

27 janvier 2020

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
--

**PROCEDURE ADAPTEE
N° 20200101**

Objet :

Hébergement d'un environnement de travail accessible à distance

1. PRESENTATION DE LA CCI NOUVELLE-AQUITAINE

1.1 La CCI Nouvelle-Aquitaine et le réseau des CCI

Les CCI sont des établissements publics, placés sous la tutelle de l'Etat, et qualifiés par la loi de « corps intermédiaires de l'Etat ». La loi précise les missions des différents échelons que sont CCI France, les CCI de Région et les CCI territoriales et départementales d'Île-de-France.

La loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative au commerce, à l'artisanat et aux services, porte réforme du réseau consulaire.

Depuis le 1er janvier 2013, le réseau des CCI est composé de CCI France (établissement national fédérateur et animateur des Chambres de Commerce et d'Industrie), de CCI de Région et de CCI territoriales.

La CCI Nouvelle-Aquitaine (CCI NA) est la CCI de la région Nouvelle-Aquitaine, région qui compte 14 CCI Territoriales (Bayonne Pays Basque, Bordeaux Gironde, Charente, Corrèze, Creuse, Deux-Sèvres, Dordogne, La Rochelle, Landes, Limoges et Haute-Vienne, Lot-et-Garonne, Pau Béarn, Rochefort et Saintonge, Vienne), qui sont rattachées à la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Les CCI de Région encadrent et soutiennent les activités des CCIT. A ce titre :

- elles définissent une stratégie pour l'activité du réseau,
- elles adoptent des schémas sectoriels destinés à encadrer les projets des CCIT dans des domaines tels que la gestion des équipements aéroportuaires et portuaires, la formation et enseignement, l'aide à la création, à la transmission et au développement d'entreprises, le développement durable, le développement international, l'intelligence économique,
- elles recrutent les personnels de droit public, les mettent à disposition des CCIT et gèrent leur situation statutaire,
- elles assurent au bénéfice des CCIT des fonctions d'appui juridique et d'audit ainsi que de soutien administratif dans la gestion de leurs ressources humaines, de leur comptabilité, de leur communication et de leurs systèmes d'information,
- elles élaborent en cohérence avec le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles, un schéma régional en matière de formation professionnelle.

1.2 La CCI Nouvelle-Aquitaine et son Système d'Information

La CCI Nouvelle-Aquitaine emploie sur son établissement régional environ 70 collaborateurs répartis pour les 2/3 à Bordeaux sur deux sites, le siège au 2 place de la Bourse et les bureaux du service RH à la CCI de Bordeaux Gironde, les autres collaborateurs étant individuellement localisés dans chacune des CCI territoriales.

Le système d'information accessible pour l'ensemble de ces collaborateurs est actuellement externalisé.

Il se compose principalement :

- de l'offre Microsoft Office 365 E3 pour la partie messagerie et collaborative
- et d'un cloud privé sur serveurs dédiés hébergés actuellement par la société Syntis, pour la partie environnement applicatif et serveur de fichiers.

Le cloud privé loué à la société Syntis est maintenu et sécurisé par ses soins. Il permet aux utilisateurs d'accéder en bureau à distance à un environnement de travail donnant accès aux applications

bureautiques, aux applications métiers et aux fichiers de travail autorisés selon leur profil. L'ensemble des outils Microsoft sont intégrés dans cet environnement.

2. PROBLEMATIQUE

La CCINA relance son marché pour l'hébergement de son système d'information. Ce marché consiste à trouver un prestataire pouvant héberger et maintenir un environnement de travail accessible à distance pour l'ensemble des utilisateurs de la CCINA. Cet environnement sera dans la suite du document appelé « SI ».

Dès le début du marché le SI permettra aux utilisateurs d'accéder à distance à l'ensemble des ressources suivantes :

- Stockage de fichiers
- Applications bureautiques Microsoft Office
- Applications métiers spécifiques

Le SI est accessible par l'ensemble des collaborateurs de la CCINA, ainsi que par quelques collaborateurs des services RH des CCI territoriales de Nouvelle-Aquitaine. Ce SI doit donc être accessible avec une simple connexion Internet depuis différents réseaux informatiques, soit ouverts par défaut pour cette connexion à distance, soit paramétrés pour en autoriser l'accès. Ce devra être le cas pour les réseaux des CCI territoriales de Nouvelle-Aquitaine ainsi que les connexions informatiques personnelles des collaborateurs en télétravail. Cela devra être aussi possible à partir de tout autre réseau externe délivrant une connexion Internet non bridée.

3. PRESTATION ATTENDUE

3.1 Prestation initiale

Le prestataire devra en amont de la mise à disposition du SI préparer l'environnement technique dédié (serveurs, machines virtuelles, réseau, ...) qui accueillera ce SI.

Puis il aura la charge d'initialiser ce SI avec les comptes et profils utilisateurs selon les éléments d'identification des utilisateurs et de leurs droits qui seront fournis par la CCINA (environ 80 utilisateurs et une dizaine de profils différents).

Le prestataire aura également la charge seul de l'installation des applications communes accessibles à tous les utilisateurs :

- Microsoft Office 365 : Outlook, Skype Entreprise / Teams, Word, Excel, Powerpoint, Publisher, OneNote, Access
- Acrobat Reader
- Chrome, Firefox et Internet Explorer
- 7zip
- Notepad++
- Paint.net
- IrFanView

Et l'installation des applications spécifiques en liaison avec les fournisseurs :

- Suite Sigma Linéal comptabilité : applications client/serveur + web, technologies ASP, ASP.NET, SQL Server

- GRC Eudonet : application web on premise / technologies ASP, ASP.NET, SQL Server

Enfin le prestataire devra configurer le serveur de fichiers avec les différents lecteurs réseaux (au nombre de 5), et les droits d'accès particuliers sur certains. La liste sera fournie par la CCINA lors de cette phase d'initialisation.

ELEMENTS DE VOLUMETRIE

Utilisateurs : 80 à 90 utilisateurs au total du SI. L'ensemble des collaborateurs de la CCINA (65 à 70 personnes), des collaborateurs des services RH des CCI territoriales (13 personnes) ainsi que des stagiaires travaillant temporairement à la CCINA (entre 1 et 5). Ces utilisateurs peuvent potentiellement être tous connectés en même temps au SI.

Fichiers : actuellement environ 400Go de fichiers bureautiques (principalement word, excel, powerpoint, pdf, ...) dans des dossiers de travail et d'archives.

3.2 Hébergement et infogérance

L'objectif premier attendu du prestataire est le maintien du SI en conditions opérationnelles. Par maintien en conditions opérationnelles du SI, la CCINA entend l'accès au SI et son usage pendant la période de travail, pour l'ensemble des utilisateurs en même temps, sans ralentissement ni bug.

La CCINA souhaite que le SI soit accessible en continu pendant la période de travail, c'est-à-dire les jours ouvrés de 7h à 20h, avec un taux d'accessibilité de 99%.

Dans le cas où l'accès au SI serait rendu impossible par un défaut de service incombant au prestataire (panne serveur, panne réseau côté hébergement...) le prestataire devra apporter une réponse dans l'heure suivant le signalement pour informer des causes du dysfonctionnement, des moyens mis en œuvre pour rétablir l'accès et du délai de rétablissement.

Le SI devra néanmoins rester accessible hors jours ouvrés et jours ouvrés entre 20h et 7h. Le prestataire n'aura plus d'obligation de réponse dans le cas où l'accès au SI est temporairement coupé pendant cette période. Dans le cas où des coupures sont nécessaires et prévisibles (maintenance, redémarrage, ...) le prestataire devra en informer la CCINA au minimum 24h avant.

Le prestataire aura en charge la sécurité du SI.

Il devra assurer les mises à jour régulières des systèmes d'exploitation, logiciels serveurs, drivers, et matériels permettant le fonctionnement du SI afin de garantir la sécurité et la stabilité de l'ensemble.

Le prestataire aura à sa charge la mise en place de moyens de sécurisation matériels et logiciels pour limiter l'infection par des virus. Le prestataire aura à sa charge la défense du SI vis-à-vis d'attaques externes ou de tentatives d'intrusions frauduleuses avec la mise à disposition de firewall à l'entrée/sortie du SI. Il devra également mettre en place un filtrage d'URL pour la navigation des utilisateurs sur Internet depuis le SI. Lors de la phase d'initialisation la CCINA donnera la liste de catégories d'URL à bloquer, ces catégories sont celles qui font courir un risque juridique à la CCINA.

La CCINA confie également au prestataire la tâche de sauvegardes et restauration des fichiers. La sauvegarde concerne l'ensemble des fichiers et données des bases de données présentes dans le SI. Le prestataire devra s'assurer du bon fonctionnement de son système de sauvegarde au moyen de tests de récupération réguliers. Les données devront être sauvegardées en dehors du SI de manière à pouvoir y accéder même lorsque le SI serait inaccessible. La sauvegarde doit être journalière avec une rétention sur 7 jour glissante, ainsi que le 1^{er} jour du mois en cours et du mois précédent, de telle

sorte à pouvoir récupérer un fichier entre son état de la veille et au maximum 2 mois auparavant. La demande de restauration de données peut être faite par n'importe quel collaborateur via le service support du prestataire (voir 3.3 support utilisateur).

Le prestataire devra garantir un bon dimensionnement des ressources, que ce soit en termes de ressources des serveurs et matériels, que de bande passante pour l'accès au serveur, ainsi que tout élément permettant le fonctionnement du SI. La CCINA souhaite que le prestataire puisse fournir un accès au SI avec 2 liaisons Internet redondantes qui ne sont pas chez le même opérateur. Dans le cas où des problèmes de fonctionnement du SI dus à un manque de ressources apparaîtraient, sans que les volumes prévus initialement ne soient dépassés (nombre d'utilisateurs, espace disque pour les fichiers, et applications utilisées), le prestataire aura seul à sa charge l'évolution des ressources pour maintenir le SI en conditions opérationnelles.

Le prestataire devra également garantir la sécurité physique des matériels par l'hébergement dans un lieu protégé contre les intrusions, les incendies, les inondations, protégé électriquement et climatisé.

Le prestataire pourra proposer s'il le souhaite une charte de règles et préconisations à l'usage des utilisateurs pour tout ce qui pourrait ne pas trouver de réponses techniques en termes de sécurité.

En cas de piratage ou d'intrusion informatique non autorisée le prestataire devra apporter la preuve qu'il n'a pas manqué aux obligations normales qui lui incombent.

Le prestataire a une obligation de veille technologique et sera force de proposition pour mettre en œuvre toute évolution ou amélioration du SI pour remplir l'objectif de maintien en conditions opérationnelles.

Le prestataire aura seul la charge de la supervision des matériels et logiciels qu'il met à disposition.

3.3 Support utilisateur

Le prestataire devra mettre à disposition de la CCINA un service de support technique accessible en permanence les jours ouvrés pendant les heures de travail, de 7h à 20h.

Ce service pourra se présenter sous la forme d'un ou plusieurs moyens de communication (téléphone, mail, outil de déclaration d'incidents...) et devra permettre à la CCINA de joindre le prestataire pour lui signaler tout dysfonctionnement du SI.

La CCINA désignera un collaborateur interne « référent SI » qui aura un rôle de contrôle, de médiation et de supervision des demandes qui seront faites au prestataire via le service support. En cas d'absence de ce « référent SI », la CCINA nommera un suppléant et l'indiquera au prestataire.

Pour tout incident déclaré au service support par un collaborateur autre que le « référent SI » le prestataire devra tenir informé le « référent SI » de l'ensemble des échanges concernant le traitement de l'incident.

En cas d'incident bloquant ou majeur sur le SI, la CCINA souhaite que le prestataire soit en capacité de s'engager immédiatement dans la prise en compte de l'incident, et apporte une réponse dans un délai maximum d'1 heure après la déclaration de l'incident bloquant ou majeur, en informant la CCINA sur les causes de l'incident, les moyens mis en œuvre et le délai pour rétablir le fonctionnement normal du SI.

En cas d'incident mineur sur le SI, la CCINA souhaite que le prestataire puisse s'engager dans un dans un délai maximum de 4 heures suivant la déclaration de l'incident, et apporte une réponse dans ce délai et une intervention de l'incident dans les 24h maximum.

En cas de demande de restauration de fichier depuis la sauvegarde du SI, la CCINA souhaite que le prestataire puisse apporter une réponse et réaliser la restauration dans un délai maximum de 4 heures.

Pour toute demande n'entrant pas dans le périmètre d'intervention du prestataire, le prestataire devra en informer le demandeur et le « référent SI » de la CCINA pour que celui-ci prenne en charge cette demande.

3.4 Clause de réversibilité

A n'importe quel moment du marché la CCINA pourra demander au prestataire de lui fournir l'ensemble de ses données. Au terme du marché le prestataire devra impérativement restituer les données, soit directement à la CCINA, soit à un autre prestataire choisi par la CCINA.

Les fichiers devront être fournis tels qu'ils se présentent sur le serveur : classement et attributs identiques. Les droits d'accès restreints à certains dossiers / fichiers devront être indiqués dans un document complémentaire.

La CCINA fournira le support adéquat pour cette restitution, et le prestataire aura un délai maximum d'une semaine pour fournir ces fichiers.

Concernant les données qui ne peuvent être fournies telles quelles car uniquement exploitables à partir d'un logiciel (base de données, active directory, ...), le prestataire s'engage à les fournir sous forme d'un export exploitable dans un logiciel similaire.

De plus le prestataire s'engage à maintenir le SI accessible et fonctionnel 2 mois à partir de la date de fin de la prestation d'hébergement, et à répondre aux demandes de restitution des fichiers et données de la CCINA. Il ne devra constituer aucun obstacle au transfert du SI vers la CCINA ou un autre prestataire choisi par la CCINA et apporter son aide pour tout élément qu'il serait le seul à maîtriser.

4. MODALITES DE REPONSE

Dans son offre, le prestataire devra apporter la description des éléments suivants dans le cadre de réponse technique joint à la consultation :

- Choix des éléments techniques constituant le SI :
 - o Serveurs avec caractéristiques détaillées
 - o Structure réseau (firewall, ...)
 - o Machines virtuelles
 - o Systèmes d'exploitation
 - o Logiciels tiers (antivirus, sauvegarde...)
- Salle d'hébergement et baie
 - o Lieu physique

- Moyens de sécurisation (contre intrusion, contre incendie, climatisation, redondance électrique, redondance liaison Internet...)
- Tous autres éléments particuliers pour assurer la sécurité et l'accessibilité du SI
- Système et procédures de sauvegarde et de restauration des données
- Système et procédures de supervision du SI
- Certifications du prestataire qui pourraient être nécessaires au bon fonctionnement du SI
- Moyens mis en œuvre pour assurer une veille technologique
- Service support (ressources, outils d'interface, ...)
- Modalités d'évolution de la solution mise en œuvre dans le cas d'une augmentation des besoins de la CCINA (nombre d'utilisateurs, logiciels, fichiers, ...)

5. PLANNING PREVISIONNEL

La CCI Nouvelle-Aquitaine prévoit le calendrier ci-dessous :

27/01/2020	Lancement de la consultation
14/02/2020 à 12h	Réception des offres
24/02/2020	Choix du prestataire et signature de l'acte d'engagement
01/04/2020	Début de la mise en œuvre de la prestation d'hébergement