'administration des machines virtuelles ;
- La gestion des accès aux ressources partagées ;
- Les opérations de brassage et les interventions sur les infrastructures réseau ;
- L'assistance aux utilisateurs sur les services Microsoft 365 ;
- Toute autre prestation nécessaire au maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et des services relevant du présent CCTP.

Le titulaire assurera le traitement des incidents, sur demande de l'acheteur, et des demandes relevant des niveaux de support suivants :

- **Niveau 2** : prise en charge des incidents et dysfonctionnements nécessitant une expertise technique permettant d'assurer le diagnostic, la correction et le rétablissement des services.
- **Niveau 3** : prise en charge des incidents complexes ou critiques nécessitant une expertise avancée, une analyse approfondie des causes, la mise en œuvre d'actions correctives et, si nécessaire, la coordination avec les éditeurs, constructeurs ou autres prestataires.

5.2 Fonctionnement et organisation du support

Le titulaire assure les prestations de support technique conformément aux modalités définies dans le présent CCTP, en coordination avec le service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

À ce titre, il est notamment chargé de :

- Prendre en charge les tickets d'incidents et les demandes de service ouverts par le service des systèmes d'information, conformément aux modalités d'intervention définies à l'article 5.1 du présent CCTP ;
- Qualifier les demandes et les incidents afin de déterminer leur nature, leur criticité, leur priorité et les actions à mettre en œuvre en concertation avec le SSI ;
- Assurer le traitement des incidents et des demandes relevant du niveau de support N2 ainsi que, lorsque nécessaire, du niveau N3 ;
- Assurer le suivi des tickets jusqu'à leur clôture, dans le respect des engagements de service (SLA) définis au présent CCTP ;

- Alerter le service des systèmes d'information lorsqu'un ticket présente un risque de dépassement des délais contractuels de prise en charge ou de résolution ;
- Identifier les incidents récurrents ou les dysfonctionnements susceptibles de révéler un problème structurel et proposer les actions correctives ou préventives appropriées.

Les demandes d'intervention sont actuellement enregistrées et suivies au moyen de l'outil **GLPI**. L'Établissement Public Foncier d'Occitanie se réserve la possibilité de faire évoluer ou de remplacer cet outil au cours de l'exécution du présent marché, sans que cela ne puisse remettre en cause les obligations du titulaire.

5.3. Délais d'intervention :

Le titulaire s'engage à respecter les délais de prise en charge (GTI - Garantie de Temps d'Intervention) et les délais de résolution (GTR - Garantie de Temps de Rétablissement) définis ci-après.

Les délais sont exprimés en heures ouvrées et courent à compter de la déclaration de l'incident par le service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou de sa détection par le titulaire.

Les incidents sont classifiés selon leur niveau de criticité, en fonction de leur impact sur les activités de l'établissement, du nombre d'utilisateurs concernés, de l'existence d'une solution de contournement et du caractère stratégique du service affecté.

Niveau de criticité	Description	Délai maximal de prise en charge (GTI)	Délai maximal de résolution (GTR)
Critique	Interruption totale d'un service essentiel, incident de sécurité majeur ou situation de crise impactant fortement l'activité de l'établissement.	15 minutes ouvrées	4 heures ouvrées
Majeur	Dysfonctionnement bloquant affectant un ou plusieurs utilisateurs sans solution de contournement ou impactant un service essentiel.	2 heures ouvrées	12 heures ouvrées
Mineur	Dysfonctionnement non bloquant ou disposant d'une solution de contournement, sans impact majeur sur la continuité de service.	7 heures ouvrées	24 heures ouvrées

Le service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie se réserve la possibilité de requalifier un incident à un niveau de criticité supérieur lorsque celui-ci affecte une fonction stratégique de l'établissement, un service essentiel ou la continuité d'activité.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de respecter les engagements de service définis au présent CCTP. En cas de risque de dépassement des délais contractuels, il informe sans délai le service des systèmes d'information, en précisant les causes du retard, les actions correctives engagées et le délai prévisionnel de rétablissement. A ce titre, il est rappelé que le titulaire s'engage à une **obligation de moyens** de l'ensemble des prestations définies aux présentes, en application de l'article 3-12 du CCAP.

5.3 Présence sur site des intervenants

5.3.1 Principe général

Dans le cadre de l'exécution des prestations prévues au présent accord-cadre, le titulaire garantit la présence sur site d'au moins un intervenant dédié à raison de **deux journées d'intervention par mois**, pendant les jours ouvrés et durant toute la période d'exécution du marché.

Le titulaire devra prendre contact avec le service des systèmes d'information de l'établissement dans un délai minimal de 15 jours avant chaque intervention afin de confirmer la nécessité du déplacement.

L'établissement se réserve le droit de modifier (avancer ou reculer) les dates de présence des intervenants.
Les interventions sont réalisées principalement sur le site de Montpellier, siège de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie. Toutefois, en fonction des besoins de l'établissement, le titulaire pourra être amené à intervenir également sur le site de Toulouse ou sur tout autre site relevant du périmètre du présent marché.

Les journées d'intervention seront planifiées, lors de la réunion de démarrage, conjointement entre le titulaire et le service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, sous réserve des nécessités de service ou des situations d'urgence nécessitant une intervention en dehors du planning prévisionnel. En cas d'urgence, l'acheteur se réserve le droit de contacter le titulaire par email, en application de l'article 6-1 des présentes.

5.3.2 Intervenant concerné

L'obligation de présence sur site définie au présent article porte au minimum sur le profil suivant :

- Un Administrateur Systèmes et Réseaux, disposant des compétences minimales définies à l'article 4 du présent CCTP. Il est notamment chargé de l'administration des infrastructures, de la gestion et de la supervision des équipements réseaux, du maintien en conditions opérationnelles des systèmes, ainsi que du traitement des incidents de niveaux N2 et N3.

L'intervenant affecté aux prestations sur site devra disposer d'une expérience professionnelle et de compétences en adéquation avec les missions qui lui sont confiées, conformément aux exigences définies à l'article 4 du présent CCTP.

Le titulaire peut, lorsque la nature des prestations le justifie ou en raison de la gravité de la situation, mobiliser ponctuellement un ou plusieurs autres profils disposant des compétences requises, sans coût supplémentaire pour l'Établissement Public Foncier d'Occitanie. Cette faculté ne dispense toutefois pas le titulaire de respecter l'obligation de mise à disposition du profil minimal exigé au présent article. Le titulaire informe sans délai l'EPF de sa volonté de mobiliser des profils supplémentaires.

5.3.3 Plages horaires de présence

Les journées de présence sur site sont réalisées pendant les **jours ouvrés**, selon l'amplitude horaire suivante : **08h00 à 17h00, incluant une pause méridienne**.

5.3.4 Gestion des absences et continuité de service

Toute **absence prévisible** de l'intervenant affecté aux prestations sur site (congés, formation, indisponibilité programmée, etc.) est portée à la connaissance du service des systèmes d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie au moins deux (2) jours ouvrés à l'avance.

Le titulaire s'engage à assurer son remplacement par un intervenant disposant de compétences et d'une expérience au moins équivalente à celles du profil remplacé. L'identité, les qualifications et, le cas échéant, les certifications du remplaçant sont communiquées au service des systèmes d'information préalablement à son intervention.

En cas **d'absence imprévue** (maladie, accident ou cas de force majeure), le titulaire en informe sans délai le service des systèmes d'information et met en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité des prestations, notamment par la mobilisation d'un intervenant de substitution ou, lorsque cela est compatible avec la nature de l'intervention, par une prise en charge à distance dans l'attente de son remplacement.

Le remplacement de l'intervenant ne pourra entraîner ni interruption des prestations, ni dégradation de la qualité de service attendue au titre du présent marché.

Les dispositions de l'article 4-4 du CCAP s'appliquent.

6- Maintenance du parc et sécurité du système d'information

6.1 Objectifs de la prestation

Les prestations ont pour objectif d'assurer le maintien en conditions opérationnelles du système d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, en garantissant sa disponibilité, sa performance, sa sécurité et son évolution.

À ce titre, le titulaire assure notamment :

- Le maintien en conditions opérationnelles des postes de travail, des serveurs, des équipements réseau, des équipements de sécurité et des services Microsoft 365 ;
- La réduction des durées d'indisponibilité des équipements et des services, par la prévention, le diagnostic et le traitement des incidents matériels et logiciels ;
- L'administration et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures systèmes, réseaux et de sécurité ;
- La gestion des sauvegardes, des restaurations et le contrôle régulier de leur bon fonctionnement ;
- La gestion des comptes utilisateurs, des droits d'accès et des habilitations, conformément aux règles de sécurité définies par l'établissement ;
- Le maintien du niveau de sécurité du système d'information par l'application des mises à jour, des correctifs de sécurité et des recommandations des éditeurs ;
- L'adaptation des configurations matérielles et logicielles afin d'accompagner les évolutions des besoins de l'établissement et de garantir les performances attendues.

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens techniques, organisationnels et humains nécessaires afin de prévenir les interruptions de service, limiter les risques de défaillance et assurer la continuité de fonctionnement des infrastructures et des services couverts par le présent marché.

6.2 Les modalités d'intervention et de gestion des incidents

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, les prestations peuvent être réalisées selon deux catégories d'intervention.

6.2.1 Interventions programmées

Les interventions programmées correspondent aux opérations planifiées, réalisées en concertation avec le service des systèmes d'information. Sauf urgence ou accord particulier, elles sont exécutées dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrés à compter de la demande.
Elles comprennent notamment :

- Les opérations d'administration courante ;
- Les mises à jour des systèmes d'exploitation, logiciels et équipements ;
- L'application des correctifs de sécurité ;
- Les opérations de maintenance préventive ;
- Les contrôles des sauvegardes et les tests de restauration ;
- Les redémarrages planifiés des équipements ;
- Toute autre opération nécessaire au maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et des services.

6.2.2 Interventions urgentes

Les interventions urgentes concernent tout incident susceptible d'entraîner une interruption de service, une dégradation significative des performances, un incident de sécurité ou tout événement nécessitant une action immédiate afin de garantir la continuité d'activité.
Ces interventions sont réalisées conformément aux délais de prise en charge et de résolution (GTI/GTR) définis à l'article 5-2 du présent CCTP.

6.2.3 Modes d'intervention

Les prestations peuvent être réalisées selon l'un des modes suivants :

- **Sur site**, lorsque la nature de l'intervention nécessite un déplacement sur l'un des sites de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ;
- **À distance**, au moyen d'une solution de télémaintenance sécurisée conforme aux exigences de sécurité de l'établissement.

Le choix du mode d'intervention relève du titulaire, en accord avec le service des systèmes d'information, sous réserve qu'il permette de garantir la qualité du service et le respect des engagements contractuels.

6.2.4 Gestion des changements

Le titulaire assure la mise en œuvre des changements techniques relevant du maintien en conditions opérationnelles, conformément aux bonnes pratiques ITIL et selon les procédures définies par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

Il veille notamment à évaluer les impacts techniques, les risques, les conditions de retour arrière et les éventuelles interruptions de service avant toute intervention susceptible d'affecter le fonctionnement du système d'information.

Le titulaire garantit également le respect de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) pour l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du présent marché.

6.2.5 Unités d'intervention

Lorsque les prestations sont exécutées sur la base d'un décompte au temps passé, les interventions sont comptabilisées selon les unités suivantes :

- La journée (7 heures) ;
- La demi-journée (3,5 heures) ;
- L'heure ;
- Le quart d'heure ;

Le titulaire applique systématiquement l'unité de facturation la plus avantageuse pour l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

Les modalités d'interventions seront précisées dans le bon de commande établi par l 'EPF et notifié au titulaire du marché avant l'exécution des prestations.

6.2.6 Les interventions urgentes

Les interventions urgentes sont réalisées conformément aux engagements de service (GTI/GTR) définis à l'article 5-2 du présent CCTP.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de privilégier une intervention à distance lorsque celle-ci permet de rétablir le service dans les délais contractuels.

Lorsque la nature de l'incident nécessite une intervention sur site, le titulaire mobilise un intervenant dans les meilleurs délais, de manière à respecter les engagements de service définis au présent marché, sans coût supplémentaire pour l'EPF.

6.2.7 Demande d'intervention

Toute demande d'intervention est enregistrée selon les modalités définies par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

Les demandes peuvent être transmises notamment par les moyens suivants, par ordre de priorité :

- au moyen de l'outil de gestion des tickets mis à disposition par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou, le cas échéant, par le titulaire, sous réserve de l'accord préalable de l'établissement ;
- par courrier électronique, à l'adresse communiquée par le titulaire ;
- par téléphone, pendant les heures d'ouverture du service de support du titulaire (sur le plage horaire défini à l'article 5-3 des présentes).

6.3 Garanties de service exigées pour le maintien en condition opérationnelle du système d'information

Disponibilité	
Indicateur	Engagement
Disponibilité des services couverts par le présent marché	Conformément aux engagements GTI/GTR définis au présent CCTP
Disponibilité des infrastructures sous la responsabilité du titulaire	Objectif de disponibilité maximale, hors opérations programmées et causes extérieures au titulaire
Qualité	
Respect du plan de sauvegarde	≥ 97 %
Respect des engagements de service N2/N3	≥ 95 %
GTR/GTI	
Garantie de Temps d'Intervention (GTI)	Article 5.3 CCTP
Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	Article 5.3 CCTP
PCA/PRA	

RPO	24 heures
RTO	4 heures

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens techniques, organisationnels et humains nécessaires afin de respecter les objectifs de continuité d'activité définis au présent CCTP, notamment un RTO de quatre (4) heures et un RPO de vingt-quatre (24) heures pour les services couverts par le présent marché.

L'Établissement Public Foncier d'Occitanie se réserve la possibilité d'émettre un bon de commande complémentaire afin de mobiliser les ressources humaines et techniques nécessaires au rétablissement des services dans les délais définis au présent CCTP en cas d'interventions urgentes ou en cas d'interventions programmées les week-ends, lorsque les circonstances le justifient ou que des prestations complémentaires s'avèrent nécessaires.
Les plages horaires sont définies comme suit :

Plage horaire normale (compris dans le prix forfaitaire du marché) : 8h00-17h00 (pause méridienne incluse

- **Intervention** (Bon de commande supplémentaire) : de 17h01 à 22h30. Les heures supplémentaires après 22h30 ne pourront pas être refacturées à l'EPF.

- **Week-ends** (hors jours fériés) : 8h00-17h00

6.4 Services de sécurité managés

6.4.1 Définition de la prestation

Le titulaire assure la mise en œuvre, l'administration, la supervision et le maintien en conditions opérationnelles des dispositifs de sécurité du système d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, dans le respect de la réglementation en vigueur, des recommandations de l'ANSSI ainsi que de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de l'établissement.

À ce titre, le titulaire assure notamment :

- La sécurisation des postes de travail et des équipements mobiles ;
- L'administration des droits d'accès, des habilitations et des privilèges sur les systèmes d'exploitation, Active Directory et Microsoft Entra ID ;
- le chiffrement des postes de travail et des supports de stockage, lorsque celui-ci est mis en œuvre par l'établissement ;
- le contrôle des périphériques amovibles et des autres équipements présentant un risque pour la sécurité du système d'information ;
- l'administration des comptes utilisateurs, des groupes, des unités d'organisation (OU) et des stratégies de groupe (GPO) ;
- la gestion des politiques de mots de passe et des mécanismes d'authentification ;
- l'administration des pare-feux, des accès distants sécurisés (VPN) et des règles de filtrage réseau ;
- L'administration, la supervision et le maintien en conditions opérationnelles de la solution de protection des postes (antivirus, EDR ou solution équivalente) ;
- La supervision des équipements, des services, des infrastructures et des flux réseau (LAN, WAN et Wi-Fi) ;
- La supervision des journaux de sécurité, lorsque les outils nécessaires sont mis en œuvre ;
- La mise en œuvre des mesures correctives nécessaires à la suite des alertes de sécurité ou des vulnérabilités identifiées ;
- L'administration de la solution de protection de la messagerie électronique (antispam, antimalware, protection contre le phishing et les courriels frauduleux), conformément aux dispositions prévues au présent CCTP ;

Le titulaire veille à maintenir un niveau de sécurité adapté à l'évolution des menaces et propose toute mesure technique ou organisationnelle susceptible de renforcer la sécurité du système d'information.

6.4.2 Besoins techniques

Le titulaire garantit la sécurité des infrastructures, des systèmes, des réseaux et des services numériques de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie. À ce titre, il met en œuvre les prestations suivantes :

- Administrer les infrastructures de sécurité, notamment les pares-feux en haute disponibilité, conformément à la matrice de flux validée par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ;
- Administrer les règles de filtrage réseau et Internet, y compris le filtrage des URL, des protocoles et des services, selon les besoins exprimés et après validation préalable de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ;
- Garantir l'administration, la supervision et le maintien en conditions opérationnelles des équipements de sécurité ;
- Respecter les engagements de service (SLA) définis au présent CCTP pour l'ensemble des dispositifs de sécurité administrés ;
- Assurer l'administration du tenant Microsoft 365, comprenant notamment la gestion des licences, l'administration des comptes utilisateurs, des boîtes aux lettres, des groupes, des flux de messagerie et des services associés ;
- Assurer l'administration, la supervision et le maintien en conditions opérationnelles de la solution de protection de la messagerie (antispam, antimalware, protection contre le phishing et les courriels frauduleux) ;
- Assurer l'administration de la solution de gestion des terminaux mobiles (MDM) actuellement déployée par l'établissement ou de toute solution équivalente qui viendrait à la remplacer ;
- Garantir au service des systèmes d'information un accès en lecture et en administration aux interfaces de gestion des solutions mises en œuvre (tenant 365, pare-feu, sauvegarde, serveur, et toutes les autres solutions que l'EPF pourraient être amené à mettre en place) ;
- Garantir la traçabilité, l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des flux réseau entrants et sortants ;
- Réaliser, au minimum une fois par semestre, un rapport de santé des infrastructures relevant du périmètre du présent marché et présenter les résultats ainsi que les recommandations associées au service des systèmes d'information.

Le titulaire met également en œuvre les mesures suivantes :

- Concevoir, déployer et maintenir les dispositifs de prévention, de détection et de traitement des incidents de sécurité ;
- Assurer le suivi des événements et incidents de sécurité ainsi que la mise en œuvre des actions correctives nécessaires ;
- Appliquer et faire respecter les politiques de gestion des identités, des mots de passe, des droits d'accès et des habilitations définies par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ;
- Appliquer, après validation du service des systèmes d'information, les correctifs de sécurité publiés par les éditeurs afin de remédier aux vulnérabilités identifiées ;
- Mettre en place les procédures permettant à l'Établissement Public Foncier d'Occitanie de récupérer les comptes et mots de passe administrateurs en cas d'indisponibilité ou de défaillance du titulaire ;
- Assurer une veille technologique et réglementaire en matière de cybersécurité et proposer toute mesure permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information.

6.4.3 Sauvegarde, Exploitation et Administration

Le titulaire assure l'exploitation, l'administration et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures, des systèmes, des réseaux, des services Microsoft 365 ainsi que des solutions de sécurité

composant le système d'information de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie pendant toute la durée du présent marché.

À ce titre, il assure notamment :

- L'exploitation quotidienne des infrastructures et des services ;
- La supervision des équipements et des services (monitoring) ;
- L'administration des systèmes, des réseaux, des plateformes de virtualisation et des services Microsoft 365 ;
- Le suivi des performances et des capacités des infrastructures ;
- La maintenance préventive et corrective des équipements et des services ;
- La gestion des incidents techniques relevant du périmètre du présent marché ;
- Le maintien de la disponibilité, de la sécurité et de l'intégrité du système d'information.

6.4.4 Sauvegarde des données

Le titulaire assure la mise en œuvre, l'exploitation et le maintien en conditions opérationnelles de la stratégie de sauvegarde définie par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie :

- Mettre en œuvre et maintenir les procédures de sauvegarde des systèmes ;
- Mettre en œuvre et maintenir les procédures de sauvegarde des bases de données ;
- Garantir la restauration des données ;
- Contrôler quotidiennement la bonne exécution des sauvegardes ;
- Garantir le chiffrement des sauvegardes ;
- Traiter les incidents de sauvegarde ;
- Réaliser les restaurations demandées ;
- Effectuer au minimum un test annuel de restauration documenté ;
- Garantir au service SI un accès en lecture et en administration à la solution de sauvegarde.

Politique de sauvegarde exigée par l'acheteur :

Il est demandé au prestataire de se conformer à la politique de sauvegarde ci-dessous :

- Sauvegarde quotidienne incrémentale sur disque avec 15 jours de rétention et FULL en fin de semaine avec 5 semaines de rétention sur disque ;
- Sauvegarde mensuelle sur disque avec 12 mois de rétention ;
- Sauvegarde annuelle sur disque avec 5 ans de rétention

Il lui est également demandé de répliquer les sauvegardes sur une plateforme externe. De plus, il mettra en œuvre les outils et les moyens présentés dans son offre pour garantir la stratégie de sauvegarde de l'acheteur. Il s'engage à couvrir les besoins de l'acheteur en termes de sauvegarde.

7- PRESTATIONS DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DANS L'EVOLUTION DU SYSTEME D'INFORMATION

Le titulaire accompagne l'Établissement Public Foncier d'Occitanie dans l'évolution de son système d'information pendant toute la durée du présent marché.

Le titulaire assure notamment les prestations suivantes :

- Analyse des besoins techniques et fonctionnels de l'établissement ;
- Réalisation d'études d'opportunité et de faisabilité ;
- Proposition de scénarios d'évolution des infrastructures, des réseaux, des systèmes, des solutions de sécurité et des services Microsoft 365 ;

- Accompagnement dans les choix technologiques et architecturaux ;
- Recommandations visant à améliorer les performances, la disponibilité, la sécurité et la résilience du système d'information ;
- Veille technologique, réglementaire et en matière de cybersécurité ;
- Accompagnement dans la préparation des projets d'évolution, de renouvellement ou de modernisation des infrastructures.

Le titulaire formule ses recommandations en tenant compte des contraintes techniques, financières, organisationnelles et réglementaires de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

7.1 Fourniture de licences Microsoft 365 et gestion des noms de domaine

Le titulaire assure, à la demande de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, la fourniture des licences Microsoft 365 prévues au présent CCTP, conformément aux conditions tarifaires définies à l'article 1.2 du CCTP.

Il assurera également la gestion des noms de domaine de l'établissement, comprenant notamment leur création, leur renouvellement, leur transfert, leur administration et leur maintien en conditions opérationnelles.

8- GOUVERNANCE ET EXIGENCES QUALITE

Le titulaire met en œuvre une organisation, des méthodes de travail et des outils permettant d'assurer la qualité des prestations, le respect des engagements contractuels et l'amélioration continue des services fournis dans le cadre du présent marché.

À ce titre, il garantit la transparence de ses interventions, la traçabilité des actions réalisées ainsi que la disponibilité des informations nécessaires au pilotage du contrat.

8.1 Plan de reprise d'activité (PRA)

Le titulaire met en œuvre et maintient un Plan de Reprise d'Activité (PRA) adapté au périmètre du présent marché.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- Décrire dans son offre les moyens techniques et organisationnels permettant d'assurer la reprise des services ;
- Maintenir les procédures de reprise à jour ;
- Garantir la cohérence entre le PRA et la stratégie de sauvegarde définie au présent CCTP ;
- Mettre à disposition de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie les procédures et la documentation nécessaires ;
- Assurer le suivi des indicateurs associés au PRA.

8.2 Maintien en condition opérationnelle

Le titulaire met en œuvre une organisation permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles du système d'information.

Il s'engage notamment à :

- Communiquer en amont les opérations de maintenance susceptibles d'avoir un impact sur les services ;

- Appliquer les procédures de gestion des changements conformément aux dispositions du présent CCTP ;
- Soumettre à validation préalable de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie les opérations nécessitant son accord ;
- Transmettre les procédures d'exploitation et leurs mises à jour au service des systèmes d'information ;

Fournir les éléments de supervision et de reporting nécessaires au suivi de l'exploitation. **8.3 Sécurité et intégrité des données**

Le titulaire garantit la sécurité physique et logique des infrastructures relevant du périmètre du présent marché.

À ce titre, il veille notamment à :

- Assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données ;
- Mettre en œuvre les mesures de protection adaptées, notamment le chiffrement des sauvegardes lorsque celui-ci est prévu ;
- Respecter l'ensemble des obligations réglementaires applicables, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ;
- Informer sans délai l'Établissement Public Foncier d'Occitanie de tout incident de sécurité susceptible d'avoir un impact sur les données ou les services.

8.4 Audits du système

Le titulaire participe aux audits techniques, organisationnels ou de conformité, demandés par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou réalisés pour son compte.

À ce titre, il met à disposition les informations, documents, indicateurs et éléments de preuve nécessaires à la vérification du respect des engagements contractuels, notamment des niveaux de service (SLA), des procédures d'exploitation et des exigences de sécurité.

8.5 Rapports d'activité

8.5.1 Rapports journaliers

Le titulaire transmet par email, chaque jour ouvré, avant 9h00 (sauf week-end et jours fériés) un rapport quotidien d'exploitation présentant l'état du système d'information.

Ce rapport comprend notamment :

- L'état Backup ;
- L'Etat Supervision ;
- L'Etat des mails bloquer ;

Toute information nécessaire au maintien et à l'amélioration du SI.

Le contenu de ce rapport pourra évoluer en fonction des besoins de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie et de l'évolution du système d'information. L'EPF s'engage à ce que cela n'entraine des modifications substantielles des obligations contractuelles du titulaire.

8.5.2 Rapports mensuels

Le titulaire transmet au minimum une fois par mois, par email, un rapport d'activité permettant d'assurer le suivi opérationnel du marché. Ce rapport pourra également être demandé sur demande de l'EPF.

Ce rapport comprend notamment :

- Les indicateurs de support et de maintenance ;
- Les indicateurs de disponibilité des infrastructures et des services ;
- Les incidents majeurs survenus au cours de la période et les actions correctives engagées ;
- Les opérations de maintenance réalisées ;
- Les principaux indicateurs de supervision ;
- Le suivi des engagements de service (SLA) ;
- Les recommandations d'amélioration ou les points de vigilance identifiés.

L'ensemble des rapports est transmis sous un format exploitable par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

L'EPF se réserve le droit de demander une réunion de restitution qui sera commandée par bon de commande.

8.5.3 Rapports semestriels

Le titulaire doit transmettre semestriellement, par email, un rapport d'activité permettant d'assurer le suivi opérationnel du marché.

Ce rapport comprend notamment :

- Le suivi des statistiques des tests de phishing ;
- Le nombre de personne ayant cliqué sur le lien ;
- La période de réalisation ;
- Le nombre total de collaborateur ciblé ;
- Le nombre d'utilisateur ayant signalé le message comme suspect ;
- Les services ou profils les plus exposés (nécessairement

L'ensemble des rapports est transmis sous un format exploitable par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

9- Gouvernance et pilotage de la prestation

Le titulaire met en œuvre une organisation permettant d'assurer le pilotage opérationnel et stratégique des prestations prévues au présent marché.
Il veille à garantir une communication régulière avec l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, le respect des engagements contractuels, la coordination des interventions ainsi que l'amélioration continue des services.

9.1 Instance de Gouvernance

Le titulaire organise les instances de gouvernance nécessaires au suivi de l'exécution du marché. Ces instances seront présentées au titulaire lors de la réunion de démarrage.

Ces instances permettent notamment d'assurer le suivi des prestations, l'analyse des indicateurs de performance, le pilotage des plans d'actions ainsi que l'identification des risques et des évolutions du système d'information.

Les instances de gouvernance comprennent notamment :

- Un comité de pilotage ;

- Un comité technique ;
- Des réunions de suivi opérationnel lorsque les circonstances le nécessitent.

Le comité de pilotage est organisé au minimum **une fois par trimestre**. Le comité technique est organisé au minimum **une fois par mois**. Ces réunions seront comprises dans le prix forfaitaire du marché.

Des réunions de suivi opérationnel peuvent être organisées à la demande de l'une ou l'autre des parties en fonction des besoins du marché. Ces réunions seront commandées selon les besoins de l'EPF par l'émission de bon de commande.

9.2 Suivi de l'exploitation

Le titulaire met à disposition de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie les tableaux de bord et les indicateurs nécessaires au suivi des prestations.

Lorsque les outils mis en œuvre le permettent, le service des systèmes d'information dispose d'un accès aux interfaces de supervision, de ticketing et de reporting relevant du périmètre du présent marché.

Les tableaux de bord permettent notamment de suivre :
- L'activité du support ;
- Les incidents et leur traitement ;
- Le respect des engagements de service (SLA) ;
- Les opérations de maintenance ;
- La supervision des infrastructures et des services ;
- Les sauvegardes ;
- Les principaux indicateurs de sécurité.

9.3 Gestion des changements

Le titulaire applique une procédure de gestion des changements garantissant la maîtrise des risques et la continuité des services.

Les changements peuvent notamment concerner :

- Les modifications de configuration des systèmes, des réseaux ou des équipements de sécurité ;
- Les évolutions des services Microsoft 365 ;
- Les mises à jour logicielles ou matérielles ;
- Les évolutions d'architecture ;
- Le déploiement de nouveaux composants techniques.

Tout changement susceptible d'avoir un impact significatif sur la disponibilité, la sécurité ou le fonctionnement du système d'information est soumis à la validation préalable du Chef de projet SI.

9.4 Interlocuteurs du titulaire

Le titulaire désigne, dès la notification du marché, un responsable de contrat, interlocuteur privilégié de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie pendant toute la durée du marché. Les dispositions des articles 4-3 et 4-4 du CCAP s'appliquent.

Ce responsable assure notamment :

- La coordination des prestations ;

- Le suivi des engagements contractuels ;
- La préparation et l'animation des instances de gouvernance ;
- Le suivi des plans d'actions ;
- La communication avec le Chef de projet SI.

10- Transition - réversibilité – transférabilité

10.1 Phase de transition

La phase de transition correspond à la période durant laquelle le titulaire prend en charge les prestations précédemment assurées par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou par le titulaire sortant.

Elle débute à la date de notification du marché et ne peut excéder **un (1) mois**, sauf accord exprès des parties.

Pendant cette période, le titulaire met en œuvre toutes les actions nécessaires afin d'assurer une reprise progressive des prestations sans interruption de service.

À ce titre, il procède notamment :
- À la prise de connaissance de l'environnement technique ;
- À la reprise de la documentation existante ;
- À la récupération des configurations, procédures et inventaires ;
- À la reprise des outils d'exploitation, de supervision, de sauvegarde et d'administration;
- À la validation des accès nécessaires à l'exécution des prestations ;
- À l'élaboration d'un plan de transition validé par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie.

10.2 Réversibilité

À l'échéance du marché ou en cas de résiliation, le titulaire met en œuvre les opérations de réversibilité permettant à l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou au titulaire entrant de reprendre les prestations dans des conditions garantissant la continuité du service.

À cette fin, le titulaire établit et maintient à jour un **plan de réversibilité**, revu au minimum une fois par an et validé lors des instances de gouvernance prévues au présent CCTP.

Ce plan décrit notamment :
- L'organisation de la réversibilité ;
- Le calendrier prévisionnel ;
- Les responsabilités respectives des parties ;
- Les livrables attendus ;
- Les modalités de transfert des connaissances ;
- Les modalités de maintien de la qualité de service pendant toute la période de réversibilité.

10.3 Livrables de réversibilité

Le titulaire remet notamment :
- La documentation technique et fonctionnelle à jour ;
- Les procédures d'exploitation, d'administration et de supervision ;
- Les configurations des infrastructures et des équipements ;
- Les scripts d'exploitation et d'automatisation éventuellement utilisés ;
- Les inventaires des matériels, logiciels et licences administrés ;
- Les éléments nécessaires à l'administration des solutions déployées ;

- Les sauvegardes de configuration disponibles ;
- Les procédures de restauration ;
- Toute documentation nécessaire à la continuité des prestations.

Les données sont fournies dans des formats ouverts, documentés et directement exploitables par l'Établissement Public Foncier d'Occitanie ou par le titulaire entrant.

11- 11. Audit de sécurité

L'Établissement Public Foncier d'Occitanie se réserve le droit de faire réaliser, à tout moment, des audits techniques, organisationnels, de qualité ou de sécurité par ses services ou par tout prestataire mandaté à cet effet. Les dispositions de l'article 24 du CCAG-TIC s'appliquent.

Le titulaire s'engage à faciliter la réalisation de ces audits en mettant à disposition les informations, documents, accès, indicateurs et éléments de preuve nécessaires à la vérification de la conformité des prestations aux exigences du présent marché.

Les audits peuvent notamment porter sur :

- Le respect des engagements de service (SLA) ;
- La qualité des prestations de support et d'exploitation ;
- La conformité des procédures d'administration, de sauvegarde et de sécurité ;
- La conformité des infrastructures et des services administrés ;
- Le respect des exigences réglementaires, notamment en matière de protection des données personnelles ;
- La mise en œuvre des mesures de sécurité prévues au présent CCTP.

En complément des audits réalisés à l'initiative de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, le titulaire met en œuvre un dispositif de contrôle interne permettant d'assurer le suivi de la qualité des prestations au moyen d'indicateurs de performance et de qualité.

À la demande de l'Établissement Public Foncier d'Occitanie, le titulaire fournit tout élément justificatif permettant de démontrer le respect de ses obligations contractuelles.

Lorsque les audits mettent en évidence des non-conformités ou des axes d'amélioration, le titulaire propose un plan d'actions correctives précisant les mesures envisagées, les responsables désignés ainsi que les délais de mise en œuvre.