

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Objet de la consultation

- Gestion du système informatique de l'OFDT
- Gestion de la téléphonie de l'OFDT

Document à retourner paraphé et signé par le candidat avec l'offre correspondante avant le :

Marché à procédure adaptée

1. Présentation de l'OFDT

Créé en 1993, l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives (OFDT), alors observatoire français des drogues et des toxicomanies, est un groupement d'intérêt public qui a pour objet d'apporter à ses membres ainsi qu'aux professionnels du champ et au grand public un éclairage sur le phénomène des usages de drogues, licites et illicites, et des conduites addictives, et notamment des jeux d'argent et de hasard, en France et de contribuer au suivi du phénomène au niveau européen. A cet effet, il constitue un dispositif permanent d'observation et d'enquêtes tant en ce qui concerne les évolutions des consommations et des conduites addictives, les produits et les profils et pratiques des consommateurs que leurs conséquences sanitaires, sociales, économiques et pénales des consommations et des trafics ainsi que les pratiques professionnelles des intervenants concernés par ces politiques. Il assure le recueil, l'analyse, la synthèse et la valorisation des connaissances sur l'ensemble du champ de la politique publique. Il apporte un concours méthodologique à la préparation et au suivi des travaux d'évaluation du plan gouvernemental.

L'OFDT est l'un des relais nationaux de l'Observatoire européen des drogues et des toxicomanies (EMCDDA), agence de l'Union européenne basée à Lisbonne, qui a pour mission de fournir des informations objectives fiables et comparables au niveau européen sur le phénomène des drogues illicites et des toxicomanies et leurs conséquences (www.emcdda.europa.eu).

2. Synthèse de l'existant informatique

Cf. Fichier Excel en annexe au présent CCTP dressant l'inventaire des équipements informatiques de l'OFDT et leurs spécifications techniques.

L'OFDT dispose d'une salle serveurs climatisée en sous-sol de ses locaux. Une baie informatique y est installée constituée d'un serveur PowerEdge R440, de 5 machines virtuelles (une machine virtuelle pour le logiciel documentaire et son catalogue en ligne, 1 autre pour la comptabilité, 1 contrôleur de domaine (DC), 1 pour les dossiers bureautiques et une machine virtuelle en linux hébergeant 2 applicatifs Webcrawling et Sintes avec une adresse IP statique et un accès en protocole SSH) et d'un onduleur.

Le parc informatique est également constitué par les postes informatiques de travail : 28 unités centrales, 39 ordinateurs portables et 9 Chromebook. Une trentaine d'ordinateurs fonctionnent simultanément au maximum, les postes étant alloués à un contingent d'une trentaine de personnes dont une majorité dispose en plus de leur poste sur site d'un poste à domicile dans le cadre du télétravail. L'ensemble des postes sont exploités sous Windows (Microsoft Windows 10 Professionnel).

Le parc informatique de l'OFDT, serveurs et ordinateurs, a été majoritairement renouvelé depuis 2020.

Logiciels applicatifs

L'OFDT dispose actuellement de 33 lignes téléphoniques actives gérées via le logiciel Swyxit. Il est également équipé de la fibre via une connexion Ethernet et Wifi. Il utilise 3 switches PoE de marque HP pour alimenter simultanément la téléphonie et l'informatique.

3. Besoins faisant l'objet du marché

3.1. Prestations attendues

3.1.1. Infogérance informatique

A ce titre, le prestataire assure le suivi et le contrôle de l'infrastructure réseau de l'OFDT et prend en charge notamment les activités suivantes :

- **La gestion de l'infrastructure réseau**
- **L'administration des serveurs**
- **La supervision et le monitoring des serveurs**
- **Les traitements d'exploitation informatique**
- **Le suivi et contrôle des serveurs d'applications et des serveurs de données**

Le prestataire devra travailler en lien avec les prestataires éditeurs des applications hébergées sur 3 serveurs :

- Le serveur virtuel dédié au logiciel documentaire de l'OFDT (solution PMB, éditée par PMB Services)
- Le serveur virtuel dédié à la comptabilité (solutions WIN M9 pour la comptabilité, les immobilisations et GRH.NET pour la paie, éditées par Inetum Software France),
- Le serveur virtuel (linux) qui héberge deux applicatifs : un système de webcrawling des forums d'utilisateurs de nouveaux produits de synthèses d'une part et un système de gestion d'analyse des substances collectées dans le cadre d'un dispositif national coordonné par l'OFDT « SINTES » d'autre part. A noter que pour ce 2^{ème} applicatif SINTES, des usagers extérieurs peuvent s'y connecter, le prestataire aura donc à gérer des accès sur le réseau et la machine virtuelle depuis l'extérieur. Pour ces deux applications, le prestataire responsable de la maintenance corrective et évolutive sera désigné ultérieurement.
- **Le suivi et contrôle des solutions de sécurisation physique et logique des données**
- **La mise à disposition d'une solution sécurisée d'accès à distance des postes informatiques individuels aux serveurs OFDT via une connexion VPN**
- **Le suivi et contrôle des solutions d'archivage et de sauvegarde des données**

Dans ce cadre, l'OFDT souhaite en 2022 :

- La mise en place d'un plan de reprise d'activité (PRA).
- Le déploiement de solutions de sauvegarde MS Office 365 cloud to cloud (team Veem Backup) et de protection (type Vade Secure) pour les boites mails de ses utilisateurs.
- **Le suivi et contrôle du dimensionnement, de la fiabilité et de la sécurité du réseau**
- **La maintenance préventive et curative de l'ensemble des équipements réseau et notamment les interventions de maintenance, hors garantie ou contrat de maintenance spécifique**
- **Toute autre prestation qu'il jugera nécessaire pour garantir le fonctionnement optimum de l'infrastructure**

3.1.2. Support bureautique

Dans le cadre de cette prestation, le prestataire assure le suivi et le contrôle du parc informatique de l'OFDT. À ce titre, il prend en charge notamment les activités suivantes :

- **Vérification régulière des postes de travail et périphériques divers, afin d'en garantir un fonctionnement optimal,**
- **Suivi et inventaire du parc informatique,**

- **Maintenance préventive et curative de l'ensemble des équipements informatiques et notamment l'installation ou la réinstallation éventuelle de logiciels,**
- **Les interventions de maintenance hors garantie ou contrat de maintenance spécifique,**
- **Et toute prestation nécessaire au bon fonctionnement et à l'optimisation des outils informatiques.**

Le prestataire met en œuvre un service d'assistance aux utilisateurs de l'OFDT, selon les modalités techniques précisées au 3.3, pour la prise en compte de l'ensemble des problèmes et demandes de changement concernant l'utilisation des postes informatiques. Il devra enregistrer leurs requêtes en vue de coordonner les actions aboutissant à leur satisfaction.

En fonction des demandes et besoins, le prestataire peut :

- **Assurer directement l'assistance ou la réparation : support à la fois en local sur site et à distance (télémaintenance).**
- **Faire appel au fournisseur pour toute intervention dans le cadre d'un contrat de garantie ou un contrat de maintenance externe,**

Le prestataire assure le suivi de toutes les demandes des utilisateurs. Il prend en compte le traitement des demandes jusqu'à leur réalisation.

Ces demandes peuvent notamment couvrir la résolution d'un problème technique (accès réseau, VPN, etc.), les installations, désinstallations, mise à jour de logiciels (ex : Antivirus, etc.).

Les conditions d'accès au guichet unique pour l'assistance aux utilisateurs sont précisées dans le mémoire technique, de même que les temps moyens de réponse aux demandes (fermeture du « ticket » / clôture de la demande d'intervention). **L'OFDT attend une grande réactivité de la part du prestataire et une prestation personnalisée avec une équipe dédiée à la gestion de son infrastructure réseau et aux problèmes bureautiques ou autres associés.**

Cette prestation n'inclut pas la maintenance des imprimantes/copieurs réseau pour lesquels l'OFDT dispose d'un contrat de maintenance par ailleurs.

3.1.3. Conseil en matière d'évolution du parc informatique

Le prestataire a une mission de conseil vis-à-vis de l'évolution du parc informatique de l'OFDT, serveurs et postes de travail. Le cas échéant, en cas de renouvellement du parc, partiel ou total, il convient qu'il gère le pilotage du projet en étant force de proposition sur les outils les plus adaptés aux besoins de l'OFDT, l'établissement des devis correspondants et la mise en œuvre de l'installation des équipements renouvelés.

3.1.4. Infogérance téléphonique - internet

Cette prestation inclut :

- **La conservation des numéros de téléphones**
- **La conservation de la connexion internet par fibre optique avec 100 mégabits par seconde garanti**
- **L'infogérance des services de téléphonie fixe**
- **La fourniture des matériels de téléphonie en cas de besoin de remplacement des matériels ou d'acquisition de nouveaux**

3.2. Cadre de réalisation des prestations

3.2.1 Mission de conseil

Dans le cadre du présent marché, et pour l'ensemble des prestations 3.1. à 3.3., le prestataire s'engage à conseiller l'OFDT sur :

- **L'évolution globale de son système d'information en tenant compte des objectifs et des contraintes de l'OFDT. Il étudiera notamment les aspects suivants :**
 - Politique d'achat et de mise en œuvre des équipements et logiciels informatiques et réseaux, achat des matériels par le prestataire.
 - Solutions d'optimisation de l'architecture du réseau de télécommunications.
 - Solutions de sécurisation physiques et logiques des informations.
 - Solutions d'archivage et de sauvegarde des données.
 - Mise en œuvre des outils bureautiques.
 - Solutions de mobilité.
 - Le prestataire devra peut-être envisager à terme de proposer une solution de dématérialisation totale de ses serveurs, les locaux dans lesquels ils sont hébergés se situant en zone inondable.
- **Les outils et procédures à mettre en œuvre pour garantir la gestion, le suivi et l'optimisation du système d'information.**

3.2.2. Mission de gouvernance

- **Chef de projet**

Le prestataire désigne un chef de projet dédié à l'OFDT. Celui-ci assure le rôle de « Responsable Informatique et Téléphonie » pour la durée du présent marché et pour l'ensemble des prestations 3.1. à 3.3.

Les fonctions, compétences et expériences du chef de projet nommément affecté sont décrites dans le mémoire technique.

L'OFDT doit valider tout changement de chef de projet, ce qui impose au prestataire l'obligation d'informer l'OFDT en ce cas.

- **Réunion de suivi de marché**

A la demande de l'OFDT ou de sa propre initiative, le prestataire organise sur le site de l'OFDT une réunion de suivi de marché de manière trimestrielle la première année d'exécution, puis annuellement.

Cette réunion qui se tiendra en présence du chef de projet doit permettre notamment :

- L'examen contradictoire du respect des engagements, sur la base des tableaux de bord de qualité de service sur la période écoulée ;
- Le bilan des prestations réalisées au cours de la période écoulée (le trimestre la 1^{ère} année, puis l'année) ;
- Le réajustement éventuel des prestations en fonction du bilan réalisé et de l'évolution des besoins ;
- Le cas échéant la formulation de préconisations d'évolution du système informatique et téléphonique pour les années à venir, incluant un budget prévisionnel.

Chaque réunion devra faire l'objet d'un compte rendu à la charge du prestataire. Le compte rendu sera transmis à l'OFDT pour validation, dans un délai maximum de dix jours suivant la réunion.

- **Bilans récapitulatifs et tableaux de bord**

Le prestataire s'engage à produire lors de chaque réunion de suivi de marché des tableaux de bord, permettant à l'OFDT de suivre les indicateurs globaux de réalisation de l'ensemble des prestations :

- Des indicateurs de qualité de service, permettant de contrôler le respect des engagements de service :
 - Statistiques sur les taux de disponibilité des applications ;
 - Statistiques sur les délais de résolution des incidents ;
 - Statistiques sur l'évolution des demandes d'assistance par type de demande ;
 - Etc.
- Des indicateurs d'activité, permettant de contrôler les prestations réalisées par le prestataire
 - Statistiques sur le nombre de demandes d'assistance enregistrées, traitées, et en attente pendant la période de référence ;
 - Analyse synthétique de la typologie des demandes traitées (assistance à distance, problème logiciel, dépannage accès VPN, etc.) ;
 - Etc.

La description détaillée des tableaux de bord fournis par prestataire du groupement est précisée dans le mémoire technique.

3.3 Moyens mis en œuvre

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations à réaliser dans le cadre du présent marché.

3.3.1. Les moyens humains

La structure et les références de l'équipe dédiée à l'OFDT pour la mise en œuvre de chacune des prestations sont décrites dans le mémoire technique, ainsi que le volume (en nombre de jour par an) d'intervention dédiée sur site pendant les horaires ouvrés compris dans la prestation sans surfacturation (installation de matériels en cas de nouvel agent arrivant ou acquisition de nouveaux matériels par exemple).

3.3.2. Les moyens techniques

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations :

- **Une solution de prise en main sécurisée à distance et de télémaintenance des postes de travail et serveurs.**
- **Mise à disposition, via un extranet ou sur simple demande de l'OFDT, de l'inventaire du parc informatique (équipements et licences) exportable au format Excel, mis à jour par l'équipe du prestataire.**
- **Un outil de supervision permettant notamment au prestataire d'assurer un suivi à distance des serveurs et notamment de retracer tout plantage, ceux-ci ayant un impact sur les applications métiers installées sur les machines virtuelles.**

- **Un service de guichet unique pour la prise en charge des demandes d'assistance et de signalisation de dysfonctionnement. Ce service doit être accessible, par un numéro de téléphone unique et une adresse mail dédiée sur toute la durée du marché.**

Les moyens techniques mis en œuvre par le prestataire pour assurer les prestations sont précisés dans le mémoire technique.

3.4. Information sur la localisation géographique des données et des services

Le prestataire précise dans son offre les lieux géographiques dans lesquels :

- Les données informatiques liées à la prestation seront hébergées ;
- Les services objets de la prestation seront localisés ;
- Les systèmes d'accès et d'administration des services liés à la prestation seront localisés.

De même, le prestataire précise dans son offre si ses infrastructures (techniques ou organisationnelles) sont gérées ou simplement accessibles par une entité juridique appartenant à un pays disposant de lois autorisant ce pays à accéder aux données.

Le prestataire décrit le cas échéant les risques environnementaux dont font l'objet les sites.

3.5. Engagements de qualité et de sécurité de service

3.5.1. Cadre de service

Le prestataire spécifie ses engagements sur les sujets suivants, au sein des livrables contractuels.

- **Le plan d'assurance qualité (PAQ) et le plan d'assurance sécurité (PAS)**

La relation entre le prestataire et l'OFDT est formalisée par une mise à jour à chaque action du PAS et du PAQ, de niveau opérationnel, portant sur les points suivants :

- Organisation de la prestation et système qualité associé, but, responsabilité et procédures d'application ;
- Modalités de révision annuelle du périmètre des prestations ;
- Normes, standards et procédures ;
- Gestion des produits ou des services et critères d'acceptation ;
- Gestion de la documentation ;
- Dispositif d'escalade ;
- Mise en œuvre de la réversibilité.

Peuvent figurer en annexe :

- Tableau de synthèse des prestations / responsable / niveau de service / RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) ;
- Documents applicables / références ;
- Moyens de vérification de l'application du document de pilotage.

Le PAQ et le PAS sont d'abord proposés par le candidat dans son offre, dans une version 0. Ils sont ensuite mis au point par le prestataire lors du premier mois de mise en place de la prestation. Ils reprennent et complètent, en fonction des principes et objectifs du présent marché, les éléments de procédure et d'organisation fournis dans le présent CCTP. La version mise au point est remise, pour étude et validation, à l'OFDT. Ce document est par la suite tenu à jour par le Prestataire.

- **Le plan de réversibilité**

Le prestataire assure la réversibilité de l'externalisation des services objets de la présente consultation afin de permettre à l'OFDT de reprendre sans difficulté, ou de faire reprendre par un tiers désigné, la fourniture des services concernés, et ce dans les meilleures conditions.

Le prestataire s'engage à fournir à l'OFDT l'ensemble des informations nécessaires pour leur permettre de préparer au mieux la réversibilité, à l'exception des informations ayant un caractère confidentiel ou relevant du savoir-faire ou des méthodes du prestataire, de ses fournisseurs ou sous-traitants. Les différentes étapes de la prestation de réversibilité identifiées sont les suivantes :

- Définition du plan de réversibilité (calendrier d'exécution ; planning détaillé de la cessation des activités de maintenance ; méthode et moyens envisagés pour ce processus...) ;
- Initialisation de la réversibilité ;
- Préparation des modalités du transfert (gestion des accès, habilitations ; fournitures d'informations nécessitant des mesures de protection adaptées...) ;
- Transfert ;
- Arrêt d'activité.

3.5.2. Engagement d'intégrité des données

L'OFDT souhaite insister sur l'importance de ses bases de données et de leur intégrité. Ces bases constituent un actif majeur pour son activité. L'OFDT exige une intégrité complète de certaines bases de données notamment en lien avec les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Le dispositif de redondance et de sauvegarde / restauration des données devra être défini dans le mémoire technique.

3.5.3. Engagement de disponibilité des données

- **Infogérance informatique** :
 - **Plages de disponibilité** : jours calendaires, 7jours/7, 24 heures/24 ;
 - Taux de disponibilité : 99,85%, correspondant à 1h d'indisponibilité par mois.

Méthode de calcul : Pour un mois calendaire donné : $100 \times (1 - (\text{Nombre d'heures d'indisponibilité dans le mois} / \text{Nombre d'heures dans le mois concerné}))$. Base de calcul = 720h par mois (30 jours) et 1h d'indisponibilité/mois. La disponibilité du Service peut être déterminée par un test réalisé toutes les 2 minutes. Le service est considéré comme indisponible lorsqu'il y a 2 non-réponses consécutives.

- **Support bureautique** :
 - **Plages de disponibilité** : jours ouvrés, 8h15 - 18h45, plage horaire en continu sans interruption sur l'heure du déjeuner ;
 - Taux de disponibilité : 98%, soit environ 5 jours d'interruption cumulés sur l'année. Le taux s'applique sur la plage de disponibilité correspondante. Toute indisponibilité en dehors de cette plage n'est pas comptabilisée.
- **Infogérance téléphonique** :
 - **Plages de disponibilité** : jours ouvrés, 9h – 18h ;

- Taux de disponibilité : inférieur à 2h d'indisponibilité par mois. Le taux s'applique sur la plage de disponibilité correspondante. Toute indisponibilité en dehors de cette plage n'est pas comptabilisée.

3.5.4. Engagement sur le rétablissement des services et des problèmes rencontrés par les utilisateurs

Quelque-soit la prestation, l'engagement du prestataire doit respecter au minimum les délais de rétablissement de service suivants :

Niveau de criticité		Impact sur l'OFDT	Élément concerné	Délai maximum de résolution
1	Incident majeur	Incident ayant un impact fort sur l'activité de l'OFDT	Tout matériel et/ou logiciel critique tel que : - Serveurs de données ou d'application - Éléments actifs de réseau ou liaison de données - Logiciels système ou application centralisée - Périphérique lié à la production	3 heures ouvrées
2	Incident modéré	Incident ayant un impact fort sur l'activité d'un utilisateur ou ayant un impact modéré sur l'activité de l'entreprise	Tout élément matériel et/ou logiciel tel que : - Poste de travail individuel - Équipements périphériques partagés - Application de criticité haute ou moyenne	6 heures ouvrées

3.5.5. Engagement sur les demandes au support bureautique

Les conditions d'accès au guichet unique pour l'assistance aux utilisateurs devront être précisées dans le mémoire technique. La plage d'intervention du service devra au minimum inclure les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 8h15 à 18h45.

2 indicateurs seront appréciés :

- Le délai de réponse aux demandes de support, c'est-à-dire le délai de prise en charge et de diagnostic lié, doit être inférieur à 2h ouvrées ;
- La satisfaction des utilisateurs sera mesurée par un questionnaire de satisfaction interne.

3.6. Engagements de qualité et de sécurité de service

3.6.1. Le forfait annuel

Le forfait annuel prend en compte l'ensemble des prestations réalisées par le prestataire pour assurer l'assistance et le suivi courant du système informatique et téléphonique de l'OFDT, notamment :

- Les réunions de suivi de marché et la rédaction des comptes rendus ;
- L'élaboration des bilans et tableaux de bord de suivi des prestations ;
- La mise à disposition et la mise à jour des outils de gestion du parc informatique et de suivi des demandes d'assistance ;
- Le service de guichet unique ;
- Les services de télémaintenance des postes de travail et des serveurs ;
- Les missions de conseil et de gouvernance ;
- Les prestations 3.1. à 3.3. ;
- Le respect des engagements de qualité et de sécurité de service.

3.6.2. Initialisation des prestations en début de marché

Une période de transition devra être prévue en cas de changement de prestataire du marché, pour assurer le transfert d'expertise et toute information nécessaire au bon accomplissement des missions confiées entre le prestataire du marché actuel et le prestataire qui sera désigné dans le cadre de sa réouverture. Les modalités de ce transfert d'expertise doivent être précisées dans le mémoire technique.

3.7. Prestations de fin de marché

À la fin du marché, sans préjudice du plan de réversibilité, le prestataire s'engage :

- À remettre l'ensemble des codes d'accès dont il dispose ;
- À remettre l'ensemble des documents et procédures produits ou récupérés dans le cadre de l'exécution des services ;
- À extraire l'inventaire du parc ;
- À dresser l'historique des demandes d'interventions traitées et des actions réalisées ;
- À réaliser si nécessaire le transfert de compétences au client ou à un tiers qu'il aura désigné ;
- À transférer l'intégralité des droits de propriété, y compris intellectuelle, nécessaires à la réalisation des services.

Le directeur de l'OFDT

Le prestataire (1)

(1) Indiquer la mention « Lu et approuvé »