

MARCHES PUBLICS DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(C.C.T.P.)

THERMES DE BAGNERES DE LUCHON

31110 BAGNERES DE LUCHON

Établit en application du Code des Marchés Publics
relatif à :

REPLACEMENT MATERIEL INFORMATIQUE EXISTANT & VIRTUALISATION

La procédure de consultation utilisée est la suivante :
Appel d'offre en application de l'article 27 du décret n°2016-360

1	MODALITES DE LA CONSULTATION	3
1.1	Contexte	3
1.2	Objet de la consultation	3
1.3	Missions de la DSI	5
1.4	Documents de référence	5
1.5	Cadre de la procédure	5
1.5.1	Conditions générales	5
1.5.2	Contraintes spécifiques.....	5
1.5.3	Interlocuteurs	5
1.5.4	Références	6
1.5.5	Certifications.....	6
1.6	Confidentialité	6
2	Descriptif de l'existant	7
2.1	Matériel existant	7
2.2	Architecture réseau existante	7
2.3	Infrastructure serveur	8
2.4	Sauvegarde	8
3	Descriptif des objectifs et des contraintes du marché.....	9
3.1	Serveurs.....	9
3.2	Poste de travail.....	12
3.3	Portable	13
3.4	Imprimantes catégorie 1	14
3.5	Imprimantes catégorie 2	15
3.6	Boitier de sécurisation des accès internet	16
3.7	Switch	16
3.8	Logiciels supplémentaires	17
3.9	Prestations.....	17
3.10	Assistance	18
3.11	Service support client annuel	18
3.12	Conduite de projet	19
3.13	Phase de déploiement.....	19
3.14	Phase de recette.....	19

1 MODALITES DE LA CONSULTATION

1.1 Contexte

L'établissement des Thermes de LUCHON va devoir procéder au remplacement de ses 2 serveurs physiques, de ses 43 PC/portables, ses 19 imprimantes ainsi que de sa passerelle d'accès internet sécurisé.

Ces équipements sont répartis sur les différents bâtiments des Thermes.

1.2 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet le remplacement de :

- 2 serveurs Windows 2008R2 ayant les rôles de contrôleur de domaine, serveur de fichiers, messagerie Exchange 2010, serveur d'application,
- 43 postes utilisateurs dont 6 portables,
- 19 imprimantes réseau,
- La passerelle d'accès internet sécurisée.

Le remplacement des matériels cités ci-dessus doit permettre d'apporter au minimum le même service qu'actuellement à l'ensemble des utilisateurs.

Compte tenu de l'importance stratégique de ses projets, l'établissement des Thermes de LUCHON souhaite mettre en œuvre pour ses serveurs une infrastructure informatique permettant de satisfaire les objectifs suivants :

- Consolidation des données et des systèmes,
- Virtualisation des serveurs existants,
- Des outils d'administration performants,
- Gestion sécurisée des espaces de stockage et des sauvegardes associées,
- Intégration rapide et simplifiée de nouvelles machines virtuelles,
- Optimisation des coûts par une meilleure utilisation des ressources (réduction des coûts en consommation énergie, meilleure répartition et exploitation des ressources, processeurs, mémoires, stockage),
- Maîtrise de la production informatique,
- Optimisation des charges d'exploitation : Utilisation des standards du marché, mise à disposition d'outils, etc.

Ces mises en place nécessiteront selon les cas :

- La fourniture et l'installation de matériels nécessaires,
- L'installation et le paramétrage du socle de virtualisation,
- L'installation et le paramétrage des logiciels permettant de les exploiter,
- L'accompagnement aux différents éditeurs pour la réinstallation des logiciels métiers (mise à disposition des machines virtuelles en conformité avec leurs prérequis),
- Le transfert de compétence vers l'équipe informatique,
- La mise à disposition des cahiers de procédures et dossier de configuration,
- La garantie, la maintenance et la supervision de ces matériels et/ou logiciels.

En réponse à ces objectifs, le futur titulaire doit être capable de proposer une solution pérenne et évolutive répondant aux critères ci-dessous :

- Evolutivité et Modularité de l'architecture (ajouts de serveurs, volumétrie disque et sauvegardes, nouveaux métiers, nouveaux outils, etc.),
- Souplesse, avec une infrastructure « adaptable » aux besoins des Thèmes,
- Disponibilité des équipements et des services,
- Simplicité d'administration et de supervision par la mise en place d'outils proactifs et adaptés,
- Homogénéité des composants (même constructeur, gamme de matériel homogène selon le niveau, etc.),
- Sécurité systèmes et stratégies utilisateurs.

1.3 Missions de la DSI

Le service a en charge de fournir à l'ensemble du personnel les outils informatiques nécessaires à leurs activités. Ses missions principales consistent à :

- Garantir le bon fonctionnement et la sécurité du système d'information,
- Assurer la gestion technique des systèmes réseaux et informatiques,
- Mettre en œuvre et gérer les applicatifs et les systèmes,
- Maintenir et faire évoluer l'infrastructure et les applications métier,
- Prendre en charge les besoins et les évolutions des systèmes,
- Former et assister les utilisateurs aux ressources informatiques,
- Participer et/ou piloter les projets ayant un impact sur le système d'information.

Le service est localisé sur le site des Thermes.

1.4 Documents de référence

Il s'agit d'un appel d'offre soumis aux dispositions de l'article 33 du Code des marchés publics.

Les offres des soumissionnaires s'entendent pour une réalisation complète des prestations et services décrits dans le présent document.

Le présent marché n'est pas alloti.

Variante autorisée.

1.5 Cadre de la procédure

1.5.1 Conditions générales

Ces fournitures et prestations permettront de satisfaire aux besoins actuels des Thermes décrits dans le présent document et de répondre aux besoins futurs.

Les fournisseurs qui répondent à cette consultation sont dénommés **Soumissionnaires**, le fournisseur retenu pour exécuter le marché est appelé **Titulaire**.

1.5.2 Contraintes spécifiques

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres imposées par le système d'information existant et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de sa proposition.

La remise des offres est (c'est une exigence) subordonnée à la visite des lieux d'exécution. Les soumissionnaires prendront contact avec :

- **Mme Marie BECHAC** et /ou **M. Michel TINE**, pour l'établissement thermal.

1.5.3 Interlocuteurs

Interlocuteur Technique :

Mme Marie BECHAC, Courriel : m.bechac@thermes-luchon.fr

M. Michel TINE, Courriel : m.tine@thermes-luchon.fr

Aucune réponse ne sera fournie par téléphone et seules les demandes écrites reçues par courrier électronique seront acceptées. Les réponses aux questions seront envoyées à l'ensemble des soumissionnaires.

1.5.4 Références

Le soumissionnaire fournira la liste de ses principales références dans les domaines de la virtualisation avec consolidation de stockages pour des projets similaires.

1.5.5 Certifications

L'objectif recherché étant une solution totalement sécurisée avec un très haut niveau d'intégration et de maintenance, le soumissionnaire devra être titulaire des certifications nécessaires pour l'installation des matériels et systèmes de son offre.

La mise à disposition d'une plateforme de démonstration présentant la globalité du projet sera appréciée.

1.6 Confidentialité

Les informations contenues dans ce document sont confidentielles, elles ne doivent être ni copiées, ni diffusées sans l'autorisation écrite de l'établissement des Thermes de Luchon.

2 DESCRIPTIF DE L'EXISTANT

Les éléments ci-dessous décrivent succinctement une présentation de l'existant et de l'organisation générale, permettant de dresser une cartographie des systèmes de communication et d'information des Thermes de Luchon par un recensement des systèmes et services opérationnels.

2.1 Matériel existant

Les dispositifs matériels listés ci-dessous composent l'existant :

- 2 Serveurs,
- 43 postes de travail et portables en Windows 7 Professionnel,
- Routeurs ASA5505,
- Switchs.

2.2 Architecture réseau existante

L'architecture générale actuelle du réseau informatique est décrite dans le schéma ci-dessous :

2.3 Infrastructure serveur

Serveur	Processeur	Mémoire	Disque	Système d'exploitation
THERMES-HV01 (SRV-AD)	2 x Intel® Xeon® E5-2620v2	16 Go de mémoire SDRAM 1333 MHz DDR3	2 x SAS 450 Go 2.5" Interne 6Gb/s 10Ktpm échangeable à chaud + 1 Spare	OPEN GOUV Windows 2012 Standard
THERMES-HV02 (SRV-EXCHANGE)	2 x Intel® Xeon® E5-2620v2	16 Go de mémoire SDRAM 1333 MHz DDR3	2 x SAS 450 Go 2.5" Interne 6Gb/s 10Ktpm échangeable à chaud + 1 Spare	OPEN GOUV Windows 2012 Standard

2.4 Sauvegarde

La stratégie de sauvegarde actuelle est d'une complète tous les soirs avec une rétention de 7 jours sur NAS.

3 DESCRIPTIF DES OBJECTIFS ET DES CONTRAINTES DU MARCHÉ

Sont désignées ci-après les caractéristiques minimales requises pour les différentes configurations souhaitées. Chacune de ces configurations sera livrée montée. Le système d'exploitation ainsi que tous les logiciels seront installés et prêts à l'emploi.

Les caractéristiques des configurations proposées pourront être supérieures à celles demandées mais jamais en dessous.

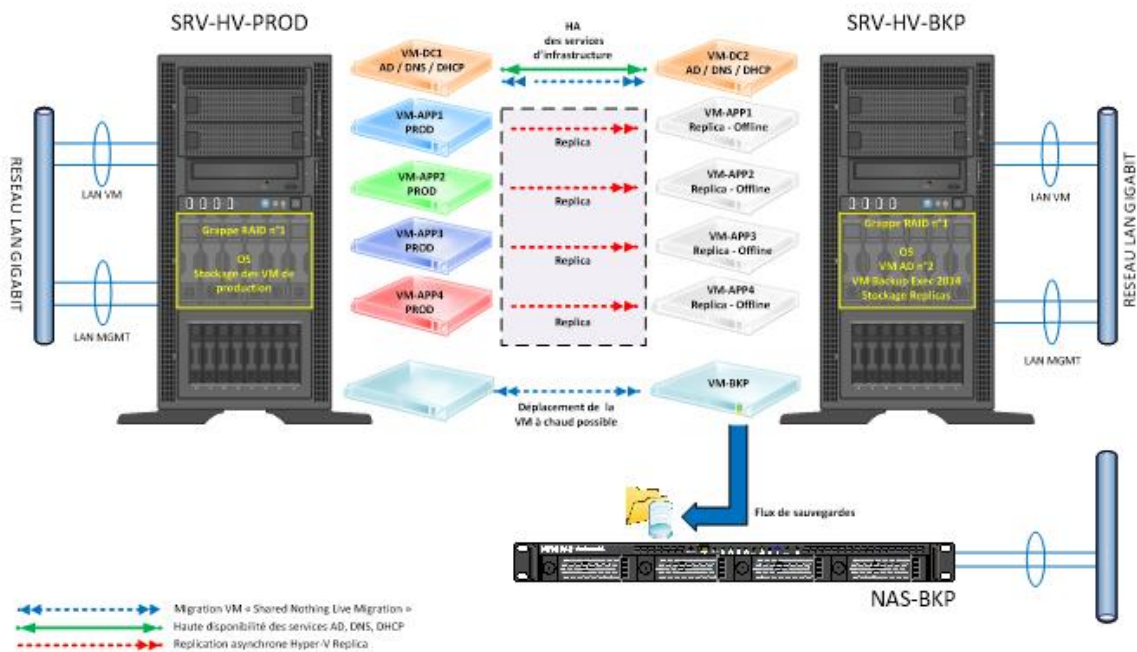
3.1 Serveurs

La fourniture d'équipements dédiés à l'infrastructure :

- La fourniture de deux hôtes de virtualisation,
- La fourniture d'un NAS dédié à la sauvegarde,
- La fourniture si besoin des équipements réseau nécessaire à la connexion des nouveaux périphériques,
- La fourniture d'onduleurs adaptés aux équipements du rack et d'une autonomie d'au moins 15 minutes à demi-charge,
- La fourniture de licences comprenant :
 - Les licences des systèmes d'exploitation,
 - Les CAL utilisateurs associées,
 - Les licences liées à la solution de sauvegarde à mettre en œuvre.
- La fourniture d'une prestation de gestion et conduite de projet, avec engagement de résultat,
- La conception de l'architecture et son intégration dans l'architecture technique existante,
- L'installation, le paramétrage, l'intégration de l'ensemble des matériels et logiciels fournis,
- La migration des serveurs :
 - Serveurs contrôleur de domaine,
 - Serveurs de fichiers,
 - Serveur de messagerie Exchange 2013,
 - Serveur d'applications.

- La mise à disposition des serveurs virtuels et l'assistance aux éditeurs permettant la migration des différents applicatifs métiers,
- La mise en œuvre de la solution de sauvegarde,
- La mise en œuvre de la console d'administration de la solution,
- La maintenance et le support technique des matériels et logiciels fournis,
- Le transfert de compétences,
- La rédaction des différents livrables,
- La recette de la solution

La figure ci-après présente l'architecture cible souhaitée :



Détail des spécifications :

2 Serveurs hôtes de virtualisation	
Format du caisson	Tour
Chipset	Intel®
Famille de processeurs	2 x Intel® Xeon® E5-2620v4 - 8 cœurs, 2,1 GHz Turbo à 2.6GHz, 20 Mo, 95 W
Mémoire, standard	16 Go de mémoire SDRAM 1333 MHz DDR3 (2 x 8 Go)
Niveau RAID	RAID 0, RAID 1, RAID 5, RAID 10, RAID 50
Contrôleur de stockage	Mémoire 512Mo minimum - carte flash pour écriture du cache
Disque dur	6 x SAS 300 Go 2.5" Interne 6Gb/s 10Ktpm échangeable à chaud
Lecteur optique	Graveur DVD
Ports	1 x série - 1 x VGA - 1 x Management Out of Band - 10 x USB 2.0 (4 à l'avant, 4 à l'arrière, 2 internes)
Interface réseau	4 x 1 Gigabit intégré minimum
Câble réseau & équipement actif	4 x RJ-45 bleus de 3 mètres à inclure pour le réseau 1 x RJ-45 jaune de 3 mètres à inclure pour le management 1 x Switch 16 ports + 4 SFP.
Ventilation	Redondante
Alimentation	2 x 500 W rendement standard, 94% de rendement, PFC actif
Clavier & Souris	Clavier USB & Souris USB
Garantie	Garantie limitée de 3 ans, y compris 3 ans sur les pièces, la main d'oeuvre et le service sur site le jour ouvré suivant.
Onduleur	950 Watt - 1400 VA avec mini 6 x IEC 320 (anti-coupures et anti-surtensions) - 1 x gestion (USB) - 1 x gestion (RS-232)

Serveur NAS	
Connectivité hôte	Gigabit Ethernet
Capacité totale de stockage (maximale)	12 To (16To)
Périphériques installés / Nbre de modules	4 (installé) / 4 (maximum)
Niveau RAID	RAID 0, RAID 1, RAID 5, RAID 10
Disque dur	4 x 4 To Serial ATA-300
Interfaces	2 x Ethernet 1000Base-T - RJ-45 2 x USB 3.0 1 x USB 2.0 2 x eSATA
Caractéristiques	Liaisons, prise en charge du réseau local (LAN) virtuel, wake on LAN (WOL), prise en charge de Syslog, alerte messagerie, prise en charge d'IPv6, support d'images étendues, prise en charge IPv4, Link Agrégation Control Protocol (LACP), client DHCP
Câble réseau	2 x RJ-45 verts de 3 mètres à inclure pour le réseau
Services & maintenance	3 ans de garantie
Quantité	2

3.2 Poste de travail

Descriptif technique du poste de travail		
POSTE DE TRAVAIL	Format du caisson	Bureau – Faible encombrement
	Système d'exploitation	Windows 10 Professionnel
	Chipset	Intel Q150 Express
	Famille de processeurs	Intel Core i5 (6ème génération) 6500 / 3.2 GHz – Quadri cœur – cache 6Mo
	Mémoire, standard	4 Go de mémoire SDRAM 2133 MHz DDR4 (1 x 4 Go)
	Disque dur	SATA 1 To, 7200 tr/min
	Lecteur optique	Graveur DVD
	Baies	1 (total) / 0 (libre) x externe 5,25" Slim Line 1 (total) / 1 (libre) x externe 3.5" x 1/3H 2 (total) / 1 (libre) x interne 3.5" x 1/3H 1 (total) / 1 (libre) x interne 2.5" x 1/8H
	Emplacements	1 (total) / 1 (libre) x PCIe 3.0 x16 - extrat-plat 3 (total) / 3 (libre) x PCIe 3.0 x1 - extrat-plat 4 (total) / 3 (libre) x DIMM 288 broches
	Graphiques	Intel HD Graphics 530 Dynamic Video Memory Technology
	Ports	4 x USB 2.0 (2 à l'avant, 2 à l'arrière) (l'un d'eux est toujours allumé) 6 x USB 3.0 (2 à l'avant, 4 à l'arrière) 1 x série - 1 x clavier PS/2 - 1 x souris PS/2 1 x VGA - 2 x DisplayPort 1 x microphone (1 à l'avant) - 1 x casque (1 à l'avant) 1 x entrée de ligne audio - 1 x sortie de ligne audio 1 x LAN (Gigabit Ethernet)
	Interface réseau	Intel I219LM
	Alimentation	200 Watt - 80 PLUS Platinum
	Clavier & Souris	Clavier USB & Souris USB
	Garantie	Garantie limitée de 3 ans, y compris 3 ans sur les pièces, la main d'œuvre et le service sur site le jour ouvré suivant.
ECRAN	Type d'affichage	Écran LCD à rétroéclairage LED - 23"
	Classe d'efficacité énergétique	Classe A
	Facteur de forme	Grand écran - 16:9
	Résolution native	Full HD (1080p) 1920 x 1080 à 60 Hz
	Luminosité	250 cd/m ²
	Rapport de contraste	1000:1 / 5000000:1 (dynamique)
	Mécanique	Angle d'inclinaison -5/+30° - Angle de pivotement 45° - Angle de rotation 90°
	Interfaces	Amont USB 2.0 2 x aval USB 2.0 VGA - DisplayPort (HDCP) - HDMI (HDCP)
Garantie	3 ans	
	Bureautique	Pack Office Professionnel version 365
	Quantité estimée	10 écrans et 37 postes de travail

3.3 Portable

Descriptif technique du portable	
Système d'exploitation	Windows 10 Professionnel
Famille de processeurs	Intel® Core™ i5-7200U avec carte graphique Intel HD 620 (2,5 GHz, jusqu'à 3,1 GHz avec technologie Intel Turbo Boost, 3 Mo de mémoire cache, 2 cœurs)
Mémoire, standard	8 Go de mémoire DDR4 SDRAM (1 x 8 GB)
Disque dur	256 Go SSD PCIe - HP Z Turbo Drive
Graphique	Intel HD Graphics 620
Ports	2 ports USB 3.1 1e génération (1 port de recharge) - 1 port USB Type-C™ 1 DisplayPort™1.2 - 1 port VGA 1 prise RJ-45 1 connecteur d'amarrage - 1 prise combinée casque/microphone 1 prise d'alimentation secteur Lecteur de carte mémoire (carte SD, carte SDHC, carte SDXC)
Interfaces réseau	Gigabit Ethernet - 802.11a/b/g/n/ac, Bluetooth 4.2
Batterie	3 éléments lithium-polymère
Alimentation	Adaptateur secteur intelligent 45 W
Autonomie	Jusqu'à 14 heures et 45 minutes
Poids	1.84 kg
Clavier & Souris	Clavier avec supports rétroéclairés & Souris laser sans fil (1600 ppp)
Périphérique de pointage	Pavé tactile avec bouton marche/arrêt, défilement double sens, touches et gestes activés, défilement à deux doigts, zoom à deux doigts (pincement)
Garantie	Garantie limitée de 3 ans, y compris 3 ans sur les pièces, la main d'œuvre et le service sur site le jour ouvré suivant.
Type d'affichage	Écran plat FHD SVA antireflets, rétroéclairage LED, avec caméra, d'une diagonale de 39,6 cm (15,6") (1 920 x 1 080)
Station d'accueil	4 Ports USB 3.0 (3 ports USB 3.0, 1 port de chargement) 1 prise RJ-45 (réseau) 2 ports DisplayPort 1.2 - 1 port VGA 1 prise d'entrée - 1 prise de sortie
Bureautique	Pack Office Professionnel
Divers	Sacoche de transport
Quantité estimée	6

3.4 Imprimantes catégorie 1

Descriptif technique de l'imprimante de catégorie 1	
Type	Laser Monochrome
Cycle d'utilisation (mensuel, A4)	1500 - 6000 pages
Vitesse d'impression noire (normale, A4)	Jusqu'à 43 ppm - noir & blanc - A4 (210 x 297 mm) Jusqu'à 45 ppm - noir & blanc - ANSI A (Letter) (216 x 279 mm)
Langages d'impression	PCL 5, PostScript 3, PCL 6, PDF 1.7, PCLm, URF, PWG
Mémoire	256 Mo / 256 Mo (maximum)
Formats de supports pris en charge	ANSI A (Letter) (216 x 279 mm), Legal (216 x 356 mm), Executive (184 x 267 mm), A4 (210 x 297 mm), A5 (148 x 210 mm), A6 (105 x 148 mm), 100 x 150 mm, JIS B5 (182 x 257 mm), 197 x 273 mm, 76.2 x 127 mm, 215.9 x 355.6 mm, Oficio (216 x 343 mm), JIS B6 (128 x 182 mm), 105 x 148 mm, 195 x 270 mm, 184 x 260 mm
Entrées de média	1 x automatique - 100 feuilles - Legal (216 x 356 mm) poids : 60 g/m ² - 175 g/m ² 1 x automatique - 550 feuilles - Legal (216 x 356 mm) poids : 60 g/m ² - 220 g/m ²
Types de supports	Enveloppes, transparents, étiquettes, papier ordinaire, papier à lettre, papier à fort grammage, papier, papier recyclé, papier épais, carte-copie, papier à grammage très élevé, papier à faible grammage, papier perforé, papier pré imprimé.
Connectivité, standard	1 x hôte USB 2.0 - USB de type A 4 broches 1 x LAN Gigabit - RJ-45 1 x USB 2.0 - 4 pin USB Type B
Garantie	Support matériel avec échange le jour suivant, 3 ans
Câbles	1 x Rj45 3 mètres
Quantité estimée	10

3.5 Imprimantes catégorie 2

Descriptif technique de l'imprimante de catégorie 2	
Type	Laser Monochrome
Impression recto verso	Automatique (standard)
Cycle d'utilisation (mensuel, A4)	5 000 à 20 000 pages
Vitesse d'impression noire (normale, A4)	Jusqu'à 62 ppm - noir & blanc - A4 (210 x 297 mm) Jusqu'à 65 ppm - noir & blanc - ANSI A (Letter) (216 x 279 mm) Jusqu'à 41 ipm - noir et blanc recto-verso - A4 (210 x 297 mm) Jusqu'à 43 ipm - noir et blanc recto-verso - ANSI A (Letter) (216 x 279 mm)
Langages d'impression	HP PCL 6, HP PCL 5e, émulation HP Postscript de niveau 3, impression PDF native (v1.7)
Mémoire	512 Mo (1.5 Go) - SDRAM - DIMM 90 broches
Formats de supports pris en charge	ANSI A (Letter) (216 x 279 mm), Legal (216 x 356 mm), Executive (184 x 267 mm), A4 (210 x 297 mm), A5 (148 x 210 mm), A6 (105 x 148 mm), 100 x 150 mm, JIS B5 (182 x 257 mm), 101.6 x 152.4 mm, Statement (139.7 x 215.9 mm), 76 x 127 mm, 127 x 177.8 mm, 215.9 x 330.2 mm, JIS B6 (128 x 182 mm), 148 x 210 mm, RA4 (215 x 305 mm)
Entrées de média	1 x automatique - 100 feuilles - Legal (216 x 356 mm) poids:60 g/m ² - 200 g/m ² 1 x automatique - 500 feuilles - Legal (216 x 356 mm) poids:60 g/m ² - 120 g/m ²
Types de supports	Enveloppes, transparents, étiquettes, papier ordinaire, papier à lettre, papier à fort grammage, papier, papier recyclé, papier épais, carte-copie, papier à grammage très élevé, papier à faible grammage, papier perforé, papier pré imprimé.
Connectivité, standard	1 x hôte USB 2.0 - USB de type A 4 broches 1 x LAN Gigabit - RJ-45 1 x USB 2.0 - 4 pin USB Type B
Garantie	Support matériel avec échange le jour suivant, 3 ans
Câbles	1 x Rj45 3 mètres
Quantité estimée	1

3.6 Boitier de sécurisation des accès internet

Descriptif technique du boitier de sécurisation des accès internet	
Type de périphérique	Dispositif de sécurité
Disque dur	50 Go SSD
Mémoire vive	4 Go
Interfaces	1 x 1000Base-T (gestion) - RJ-45 1 x USB 2.0 - Type A 1 x mini USB 1 x console - RJ-45 8 x 1000Base-T - RJ-45
Performances	Débit inspection : 750 Mbps Débit de pare-feu multi protocole : 300 Mbps Taux de connexion : 5 000 connexions par seconde Débit du contrôle des applications (AVC) : 250 Mbps Débit du contrôle des applications (AVC) et du système de protection contre les intrusions (IPS) : 125 Mbps Débit VPN (3DES/AES) : 100 Mbps Débit du calibrage du contrôle des applications (AVC) ou du système de protection contre les intrusions (IPS) : 90 Mbps
Capacité	Sessions simultanées : 50000 Homologues VPN IPSec : 50 Interfaces virtuelles (VLAN) : 30
Authentification utilisateur	Basée sur annuaire existant
Garantie	Garantie limitée de 3 ans, y compris 3 ans sur les pièces, la main d'œuvre et le service sur site le jour ouvré suivant.
Quantité estimée	1

3.7 Switch

Descriptif technique	
Type de périphérique	Switch
Nombre de ports	24 x 10/100/1000 + 2 x 100/1000 SFP
Performances	Latence (100 Mops):7 µs Latence (1 Gops):2 µs Débit : jusqu'à 38,6 Mpps Capacité de routage/commutation:52 Gbps
Caractéristiques	Contrôle du flux,auto-négociation,auto-uplink (MDI/MDI-X auto),IGMP snooping,prise en charge d'IPv6,mode semi-duplex,mode duplex intégral,prise en charge du protocole STP (Spanning Tree Protocol),prise en charge du protocole RSTP (Rapid Spanning Tree Protocol),prise en charge du protocole Multiple Spanning Tree Protocol (MSTP),assistance Access Control List (ACL),qualité de service (QoS),sans ventilateur,relais DHCP,client DHCP,isolation des ports,Class of Service (CoS),tampon de paquet 1,5 MB,Link Aggregation,Network Timing Protocol (NTP),LLDP-MED
Quantité	1

3.8 Logiciels supplémentaires

Nom	Quantité
Adobe Acrobat Pro	2
Windows Serveur version OPEN	3
Licence d'accès client pour Windows Serveur	43
Logiciel antivirus avec maintenance 3 ans pour serveurs et postes de travail	48

3.9 Prestations

Pour l'ensemble des matériels cités dans les points précédents, l'établissement des Thermes de Luchon attend :

Pour les serveurs :

- L'installation physique en lieu et place des anciens,
- Le paramétrage et la reprise de l'ensemble des données et des applications installées (réinstallation des applications métiers NON incluses),
- Le paramétrage de la sauvegarde.

Pour les PC, portables et stations graphiques :

- L'installation physique en lieu et place des anciens,
- Le paramétrage et la reprise de l'ensemble des données suivantes :
 - o Répertoire « Mes Documents »,
 - o Les documents situés sur le bureau,
 - o Données de messagerie (fichier .pst),
 - o Certificats numériques le cas échéant,
 - o Imprimantes.

Pour les imprimantes :

- L'installation physique en lieu et place des anciennes,
- Le paramétrage des postes utilisateurs.

Pour les boîtiers de sécurisation des accès internet :

- L'installation physique en lieu et place des anciens,
- La mise en service des solutions Antivirus – Anti Spam – Filtrage de contenu selon les indications fournies par la DSI.

3.10 Assistance

Le prestataire inclura dans sa réponse une maintenance globale de tous les matériels et systèmes proposés pendant une durée de 3 ans.

Cette assistance inclura :

- L'accès illimité à un support téléphonique matériel et système situé en France, permettant le diagnostic et l'assistance téléphonique,
- La prise en main à distance pour la résolution des incidents,
- Le suivi des interventions des constructeurs sur incidents matériels,
- Un système de sauvegarde automatisé des serveurs (système d'exploitation & données) sur un support physique dédié type NAS,
- La restitution des disques dans leur état configuré avant la panne de ces derniers (Windows 10 mis à jour, messagerie, domaine, applications métiers, Office, Drive, Acrobat Reader, Flash Player, paramètre compte, etc.).

En complément, le prestataire mettra à disposition du service informatique des Thermes de Luchon un outil de monitoring en temps réel des serveurs (physiques et virtuels), des postes de travail et des portables. Cet outil de supervision devra permettre de remonter des informations sur les éléments suivants (liste non exhaustive) : Heartbeat, Disque, Mémoire, Processeur, Antivirus, Réseau, Événements, Services, Processus, Sauvegarde, Réseau, serveur Exchange, Réplica Hyper-V.

Ce service de monitoring devra permettre de déployer et de surveiller une solution antivirale parmi les leaders du marché. Le système devra envoyer des alertes si un virus est détecté et placé en quarantaine, il devra permettre de gérer des politiques de sécurité et de bénéficier de rapport d'activité donnant une vue globale de l'état du parc d'un point de vue antiviral.

Enfin, le système devra permettre la gestion d'une sauvegarde externalisée dans un cloud souverain pour sécuriser les données les plus sensibles des Thermes. Le système devra permettre entre autres les fonctionnalités suivantes (liste non exhaustive) : déduplication à la source, optimisation de bande passante, rétention modulaire, sauvegarde multi environnement (Windows, Linux, Mac OS), multi-applicatif (fichiers, BDD SQL, Oracle, serveurs de messagerie Microsoft Exchange) ...

Une volumétrie de 10 Go est à prévoir pour le stockage cloud.

3.11 Service support client annuel

Le Titulaire devra mettre à la disposition des Thermes de Luchon, un accès prioritaire à leur Centre Support Client (CSC) en cas d'interruption partielle ou totale de service.

Le mode opératoire sera décrit dans le mémoire technique, délais de traitement inférieur à 3h30.

Soumission des incidents par téléphone, via mail ou via un portail Internet dédié.

3.12 Conduite de projet

Le Titulaire devra désigner un interlocuteur privilégié (Chef de projet) qui sera chargé de prendre en compte l'ensemble des demandes des Thermes de Luchon et y apporter directement des réponses (produits, architectures techniques, coûts, etc.).

Compte tenu de l'importance stratégique de ce marché, la méthodologie de conduite de projet proposée par le soumissionnaire ainsi que l'expertise technique et l'expérience de l'équipe proposée sur des projets similaires constitueront des indicateurs importants dans le choix du Titulaire.

Le soumissionnaire devra s'engager sur un planning à compter de la date de notification du marché, que l'on appellera T0. Il doit donc, impérativement, présenter un planning prévisionnel se référant à cette date T0 (Ex : T0 + x semaine)

3.13 Phase de déploiement

Cette phase de déploiement porte sur l'intégration et la configuration définitive de la solution à mettre en œuvre dans le système d'information des Thermes de Luchon.

Le Titulaire devra au minimum prendre en charge les activités suivantes :

- Livraison conforme et planifiée sur site,
- Le paramétrage et déploiement.
- La migration des services vers la nouvelle solution,
- La migration des données vers la nouvelle solution
- Test et recette
- La rédaction du dossier de procédure.

3.14 Phase de recette

A l'issue de la période de vérification de service régulier, les Thermes de Luchon disposeront d'un délai de vingt et un (21) jours ouvrés pour notifier la décision concernant la réception des fournitures et prestations.

La réception entraîne le transfert de propriété (livrables et développement spécifiques).

Remise des documents qualité :

- Dossier de configuration et stratégie de sauvegarde,
- Dossier de recette,
- Procédure de reprise d'activité.