

Marche de prestations de services

Maintenance et support informatique

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

Procédure N° AFA 004-2020

Date limite de remise des offres : 30 novembre 2020 à 17 h 00

Article 1 – Objet de la consultation

La présente consultation est relative à l'exécution d'un marché de maintenance et support informatique au bénéfice du Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, pouvoir adjudicateur au sens de l'article L.1211-1 du code de la commande publique (CCP).

Les prestations sont à exécuter à Paris dans les locaux de l'Agence Française de l'Adoption : 63 bis boulevard Bessières – 75017 Paris.

Les prestations attendues et leurs spécifications techniques figurent dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Eu égard à la nature de la prestation de services qui forme un tout indissociable, en application des articles L.2113-10 et L.2113-11 du code de la commande publique (CCP), le marché n'est pas alloti.

Article 2 – L'Agence Française de l'Adoption et ses missions

2.1 Présentation de l'Agence Française de l'Adoption (www.agence-adoption.fr)

Le Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, personne morale de droit public, a été créé par la loi n°2005-744 du 4 juillet 2005 portant réforme de l'adoption.

Le groupement est constitué de :

- L'Etat avec un représentant de chacun des ministères en charge :
 - De la famille,
 - Des affaires étrangères,
 - De la justice,
 - Des collectivités locales,
 - Des Outre-mer,
- Les départements représentés par le Président de leur Conseil départemental.
- La fédération française des organismes autorisés pour l'adoption, représentée par son Président, en tant que personne morale de droit privée.

La tutelle de l'État est principalement assurée par le ministère des Solidarités et de la Santé, représentée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères représenté par la Mission de l'Adoption Internationale et par le ministère de la Justice.

L'Agence Française de l'Adoption collabore par ailleurs avec les 101 départements, membres du groupement d'intérêt public, au sein desquels sont désignés des correspondants départementaux, sur décision des Présidents des Conseils départementaux. Ils offrent aux familles un relais de l'Agence sur l'ensemble du territoire français.

2.2 Les missions de l'Agence Française de l'Adoption

L'Agence Française de l'Adoption assure une mission d'intérêt générale d'information, de conseil, d'orientation et d'accompagnement des candidats à l'adoption internationale sur l'ensemble du territoire national et pour l'ensemble des pays.

Elle est habilitée à servir d'intermédiaire pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, après accréditation des autorités de ces pays.

L'objectif de l'Agence est d'éviter les écueils que peuvent rencontrer les familles sur la voie de l'adoption internationale en assurant la diffusion de l'information sur les droits et les procédures judiciaires et administratives en vigueur dans les pays partenaires. Elle oriente, informe et accompagne les familles de la constitution de leur pré-dossier jusqu'au suivi post-adoption.

2.3 L'organisation de l'Agence Française de l'Adoption

Placée sous l'autorité de la directrice générale, mise à disposition par le ministère de la Justice, l'Agence Française de l'Adoption est organisée en trois services :

- Le service information et accompagnement a pour principale mission d'assurer l'information générale des familles sur l'adoption internationale, d'accompagner et de conseiller celles-ci dans la définition de leur projet d'adoption et de leur proposer des formations d'information et de préparation sur différentes thématiques en lien avec l'adoption internationale. Le service est composé d'un pôle santé et d'un pôle information et conseil assurant notamment la gestion d'une plateforme téléphonique.
- Le service international, organisé par zone géographique, assure le suivi des procédures dans les pays avec lesquels l'Agence Française de l'Adoption travaille et accompagne les familles tout au long de la procédure d'adoption. Ses agents interviennent également dans les modules de formation à destination des familles. Il est composé d'agents au siège et de correspondants locaux et coordonnateurs régionaux à l'étranger.
- Les services supports sont composé du service administratif, financier et logistique et de l'Agence Comptable.

2.4 Quelques chiffres d'activité

L'Agence collabore avec 35 pays partenaires dont 34 sont signataires de la convention de La Haye du 29 mai 1993. Depuis sa création, plus de 4.300 familles ont adopté par l'intermédiaire de l'Agence Française de l'Adoption.

En 2019, avec 117 adoptions réalisées dans 17 pays différents, le groupement d'intérêt public a assuré plus de 27% des adoptions internationales réalisées en France. Si le nombre d'adoption internationale est tendanciellement à la baisse, les délais de procédure sont de plus en plus longs. Par ailleurs, le profil des enfants proposés à l'adoption a fortement évolué ces dernières années avec une proportion toujours plus importante d'enfants à besoins spécifiques : fratrie, enfants plus âgés, problèmes de santé... d'où l'importance accrue de la préparation des candidats à l'adoption.

Article 3 – Description des prestations attendues

3.1 Contexte général

Fin 2017 – début 2018, l'Agence Française de l'Adoption a profité de son déménagement pour renouveler son infrastructure réseau, son parc informatique et son installation téléphonique et revoir ses systèmes de sauvegarde et de protection. A cette occasion l'Agence Française de l'Adoption a fait le choix de la virtualisation et de l'externalisation.

Un serveur virtuel a été installé, un double système de sauvegarde (internalisé et externalisé) et un nouveau système de protection ont été mis en place et, en parallèle, un contrat d'infogérance a été signé.

Le contrat de l'actuel prestataire prend fin en décembre 2020.

L'enjeu pour l'Agence Française de l'Adoption est le maintien opérationnel de son système d'information en garantissant la pérennité et la sauvegarde des données, le support fonctionnel aux utilisateurs, la fiabilité de la sécurité du système permettant une reprise d'activité rapide en cas de sinistre.

La solution du titulaire devra répondre à l'ensemble des besoins de l'Agence Française de l'Adoption (maintenance, support, protection, sauvegarde), comprendre une maintenance applicative, logicielle et matérielle sur toute la durée du contrat ainsi que des formations aux nouveaux outils, le cas échéant, pour le chargé des systèmes d'information et les agents de l'Agence Française de l'Adoption.

3.2 Objectifs

Le titulaire s'engage au maintien en condition opérationnelles du système informatique et du réseau ; à sa protection et à sa sauvegarde. Il contribue à l'amélioration de la performance de ce système et assure l'assistance aux utilisateurs et à l'administrateur. Le titulaire assure la maintenance préventive, curative et évolutive.

Le prestataire qui exécute le contrat d'infogérance doit assurer un rôle de conseil, et être capable de proposer à tout moment les solutions les mieux adaptées aux usages et en adéquation avec les contraintes budgétaires de l'Agence Française de l'Adoption.

La prestation comprend :

- Solution d'infogérance et de support aux utilisateurs et à l'administrateur
- Solution de protection
- Solution de sauvegarde sécurisée garantissant la protection des données personnelles

3.3 Description du système en place

L'infrastructure informatique actuelle a été mise en place fin décembre 2017 - début janvier 2018. Elle est composée des équipements suivants :

- **Serveur** - serveur virtuel LENOVO TD350 certifié VMware acquis fin 2017 et garantie 5 ans dont les caractéristiques principales sont :
 - Processeur Xeon 8C E5-2620 v4 2.1GHz/2133MHz/20MB

- 48 Go de mémoire vive
 - 1 port de management IMM (administration du serveur)
 - 4 ports Ethernet Gb internes
 - 3 disques de 600 Go SAS 10K en raid 5
 - 1 carte SD 32 Go
 - Alimentations redondantes 550 W
 - 2 Licences Windows 2016 standard permettant de faire fonctionner 4 machines virtuelles
 - 75 licences d'accès client Windows Serveur 2016
- **Réseau et câblage**
 - Switch Netgear GS748T - 48 ports sur rack
 - Câblage de type 6A – prises RJ45 (80-100 prises)
- **Messagerie**
 - Messagerie exchange plan 1 75 utilisateurs (externalisé chez Microsoft)
- **Parc informatique** – Celui-ci est principalement composé de :
 - 24 postes fixes Lenovo acquis en 2017 : Processeur Intel Core I3-7100U CPU 3,90 GHz 256SSD dont un I5-7400 256SSD / RAM 8 Go / Ecran Lenovo Thinkvision 22' / Système d'exploitation Windows 10 Professionnel (64 bits)
 - Une quinzaine de pc portables acquis entre 2015 et 2020 de marque Lenovo, Fujitsu et HP, processeur I3 – I5, majoritairement sous système d'exploitation Windows 10 Professionnel
Les portables sont soit attribués directement aux agents (au siège ou à l'étranger), soit conservés par le chargé des systèmes d'information pour mise à disposition en cas de déplacement, de télétravail d'un agent. Tous les ordinateurs sont équipés du pack office 2016 ou 2019 pour les plus récents, du pack office 2010 pour les plus anciens (Lenovo B50) et de l'antivirus Sophos
 - Trois imprimantes multifonctions Ricoh IMC4500A et plusieurs imprimantes de différent modèle répartis dans les bureaux : Ricoh SP 325 DW - Ricoh SP 4310 - Ricoh SP 252 DN - Xerox Phaser 3250.
- **Systèmes de sauvegarde et de protection** - Les systèmes ont été mis en place fin 2017.
 - Système de protection - L'AFA dispose du système de protection SOPHOS composé de 6 briques de sécurité :
 - Brique Network protection relatif à la fonction de firewall et de concentrateur VPN
 - Brique Email protection relatif à la sécurisation des flux mail (anti-Spam, anti-Virus...)
 - Brique Web protection relatif à la sécurisation des flux HTTP, HTTPS, FTP...
 - Brique Wireless protection relatif à la sécurisation des réseaux sans-fil.
 - Brique Web application protection renforce vos serveurs et applications Web afin de les protéger contre les attaques modernes et les pertes de données.
 - Brique Endpoint protection relatif à la sécurisation des postes de travail (antivirus)
- **Système de sauvegarde** – L'Agence Française de l'Adoption dispose de la solution de sauvegarde Beeraid, avec un boîtier Beebox 508 de 3To utilisé pour la sauvegarde journalière des données en local. Une fois sauvegardées sur la

Beebox, les données sont répliquées et externalisées sur le datacenter du fournisseur du service.

A titre d'information, l'Agence Française de l'Adoption dispose d'un système de téléphonie VoIP – IP Centrex avec 32 postes et d'un centre d'appels ACD pour 5 agents (interface de suivi des services Gen-IP), d'une fibre optique 100 Mb dédiée et professionnelle et d'un lien SDSL 8 Mb de secours. La maintenance et le suivi du système de téléphonie n'est pas intégré au présent marché et fait l'objet d'un marché différencié.

L'Agence Française de l'Adoption a fait développer un applicatif métier spécifique à l'adoption internationale et dispose de différents logiciels métiers (gestion budgétaire et comptable, paye, absences et congés...). La maintenance et l'infogérance de ces applicatifs ne sont pas intégrés au présent marché et sont directement assurés par les fournisseurs des applicatifs et logiciels métiers.

3.4 Description des besoins

- **Système d'infogérance :**

La prestation comprend le support téléphonique et l'assistance par mail, la maintenance des équipements, la supervision des équipements, la maintenance des postes de travail, les interventions sur site et l'assistance à la maîtrise d'ouvrage

- Périmètre horaire : entre 09 h et 18 h du lundi au vendredi (à minima)
- Périmètre matériel : 35 postes de travail
4 serveurs Windows
1 Firewall
- Périmètre logiciel : Windows 10 pro
Windows server 2016 standard
MS exchange
Pack office 2010 - 2016 - 2019
- Intervention de routine sur site : 6 demi-journées technicien et 6 demi-journées ingénieur par an (à minima)

- **Système de sauvegarde :**

Double solution de sauvegarde hebdomadaire interne et externe des données à minima équivalent à celle dont dispose actuellement l'Agence Française de l'Adoption incluant les caractéristiques suivantes :

- Conservation de plusieurs versions de sauvegardes
- Granularité des sauvegardes de données, offrant la possibilité de restauration du serveur virtuel entier, jusqu'à la restauration des fichiers
- Granularité des sauvegardes de la messagerie, offrant la possibilité de restauration du serveur virtuel entier, jusqu'à la restauration d'un élément contenu dans une boîte aux lettres.
- Le support de sauvegarde sera un disque de type NAS
- Une sauvegarde de l'état du serveur ESX.

- **Système de protection**

Le système doit intégrer :

- Brique Network protection relatif à la fonction de firewall et de concentrateur VPN

- Brique Email protection relatif à la sécurisation des flux mail (anti-Spam, anti-Virus...)
- Brique Web protection relatif à la sécurisation des flux HTTP, HTTPS, FTP...
- Brique Wireless protection relatif à la sécurisation des réseaux sans-fil.
- Brique Web application protection renforce vos serveurs et applications Web afin de les protéger contre les attaques modernes et les pertes de données.
- Brique Endpoint protection relatif à la sécurisation des postes de travail (antivirus pour 50 utilisateurs)

Article 4 – Contenu de l’offre

L’offre technique du prestataire décrit précisément et de manière détaillée les solutions proposées, les moyens techniques et humains dévolus au marché.

Sont détaillés les prérequis, les éventuels audits préalables à la mise en place des solutions et le calendrier de mise en œuvre intégrant notamment les éventuelles opérations de transfert de données.

L’offre technique indique notamment les opérations couvertes, les niveaux de service, les modalités de gestion des demandes utilisateur, les délais d'interventions, le nombre de personnes chargées des prestations, les jours et horaires d'intervention, le contact intervenant, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel à utiliser pour programmer les interventions.

Elle différencie les services à distance des services nécessitant des interventions sur site et détaille les processus d’intervention en cas d’incident bloquant et les délais de remise en état.

L’offre technique précise les modalités d’externalisation des sauvegardes et décrit l’environnement d’hébergement proposé (fiabilité, sécurité...) dans le respect des contraintes réglementaires ainsi que le processus de restauration en cas d’incident.

L’offre technique prévoit une clause de réversibilité et détaille ses modalités d’applications pour garantir une parfaite restitution des informations à l’issue du marché.

L’offre technique prévoit enfin un système de rapportage régulier permettant le suivi du marché.

Article 5 – Calendrier

Le titulaire indiquera dans son offre le calendrier de mise en œuvre du marché auquel il devra se conformer en cas d’attribution du marché.

Les principales prestations et solutions prévues dans le marché doivent être fonctionnelles au plus tard au 02 janvier 2021.