

MARCHE PUBLIC
PROCEDURE ADAPTEE
CONTRAT DE SERVICES INFORMATIQUES 2025-2028
conforme à l'ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015,
conforme au décret n°2016-360 du 25 mars 2016

1°/ Identification de l'organisme qui passe le marché

Hendaye Tourisme & Commerce, établissement public industriel et commercial (E.P.I.C.), n° de Siret 451928147000029, regroupe en gestion commune l'Office de Tourisme, l'Office de Commerce et, en délégation de service public, Abbadia, le Château-Observatoire.

La personne responsable du marché est M. Le Directeur.

2°/ Objet du marché

Hendaye Tourisme & Commerce souhaite passer un marché de 4 années (de janvier 2025 à décembre 2028) concernant le suivi de l'informatique de l'Office de Tourisme, situé 67, bd de la Mer à Hendaye, désigné « lot ferme ».

Il est précisé qu'à ce jour Abbadia, le Château-Observatoire, dispose d'un service distinct de celui de l'Office de Tourisme. Son suivi fera l'objet d'un « lot optionnel » dans la présente consultation.

3°/ Caractéristiques principales des lots

Le marché comprend toutes les interventions nécessaires à la mise en état de fonctionnement des matériels et systèmes d'exploitation concernés par le présent contrat.

Il est précisé que la structure a équipé toutes ses équipes d'Office 365.

LOT FERME

Le parc informatique de l'Office de Tourisme se compose de 15 ordinateurs, d'un photocopieur, d'une box pour du wifi public (prestation souscrite à la société 2ISR), d'une machine à affranchir, d'une caisse enregistreuse et d'un système anti-intrusion.

LOT OPTIONNEL

Le lot optionnel concernera Abbadia, le Château-Observatoire et La Cité des Mémoires (qui ouvrira dans le courant de l'été 2024).

> Le parc informatique d'Abbadia se compose de 6 ordinateurs, d'un photocopieur, d'une box pour du wifi public (prestation souscrite à la société 2ISR), d'une box en salle de réunion, d'une box dédiée à un sismographe et de trois caisses enregistreuses. Il est précisé qu'une ligne numérique est dédiée au système anti-intrusion.

> Le parc informatique de la Cité des Mémoires se composera de 2 ordinateurs, d'un photocopieur et de deux caisses enregistreuses.

4°/ Caractéristiques principales du marché

Le marché ouvert doit couvrir les prestations suivantes :

> Accompagnement dans la migration des noms de domaine de messagerie de « @hendaye.com » vers « @hendaye-tourisme.fr »

> Les prestations d'installation de nouveaux matériels

> Les interventions de modification du paramétrage de l'équipement

> Les interventions techniques sur les plateformes logicielles et sur le serveur informatique (à terme la solution d'un cloud pourra être étudiée)

> Supervision matérielle et logicielle des équipements

> Gestion des sauvegardes quotidiennes en double, sur deux serveurs distincts (2 sites redondés). Sauvegarde dupliquée sur différents sites : consolidation 5 semaines, 6 mois et 1 an.

> Accès à distance aux fichiers pour favoriser le télétravail

> Accès sécurisé pour les prestataires (ouverture de ports dédiés)

> Gestion sécurisée pour la mise en place des applications en mode SAAS

> Accès Internet à débit garanti et sécurisé (2 accès - Possibilité d'externaliser la prestation à un tiers)

> Visite préventive trimestrielle sur site

> Accès privilégié au support (par téléphone, mail, télémaintenance illimitée)

> Gestion et suivi des ressources informatiques (spares, extensions de garantie, antisпам...); gestion de la cybersécurité (phishing...)

> Gestion des utilisateurs et droits

> Gestion des licences des logiciels et de leur conformité (antivirus, office 365...)

> Outil de gestion des incidents

> Respect du RGPD sur les prestations offertes aux sites

> Délai d'intervention maximum souhaité : accès réseau et Internet : H+2 en semaine ; H+3 les week-ends en été au maximum // J+1 sur les postes de travail

5°/ Modalités d'attribution du marché

L'attribution du marché sera auprès d'un seul prestataire.

Une décision concernant le lot optionnel pourra être prise par Hendaye Tourisme & Commerce au plus tard le 31 décembre 2025, pour une mise en application au 1^{er} janvier de l'année suivante.

6°/ Révision des tarifs

Les tarifs seront réputés acquis pour la durée du marché soit jusqu'au 31 décembre 2028.

7°/ Durée du marché

Il s'agit d'un marché de 4 (quatre) ans, à compter du 1^{er} janvier 2025.

Il prendra automatiquement fin le 31 décembre 2028.

Il pourra toutefois être reconduit par avenant entre les parties pour une durée de deux années supplémentaires, soit jusqu'au 31 décembre 2030.

8°/ Procédure de passation

Le présent marché rentre dans le cadre de la procédure adaptée soumise aux dispositions de l'article 27 du code des marchés publics.

9°/ Modalités de paiement

Le ou les prestataires retenus pour chacun des lots seront réglés par virement dans un délai de 30 jours à réception de facture.

Les appels à cotisation seront à envoyer, à l'adresse suivante :

Hendaye Tourisme & Commerce
67 bis, Boulevard de la Mer
BP 40219
64702 Hendaye Cédex

10°/ Critères d'appréciation des offres

L'attribution du marché se fera conformément à l'article 53 du code des marchés publics et, de manière indépendante pour chaque lot, au vu des éléments suivants :

- proposition tarifaire : 35 %
- respect des caractéristiques du marché : 35 %
- références de l'entreprise : 15 %
- engagements de l'entreprise au niveau RSE : 15 %

11°/ Pièces à fournir pour l'instruction de la candidature et de l'offre

Les entreprises souhaitant faire acte de candidature devront obligatoirement présenter :

- des documents en français ;
- mémoire technique (conditions et délais) ;
- un devis détaillé des prestations en euros ;
- un justificatif de l'inscription au registre de la profession ou au registre du commerce, le cas échéant ;
- si le candidat se présente en tant qu'intermédiaire des sociétés d'assurances ou des sociétés mutuelles d'assurances, le mandat délivré par ces dernières ainsi que les attestations d'assurances de responsabilité civile professionnelle et de garanties financières telles que définies aux articles L. 530-1et L. 530-2 du code des assurances ;
- liste de références significatives, notamment dans le domaine du service informatique ;
- attestation sur l'honneur du candidat indiquant qu'il ne fait pas l'objet d'une interdiction de concourir à un marché public selon les conditions de l'article 8 de l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005, modifié par l'article 20 de l'ordonnance n°2009-864 du 15 juillet 2009 :
 - o ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues par les articles 222-38, 222-40, 313-1 à 313-3, 314-1 à 314-3, 324-1 à 324-6, 421-2-1, par le deuxième alinéa de l'article 421-5, par l'article 433-1, par le deuxième alinéa de l'article 433-2, par le huitième alinéa de l'article 434-9, par le deuxième alinéa de l'article 434-9-1, par les articles 435-3, 435-4, 435-9, 435-10, 441-1 à 441-7, par les premier et deuxième alinéas de l'article 441-8, par l'article 441-9, par les articles 445-1 et 450-1 du code pénal et par l'article 1741 du code général des impôts ;
 - o ne pas avoir fait l'objet depuis moins de cinq ans, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées aux articles L. 8221-1, L. 8221-3, L. 8221-5, L. 8231-1, L. 8241-1 et L. 8251-1 du code du travail ;
 - o ne pas être soumis à la procédure de liquidation judiciaire prévue à l'article L. 640-1 du code de commerce, ne pas être soumis pour les personnes physiques à la faillite personnelle prononcée en application des articles L. 653-1 à L. 653-8 du même code ni à une

procédure équivalente régie par un droit étranger. Les personnes admises à la procédure de redressement judiciaire instituée par l'article L. 631-1 du code de commerce ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger doivent justifier qu'elles ont été habilitées à poursuivre leurs activités pendant la durée prévisible d'exécution du marché ;

- o avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, souscrit les déclarations incombant en matière fiscale et sociale ou acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date, au sens de l'article 43 du code des marchés publics ou s'être acquitté spontanément de ces impôts et cotisations avant la date du lancement de la présente consultation ou d'avoir constitué spontanément avant cette date des garanties jugées suffisante par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement ; ne pas être admis au redressement judiciaire, au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce, ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger, sans justifier d'une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché.

12°/ Renseignements complémentaires

Des renseignements complémentaires pourront être obtenus auprès du service comptabilité (Tél. : 05 59 20 00 34) ou par voie électronique sur le site régional de parution de l'appel d'offres : <https://demat-ampa.fr>. Dans les 2 cas, une réponse, récapitulative dans le cas de l'entretien téléphonique, sera envoyée par voie électronique via la plateforme aquitaine des marchés publics à tous les candidats ayant téléchargé l'appel d'offres en laissant un e-mail de contact.

13°/ Conditions de remise des offres :

Les candidats peuvent transmettre leur offre :

- soit par lettre recommandée avec A.R. portant les mentions « CONTRAT SERVICES INFORMATIQUES » « NE PAS OUVRIR » ;
- soit par dépôt contre récépissé ;

14°/ Date limite de réception des offres



Les offres des candidats seront réceptionnées jusqu'au vendredi 21 juin 2024, 12h00.

Elles seront adressées à Monsieur le Directeur :

Hendaye Tourisme & Commerce

67 bis, Boulevard de la Mer

BP 40219

64702 Hendaye Cédex

- : - : -

ANNEXE

I- Exigences en matière de sauvegarde

En matière de sauvegarde et de restauration, le candidat précisera les procédures qu'il mettra en œuvre, en indiquant notamment :

- Les plans de sauvegarde proposés
- Les modalités de mises en œuvre des sauvegardes (temps réel, différé...).

Exigences de sauvegarde et restauration des données.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre, à minima, les sauvegardes suivantes :

TYPE SAUVEGARDE			Durée de conservation
Déclenchement	Périodicité	Périmètre données	
Automatique	Journalière	Incrémentale	7 jours glissants
	Hebdomadaire	Globale	4 semaines glissantes
	Mensuelle	Globale	3 mois glissants
A la demande		Globale	

Les sauvegardes effectuées devront être consignées afin de permettre une restauration rapide et sûre des données. En cas de besoin, Hendaye Tourisme & Commerce pourra demander la nomenclature des sauvegardes (référence du support, date de sauvegarde, type de sauvegarde, ...).

Outre les sauvegardes automatiques, le titulaire devra être en mesure de réaliser, dans le cadre de l'exploitation normale de la solution et sans supplément de prix, des sauvegardes et des restaurations à la demande d'Hendaye Tourisme & Commerce dont le nombre maximum annuel est fixé à 5. De plus, il réalisera ces prestations dans un délai maximum de 16 heures ouvrées.

Archivage des logs de connexion

Le titulaire a une obligation légale de conserver les logs de connexion des utilisateurs pour une durée d'un an. Il devra donc archiver tous les logs de connexion avec une rétention d'un an – glissant – à compter du jour de l'enregistrement.

Ponctuellement, Hendaye Tourisme & Commerce pourra demander l'accès aux journaux systèmes. Les exigences de traçabilité de Hendaye Tourisme & Commerce concernent la journalisation de l'ensemble des actions d'administration.

II- Exigences liées à l'hébergement

II.a) Hébergement

Le titulaire prendra en charge l'hébergement et l'exploitation quotidienne de la solution répondant aux besoins du présent marché. Il sera pleinement responsable de l'infrastructure d'hébergement. Cette infrastructure doit respecter les points suivants :

- > Redondance
- > Locaux (salle informatique, salle de stockage, salle de backup)
- > Équipements (électricité, climatisation, robots de sauvegardes et d'archivage, sécurité physique, réseau).

Attention, le titulaire proposera un hébergement en France répondant au cadre souverain. Il devra préciser l'adresse du stockage physique et des lieux d'hébergement des données en indiquant s'il s'agit de ses propres locaux ou ceux d'une autre société.

Tout déménagement des supports est soumis à l'accord préalable d'Hendaye Tourisme & Commerce. Le titulaire devra impérativement en informer Hendaye Tourisme & Commerce par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois et fournir tout document nécessaire à la localisation et la sécurité des données.

II.b) Équipement de la plate-forme d'hébergement

L'ensemble des équipements dont disposent les plateformes hébergées doivent respecter tous les standards en vigueur :

- > Équipement électrique
- > Équipement de climatisation
- > Équipement dédié aux sauvegardes et aux archives
- > Équipement dédié à la sécurité physique

Le titulaire garantit une surveillance physique permanente de son centre serveur. Ce centre devra être équipé d'une alarme incendie et des équipements d'extinction incendie compatibles avec le matériel informatique, des moyens de régulation de température adéquats, et d'une manière générale tous les équipements nécessaires à l'hébergement de matériels informatiques.

II.c) Matériel et logiciel de la plate-forme d'hébergement

Le titulaire garantit qu'il dispose de tous les droits sur l'ensemble des logiciels composant la solution mise à disposition. Il est attendu du titulaire qu'il effectue une veille sur les patches de sécurité des OS installés sur les serveurs dédiés à l'hébergement de la solution et qu'il respecte les mises à niveau préconisées par les constructeurs et éditeurs.

Le titulaire a décrit dans son cadre de réponse les politiques de maintenance matérielle et logicielle qu'il appliquera sur sa plateforme d'hébergement.

II.d) Exigences de disponibilité de la solution

Disponibilité attendue :

> La solution sera disponible 5 jours sur 7, de 8h à 18h.

> Le titulaire devra mettre en place les dispositifs permettant de garantir l'accessibilité de l'application selon un principe de haute disponibilité sur l'ensemble de cette plage.

> Pendant la phase de préparation d'un évènement, la garantie de temps de résolution pour l'indisponibilité de la plateforme devra être de 4 heures maximum. Pendant la tenue d'un évènement, la garantie de temps de résolution pour l'indisponibilité de la plateforme devra être de 1 heure maximum.

> Sur la durée globale d'un évènement (phase de préparation incluse), le titulaire devra garantir un taux minimum global de disponibilité de la solution de 99,5 %. Le non-respect de ces délais de résolution d'indisponibilité entraînera l'application des pénalités .

> Des interventions de maintenance non planifiées suite à une anomalie seront possibles, sans coût supplémentaire pour Hendaye Tourisme & Commerce.

Planification des interruptions de service :

> Le titulaire devra informer préalablement Hendaye Tourisme & Commerce des interruptions de service prévisionnelles au minimum 15 jours ouvrables avant la date prévue. Ces interventions devront se faire avec l'autorisation d'Hendaye Tourisme & Commerce.

Le titulaire décrira dans son offre les moyens techniques et matériels lui permettant d'assurer ce niveau de service en détaillant en particulier les points suivants :

- **Supervision de la solution**

Il précisera le dispositif qu'il mettra en place pour superviser la solution afin de garantir les exigences requises en termes de performance, disponibilité et qualité de service.

- **Plan de reprise d'activité de la solution**

En cas de défaillance de la plate-forme de production hébergeant normalement la solution, le délai de basculement de la solution sur la plate-forme de backup doit respecter les exigences de disponibilité de la solution telles que décrites ci-dessus.

III- Clause de réversibilité

Une clause de réversibilité sera définie permettant de restituer les données de manière structurée en cas d'arrêt de contrat. Le format sera précisé.

IV- Sécurité ANSSI

Les demandes de l'ANSSI seront détaillées pour être en conformité sur chacun des points ci-dessous :

Éligibilité à l'hébergement Cloud	Des critères d'éligibilité sont-ils définis pour maîtriser les risques d'hébergement de votre application dans le Cloud (<i>e.g. données sensibles, faisabilité technique, coût, contraintes légales...</i>) ? Des niveaux attendus de sécurisation des services cloud sont-ils associés à ces critères d'éligibilité ? Le respect de ces critères et la mise en place de mesures de sécurisation en cas de besoin est-elle contrôlée ?
Stratégie de sécurisation du Cloud	<p>Une politique/stratégie de sécurisation/durcissement est-elle définie pour votre fournisseur de service cloud ? Est-elle appliquée (<i>e.g. en configurant les services visés, en définissant des exigences contractuelles, en utilisant un service disposant déjà d'une certification - comme le SOC2 - délivrée par une autorité externe</i>) ? Est-elle formalisée ?</p> <p>La mise en œuvre de la stratégie de durcissement est-elle contrôlée ? De quelle façon (<i>e.g. avec des contrôles manuels réguliers, avec des contrôles automatiques</i>) ?</p> <p>Comment sont corrigés les écarts à la politique/stratégie ? (<i>e.g. manuellement sous une semaine, remédiation automatique...</i>)</p>
Rôles et responsabilités	Un responsable de la sécurité du Cloud est-il nommé ? Son rôle et ses responsabilités sont-ils clairement définis dans une fiche de poste ?
Encadrement contractuel des fournisseurs de services Cloud	<p>La conformité du fournisseur de services Cloud à leurs obligations contractuelles est-elle contrôlée (<i>e.g. par un audit, par la vérification de l'existence d'une certification reconnue à jour</i>) ?</p> <p>La restitution et l'effacement des données hébergées par le Cloud sont-ils contractuellement définis (notamment dans le cadre de la réversibilité) ? Ces dispositifs sont-ils régulièrement testés ?</p>
Sauvegarde des données Cloud	<p>Une stratégie de sauvegarde est-elle définie pour les données/workload dans le Cloud ? Est-elle formalisée ? Comment sont effectuées les sauvegardes (<i>e.g. déclenchement manuel, déclenchement automatisé</i>) ?</p> <p>Les sauvegardes sont-elles stockées dans une zone de disponibilité autre que celle où elles sont créées (<i>e.g. dans une autre zone de disponibilité, chez un autre fournisseur, etc.</i>) ?</p>

	Les sauvegardes sont-elles testées ?
Capacités de redondance en cas d'interruption de service Cloud	Des capacités de redondance sont-elles mises en place sur des services Cloud pour éviter les cas d'interruption de service ? Quels sont les périmètres couverts par des capacités de redondance ? Quelle stratégie est mise en place (e.g. redondance au sein d'un site, entre zones de disponibilité,...) ?
	Des tests réguliers des capacités de redondance mises en place sont-ils effectués ?
Accès d'administration au Cloud	Comment sont gérés les accès d'administration au Management plane (portails d'administration des fournisseurs Cloud) ? (e.g. par login/mdp, par MFA, via un bastion...) Les droits d'accès sont-ils régulièrement revus ?
	Comment sont sécurisés les accès d'administration au Data plane pour les environnements IaaS (e.g. par un serveur de rebond, via un bastion...) Les droits d'accès sont-ils régulièrement revus ? (services IaaS)
	Les journaux des accès administrateurs aux environnements Cloud IaaS sont-ils activés ? Sont-ils centralisés ? (services IaaS, PaaS, SaaS)
Protection des services Cloud exposés sur Internet	Des pare-feu applicatifs (WAF) sont-ils déployés (e.g. IaaS, par le client ; SaaS/PaaS, par le fournisseur) afin de protéger les services Cloud exposés sur Internet ? (services IaaS, PaaS, SaaS)
	Des équipements anti-DDoS sont-ils déployés (e.g. IaaS, par le client ou le fournisseur ; SaaS/PaaS, par le fournisseur) afin de protéger les services Cloud exposés sur Internet ? (services IaaS, PaaS, SaaS)
	L'exposition (ou la non exposition) des services Cloud sur Internet est-elle maîtrisée (e.g. IaaS, à l'aide des équipements de type proxy ou FW ; PaaS, par la configuration du service (ouvert sur Internet/ Non ouvert sur Internet) ? (services IaaS, PaaS)
	Des dispositifs sont-ils mis en œuvre pour sécuriser les flux entrants depuis Internet et sortants des services Cloud ? (e.g. FW, politiques de filtrage, infrastructures d'inspection des flux...) (services IaaS, PaaS)

SYSTÈME INFORMATIQUE HENDAYE TOURISME & COMMERCE

ANNEXE 2

Synthese de l'offre du candidat :

PRESENTATION DU CANDIDAT

Date de création de l'entreprise	
Mail de la personne en charge du suivi de la présente consultation	
Téléphone de la personne en charge du suivi de la présente consultation	
CA 2022 et 2023 de l'entreprise	
Résultat net 2022 et 2023 de l'entreprise	
Nombre d'ETP	
Engagements RSE de l'entreprise	
Références clients	

LOT FERME

Modalités et détails de prise en main du marché envisagés	
Synthèse du plan de sauvegarde proposé	
Modalités de mises en œuvre des sauvegardes	
Précisions concernant le stockage des données	
Dispositif de cybersécurité proposé	
Modalités d'accès aux fichiers pour favoriser le télétravail	
Outil de gestion des incidents et demandes d'interventions proposé	
Si dysfonctionnement, délai d'intervention prévu en semaine	
Si dysfonctionnement, délai d'intervention prévu les week-ends et jours fériés	
Tarifs proposés en année 1 (détailler les forfaits annuels et prestations unitaires telles installations de nouveaux matériels ou abonnement Internet)	
Tarifs proposés pour les années suivantes (détailler les forfaits annuels et prestations unitaires telles installations de nouveaux matériels ou abonnement Internet)	

LOT OPTIONNEL

Tarif proposé en année 1	
Tarif proposé pour les années suivantes	