

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

Accompagnement à la transformation numérique de la SPL ALEC de
la Grande Région Grenobloise

30 avril 2024



____ *Société Publique Locale*

SOMMAIRE

Introduction.....	3
Présentation de la SPL ALEC	3
Contexte du projet de transformation numérique	4
Objet du marché.....	4
Réglementation applicable.....	5
L'équipe projet	5
Pilotage du marché.....	5
L'équipe projet au sein de la SPL ALEC	5
L'équipe projet proposée par le titulaire	5
L'infrastructure informatique actuelle	6
Les outils numériques.....	6
Particularité de la mutualisation de services.....	8
Détail de l'accompagnement sollicité	9
Généralités	9
Acquisition et peuplement du tenant	9
Sécurisation du tenant, de la messagerie et des outils collaboratifs associés	10
Migration de la messagerie, des calendriers et des contacts.....	11
Migration du fonds documentaire	12
Mise en place de sauvegardes.....	13
Accompagnement aux changements	13
Documentation.....	14
Support utilisateur.....	14
Support technique.....	14
Calendrier du projet.....	14
Propriété des données	15
Gestion des droits d'administration et des infrastructures mises en place	15
Transmissibilité des droits d'administration	15
Réversibilité des prestations	15
Lien avec d'autres prestataires.....	16
Modalités administratives	16
Modalités de remise de l'offre	16
Questions des candidats.....	17
Échange complémentaire.....	17
Liste des annexes	17
Annexe 1 : Organigramme.....	17
Annexe 2 : Interactions ALEC / GEIEC / AGEDEN	17
Annexe 3 : Résultat du questionnaire interne.....	17
Annexe 4 : Rapport de l'audit de transformation numérique	17
Annexe 5 : Gestion des données à caractère personnel	17

INTRODUCTION

PRÉSENTATION DE LA SPL ALEC

Les missions assurées

La Société Publique Locale Agence Locale de l'Énergie et du Climat de la grande région grenobloise (SPL ALEC) a été créée en février 2020. La SPL est une société nouvelle, mais qui a repris une activité portée depuis 1998 sous forme associative (association ALEC).

Elle compte à ce jour 49 actionnaires (Grenoble-Alpes Métropole, actionnaire majoritaire), le Département de l'Isère, le Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise, 45 communes de la métropole grenobloise, ainsi qu'un syndicat intercommunal (SIVOM du Néron).

Elle a pour objet de contribuer à la mise en œuvre des politiques climatiques et de transition énergétique adoptées par ses actionnaires. À ce titre elle met notamment en œuvre le service public métropolitain de l'efficacité énergétique (SPEE).

Les actions de la SPL ALEC sont menées pour le compte des actionnaires en direction de différents publics :

- des particuliers (habitants du territoire de Grenoble-Alpes Métropole, en logement individuel ou en copropriété),
- des collectivités,
- des entreprises (TPE-PME, et professionnels du secteur de la rénovation énergétique).

Il s'agit principalement de :

- Communication en direction d'un large public (à l'aide de plusieurs sites internet, de newsletters, de communication sur les réseaux sociaux ou dans la presse...),
- Sensibilisation grâce à des événements en ligne (webinaires) ou physiques (conférences, ateliers pratiques, stands d'information...),
- Conseils individualisés, par téléphone ou sur rendez-vous,
- Accompagnements de projets (rénovation, construction, installations d'énergies renouvelables...),
- Accompagnement stratégique et méthodologique à la définition et la mise en œuvre de plans d'actions en matière de politique locale énergie-climat.

L'équipe

Elle compte aujourd'hui une cinquantaine de salariés (contre une trentaine lors de la création), principalement mobilisés à travers un groupement d'employeurs : le GEIEC (Groupement d'Employeurs Isère Energie Climat), créé dans un objectif de mutualisation des moyens humains de la SPL avec ceux de l'association partenaire AGEDEN (qui partage également les mêmes locaux et le même service d'administration des systèmes d'information).

Particularité de la mutualisation de services

Le service Moyens Généraux et Système d'Information (MG-SI) de la SPL ALEC, composé de 3 personnes, est mutualisé avec deux associations (AGEDEN et GEIEC) qui partagent les mêmes locaux. La SPL-ALEC dispose d'environ 50% du temps de travail de ces salariés, réparti sur des missions de gestion de bâtiment, de matériel et les missions d'administration du système d'information.

CONTEXTE DU PROJET DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Les salariés de la SPL ALEC vivent depuis quelques années de nombreuses évolutions dans les manières de travailler (hausse conséquente des effectifs, développement massif du télétravail...). L'infrastructure informatique historique ne répond plus aux besoins actuels de la société.

Un sondage sur les usages des outils numériques a été soumis aux salariés pendant l'été 2023. Sur les 34 répondants, la nécessité d'avoir accès à des outils de bureautique collaboratifs est sortie en priorité n°1, suivie par le besoin d'un service de visioconférence plus simple et le besoin d'un outil géré par la structure pour les échanges hors mails (chat et forum). Les résultats de ce questionnaire sont présentés en annexe 3.

Afin de répondre à ces besoins, différents scénarii de transformation numérique ont été envisagés : migration vers des outils libres, migration vers l'univers Microsoft 365 ou solution mixte. Compte-tenu des besoins métiers des salariés de la SPL, il a semblé plus pertinent de s'orienter vers l'univers Microsoft.

Un audit de transformation numérique a été mené à l'automne 2023 par une société extérieure afin de structurer les besoins et d'identifier les priorités pour un échéancement de la migration. Le dossier de présentation des résultats de cet audit est présenté en annexe 4.

L'AGEDEN et le GEIEC, dont les SI sont également gérés par le pôle MG-SI, ne prévoient pas de changement de leur système d'information à ce stade.

OBJET DU MARCHÉ

Le présent cahier des charges encadre l'achat d'une prestation d'accompagnement à la transformation numérique de la SPL ALEC comprenant notamment :

- L'acquisition d'un tenant Microsoft 365 pour la SPL ALEC,
- L'acquisition de licences O365 pour l'ensemble des utilisateurs,
- La mise en place des options de sécurité adéquates,
- Le paramétrage et la mise en place de l'architecture du tenant,
- La migration des boîtes aux lettres et calendriers (personnels et génériques),
- La migration de la base documentaire,
- La formation et l'accompagnement de l'équipe projet (technique et fonctionnelle),
- La formation et l'accompagnement aux changements des salariés.

Le prestataire portera particulièrement son attention sur :

- La continuité de service tout au long de la durée du projet,
- l'impact des migrations sur l'existant, notamment les boîtes aux lettres et calendriers partagés avec l'AGEDEN et le GEIEC (restant sous zimbra),
- la mise en place d'espaces de travail ergonomiques, adaptés aux usages et besoins actuels et en développement (télétravail, travail collaboratif...),
- l'accompagnement aux changements de pratique de l'ensemble des salariés,
- la formation de l'équipe projet dans un but d'autonomisation.

Au-delà des exigences figurant dans le présent cahier des charges, la SPL ALEC attend du titulaire qu'il devienne un véritable partenaire de confiance apportant la valeur ajoutée la plus forte possible à son projet de transformation numérique, notamment par l'exercice d'un devoir de conseil continu sur la durée du marché.

Tous les candidats sont donc appelés à démontrer proactivement leur devoir de conseil dès leur réponse à la présente consultation en incluant toute remarque ou conseil pouvant contribuer à la pleine réussite

du projet, ainsi que de signaler toute erreur, omission, imprécision ou contradiction pouvant figurer dans l'une ou entre les pièces de la consultation.

RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Le répondant est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques, humaines, environnementales, législatives et réglementaires et en avoir tenu compte dans son offre.

Il s'engage à fournir des prestations conformes aux clauses de l'ensemble de la législation et de la réglementation applicable aux prestations du présent appel d'offres.

Le marché est soumis aux clauses du CCAG-TIC en vigueur à la date de la consultation à l'exception des dérogations exprimées dans l'AE valant CCAP.

L'ÉQUIPE PROJET

PILOTAGE DU MARCHÉ

Le pilotage du marché sera assuré par la chargée de l'amélioration continue de la SPL ALEC, en lien étroit avec le pôle Moyens Généraux et Système d'Information.

Le titulaire désignera un chef de projet unique, interlocuteur principal de l'équipe projet de la SPL ALEC, tout au long de la durée de la prestation. Le candidat précisera les modalités organisationnelles qu'il prévoit pour gérer les remplacements du chef de projet lors de ses congés et absences afin d'assurer la continuité dans le déroulement du marché.

L'ÉQUIPE PROJET AU SEIN DE LA SPL ALEC

Au sein de la SPL ALEC, l'équipe projet dans le cadre de ce projet de transformation numérique est composée ainsi :

- Marie FILHOL – Directrice générale des services – Directrice de projet
- Cécile DE COMBRET – chargée de l'amélioration continue – Cheffe de projet
- Jason TODOROVIC – assistant du pôle Moyens Généraux et Systèmes d'information – contributeur du projet et référent pour le pôle MG-SI
- Éric TOURNIER – responsable du pôle MG-SI – contributeur du projet
- Tom MALLET – assistant du pôle MG-SI – contributeur du projet

En appui à cette équipe socle :

- Arnaud SEGON – directeur des opérations
- Fanny JEAN – directrice administration et finances,
- Marion BALATZARD – directrice du groupement d'employeur en charge notamment du service MG-SI mutualisé,
- Les responsables des pôles opérationnels (6 personnes).

L'ÉQUIPE PROJET PROPOSÉE PAR LE TITULAIRE

Le répondant présentera l'équipe qui sera dédiée à la réalisation du projet de transformation numérique (chef de projet, interlocuteur administratif, consultants techniques et fonctionnels...).

L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE ACTUELLE

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Infrastructure

L'architecture actuelle est composée d'un antispam ELSE open source, d'un réseau MPLS reliant 4 sites de bureaux avec téléphonie sur IP et d'une infrastructure Linux Firewall/DHCP/Proxy.

Réseau

Les deux sites géographiques de la SPL ALEC utilisent une même connexion FTTH non dédiée.

Serveur

L'ensemble de l'infrastructure, et en particulier le stockage des documents, est fait sur un serveur interne NAS Synology (partagé avec le GEIEC).

Actuellement, tout le fonds documentaire est stocké sur le NAS synology. Les boîtes mails Zimbra, le firewall et le DNS sont gérés par un prestataire et sont hébergés sur un cloud OVH.

Plusieurs lecteurs partagés ont été créés pour permettre des droits d'accès différenciés (7 lecteurs ALEC, 3 lecteurs GEIEC, 1 lecteur MGSI,).

Les pôles opérationnels disposent de dossiers dédiés. Du fait de l'organisation historique, certains pôles travaillent encore en utilisant des dossiers répartis sur plusieurs lecteurs réseaux.

1,1 To de données (GEIEC, SPL ALEC, données du système Synology) sont actuellement stockées sur le NAS Synology.

Sauvegardes

Des sauvegardes journalières du fonds documentaire sont effectuées sur disques externes (5 jours de travail sauvegardés disponibles à tout moment). Les sauvegardes sont physiquement dans les locaux et sur des disques externes conservés dans d'autres bâtiments.

Archivage

Aucun système d'archivage automatisé n'est en place actuellement. Des campagnes de nettoyage du serveur pour rester sous la barre des 1 To ont été réalisées dès que nécessaire.

Accès au serveur à distance

Les salariés de la SPL ALEC ont tous un bureau à Saint Martin d'Hères (38), répartis dans deux bâtiments différents. Cependant, le télétravail est une pratique largement répandue, à domicile mais aussi dans des lieux avec des connexions Internet moins stables comme les trains ou les cafés.

En télétravail, l'accès à distance se fait grâce à RaiDrive (client WebDAV installé sur le serveur).

Gestion des identités

La SPL ALEC n'utilise pas actuellement d'annuaire Active Directory. Chaque poste porte le profil utilisateur en local.

Gestion du parc informatique

L'outil de gestion de parc informatique GLPI est en cours de mise à place par le pôle mutualisé Moyens Généraux et Service d'Information pour la gestion du parc informatique et l'outil de ticketing.

Le SPL ALEC ne souhaite pas mettre en place le module de déploiement d'applications de cet outil.

Bureautique

Les salariés travaillent au quotidien avec la suite Microsoft Office 2016.

Pour les besoins de travail en collaboratif, les salariés utilisent variablement OneNote, des fichiers Excel partagés, GoogleDrive et Google Sheet/GoogleDocs, OfficeOnline ou Frama mais l'usage n'est pas encadré par la structure.

Une quinzaine de salariés disposent de comptes Microsoft 365 sur un tenant test depuis octobre 2023 pour travailler en particulier sur un outil collaboratif urgent. Certains salariés commencent à utiliser les outils de collaboration disponibles dans ce cadre.

Messagerie et agendas

La structure passe par un serveur mail ZIMBRA (version 8.8.15) et propose à ses salariés l'utilisation de clients mails (Thunderbird ou Outlook). La synchronisation des agendas n'est pas mise en place avec les clients mails.

Le serveur Zimbra est géré par un prestataire et est hébergé sur un cloud OVH.

La SPL ALEC utilise le nom de domaine alec-grenoble.org pour ses adresses de messagerie. Les salariés mutualisés avec l'AGEDEN et le GEIEC ont également des adresses sur les domaines ageden38.org, geiec.org et infoenergie38.org.

L'utilisation d'alias de messagerie est courante, les utilisateurs disposant d'une seule boîte mail réelle complétée d'alias lorsqu'ils travaillent dans plusieurs structures du groupement d'employeurs.

Nombre de boîtes mails nominatives	63
Nombre de boîtes mails génériques	20
Capacité maxi. par boîte mail	5 Go
Soit total maximal de	415 Go
Nombre ressources matérielles + salles	47
Nombre de listes de diffusion	23
Nombre d'alias pointant vers des adresses externes ou internes	18

Antispam et antivirus

La structure est protégée par la solution "ELSE" (solution basée sur "SpamAssassin"). Cette solution a été développée et mise en place par un partenaire extérieur. Elle assure l'antispam sur le serveur Zimbra, lequel dispose également d'un antivirus.

Chat et forum

L'outil Slack (version gratuite) a été mis en place au sein de la structure en 2020. Il est utilisé pour des échanges informels mais aussi pour de la gestion de projets d'équipe (canaux avec choix des membres autorisés). Cet outil n'est pas utilisé de manière systématique par tous les salariés.

Visioconférence

Depuis 2020, la SPL ALEC utilise des salles ZOOM avec des liens permanents, et dispose de quelques comptes pour programmer des réunions avec des personnes extérieures.

Une quinzaine de salarié disposent de comptes Microsoft 365 sur un tenant test depuis octobre 2023. Certains salariés commencent à utiliser Teams dans ce cadre.

Navigateurs Internet

Les postes de tous les salariés sont équipés du navigateur Firefox dans la dernière version disponible.

Téléphonie

La SPL ALEC utilise un système de téléphonie sur IP grâce à la solution AVAYA.

- Le softphone Workplace est configuré sur tous les postes.
- Le logiciel Softconsole (Receptionnist) est mis en place pour les personnes assurant des missions de standard. Il permet de travailler sur des statistiques d'appels grâce à un PC Avaya Call Reporting dédié.

Le contrat de téléphonie arrive à échéance au 31/01/2025.

Intranet

La SPL ALEC ne dispose pas actuellement d'un Intranet.

Outil de suivi de projet

La SPL ALEC ne dispose pas actuellement d'outil de gestion de projets généralisé à l'ensemble de la structure.

PARTICULARITÉ DE LA MUTUALISATION DE SERVICES

Le service Moyens Généraux et Système d'Information de la SPL ALEC est mutualisé avec deux associations (AGEDEN et GEIEC) qui partagent les mêmes locaux. Ces associations ne prévoient pas de changement de leur système d'information à ce stade.

Actuellement :

- L'architecture du système d'information et le réseau Internet sont mutualisés entre les trois structures ;
- Le serveur NAS Synology est partagé entre la SPL ALEC et le GEIEC ;
- La téléphonie sur IP est partagée entre les trois structures ;
- Le standard est partagé entre les trois structures ;
- Des adresses électroniques et des agendas sont partagés entre les trois structures, grâce à l'utilisation du même serveur de mail Zimbra. La gestion des ressources matérielles communes (réservation de matériel d'animation ou des salles de réunion) est notamment assurée via des agendas Zimbra.

Le prestataire accompagnera l'ALEC dans la détection des impacts du projet de transformation numérique sur les structures partenaires et dans l'identification de solutions adaptées pour assurer la continuité de service pour chacune des 3 structures.

DÉTAIL DE L'ACCOMPAGNEMENT SOLLICITÉ

GÉNÉRALITÉS

Expertise générale attendue

La SPL ALEC recherche un prestataire capable d'accompagner sa transformation numérique sous l'univers Microsoft 365 sur une durée de 12 mois.

La SPL ALEC attend du titulaire une expertise technique, fonctionnelle et sécuritaire sur l'ensemble de la solution Microsoft 365, notamment sur le paramétrage du tenant, l'organisation des espaces, les bonnes pratiques d'utilisation... Il doit pouvoir apporter son expertise et sa vision sur l'ensemble des outils de la suite afin de conseiller au mieux l'acheteur dans ses choix.

Pilotage du projet

Le prestataire assurera la gestion du projet de transformation numérique en lien étroit avec la responsable du projet à l'ALEC et les techniciens du pôle MG-SI. À ce titre, il sera proactif tout au long du projet sur les propositions de méthodologie, de calendrier et de moyens à mettre en place pour atteindre les objectifs portés par l'ALEC.

Le prestataire assurera l'animation des temps collectifs (rencontres des groupes projets, formations...) nécessaires au bon déroulement du projet, qu'ils se tiennent en présentiel ou en distanciel. À ce titre, il préparera les ordres du jour en lien étroit avec la responsable de projet de l'ALEC avant chaque intervention, assurera l'animation de la réunion et proposera un compte-rendu.

Le prestataire prendra part, lorsque cela sera nécessaire, au comité de pilotage du projet interne à l'ALEC qui se tiendra tous les mois tout au long du projet. Cette participation pourra se tenir en visioconférence.

Continuité de service

Le prestataire devra assurer la continuité de service tout au long du projet de migration. Lorsque des interruptions de service seront nécessaires pour les besoins du projet, elles devront être programmées en lien avec la responsable de projet de la SPL ALEC de manière à prévoir une communication adéquate à destination des salariés concernés.

Limites de la prestation proposée

L'accompagnement à la migration se fera au forfait, à calculer sur une base de 50 utilisateurs (dernier décompte en avril 2024).

Une pièce financière libre complètera le bordereau des prix pour préciser les modalités de calculs.

Le répondant détaillera, dans le tableau dédié du dossier de candidature, les éléments inclus dans son offre et les limites de son accompagnement pour chacune des étapes de la migration détaillées ci-dessous.

ACQUISITION ET PEUPLEMENT DU TENANT

Acquisition d'un tenant

Une quinzaine de salariés disposent de comptes Microsoft 365 sur un tenant test depuis octobre 2023. Ce tenant devra être fermé par le titulaire qui ouvrira un nouveau tenant à nom définitif pour le compte de la SPL ALEC.

Acquisition des licences

La SPL ALEC souhaite acquérir des licences Microsoft 365 Business Premium, permettant la mise en place intégrée d'un Active Directory et de fonctionnalités de sécurité avancées.

Le titulaire fournira ces licences pour l'ensemble des salariés pendant toute la durée du marché.

À la date de rédaction de ce cahier des charges, la SPL ALEC compte 48 utilisateurs concernés par ces licences, dont 4 administrateurs techniques.

Le tenant sera géré en full cloud (licence Microsoft Business Premium).

L'ALEC est une Société Publique Locale, son SIRET correspond à une Société Anonyme, elle n'est donc pas éligible aux tarifs « Charity ».

Le coût des licences est attendu par personne pour un mois, sur la base d'un ensemble de 50 utilisateurs. Ce nombre sera amené à évoluer en fonction des effectifs travaillant pour la SPL ALEC.

Mise en place d'un Active Directory

La SPL ALEC souhaite commencer son projet de transformation numérique par la mise en place d'un Active Directory.

L'Active Directory permettra à l'ALEC de :

- Gérer l'inventaire des ressources réseaux : postes utilisateur, serveurs, imprimantes ;
- Gérer les identités de manière centralisée au travers d'attributs (nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, service etc.) ;
- Définir des groupes de sécurité ;
- Disposer d'un fournisseur d'identité de référence : ainsi les applications s'adresseraient à l'Active Directory pour authentifier les utilisateurs ;
- Organiser l'annuaire par unités organisationnelles ;
- Définir et déployer des stratégies de sécurité sur un ensemble de poste ou d'utilisateur.

La SPL ALEC n'utilise pas actuellement d'annuaire Active Directory. Chaque poste porte le profil utilisateur en local. Ces profils seront à migrer sur l'Active Directory mis en place.

Déploiement des applications

Lors du peuplement de tenant, il sera nécessaire de maîtriser le déploiement des différentes applications disponibles dans Microsoft 365 de manière à éviter que des usages non homogènes se mettent en place.

SÉCURISATION DU TENANT, DE LA MESSAGERIE ET DES OUTILS COLLABORATIFS ASSOCIÉS

Conseil sur la mise en place d'un niveau de sécurité adéquat

Avant de mettre des données sur le tenant et d'utiliser les solutions en ligne de M365 le niveau de sécurité adéquat doit être déterminé afin de permettre aux utilisateurs de travailler sereinement tout en protégeant les informations échangées.

Le titulaire accompagnera la SPL ALEC dans les choix à faire concernant la sécurisation du tenant, de la messagerie et de l'ensemble des outils collaboratifs :

- Lors de la mise en place des outils,
- Sur les évolutions à prévoir au fil du temps à la suite de la migration.

Sécurité des données et confidentialité

Le titulaire précisera les mesures prises par l'éditeur Microsoft afin de garantir la sécurité des données sur la plateforme (Principe de « Privacy by Design »).

Le titulaire accompagnera la SPL ALEC dans le choix des paramètres du tenant pour protéger l'ensemble des données et respecter la réglementation en vigueur notamment concernant la protection des données à caractère personnel (cf. annexe 5).

Le titulaire documentera ses choix dès que possible en s'appuyant sur des préconisations d'organismes spécialisés.

Gestion des identités numériques et des accès

La gestion des accès et des identités numériques constitue une problématique centrale de la plateforme pour collaborer au sein de l'entreprise mais aussi en externe en toute sécurité. Le titulaire proposera et expliquera les bonnes pratiques à respecter dans ce domaine.

Parmi ces bonnes pratiques on retrouve notamment :

- Générer des mots de passe sécurisés et les renouveler régulièrement ;
- Activer l'authentification multifacteurs (MFA) ;
- Identifier des périmètres de confidentialité afin que les utilisateurs ne puissent accéder qu'aux données dont ils ont besoin dans l'exercice de leur mission ;
- Mettre en place un contrôle d'accès basé sur les rôles : le rôle RBAC permet de contrôler l'accès administratif aux différents services par des administrateurs distincts ;
- Mettre en place une sécurisation renforcée pour les comptes administrateurs car ils ont normalement un accès plus large aux données et applications, ce qui en fait une cible pour les hackers.

Particularité à prendre en compte pour l'authentification multi facteurs

Les salariés de l'ALEC ne disposent pas de smartphones professionnels. La mise en place de l'authentification multi facteurs (MFA) sera donc possible facilement uniquement auprès des utilisateurs consentant à utiliser leur smartphone personnel. Pour les salariés qui ne souhaitent pas utiliser leur smartphone personnel, d'autres solutions devront être proposées par le prestataire pour fournir le second facteur d'authentification.

MIGRATION DE LA MESSAGERIE, DES CALENDRIERS ET DES CONTACTS

Messagerie, calendriers et contacts

Le système de messagerie actuel est Zimbra Collaboration Suite 8.8.15.

Les éléments suivants sont à migrer :

- Boîtes aux lettres : utilisateur, partagées (potentiellement avec des membres de diverses structures), ressources matérielles et salles ;
- Listes de distribution (potentiellement avec des membres de diverses structures) ;
- Entrées d'agenda (calendriers) ;
- Contacts : locaux (stockés dans le client de messagerie des utilisateurs) et partagés (stockés sur le serveur).

Le nombre exact de messagerie à migrer sera à affiner au début du projet mais la SPL ALEC compte actuellement 50 utilisateurs concernés par la migration sur Outlook ainsi que quelques boîtes génériques.

S'il devait y avoir des coûts pour les boîtes génériques : nous vous invitons à le préciser dans votre réponse car nous n'avons pas cette connaissance.

Particularité des calendriers partagés entre structures

La consultation des calendriers (de salle, de ressources ou d'utilisateur) entre structures (ALEC, GEIEC, AGEDEN) étant cruciale, une attention particulière doit être portée pour la rendre la plus fluide et facile possible pendant et après la migration.

Un conseil sera notamment apporté sur le paramétrage des agendas Outlook pour visualisation dynamique dans les agendas Zimbra et vice versa, de manière à collaborer facilement avec les utilisateurs du GEIEC et de l'AGEDEN qui resteront sur Zimbra.

Protection de la messagerie

La SPL ALEC souhaite une bonne protection de la messagerie pour éviter le piratage de données. Le titulaire apportera son conseil pour la mise en place d'un système de sécurisation de la messagerie adapté en faisant appel à l'ensemble des possibilités offertes par la plateforme et en préconisant si nécessaire des outils complémentaires externes.

L'antispam actuellement utilisé (ELSE) ne sera pas nécessairement conservé.

MIGRATION DU FONDS DOCUMENTAIRE

Définition de la structure de la base documentaire dans l'univers Sharepoint / Teams

Un accompagnement fonctionnel sera proposé à une équipe projet ALEC pour la définition d'une structure de base documentaire et des espaces collaboratifs commune à l'ensemble de l'équipe.

Mise en place de l'architecture générale de la GED

Le prestataire mettra en place l'architecture des sites SharePoint et des espaces Teams.

Migration du fonds documentaire

Un accompagnement technique sera proposé pour la migration du fonds documentaire.

En amont de la migration la SPL ALEC envisage de mettre en place un tri automatique (selon des règles à définir en amont) du fonds documentaire présent sur le NAS, associé à un tri manuel plus fin réalisé au sein des pôles, de manière à migrer uniquement les documents nécessaires au fonctionnement de la structure. Des préconisations sont attendues de la part du répondant pour la bonne mise en œuvre de ce travail de toilettage de l'arborescence actuelle.

Les documents restants seront supprimés ou archivés (NAS ou disques externes).

Les utilisations du tenant test par les 15 utilisateurs sont très variables. Compte tenu de la volumétrie concernée (entre 0 et 50 documents par utilisateur), ces documents pourront être migrés manuellement par les utilisateurs si une migration par le prestataire impacte trop le coût du projet.

Archivage

La migration sous Microsoft 365 sera un point de départ pour la SPL ALEC à la mise en place de règles d'archivage. Il n'est pas demandé de chiffrer la mise en place d'une solution technique d'archivage dans le présent marché mais le conseil sur le paramétrage du tenant prendra en compte ce besoin.

Espaces personnels

Les salariés disposent actuellement de dossiers personnels à leur nom, non sécurisés. Il conviendra de proposer un emplacement adéquat pour ces dossiers et de limiter l'accès à leur seul propriétaire. OneDrive a été suggéré par les auditeurs.

Installation de la suite bureautique Office 365

Le titulaire installera les suites bureautiques Office 365 en local sur chacun des postes utilisateurs en complément de l'accès Online.

L'accès à la nouvelle suite bureautique sera ordonnancé en lien avec la mise en place de la base documentaire de manière à ne pas initier de mauvais usage avant migration généralisée.

MISE EN PLACE DE SAUVEGARDES

Microsoft s'assure de la disponibilité des données à tout moment en garantissant la sécurité au niveau de l'infrastructure. En revanche, l'utilisateur est responsable de la sécurité et de la lisibilité des données présentes sur la plateforme. Ainsi, en cas d'attaque, mieux vaut avoir effectué une sauvegarde régulière dans un emplacement physique ou un autre cloud, afin de les restaurer facilement.

À cet effet, la SPL ALEC souhaite se doter d'une solution de sauvegarde dédiée pour isoler les données sauvegardées des données en production.

Les sauvegardes concerneront notamment les messageries et calendriers ainsi que l'ensemble du fonds documentaire. Si nécessaire, elles concerneront également l'Active Directory, un conseil sera attendu de la part du titulaire sur le sujet.

L'auditeur indique dans son rapport que le NAS Synology actuellement en place permettrait de gérer gratuitement les sauvegardes d'un tenant Microsoft 365 grâce au module Active Backup for Microsoft 365. La volumétrie à sauvegarder sera à préciser pour s'assurer qu'il permette d'absorber les sauvegardes sans ajout de disques additionnels.

Le répondant indiquera s'il est en mesure d'accompagner l'équipe MG-SI de la SPL pour la mise en place des sauvegardes sur le NAS. Dans le cas contraire, il proposera une autre méthode en indiquant les implications financières.

Le coût de l'hébergement des sauvegardes sur Cloud n'est pas intégré dans le présent marché et fera si nécessaire l'objet d'une commande spécifique.

Le répondant précisera la méthode qu'il propose pour la gestion des sauvegardes et les implications financières (achat de matériel, de licences...).

ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS

Ce projet impacte l'ensemble des salariés de la SPL ALEC. Il va entraîner des modifications conséquentes de leur environnement numérique de travail. Pour cela, l'acheteur sera particulièrement vigilant sur la démarche d'accompagnement au changement proposée par le répondant.

Le répondant présentera la méthodologie mise en œuvre pour l'accompagnement au changement de l'équipe projet ALEC puis de l'ensemble des salariés (formations, documentation, support, ...).

DOCUMENTATION

Documentation technique

Le titulaire mettra à disposition de la SPL ALEC une documentation dédiée à la maintenance de la plateforme, des postes utilisateurs et des périphériques. Cette documentation sera adaptée aux besoins spécifiques de la SPL ALEC et permettra notamment aux administrateurs SI de la SPL ALEC de procéder à l'acquisition de licences, l'installation et le paramétrage sur les postes des nouveaux arrivants, ainsi qu'à assurer le suivi de la sécurité de la plateforme.

Cette documentation reprendra les bonnes pratiques sur lesquelles le groupe projet aura statué. Cette documentation sera propriété de la SPL ALEC qui pourra l'utiliser au-delà de la durée du marché.

Documentation fonctionnelle

Le titulaire remettra à l'ensemble des salariés de la SPL ALEC une documentation / des tutoriels permettant de s'approprier les différents outils de la suite selon les paramétrages mis en place.

Cette documentation reprendra les bonnes pratiques sur lesquelles le groupe projet aura statué. Cette documentation sera propriété de la SPL ALEC qui pourra l'utiliser au-delà de la durée du marché.

SUPPORT UTILISATEUR

Le répondant précisera quel niveau de support il est en mesure de proposer (Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3) et selon quelles modalités (moyens de communication, horaires, délais de réponses...).

Il inclura dans le montant forfaitaire de l'accompagnement un forfait de support qu'il conseille pour la bonne marche du projet.

SUPPORT TECHNIQUE

Le répondant précisera quel niveau de support il est en mesure de proposer (Niveau 1, Niveau 2, Niveau 3) et selon quelles modalités (moyens de communication, horaires...).

Il détaillera ses engagements de délais dans une matrice gravité de l'incident (de 1 à 4) / type de réponse apportée (prise en compte de la demande de support, délais de proposition d'une solution de contournement, délais de résolution du problème).

Il inclura dans le montant forfaitaire de l'accompagnement un forfait de support qu'il conseille pour la bonne marche du projet.

CALENDRIER DU PROJET

Le projet est prévu sur 12 mois à compter de la notification du présent marché. L'acte d'engagement est prévu sur 18 mois pour encadrer les éventuels aléas.

Les grandes phases identifiées par la SPL ALEC à ce stade sont :

Avant les congés d'été 2024

- Mise en place d'un Active Directory avec migration des profils utilisateurs
- Acquisition d'un tenant et mise en place d'un niveau de sécurité adéquat
- Formation de l'équipe MG-SI à l'administration technique de la plateforme

Entre juin et septembre 2024

- Migration de la messagerie et des agendas sur Outlook
- Activation de l'outil de visioconférence Teams
- Accompagnement des salariés à la prise en main de la messagerie Outlook et de l'outil de visioconférence Teams

Entre juin et décembre 2024

- Formation de l'équipe projet à l'administration fonctionnelle de Sharepoint et Teams
- Définition de la structure de la base documentaire dans l'univers Sharepoint / Teams
- Mise en place par le prestataire de l'architecture de la GED (Sharepoint / Teams)
- Migration des contenus de la base documentaire
- Accompagnement des salariés à la prise en main de la nouvelle base documentaire et des espaces collaboratifs associés (Sharepoint / Teams)

1^{er} semestre 2025

- Amélioration de la base documentaire faisant suite à la mise en service

Ce calendrier servira de base à la mise en place, dès la notification du marché, d'un calendrier de migration formalisé entre la SPL ALEC et le titulaire.

Le répondant précisera dans son offre le délai dans lequel il sera disponible pour initier le projet à la suite de l'attribution du marché. Ce délai ne devra pas excéder 2 semaines.

PROPRIÉTÉ DES DONNÉES

La SPL ALEC reste propriétaire de l'intégralité des données qui seront migrées sur la plateforme Microsoft 365.

Le titulaire ne pourra pas faire obstacle à la récupération des données durant toute la durée du marché ainsi qu'à son terme.

GESTION DES DROITS D'ADMINISTRATION ET DES INFRASTRUCTURES MISES EN PLACE

TRANSMISSIBILITÉ DES DROITS D'ADMINISTRATION

À l'issue du projet, la SPL ALEC devra être en mesure de reprendre la gestion technique et fonctionnelle du tenant en interne.

1. Le répondant devra garantir la transmissibilité sans frais des droits d'administration et des infrastructures mises en place, à tout moment en cours ou en fin de marché.
2. L'équipe projet devra être formée de manière à pouvoir assurer la gestion technique du tenant (formation administrateur technique pour 4 salariés minimum) et la gestion fonctionnelle de l'environnement Sharepoint (formation Sharepoint administrateur fonctionnel pour 6 salariés minimum).

RÉVERSIBILITÉ DES PRESTATIONS

À l'issue du projet, la SPL ALEC devra être en mesure de confier la gestion technique et fonctionnelle du tenant à un autre prestataire.

À l'échéance du marché ou en cas de rupture anticipée du marché, le titulaire devra se coordonner avec le prestataire qui lui succédera afin d'assurer la réversibilité effective et complète des données et des fichiers hébergés dans le cadre du marché ainsi que la reprise des accès et des droits à destination du futur titulaire.

La réversibilité des prestations devra être anticipée au moins 3 mois avant l'échéance du marché et avoir été achevée au plus tard 2 semaines avant la date de fin du marché.

Une fois la réversibilité effectuée, le titulaire du présent marché ne devra plus avoir accès aux données et aux fichiers de la SPL ALEC. Aucune donnée ni aucun fichier ne devra être conservé

LIEN AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES

Le titulaire facilitera l'accès aux informations nécessaires à la mise en œuvre de projets annexes à celui-ci. En particulier, si la SPL ALEC souhaite intégrer la téléphonie à l'outil Teams pendant la durée du présent marché, le titulaire donnera tous les accès nécessaires au prestataire de téléphonie retenu pour la mise en place de l'interconnexion des systèmes.

MODALITÉS ADMINISTRATIVES

MODALITÉS DE REMISE DE L'OFFRE

Remise de l'offre

Les réponses à cette consultation devront être obligatoirement envoyées via la plateforme <https://www.marches-securises.fr/> sur le compte de la SPL ALEC **avant le vendredi 24 mai 2024 à 10h**.

Contenu de l'offre

Les réponses devront comprendre :

- une **présentation de la structure** dans le domaine de la transformation numérique et sa politique en matière de responsabilité sociale et environnementale ;
- une **description de la méthode et des outils** proposés pour l'accompagnement fonctionnel et la mise en œuvre technique de la migration. La cadre est libre mais le répondant s'assurera de répondre à l'ensemble des demandes faites dans le présent cahier des charges ;
- les **moyens et les ressources affectés**, dont une présentation des membres de l'équipe proposée ;
- le **tableau de répartition des tâches** détaillées entre ALEC et prestataire complété par le répondant. Ce tableau présentera notamment les **durées estimatives de réalisation** pour chaque phase du projet ;
- le **bordereau d'offre de prix** rempli par le répondant et accompagné d'une **pièce financière libre mais détaillée** ;
- l'**acte d'engagement (AE) valant CCAP** signé et les pièces administratives qui y sont demandées.

Critères de sélection

Le choix du prestataire s'appuiera sur les critères suivants :

- Compréhension de la problématique et démarche proposée (40 %)
- Composition et compétences de l'équipe projet (15 %)
- Politique RSE (5 %)
- Prix (40 %)

La SPL ALEC se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues. Le(s) prestataire(s) non retenu(s) ne peut(vent) prétendre à aucune indemnité.

QUESTIONS DES CANDIDATS

Ce marché est passé en procédure adaptée. Les questions des candidats sont donc possibles pendant toute la durée de la consultation. Elles devront être posées via la plateforme <https://www.marches-securises.fr/> sur le compte de la SPL ALEC.

Les questions, accompagnées de leur réponse, seront portées à connaissance de tous les candidats.

ÉCHANGE COMPLÉMENTAIRE

Le répondant se rendra disponible pour un échange en visioconférence sur un créneau d'1 h la semaine suivant la transmission du dossier, afin de fournir des compléments d'informations si nécessaire.

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME

ANNEXE 2 : INTERACTIONS ALEC / GEIEC / AGEDEN

ANNEXE 3 : RÉSULTAT DU QUESTIONNAIRE INTERNE

ANNEXE 4 : RAPPORT DE L'AUDIT DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

ANNEXE 5 : GESTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

ALEC de la Grande Région Grenobloise

Société Publique Locale

14, avenue Benoît Frachon

38400 Saint-Martin-d'Hères

Tel : 04 76 00 19 09

Courriel : infos@alec-grenoble.org

Votre contact : Cécile de COMBRET

cecile.de-combret@alec-grenoble.org

www.alec-grenoble.org _____

