



Marché de SERVICES

Infogérance ERP IKOS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Sommaire

| | |
|------------------------------------|----------|
| Description des prestations | 3 |
| Description | 3 |
| Services | 3 |
| Prérequis datacenters | 5 |
| Sauvegardes | 5 |
| Plan de reprise d'activité (PRA) | 5 |
| Gestion de projet | 5 |
| Performance de l'infrastructure | 5 |
| Phase de mise en place | 6 |
| Réversibilité | 6 |
| Confidentialité | 6 |
| Sécurisation | 6 |
| Sécurité | 6 |
| Disponibilité | 7 |
| Mutualisation du matériel | 7 |
| Localisation | 7 |

Description des prestations

Description

Le TITULAIRE aura la responsabilité de fournir le service de mise à disposition de l'application IKOS de la société Sopra et son infrastructure nécessaire à la bonne exécution (hébergement, exploitation, maintenance).

L'infrastructure technique doit contenir les machines suivantes avec au minimum les caractéristiques suivantes :

- AS400 ou partition AS400 :
OS/400 V7R4, Puissance 6000 CPW Mémoire 40Go, taille disque utile : 1 998 Go, Stockage rapide SSD pour BDD.
- Un ensemble de VM avec les caractéristiques suivantes :

| | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| VM Webservice Prod : | 2 VCPU, Mémoire 8 Go, 50 Go utile |
| VM Webservice Démo : | 2 VCPU, Mémoire 8 Go, 50 Go utile |
| VM Webservice Test : | 2 VCPU, Mémoire 8 Go, 50 Go utile |
| VM Front Web Prod : | 4 VCPU, Mémoire 16 Go, 120 Go utile |
| | (2 VM avec répartition de charge) |
| VM Front Web Démo : | 4 VCPU, Mémoire 12 Go, 60 Go utile |
| VM Front Web Test : | 4 VCPU, Mémoire 12 Go, 60 Go utile |
| VM Front Médiation Prod : | 4 VCPU, Mémoire 16 Go, 100 Go utile |
| VM Front Médiation Démo : | 4 VCPU, Mémoire 16 Go, 100 Go utile |
- VM Front Médiation Test : 4 VCPU, Mémoire 16 Go, 100 Go utile

Le cout d'hébergement devra prendre en compte le coût de licence des systèmes d'exploitation (Windows 2019 et ultérieur, OS IBM...V7R4).

Un bordereau de prix devra être fourni afin d'identifier les coûts par typologie de machine et l'ajout si nécessaire de ressource ou de VM.

L'ensemble de l'infrastructure devra être relié au réseau MPLS de France Loire par un lien redondant ou sécurisé avec un débit minimal de 10M. (SDLSL, FIBRE, ...)

Services

Il sera demandé au titulaire d'assurer les éléments techniques suivant :

- Charge CPU
- Occupation mémoire
- Disponibilité des espaces de stockage
- Interconnexion réseau entre le ou les datacenters et le MPLS de la société France Loire (Lien nominale de 10 Mo avec lien de secours)
- Sécurisation de l'infrastructure (accès, configuration, surveillance)
- Disponibilité 24h/24h 7j/7j

- Gestion des sauvegardes
- Mise à jour des versions des systèmes d'exploitation en fonction des demandes du client.
- Gestion antivirus et alerte
- Reporting hebdomadaire de l'activité
- Hotline disponible 7h / 19h
- Documents techniques des datacenters et de la localisation des données
- Evolution possible des performances, ajout de VM, mémoire, CPU, capacité disque en fonction des besoins du client
- Enregistrement et contrôle d'accès aux différents serveurs
- Gestion de la sécurité en lien avec le RGPD
- Assurer la disponibilité de l'application IKOS (des 3 environnements : aujourd'hui Production [REL/SCI], Démo [DEM] et Recette [TST]) et le bon fonctionnement des services applicatifs (et modules complémentaires)
- Assurer les contrôles journaliers, contrôler les logs applicatifs, contrôler la bonne exécution des tâches planifiées correspondant à des traitements IKOS ou spécifique
- Garantir la mise à jour de l'application Service Pack, Patch correctifs, Patch cumulatifs, de l'application IKOS en lien avec les modules complémentaires du logiciel IKOS, dans les horaires demandés par le client (entre 12 h et 14 du lundi au vendredi, soit le samedi matin entre 8h et 12h)
- Assurer le rafraichissement des données entre les environnements de Production, Démo et recette à la demande de France Loire.
- Faire évoluer l'exploitation journalière en fonction des demandes de France Loire
- Donner une visibilité, reporting des traitements journaliers exécutés et de leur bonne réalisation
- Réaliser la mesure de performance de l'application afin de garantir des temps de réponse en correspondance avec les préconisations éditeurs
- Gestion des habilitations des utilisateurs, responsabilité de la création/modification des utilisateurs systèmes et applicatifs.
- Contrôle du bon déroulement des procédures de mise à disposition de fichiers pour envoi ou réception par les utilisateurs ou par des partenaires extérieurs.
- Surveiller la bonne réalisation des sauvegardes applicatives et réaliser régulièrement des tests de restauration
- Réaliser au moins une fois tous les 6 mois 1 test de restauration
- Garantir le nettoyage des fichiers de log, spool, temps, (IFS)...
- Mise à disposition d'une Hotline de 7h à 19h45 afin d'assurer un contact possible par France Loire en cas d'anomalie grave ainsi qu'un suivi de gestion de ticket.
- Assurer la disponibilité de l'application IKOS et des modules complémentaires de 7h à 19h45 avec un objectif de disponibilité de 99,98% du lundi au vendredi et de 7h à 18h le samedi.
- D'assurer une haute disponibilité de l'application IKOS et des modules complémentaires du logiciel IKOS (Serveur Service web, Serveur médiation...)
- Assurer l'isolement des environnements entre les 3 environnements à maintenir
 - Production
 - Démo
 - Recette

- D'assurer l'exploitation des services AS400, des différents services sur les serveurs applicatifs Windows.
- Assurer au moins 4 comités de pilotage par an afin de réaliser un suivi et une évolution.

Prérequis datacenters

Le centre de calcul proposé devra être conforme au niveau des standards de classification.

Le TITULAIRE devra décrire son offre de service sur ce sujet et la solution préconisée.

Le TITULAIRE devra décrire les solutions d'hébergement :

- Nombre de datacenters
- Localisation des datacenters
- Gestion des risques environnementaux (géologiques, fluides...)
- Redondance électrique, refroidissement...
- Gestion du matériel, des équipes de maintenance

Sauvegardes

Le TITULAIRE devra assurer la sauvegarde de l'ensemble des données de France Loire, ainsi que des systèmes d'exploitation inhérents. Le TITULAIRE devra fournir le descriptif de la politique de sauvegarde et devra réaliser régulièrement des tests de restauration.

Le temps de sauvegarde journalier d'une sauvegarde complète système + données ne doit pas dépasser 1h de traitement au niveau indisponibilité infrastructure.

Plan de reprise d'activité (PRA)

L'objectif de disponibilité des infrastructures est de 99,98%.

Le TITULAIRE devra proposer des options au niveau du BPU afin de garantir cet objectif, soit par un PRA ou un PCA pour l'ensemble des équipements et services et indiquer les temps de rétablissement. (Dual Datacenter, basculement actif/actif ou actif/passif, durée maximale d'interruption admissible (RTO) = 2 Heures, durée maximale de perte des données (RPO) = 4 Heures).

Gestion de projet

Le TITULAIRE proposera un catalogue de services « à la demande », pour répondre aux besoins dits « projet » : ajout de VM (caractéristiques, coûts), prestation de mise en service, d'administration, de maintenance, toutes les prestations HNO...

Performance de l'infrastructure

Des données de référence devront être enregistrées et suivies afin de garantir des temps de réponses applicatifs optimum. Le TITULAIRE responsable de cette infrastructure devra être proactif afin

d'assurer l'exploitation, l'évolution nécessaire pour garder ces temps de réponses applicatifs. Un reporting mensuel devra être fourni à France Loire afin de contrôler la disponibilité et la performance.

Phase de mise en place

Cette phase a pour objectif de permettre au TITULAIRE de prendre connaissance du SI et de mettre en place l'environnement de travail qui lui sera nécessaire pour assurer la réalisation de l'infrastructure et des services.

Réversibilité

Le TITULAIRE devra permettre une réversibilité avec un transfert de l'ensemble des données de France Loire à un autre titulaire ou à France Loire lui-même à l'issue du marché ou en cas de non-respect du contrat qui lie les 2 parties.

Confidentialité

Le TITULAIRE devra assurer la confidentialité des données de France Loire en termes de sécurité et d'accès à ces données. L'enregistrement des différentes personnes intervenant sur l'infrastructure devra être réalisé et historisé. En cas d'intrusion, le TITULAIRE devra prendre en conséquence la responsabilité et indiquer dans les plus brefs délais à France Loire, les risques et les données divulguées et/ou corrompues, ainsi que les actions à mener.

Sécurisation

Dans l'aspect sécurité, le PRESTATAIRE devra garantir l'application des règles de sécurisation des mots de passe de l'ensemble des comptes AS400 et Windows, à savoir 10 caractères parmi minuscule, majuscule et caractère spécial.

Il devra garantir également la politique de renouvellement de mot de passe tous les 3 mois pour l'ensemble des comptes. Il devra assurer la mise à jour des comptes des collaborateurs partis et devra pouvoir fournir à tout moment une liste des collaborateurs habilités à se connecter à l'environnement.

Il devra s'assurer régulièrement (minimum 1 fois par an) que l'ensemble des composants, logiciels, firmware ont été mis à jour en correspondance avec les préconisations éditeurs.

Il devra également être force de proposition au niveau de la sécurisation de l'ensemble des services managés (système, réseau, applicatif, base de données, AS400, Windows).

Sécurité

Le TITULAIRE devra fournir les méthodes employées afin d'assurer la protection contre les intrusions, pour l'ensemble des équipements hébergés ainsi que les liens réseaux. Le TITULAIRE devra enregistrer et historiser l'ensemble des accès administrateurs à l'application afin d'assurer une sécurité des

Le TITULAIRE devra garantir des mises à jour régulières système, logiciel et applicatifs afin de garantir la sécurité de l'ensemble de l'infrastructure.

L'infrastructure devra être disponible 24h/24h 7J/7J. Des procédures de maintenances spécifiques, mise à jour, évolution infrastructure, optimisation, redémarrage serveur devront être planifiées entre 22h et 6h du matin ou le samedi ou dimanche après validation par France Loire.

Le TITULAIRE pourra réaliser la mutualisation tout ou partie de ses moyens informatiques propres (matériels et logiciels) avec d'autres clients, mais devra assurer la réserve des ressources matériels et logiciels afin de répondre aux enjeux de performances et de sécurités demandées au minima selon les prérequis techniques validés.

Le TITULAIRE précisera dans sa réponse à la présente consultation la localisation géographique de chacune de ses équipes.

| | |
|---|---|
| <p>à, le :</p> <p>Signature et cachet de du prestataire</p> | <p>à, le :</p> <p>Signature et cachet de FRANCE LOIRE</p> |
|---|---|