



**Ordre des
Sages-Femmes**

CONSEIL NATIONAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

**Marché à procédure adaptée en application de
l'article R.2123-1 du Code de la commande
publique**

MARCHÉ DE SERVICE

Objet du Marché :

Migration des serveurs de production du datacenter existant
Assistance technique et maintien en condition opérationnelle des systèmes implémentés, conseil
expert et supervision globale des systèmes d'informations
Location de licences antivirus

Procédure n°2025-01

Article 1 : Objet du marché

Ce marché public porte sur l'infogérance informatique et la mise à disposition de serveurs virtuels dans un datacenter situé en France. Les prestations incluent la migration des serveurs de production actuels vers le nouveau datacenter, ainsi que la gestion, l'exploitation, la maintenance et la supervision des infrastructures, conformément aux conditions définies.

Article 2 : Définitions et terminologie

- **Infogérance** : Gestion complète des systèmes informatiques (serveurs, réseaux, logiciels) par le prestataire, incluant la supervision, la maintenance, les mises à jour, la sécurité, l'assistance et la gestion des incidents.
- **Serveurs virtuels** : Serveurs créés via une solution de virtualisation, permettant d'exécuter des systèmes d'exploitation et applications en isolation, sur des infrastructures partagées.
- **Datacenter** : Infrastructure d'hébergement physique des serveurs virtuels, respectant les normes de sécurité, de disponibilité et de performance.
- **SLA** : Niveau de Service garantissant un temps de disponibilité des serveurs, la prise en charge des incidents sur les systèmes d'exploitation, la mise en place d'un agent antivirus, et la mise en place d'un agent de patch management et de mises à jour.
-

Article 3 : Existant

1. Serveurs

Dans le datacenter actuel l'acheteur loue 6 serveurs virtuels dont voici les caractéristiques principales :

	<i>Rôle OS</i>	<i>CPU</i>	<i>RAM</i>	<i>HDD</i>	<i>Fonctions</i>
<i>Contrôleur de domaine</i>	Windows Server 2022 Standard	2	16 Go	64 Go	DC / DNS / DHCP
<i>Impression + ADSync</i>	Windows Server 2022 Standard	4	16 Go	180 Go	Impression / ADSync
<i>Base de données</i>	Windows Server 2022 Standard	4	32 Go	512 Go	SQL Server
<i>Sites applicatifs</i>	Windows Server 2022 Standard	4	32 Go	256 Go	IIS
<i>Sites web</i>	Ubuntu 24.04	4	32 Go	128 Go	WordPress / MySQL
<i>Echanges sécurisés ANS</i>	Windows Server 2016 Standard	2	16 Go	64 Go	Flux RPPS vers ANS

2. Antivirus

L'acheteur loue environ 40 licences antivirus auprès de son actuel infogérant, pour la solution Trend Micro Security Agent. Ce nombre varie en fonction du nombre de salariés.

Par exemple, actuellement l'acheteur compte 43 licences réparties ainsi :

- 16 salariés, avec 2 licences par salarié (ordinateur fixe & portable), soit 32 licences

- 3 salles de réunions, soit 3 licences
- 5 élus du Conseil, avec uniquement une licence pour ordinateur portable, soit 5 licences
- 3 téléphones mobiles, soit 3 licences

Article 4 : Description des prestations

1. Infogérance en datacenter :

- **Supervision** proactive des serveurs et de l'infrastructure réseau, comprenant la gestion des ressources (CPU, mémoire, stockage) et la surveillance continue des performances.
- **Mise à jour** régulière des systèmes d'exploitation, des logiciels et des patches de sécurité.
- **Gestion des incidents** : Prise en charge des incidents techniques, réponse et résolution rapide selon les SLA définis. Compte tenu des technologies utilisées sur les différents serveurs, le prestataire devra avoir une expertise au sein de ses équipes dans les domaines suivants :
 - Système Windows
 - Système Linux
 - Administrateur de base de données SQL Server
 - Expert pare-feu (Fortinet & Watchguard recommandés)
- **Assistance technique** : Support sur des projets spécifiques liés à l'infrastructure, incluant une charge maximale de 12 jours/homme par an pour des travaux sur les serveurs (par exemple, migrations, mises à jour majeures, évolutions).

2. Infogérance de l'infrastructure locale :

Intervention à distance sur l'infrastructure réseau locale de l'acheteur, en cas d'incident non résolu par le service informatique de l'acheteur possibilité d'intervention sur site, une agence en Ile-de-France est donc requise afin de respecter les délais d'intervention précisés dans le présent CCTP.

3. Migration des serveurs de production :

Planification et réalisation de la migration des serveurs de production du datacenter actuel vers le nouveau datacenter de l'infogérant. Cette migration devra être effectuée sans impact sur la production.

- **Études préalables** : Analyse des configurations existantes, définition du plan de migration et des horaires de transfert.
- **Tests** : Validation de l'intégrité des données et du bon fonctionnement des applications après migration.
- **Support post-migration** : Suivi pendant 30 jours après la migration pour garantir la stabilité des systèmes.

4. Services associés :

- **Pare-feu et sécurité réseau :** Fourniture et gestion de solutions de pare-feu adaptées aux besoins de sécurité du client, avec filtrage et surveillance du trafic réseau.
- **Transit réseau :** Fourniture de liaisons Internet sécurisées avec un transit haut débit, garantissant une faible latence et une haute disponibilité des services, avec un minimum de 20Mb/s
- **Antivirus :** Mise à disposition et gestion de licences antivirus pour les serveurs, avec mises à jour régulières et protection contre les menaces.

5. Serveurs virtuels et stockage

- **Serveurs virtuels :**
 - **Mise à disposition de serveurs virtuels** pour répondre aux besoins du client avec au minimum la même configuration que les serveurs existants détaillés à l'article 3.1.
Le nombre de serveurs et les spécificités pourra évoluer en fonction des besoins de l'acheteur.
 - **Hébergement des serveurs** avec un niveau de **SLA :**
 - Garantissant une disponibilité de 99,9 % par mois
 - Avec gestion de la performance et des ressources
 - Avec la prise en charge des incidents sur les systèmes d'exploitation
 - Avec la mise en place d'un agent antivirus
 - Avec la mise en place d'un agent de patch management et de mises à jour
- **Mise à disposition d'un espace de stockage** entre 1 et 2 To, avec sauvegarde incluse.

6. Licences antivirus

Le prestataire fournira et gèrera **43 licences antivirus** pour les postes de travail utilisateurs, incluant les mises à jour automatiques, la protection en temps réel contre les menaces et la gestion centralisée des alertes de sécurité.

Article 5 : Exigences techniques

1. Serveurs

- **Caractéristiques minimales des serveurs virtuels :**
Se conformer à l'article 3.1 présentant l'existant
- **Système d'exploitation :** Le prestataire assurera l'installation et la gestion des systèmes d'exploitation compatibles (Linux ou Windows Server) en fonction du type de serveur

2. Sécurité

- **Pare-feu et contrôle d'accès** : Mise en place d'un pare-feu adapté aux besoins de sécurité du client, avec possibilité de gestion centralisée de règles.
- **Protection antivirus** : Installation, gestion et mise à jour régulière de l'antivirus sur les serveurs et les postes utilisateurs (environ 40 licences).
- **Gestion des incidents de sécurité** : Prise en charge de tout incident de sécurité, avec procédures d'escalade et d'analyse des attaques potentielles.

3. Transit et réseau

- Le prestataire fournira une solution de transit haut débit, avec une bande passante suffisante pour garantir une faible latence et des performances optimales pour les applications critiques.

4. Datacenter, réplication et sauvegardes

- **Datacenter** : le datacenter devra être situé en France et être enregistré en nom propre du prestataire, dans un environnement de cloud souverain. Les certifications minimales demandées sont les suivantes :
 - SOC 1
 - SOC 2
 - HDS
 - ISO 27001
- **Réplication** : les répliquions des serveurs devront se faire en France, en temps réel avec bascule automatique en cas de coupure dans le datacenter principal
- **Sauvegardes** : toutes les sauvegardes devront être stockées en France selon plusieurs modalités :
 - Sauvegarde quotidienne avec conservation sur site des 90 derniers jours
 - Externalisation sur bande des 12 dernières sauvegardes mensuelles

Article 6 : Service Level Agreement (SLA)

Le prestataire s'engage à respecter les niveaux de service suivants :

- **Disponibilité des serveurs** : 99,9 % de disponibilité mensuelle (SLA2).
- **Support technique** : Interventions pour résoudre les incidents dans un délai de 4 heures suivant la déclaration de l'incident.
- **Migrations et projets** : Le prestataire met à disposition jusqu'à **12 jours/homme par an** pour l'assistance technique sur des projets spécifiques liés à l'infrastructure.
- **Pénalités de disponibilité** : En cas de non-respect du SLA de disponibilité de 99,9 %, des pénalités telles que fixées à l'article 7 du CCAP seront appliquées, notamment pour chaque pourcentage de disponibilité inférieur à l'objectif.

Article 7 : Conditions d'exploitation et maintenance

- **Maintenance préventive et corrective** : Le prestataire assurera une maintenance préventive régulière, y compris la mise à jour des systèmes, des logiciels et de la sécurité. Des interventions correctives seront menées en cas d'incident ou de panne.
- **Fenêtres de maintenance** : Les fenêtres de maintenance seront planifiées et communiquées avec un préavis de 7 jours.

Article 8 : Conditions de sécurité

- Le prestataire devra garantir la **conformité aux normes de sécurité** (notamment ISO 27001, RGPD) pour l'hébergement des serveurs dans le datacenter.
- **Sauvegarde et récupération des données** : Mise en place d'une politique de sauvegarde régulière et de récupération des données en cas de sinistre.

Article 9 : Exigences en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

Le prestataire devra mettre en œuvre, dans le cadre de l'exécution du marché, des pratiques contribuant à la réduction de l'impact environnemental de ses activités et favoriser des comportements socialement responsables, conformément aux dispositions de l'article L.3-1 et L.2111-1 du code de la commande publique.

Article 10 : Modalités de gestion et suivi

- Le prestataire assurera un suivi régulier avec le client par le biais de rapports mensuels détaillant la performance des serveurs, l'état des sauvegardes et des incidents traités.
- Un suivi de projet sera mis en place pour la migration et les projets d'assistance technique.

Article 11 : Conditions d'attribution du marché

Critères	Pondération	Sous-critères
Prix	30	/
Valeur technique	70	Conformité de l'offre aux spécifications du CCTP (40%)
		Qualité des prestations proposées en matière d'infogérance et de sécurité (20%)
		Réactivité et qualité du support technique proposé (10%)