

IEDOM-IEOM

Organisation et Systèmes d'Informations (OSI)

MARCHE DE PRESTATION DE SERVICES

Assistance technique pour l'Administration des systèmes

<h2>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES</h2>

Ce document est confidentiel. Il est la propriété de l'IEDOM-IEOM.

Sommaire

I INFORMATIONS GENERALES	3
1.1 PRESENTATION DES INSTITUTS.....	3
1.2 ORGANISATION	3
II CAHIER DES CHARGES.....	4
2.1 CONTEXTE DE LA CONSULTATION	4
2.2 DESCRIPTION DE L'ORGANISATION INFORMATIQUE DES INSTITUTS D'EMISSION	4
2.3 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE.....	5
2.4 OBJET DE LA CONSULTATION	5
2.5 LES OBJECTIFS	6
2.6 NATURE DES PRESTATIONS	6
2.7 CARACTERISTIQUES ATTENDUES POUR LA PRESTATION.....	7
2.7.1 <i>Dispositif de suivi et gestion de la prestation</i>	7
2.7.2 <i>Caractéristiques de base</i>	7
2.7.3 <i>Contraintes</i>	7
2.8 CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	9
2.9 FACTURATION	9
2.10 PRIX	9

I INFORMATIONS GENERALES

Les Instituts d'émission des départements d'outre-mer et Outre-mer (IEDOM-IEOM) sont les donneurs d'ordre de cet appel d'offres mais le marché est réalisé par l'IEDOM pour le compte des deux Instituts : Cf. article 1.1 du CCAP.

1.1 Présentation des Instituts

L'IEDOM assure le rôle de banque centrale au nom, pour le compte et sous l'autorité de la Banque de France dans les cinq départements d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte) et les collectivités de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et Saint-Martin, dont la monnaie est l'euro.

L'IEOM est la banque centrale des collectivités d'outre-mer du Pacifique (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna), dont la monnaie est le franc Pacifique (FCFP).

L'IEDOM est une société filiale à 100% de la Banque de France tandis que l'IEOM est un établissement public. Les deux entités exercent dans leurs territoires d'intervention respectifs des missions très similaires, que l'on classe habituellement en trois catégories : stratégie monétaire, stabilité financière services rendus à l'économie.

STRATÉGIE MONÉTAIRE

- Mise en circulation et entretien de la monnaie fiduciaire
- Mise en circulation des pièces de monnaie

STABILITÉ FINANCIÈRE

- Surveillance des systèmes et moyens de paiement
- Production d'informations pour la communauté bancaire
- Relais des autorités nationales et européennes (ACPR, AMF, BCE)

SERVICES À L'ÉCONOMIE

- Mission d'éducation financière des publics
- Prévention et résolution des situations de surendettement
- Gestion d'informations sur les entreprises
- Médiation du crédit aux entreprises
- Mission des correspondants TPE
- Observatoire économique et financier
- Observatoire des tarifs bancaires
- Rapport sur les délais de paiement
- Cotation des entreprises en vue de mobiliser des créances privées dans le cadre des opérations de refinancement de l'Eurosystème

1.2 Organisation

Le siège commun des Instituts, situé à Paris, regroupe l'ensemble des divisions qui gèrent les différentes activités nécessaires à leur bon fonctionnement.

Les 9 agences sises dans l'ensemble des départements et territoires d'outre-mer mettent en œuvre localement les missions des Instituts.

II CAHIER DES CHARGES

2.1 Contexte de la consultation

Dans le cadre du maintien en condition opérationnel de son Système d'Information, les Instituts souhaitent faire appel à une prestation d'assistance technique pour l'administration, l'optimisation et la maintenance des systèmes informatiques.

La charge de la prestation est évaluée à 440 jours sur une période de 24 mois, reconductible 2 fois par période de 12 mois (soit 2x220 jours). La reconduction est à l'initiative de l'IEDOM.

2.2 Description de l'organisation informatique des Instituts d'Emission

Placée sous la responsabilité du DSI, la division Organisation et Systèmes d'Information (OSI) a la charge, pleine et entière, du système d'informations (SI) des Instituts d'Emission (Siège et Agences).

A ce titre, OSI assure la composante maîtrise d'œuvre (MOE), en partenariat avec l'ensemble des métiers utilisateurs et autant que de besoin, l'appui aux maîtrises d'ouvrages (AMOA) dans la conception de leurs projets d'organisation et/ou de développement de projets informatiques.

A ce titre et au vu de notre organisation géographique, l'organisation d'OSI repose sur un siège localisé à Paris et des équipes/correspondants informatiques au sein de chacune des agences ; la responsabilité opérationnelle de l'ensemble des activités ci-après relevant du DSI.

- **Au siège**, la division OSI se compose de 2 pôles, regroupant 20 à 25 personnes dont 5 internes et une vingtaine d'externes. :
 - Le pôle « Infrastructure, Support et Réseaux » (ISR), en charge de la définition, la mise en place des architectures en support au système d'informations des Instituts (serveurs, réseaux de télécommunications, postes de travail, solutions de mobilité...), leur exploitation et le support utilisateurs. En liaison étroite avec le RSI, le pôle assure le maintien en conditions opérationnelles sur le plan de la sécurité du SI. Il est garant de la cohérence technique du SI des Instituts.
 - Le pôle « Etudes et développements Informatiques » (ETD), en charge de l'intégralité du cycle de vie (études, développement et maintenance) des applications Métiers. Il assure également l'assistance aux maîtrises d'ouvrage (AMOA). Il est garant de la cohérence applicative du système d'information (SI) des Instituts.
- **En agence**, les informaticiens sur site assurent la production informatique ainsi que le support de premier niveau aux utilisateurs locaux. Ils contribuent au déploiement et à la maintenance des solutions infrastructurelles et des applications élaborées par le siège. Par délégation du Siège, ils peuvent être en charge par du développement de projets et de services applicatifs ou techniques. Les principales agences (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Nouvelle Calédonie et Polynésie Française) comptent deux informaticiens par site. L'agence de St Pierre & Miquelon compte un informaticien et un correspondant informatique. Les agences de Mayotte & Wallis-et-Futuna, comptent un correspondant informatique local piloté respectivement par les services informatiques de la Réunion et de la Nouvelle-Calédonie.

2.3 Environnement technique

L'infrastructure repose sur une architecture Active Directory Mono-Forêt, Mono Domaine.

Environnement	
Systèmes d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Les systèmes d'exploitation serveurs de référence sont Windows 2019 et 2022 • L'AD est actuellement en version 2022 • La plupart des serveurs de production sont virtualisés sur une plate-forme de type Cluster Hyper-V; • L'OS poste de travail est Windows 11. • La sécurité système est déployée par GPO et scripts shell • Quelques Appliance s'appuient sur Debian Linux
Bases de données	<ul style="list-style-type: none"> • Le moteur de base de données principal est Oracle, que l'on trouve en version 10g, 11g, 12c ou 19 ; • Sont également utilisés les moteurs SQL Server 2012 et 2014, ainsi que MySQL et PostgreSQL
Messagerie	<ul style="list-style-type: none"> • La messagerie est basée sur Microsoft Exchange 2019
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint Enterprise 2019 • Apache, IIS , Tomcat • Microsoft DFSR et Active Directory 2022 • ERP Qualiac • Outils de ticketing Lansweeper • Outils de supervision Centreon • Outils sécurité BitDefender, Trend Apexone, SIEM LogPoint et surveillance Varonis

2.4 Objet de la consultation

Ce cahier des charges présente les attentes concernant une prestation d'ingénierie des systèmes pour son Système d'Information.

Cette prestation est composée d'une prestation à temps plein.

La prestation devra être menée dans le cadre du référentiel ITIL avec un consultant certifié.

Les services d'assistance sur site décrits ci-dessous, correspondent à des interventions planifiées, visant à renforcer et optimiser l'activité du service informatique des Instituts. Ils devront être suivis par un interlocuteur unique proposé par le prestataire.

2.5 Les objectifs

Les objectifs sont les suivants :

- Diagnostiquer les problèmes rencontrés par la production et/ou les équipes projets
- Garantir la disponibilité des systèmes et des applications hébergées sur ces derniers
- Conduire les projets d'évolutions des systèmes en suivant les bonnes pratiques des instituts
- Mettre en œuvre des opérations d'optimisation de Maintien en Conditions Opérationnelles

2.6 Nature des prestations

Dans le contexte technique précisé précédemment, la prestation technique consiste en :

- La finalisation de la mise en œuvre et application des recommandations issues d'audits de sécurité,
- Un appui technique aux équipes projet,
- La définition des scénarios de test et la participation aux recettes,
- Une réaction aux priorités de la production (absence, incident majeur, ...),
- La documentation des réalisations,
- Le reporting à l'attention des équipes Infrastructure, Systèmes et réseaux (ISR)

La prestation qui mobilise impérativement un profil de type « Ingénieur systèmes » requiert des compétences techniques suivantes :

- **Maîtriser impérativement les architectures systèmes Windows Server 2019 et 2022 en mode core et en mode GUI, AD, Exchange, DFSR, SharePoint, clusters Microsoft, Hyper V,**
- Maîtriser la gestion des baies de disques DELL/EMC
- Être le référent sur la plate-forme Varonis
- Gérer les consoles BBS UEM (Blackberry)
- Garantir le Maintien en Conditions Opérationnelles et proposer des optimisations de performance de façon proactive,
- Garantir la disponibilité des systèmes et la sécurité de ces derniers,
- Diagnostiquer les problèmes et les incidents,
- Etre force de propositions au sein de l'équipe et vis-à-vis de la hiérarchie (améliorations, évolutions, ...)
- Bonne capacité de rédaction.

La prestation requiert les compétences et expertises suivantes :

Compétences/Expertises	Niveaux souhaités
Réseaux locaux : LAN, VLAN, WLAN, WIFI <ul style="list-style-type: none"> • Protocoles/technologies : TCP/IP, Ethernet 	Confirmé
Outils d'administration des environnements MICROSOFT (WSUS, SCCM, Powershell)	Expert

Microsoft : Window 2019 et 2022, AD, Exchange, DFSR, SharePoint, cluster Microsoft, virtualization Hyper V	Expert
Bases de données: ORACLE 11G, 12C, SQL Server 2012 et 2014, MySQL, PostgreSQL	Confirmé
Environnements, constructeurs et éditeurs : EMC, Brocade, IVANTI, Citrix Virtual Application Desktop, Bastion Prove It, LogPoint, Varonis DatAdvantage	Confirmé
Environnements, constructeurs et éditeurs : ERP QUALIAC	Débutant
IOS (IPHONE/IPAD), Mobile Device Management (BBS/UEM)	Confirmé
ITIL V3	Confirmé
Approche méthodologique de conduite de projets et pratique	Confirmé
Gestions de certificats (génération de certificats, déploiement, suivi)	Débutant

Débutant < 2 ans, Confirmé entre 2 et 5 ans, Expert entre 5 et 8 ans, Expert Senior plus de 8 ans

2.7 Caractéristiques attendues pour la prestation

2.7.1 Dispositif de suivi et gestion de la prestation

Le titulaire devra intégrer dans sa prestation la mise en place de livrables permettant un suivi de la prestation :

- Mise en œuvre de référentiels systèmes des Instituts (serveurs, versions, identifiants...)
- Mise en œuvre d'un suivi de l'activité, portefeuille d'actions, suivi des demandes ou des dossiers de support ouverts aux Instituts ou chez les éditeurs
- Référentiel et documentation des opérations réalisées

Ce dispositif doit permettre une transition parfaite en cas de changement d'intervenant, mais aussi un partage des connaissances au sein de l'équipe ISR.

2.7.2 Caractéristiques de base

La prestation d'ingénierie systèmes pour le Système d'Information des Instituts consiste en une prestation annuelle équivalente à cinq jours hebdomadaires.

A ce titre, les Instituts attendent du candidat une description précise et étayée de l'offre de services incluant les principes de mise en œuvre et de reporting.

La prestation devra être menée dans le cadre du référentiel ITIL avec des consultants formés.

2.7.3 Contraintes

2.7.3.1 Contraintes de qualité

Les contraintes de qualité seront évaluées uniquement en fonction de l'atteinte ou non des livrables attendus associés aux prestations définies, répertoriés ci-dessus.

2.7.3.2 Contraintes de confidentialité

La mission portant sur un domaine sensible, nous attirons l'attention sur la stricte confidentialité des travaux à réaliser, principe développé dans le cahier des clauses administratives particulières.

2.7.3.3 Contraintes opérationnelles

Dans le cadre de ce marché, le prestataire sera amené à travailler en collaboration avec les ingénieurs systèmes en poste au pôle Infrastructure Systèmes et Réseaux (ISR), avec les informaticiens des agences et sous la responsabilité du responsable du pôle ISR.

2.7.3.4 Horaires de prestation

La date de démarrage estimée est le 1^{er} août 2025 selon un rythme de travail équivalent à un temps plein.

La prestation d'assistance technique a lieu tous les jours ouvrés aux Instituts dans la fourchette horaire 08H00-20H00.

Par exception, pour des opérations sensibles, la prestation pourra être effectuée en dehors de ces créneaux ouvrés.

Les actions en HNO feront l'objet d'une facturation complémentaire telle que le prévoient les modalités de facturation en heure non ouvrées et conformément au tarif journalier précisé dans l'acte d'engagement.

2.7.3.5 Prestations exceptionnelles

Au titre des prestations exceptionnelles, à la demande du Client, l'intervenant est soumis à une obligation de présence physique et/ou téléphonique en dehors des jours et/ou des plages horaires normales de travail.

Ces prestations exceptionnelles, qui ne peuvent être effectuées au début ou à la fin d'une journée de travail du même intervenant, font l'objet d'une tarification particulière ci-après précisée :

	De 6H15 à 9H	De 19H à 22H	De 22H à 1H00	De 1H à 6H15	Le Samedi	Le Dimanche ou jour férié
Prestations exceptionnelles de support téléphonique hors site avec ou sans déplacement sous la forme d'un forfait (en € HT)	18 € de l'heure	18 € de l'heure	22,50 € de l'heure	22,50 € de l'heure	180 € par jour	240 € par jour
Prestations exceptionnelles de présence sur site sous la forme d'un pourcentage du prix du TJM mentionné dans l'offre du prestataire	125 %	118 %	125%	135%	150 %	200 %

La facturation des prestations exceptionnelles éventuellement fournies figure dans la facture à venir établie selon les modalités prévues en 1.1.7 – conditions d'exécution du marché. Cette

facture doit présenter distinctement sur deux lignes le montant de la prestation et celui des prestations exceptionnelles.

2.8 Conditions d'exécution des prestations

Les prestations sont réalisées et délivrées sous l'entière responsabilité du Titulaire dans les locaux du Client sis :

IEDOM – Division OSI, Pôle ISR,
115 rue Réaumur, 75002 PARIS.

Les frais inhérents aux déplacements et aux séjours du Titulaire pour se rendre en région Ile de France et en France métropolitaine, quelle que soit la localité de départ, sont toujours à la charge du titulaire.

2.9 Facturation

La prestation sera facturée selon l'échéancier de paiement suivant :

- 20% à la commande,
- 20% au 31/12/2025
- 20% au 30/06/2026
- 20% au 31/12/2026
- 20% au terme du contrat (31/07/2027)

2.10 Prix

Le soumissionnaire transmettra dans son offre une décomposition du prix global et journalier pour la prestation associée à la bonne exécution du marché dans la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire.