

**Marché de
Prestations de service TIC**

**MARCHÉ 8-2025
Cahier des Clauses Techniques
Particulières**

Objet de la consultation

**Maintenance d'une solution antivirus mutualisée et
Acquisitions complémentaires**

Date limite de réception des offres : 16/01/2026 à 12h

Lieu de remise : <https://www.marches-securises.fr>

SOMMAIRE

Article 1 Contexte et objectifs	3
Article 2 Fourniture de la solution	6
Article 3 Mise à jour de la solution	8
Article 4 Formation et accompagnement	8
Article 5 Support technique	9
Article 7 Architecture technique de SOLURIS	10
Article 8 Garanties techniques	14

Article 1 Contexte et objectifs

Article 1.1 Présentation générale

Le présent marché est passé dans le cadre d'un groupement de commandes réalisé par 2 structures de mutualisation de services numériques, SOLURIS en Charente-Maritime et l'ALPI, dans les Landes.

SOLURIS et l'ALPI étant des structures originales, il convient, dans un souci d'égalité de traitement des candidats, de les présenter.

➤ **SOLURIS :**

SOLURIS est un Syndicat Mixte Ouvert, créé en 1985 par une trentaine de maires qui souhaitent se doter d'un service informatique mutualisé et externalisé.

Il compte aujourd'hui près de 600 adhérents, soit près de 90% des collectivités de Charente-Maritime : Mairies (de 100 à 10.000 habitants), Communautés de Communes ou d'Agglomération, Syndicats Mixtes, Centres Communaux (ou intercommunaux) d'Action Sociale, Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées, ou tout autre établissement dépendant des collectivités adhérentes (écoles primaires et maternelles, bibliothèques, médiathèques, ...).

Le fonctionnement de SOLURIS est fondé sur la mutualisation de moyens et la péréquation solidaire entre collectivités locales. Il n'a pas de but lucratif et travaille exclusivement pour des organismes publics locaux. Il ne bénéficie d'aucune subvention structurelle et fonctionne grâce aux contributions de ses membres, dont les montants sont décidés par le Comité et le Bureau Syndical, émanations des collectivités adhérentes.

Les activités exercées par SOLURIS sont les suivantes :

- Acquisition mutualisée de matériels informatiques
- Fourniture de progiciels
- Formation et accompagnement à la mise en œuvre des matériels et logiciels
- Assistance technique et logicielle
- Dématérialisation et administration électronique
- SIG et cartographie.

SOLURIS peut également traiter par simples conventions de prestations de services auprès de structures non adhérentes, conformément à ses statuts.

SOLURIS est l'interlocuteur informatique de référence des partenaires institutionnels des collectivités (services de l'État, Conseil Général, Conseil Régional, autres établissements administratifs...) pour accompagner les collectivités face aux changements en cours et préparer les évolutions à venir.

SOLURIS participe à plusieurs réseaux nationaux concernant les technologies de l'information et les collectivités locales, et en particulier le développement de l'administration électronique.

L'équipe est constituée d'une soixantaine de collaborateurs répartis en 4 directions sur 1 site unique à Saintes.

Terminologie :

Par souci de simplification, doivent être considérés, dans le présent marché, comme formulations à la signification strictement identique :

- Adhérents
- Membres
- Collectivités locales, Collectivités territoriales
- Collectivités bénéficiaires.

Pour plus d'informations : www.SOLURIS.fr

➤ **A.L.P.I 40**

Depuis 1985 l'ALPI fait la promotion et procède au développement de l'outil informatique dans les Landes.

Créée en 1985 à l'initiative du Conseil Général des Landes, l'Association Landaise Pour l'Informatique est devenue en 2004 un syndicat mixte, prenant le nom d'Agence Landaise Pour l'Informatique. Elle a mis en place un service de conseil, de formation, de développement et de maintenance auprès des collectivités locales et d'organismes publics.

Le réseau des adhérents continue à s'étendre et les équipes de l'ALPI s'efforcent de les accompagner dans leurs choix et de les assister dans leur utilisation quotidienne de l'outil informatique ou bien leur proposer des services de développement d'applications.

L'ALPI est basée à la Maison des Communes, à Mont-de-Marsan. Elle y dispose d'une salle dédiée à la visioconférence et de deux salles de formation. Une "salle blanche" sécurisée a été aménagée afin d'assurer les sauvegardes des adhérents.

Les activités exercées par l'ALPI sont sensiblement identiques à celles proposées par SOLURIS.

L'ALPI c'est 60 agents répartis en 5 pôles sur 1 site unique à Mont de Marsan

Pour plus d'informations www.ALPI40.fr

Article 1.2 Contexte

SOLURIS et l'ALPI utilisent actuellement la solution de Sophos Endpoint Intercept x (dans sa version logicielle), avec sa console de supervision.

Celle-ci est gérée par le biais d'une console centralisée unique, une console pour SOLURIS et une console pour l'ALPI40, chacune hébergée sur un espace.

Dans un contexte de menaces informatiques croissantes, SOLURIS et l'ALPI, souhaitent en cas de besoin, pouvoir renforcer sa posture de cybersécurité par une approche proactive et pilotée, incluant :

- Une solution de protection unifiée et intelligente (XDR)

- Une supervision en continu par des experts en sécurité (MDR)
- Un remplacement de l'antivirus existant par une solution plus avancée

Article 1.3 Objectifs

Les acheteurs souhaitent évoluer en gamme avec une solution antivirus EDR voir MDR pour certains adhérents afin de protéger leurs Systèmes d'Informations contre les virus et les malwares, à savoir :

- Protection des postes clients,
- Protections des serveurs,
- Protection des systèmes de stockage (NAS),
- Protection des messageries solution antispam (par domaine),
- Protection des tablettes/Smartphones (Android/IOS),
- Protection cryptage des disques durs (Device inscription)
- Protection des postes écoles, médiathèques, bibliothèques (solution de protection en version avec un tarif préférentiel).
- Une solution EDR (eXtended Detection and Response)
- Un service MDR (Managed Detection and Response)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) a pour objectif de décrire l'ensemble des besoins fonctionnels et techniques attendus dans le cadre du présent marché.

Article 1.3.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet les prestations et les fournitures suivantes :

- La maintenance de la solution (logiciel antivirus et sa console) proposée en adéquation avec la solution actuelle

Le prestataire du marché devra présenter son niveau de certification avec l'éditeur

- L'acquisition de nouvelles solutions en cas de demandes complémentaires d'adhérents
- Les mises à jour de la solution et console d'administration proposée
- La formation des techniciens (qui déploieront le logiciel sur les sites des adhérents), des utilisateurs de la console et les documents de formation associés
- Le support technique proposé (support téléphonique voire de prise de main à distance, à préciser dans le mémoire technique)
- La proposition d'un pack sécurité permettant l'acquisition de pare-feu et des solutions antivirales
- La documentation technique de la solution proposée.

Article 1.3.2 Livrables attendus

Les candidats devront joindre à leur réponse un mémoire technique indiquant clairement :

- comment leur solution répond à tous les critères tant techniques que fonctionnels en fonction des besoins exprimés dans ce marché.
- les prestations prévues (avec un planning)
- un exemple du contrat de support
- les livrables fournis.

Article 2 Fourniture de la solution

Article 2.1 Définitions

- Virus : c'est un logiciel malveillant conçu pour se propager à d'autres ordinateurs en s'insérant dans des logiciels légitimes, appelés "hôtes". Il peut perturber plus ou moins gravement le fonctionnement de l'ordinateur infecté. Il peut se répandre à travers tout moyen d'échange de données numériques comme les réseaux informatiques, les CD/DVD, les clés USB, etc.
- Malware : c'est un programme développé dans le but de nuire à un système informatique, sans le consentement de l'utilisateur infecté. Les malwares englobent les virus, les vers, les chevaux de Troie, ainsi que d'autres menaces (spyware, cookies, etc.).
- Ransomware : Un ransomware, rançongiciel ou logiciel de rançon est un logiciel malveillant qui prend en otage des données personnelles. Pour ce faire, un rançongiciel chiffre des données personnelles puis demande à leur propriétaire d'envoyer de l'argent en échange de la clé qui permettra de les déchiffrer.

Un ransomware peut aussi bloquer l'accès de tout utilisateur à une machine jusqu'à ce qu'une clé ou un outil de débridage soit envoyé à la victime en échange d'une somme d'argent.

Les modèles modernes de rançongiciels sont apparus en Russie initialement.

Article 2.2 Couverture fonctionnelle

Le candidat proposera une solution couvrant les besoins suivants :

- Protection des serveurs, des postes clients contre les virus et les malwares
 - Antivirus fichiers (disques locaux fixes et amovibles)
 - Scan en temps réel
 - Analyse programmée
 - Ransomware et cryptolocker
 - Alerte d'anomalies constatées dans la console pour les équipes de supervision
- Protection des systèmes de stockage NAS contre les virus ou les malwares
 - Analyse en temps réel des fichiers accédés
- Protection sur chaque poste client du courrier électronique entrant quel que soit le client de messagerie (principalement Microsoft Outlook et Mozilla Thunderbird par exemple).
- Une solution de protection pour les tablettes et smartphone devra être proposée. Celle-ci devra communiquer avec la console centralisée
- Le logiciel antivirus doit pouvoir communiquer avec le pare-feu et isoler, le cas échéant, automatiquement le poste infecté du réseau.

Sécurité et conformité :

- Le logiciel devra être conforme aux recommandations de l'ANSSI
- Les données collectées par la solution ne devront pas sortir de l'UE (si hébergement cloud)
- La solution devra être certifiée ou labellisée

Article 2.3 Administration et supervision

Chaque entité devra détenir sa propre console centralisée, hébergée sur des espaces distincts pour suivre les agents installés.

Exception faite pour la gestion des solutions MDR, SOLURIS et l'ALPI consentent à l'utilisation d'une seule console au vu du nombre d'adhérents susceptibles d'y souscrire.

En matière d'administration et de supervision, la solution proposée aura les caractéristiques minimums suivantes :

- La remontée automatique d'alarmes par messagerie électronique en cas d'apparition d'événements définis (détection de virus, etc...)
- La fourniture de rapports périodiques sur le nombre de virus, programmes espions détectés par la solution ainsi que toute information permettant d'en déterminer l'origine et la destination.
- La fourniture de statistiques et d'indicateurs d'utilisation de la solution par jour, semaine ou mois (au choix de l'acheteur) devra être produite (nombre d'infections détectées sur les postes de travail, nombre de virus détectés, nombre de postes infectés, nombre de messages reçus, nombre de messages infectés détectés par l'antivirus)
- Une console de supervision centralisée pour l'ensemble du parc devra permettre notamment de vérifier facilement le comportement et l'état de la solution, le niveau de mise à jour et d'infection des postes clients, serveurs, tablettes, smartphone et NAS.
- La visualisation de l'ensemble des sites sur une arborescence unique (il n'est pas souhaité d'avoir à réaliser des connexions différentes dans la console pour avoir accès aux différents sites ; la console devra permettre d'établir une arborescence permettant d'avoir un aperçu des tous les sites puis un clic sur un site devra permettre de consulter les postes de celui-ci reliés au poste maître ou au serveur le cas échéant).
- La console de supervision devra permettre d'intégration de différents éléments actifs du réseau (bornes wifi, switch, pare-feu)
- Visualisation en temps réel de l'état de protection du parc

Article 2.4 Périmètre concerné

Pour SOLURIS :

La solution proposée devra couvrir pour les besoins de SOLURIS en interne :

80 licences réparties comme suit :

- 55 postes (sous Windows 11) et smartphones
- 25 serveurs (sous Windows Serveur 2022 et plus)

La solution proposée devra couvrir pour ses adhérents (chiffres au 1^{er} novembre 2025) :

- 300 serveurs (sous Windows Serveur 2016, 2022 ou 2025)
- 4000 postes (sous Windows 10, 11) : ordinateurs de bureau, ordinateurs portables ou stations de travail

Le projet concerne donc aujourd'hui 4000 licences mais pourra évoluer en fonction des mouvements de matériel dans les collectivités, ainsi que l'adhésion de nouvelles collectivités.

Pour l'ALPI :

En ce qui concerne l'ALPI, le nombre de licences déployées à ce jour est de 2650. L'évolution du nombre de licences est difficilement quantifiable pour l'ALPI.

L'entité dispose d'un parc informatique composé de :

- postes de travail sous Windows (10 et 11)
- serveurs Windows/Linux
- ordinateurs portables
- appareils mobiles (Android, iOS)
- Une messagerie électronique (Exchange, Microsoft 365, autre)

Article 2.5 Disponibilité et évolutivité

La solution proposée devra permettre l'évolutivité minimum suivante durant la durée du marché :

Pour SOLURIS :

- Prise en charge de 350 serveurs
- Prise en charges de 4200 postes clients

Pour l'ALPI :

Le nombre de licences déployées à ce jour est de 2650 + 130 pour des tablettes. L'évolution du nombre de licences est difficilement quantifiable pour l'ALPI.

Le nombre pourra évoluer en fonction des mouvements des matériels ainsi que l'adhésion des nouvelles collectivités.

Article 3 Mise à jour de la solution

La solution proposée devra inclure un mécanisme de mise à jour automatique pour la signature de virus ou malware ainsi que leur moteur d'analyse (à détailler dans le mémoire technique).

La solution proposée comprendra les abonnements aux mises à jour et évolutions majeures et mineures pour la première année. Le renouvellement des mises à jour sera effectué dans les conditions indiquées dans le présent CCTP.

Le renouvellement annuel des abonnements aux mises à jour et évolutions majeures et mineures de la solution devra être proposé pour toute la durée du marché.

Afin d'équiper les écoles, médiathèques et bibliothèques une version Education devra être proposée et chiffrée dans le présent marché.

Article 4 Formation et accompagnement

Article 4.1 Formation

Le titulaire devra assurer la formation des administrateurs et des techniciens en charge de l'installation et du déploiement de la solution proposée.

Un prévisionnel avec des dates de formations devra être fourni.

Nombre prévisionnel de techniciens à former :

- Pour SOLURIS : 6 techniciens
- Pour l'ALPI : 3 techniciens

Le titulaire proposera une prestation d'accompagnement :

- Accompagnement des techniciens dans la mise en place d'outils de déploiement et de supervision,
- Accompagnement des techniciens dans l'installation d'un serveur et de quelques postes clients (5 au maximum)
- Les formations pourront se dérouler dans les locaux de SOLURIS, de l'ALPI ou du titulaire du marché pour tous les techniciens. Un minimum de 2 jours de formation annuel devront être réalisées.

Article 4.2 Documentation

Le titulaire devra obligatoirement remettre au format numérique une documentation pour l'installation, le fonctionnement et l'administration de la solution :

- Dossier des spécifications fonctionnelles et techniques
- Guide d'installation comprenant :
 - Procédure d'installation sur un poste (dans les différentes configurations réseaux)
 - Procédure d'installation sur un poste maître (en site réseau sans serveur)
 - Procédure d'installation sur un serveur (en site réseau avec serveur)
 - Procédure d'installation sur un smartphone ou tablette (dans les différents cas de sites et selon différents OS : android, IOS, Windows phone, etc.)
 - Procédure d'installation sur un NAS (dans les différents cas de sites)
 - Guide d'administration et de paramétrage de la solution
 - Guide utilisateur et support de formation
 - Contrat de support technique.

Article 5 Support technique

L'ensemble de la solution devra être garantie et maintenue pendant toute la durée du présent marché.

Le support technique est considéré comme faisant partie intégrante de la prestation à fournir ; il consiste en la mise à disposition d'une "Hotline" (numéro et correspondant unique) prenant en charge les demandes concernant la solution retenue, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 minimum selon des Garanties de Temps d'Intervention et de Temps de Résolution à préciser dans le mémoire technique.

Un délai de prise en compte des tickets d'incidents (niveau 2 et 3) devra être précisé dans la réponse du prestataire (voir bordereau de réponse/prestation direct éditeur). Le candidat sera jugé sur ce critère d'assistance et devra expliquer la mise en œuvre de ce délai pour assurer la continuité du service auprès du groupement de commandes.

Délai de réponse aux tickets critiques : < 4h ouvrées

Délai de résolution pour incident majeur : < 24h

Support en français, accessible par téléphone et mail

Il est demandé au prestataire de fournir une assistance technique sous la forme d'un forfait durant la période du marché afin de répondre à des besoins techniques spécifiques. (Analyse de problème, aide et préconisations à la configuration).

Le titulaire devra fournir un exemple du contrat de support qu'il entend appliquer dans le cadre du présent marché.

Dans le cadre de la prestation de support, le titulaire pourra intervenir selon les moyens suivants :

- Service de "Hotline", accessible par téléphone, messagerie électronique ou autre
- Prise de contrôle à distance, télémaintenance
- Autres ...

SOLURIS et ALPI permettent à des candidats de faire une proposition de solution d'antivirus différente de celle actuelle.

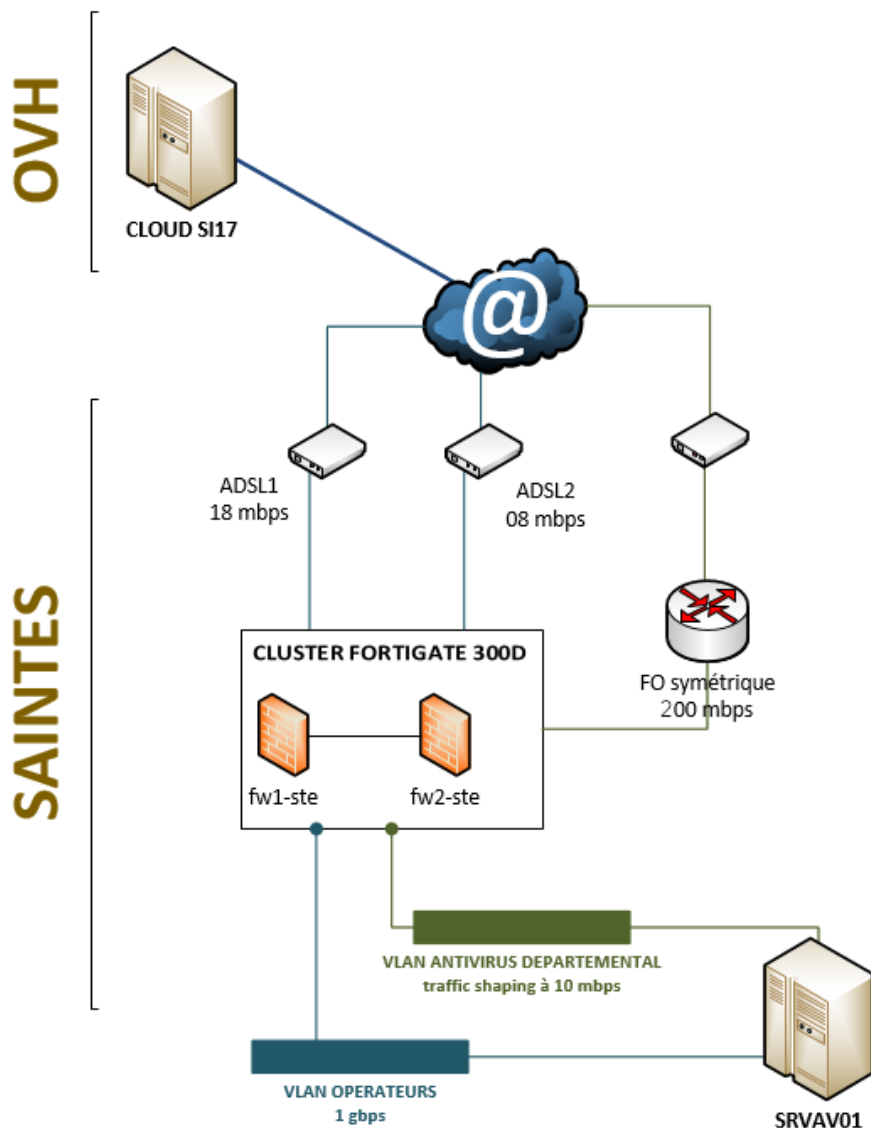
Dans ce cas, le candidat devra chiffrer et prendre à sa charge la migration vers la nouvelle solution. Les équipes des 2 syndicats ne sont pas dimensionnées pour faire face à cette charge de travail importante.

Article 7 Architecture technique de SOLURIS

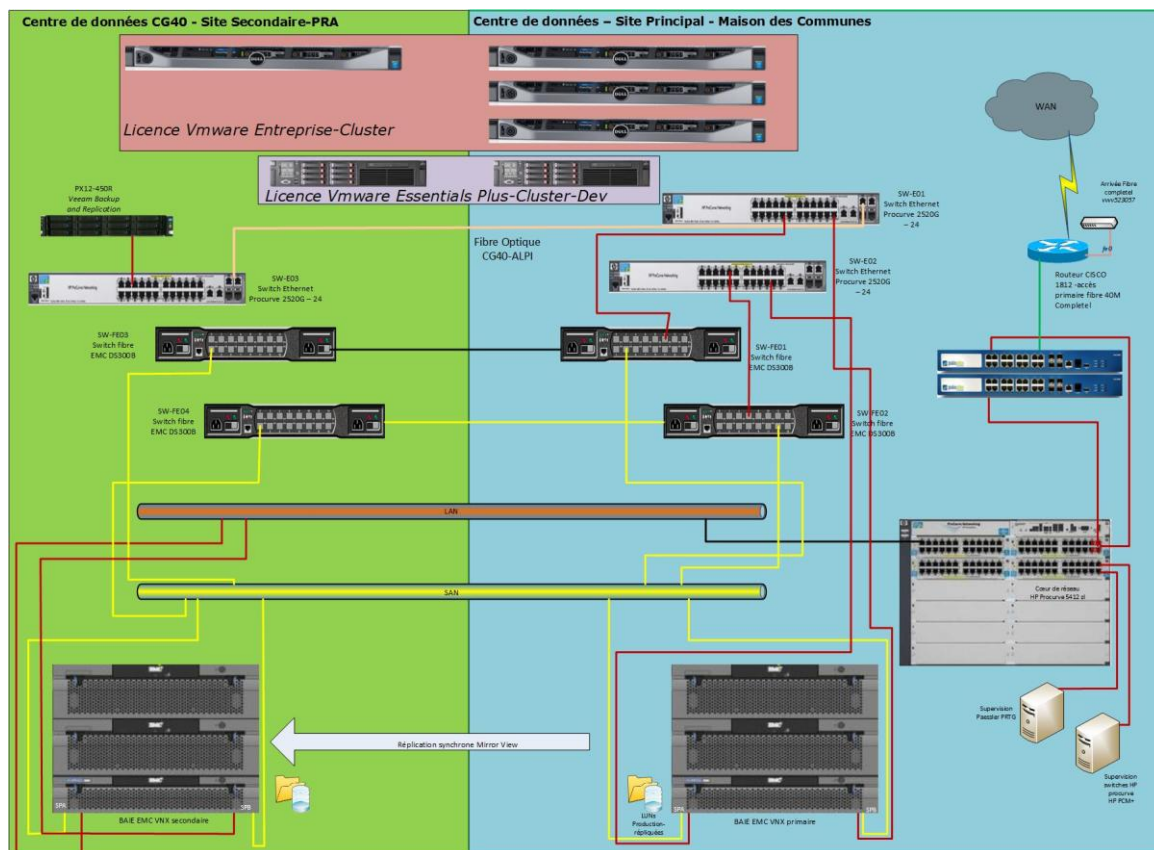
Article 7.1 Infrastructure SOLURIS

L'infrastructure du Système d'Information du SOLURIS est représentée sur les schémas suivants. La console centralisée devra pouvoir être installée dans l'un des schémas suivants (préciser dans le mémoire technique si la console nécessite une installation sur une ou plusieurs machines et les caractéristiques techniques de machines ; machine(s) physique(s) et/ou virtuelle(s)).

Schéma réseau de SOLURIS



Article 7.2 Infrastructure ALPI

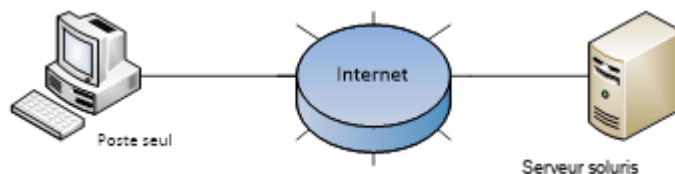


Architecture technique de l'ALPI

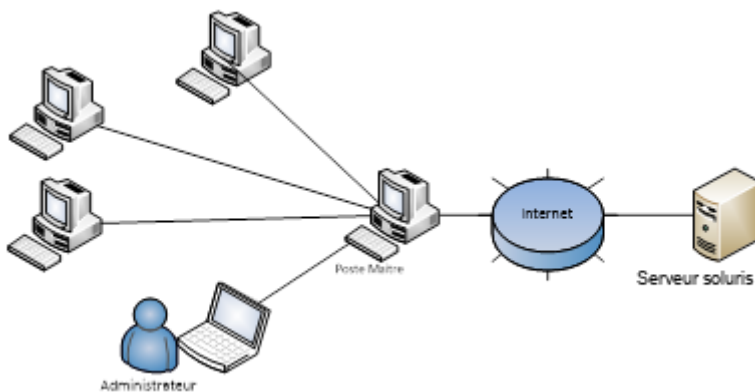
Article 7.3 Infrastructure adhérent commune aux 2 membres du groupement

L'infrastructure des Systèmes d'Informations des collectivités peut être de trois types :

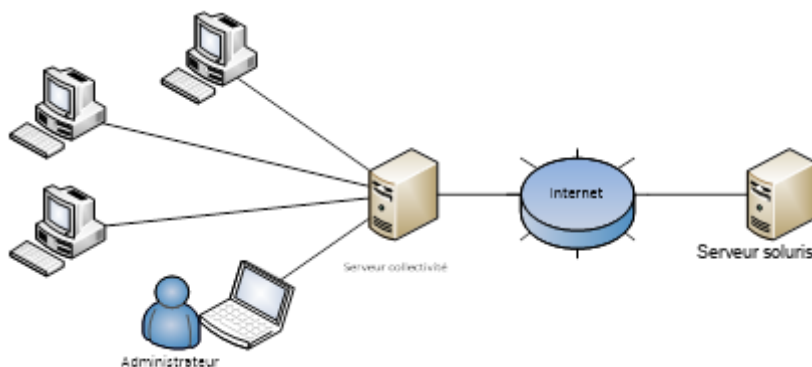
- Mono-poste relié à Internet



- Réseau sans serveur, en poste à poste, relié à Internet par un routeur ou une box opérateur



- Réseau de postes reliés à un serveur, relié à Internet



Article 7.4 Infrastructure réseau

Les collectivités sont reliées à Internet, sur des lignes fibre pour une très grande majorité.

SOLURIS dispose d'une ligne à très haut débit.

Article 7.5 Moyen de télémaintenance

SOLURIS dispose de l'outil de télémaintenance TeamViewer 15, déployé sur une très grande majorité des postes clients des adhérents. Cet outil pourra être utilisé pour déployer à distance la solution retenue si possibilité et faisabilité technique (compte tenu du débit Internet des collectivités, à préciser dans le mémoire technique).

Pour l'ALPI, l'outil de télémaintenance est également TeamViewer dans sa version 15.

Article 8 Garanties techniques

Les dispositions de l'article 36 du CCAG-TIC s'appliquent.