

Annexe A

Cahier des charges

P/99HQ/HQ4C/011/HQ/10-01-2022/001

**Services d'hébergement et d'infogérance pour
externaliser les couches basses de son SI dans une
logique de cloud hybride**

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	3
1.1	Présentation générale	3
1.1.1	Présentation générale d'ACTED	3
1.1.2	Description du projet	3
1.2	Description du besoin	3
1.2.1	Présentation de l'hébergement actuel	3
1.2.2	Stratégie de migration	4
2	PRESTATIONS SOUHAITÉES	4
2.1	Lot 1 - Migration cloud des serveurs AD – Exchange – Acronis	4
2.1.1	Migration des serveurs	4
2.1.2	Pilotage et suivi	4
2.2	Lot 2 – Prestations de Backup as a Service (BaaS)	5
2.2.1	Services d'infogérance	5
2.2.2	Sécurité et protection des données	5
2.3	Lot 3 - Services optionnels	5
2.3.1	Services IaaS/PaaS supplémentaires	5
2.3.2	Accompagnement Microsoft	5
2.3.3	Prestations ad-hoc à la demande	6
3	CLAUSES CONTRACTUELLES ET FACTURATION	6
3.1	Durée de la prestation	6
3.2	Clauses contractuelles	6
3.3	Facturation	6

1 INTRODUCTION

1.1 Présentation générale

1.1.1 Présentation générale d'ACTED

ACTED est une organisation non gouvernementale, dont le siège est à Paris, et qui a été fondée en 1993. Indépendante, privée et à but non lucratif, ACTED respecte une stricte impartialité politique et religieuse et fonctionne selon des principes de non-discrimination et de transparence.

ACTED s'efforce de répondre aux crises humanitaires et de renforcer la résilience, de promouvoir une croissance inclusive et durable, de co-construire une gouvernance efficace et de soutenir la construction de la société civile à travers le monde en investissant dans les personnes et leur potentiel.

La mission d'ACTED est de sauver des vies et d'aider les populations à répondre à leurs besoins dans les zones difficiles d'accès.

ACTED développe et met en œuvre des programmes qui ciblent les plus vulnérables parmi les populations qui ont souffert de conflits, de catastrophes naturelles ou de difficultés socio-économiques.

L'approche d'ACTED va au-delà de l'urgence immédiate pour s'intéresser aux opportunités de reconstruction des moyens de subsistance et de développement durable à plus long terme.

En 2020, ACTED est présente sur quatre continents et nos équipes interviennent dans 37 pays auprès de 20,7 millions de personnes, répondant à des situations d'urgence, soutenant des projets de réhabilitation et accompagnant les dynamiques de développement.

1.1.2 Description du projet

Afin de pouvoir supporter les ambitions de sa transformation numérique, ACTED doit se doter de nouvelles infrastructures d'hébergement et effectuer un virage vers le Cloud.

ACTED souhaite identifier et sélectionner un prestataire de services d'hébergement et d'infogérance pour externaliser son SI dans une logique de cloud hybride déclinée selon les axes suivants :

- Le renforcement de son utilisation des solutions SaaS du marché et notamment du cloud Microsoft 365 (AzureAD, Exchange Online, Teams, etc.) lorsque cela est pertinent ;
- L'hébergement de son cœur SI (annuaire utilisateurs, sauvegardes, applications métiers, etc.) sur des infrastructures IaaS sur le cloud public MS Azure ou chez un prestataire de confiance ;
- L'internalisation de capacités de développement interne pour soutenir les métiers appuyés par le déploiement de chaîne de DevOps (Développement, Automatisation CI/CD, micro-services, sécurité)
- L'hébergement d'environnements de test, de composants PaaS spécifiques ou l'utilisation de backbones, sur le cloud public MS Azure ou autre selon les besoins.

En parallèle, ACTED est engagé dans une stratégie « 3 zéros » : « Zero carbone, Zero pauvreté, Zero exclusion ». L'emprunte carbone fait partie des critères d'appréciation de l'ensemble des choix et arbitrages sur les différentes solutions et projets de la DSI.

1.2 Description du besoin

1.2.1 Présentation de l'hébergement actuel

Les infrastructures ACTED actuelles sont réparties sur plusieurs Datacenter :

- Prestataire d'infogérance (Serveurs dédiés + Cloud)
 - Serveurs Active Directory (2 DC)
 - Serveurs Exchange (DAG de 4 serveurs Exchange 2013, 7000 BAL, 28TB)
 - Serveurs Antispam Rspamd (2VM)
 - Serveur de backup Acronis (Exchange + Serveurs de fichiers)

- Siège d'ACTED à Paris (Serveurs dédiés)
 - Serveur de fichiers
 - Endpoint management
 - Serveur d'impression
 - Serveur AD
- OVH (Serveurs dédiés)
 - Sites institutionnels
 - Plateforme Nextcloud
 - Serveur applicatif ACTED Core
- Microsoft Azure (MCA)
 - AzureAD Connect
 - Plateforme Atlassian
 - Plateforme de partage de fichier ACTED
 - Contrôleur SDWAN
 - Contrôleur SDLAN

1.2.2 Stratégie de migration

La stratégie générale correspond à une rationalisation progressive de l'hébergement des infrastructures dans un cloud MS Azure qui accueillera et rassemblera à terme l'ensemble des infrastructures actuellement déployées au niveau global.

2 PRESTATIONS SOUHAITEES

2.1 Lot 1 - Migration cloud des serveurs AD – Exchange – Acronis

Afin de mener à bien la transformation dans le cloud, une prestation de reprise de l'ensemble des infrastructures cœur existantes est à mettre en œuvre. Pour rappel les services hébergés à migrer sont les suivants :

- Serveurs Active Directory (2 DC)
 - Serveurs à migrer sur MS Azure
- Serveurs Exchange (DAG de 4 serveurs Exchange 2013, 7000 BAL, 28TB + Antispam)
 - Serveurs à migrer sur Exchange Online
- Serveur de sauvegarde Acronis (Exchange + Serveurs de fichiers)
 - Archives ACTED longue durée à migrer
 - Serveur de backup de fichiers à migrer sur la solution de BaaS retenue

2.1.1 Migration des serveurs

- Définition du plan de migration général (planning, acteurs, prérequis, réunions clés)
- Mise en œuvre de la migration qui devra notamment inclure mais ne pas se limiter à :
 - Migration de l'ensemble des serveurs dans le nouveau cloud
 - Mise en place des nouvelles interconnexions réseaux
 - Mise en place de la configuration Exchange Online
 - Animation des ateliers techniques de cadrage auprès des infogérants actuels et des équipes internes ACTED

2.1.2 Pilotage et suivi

Des comités stratégiques et opérationnels doivent être mis en place et animés par le prestataire. Un point de contact technique unique devra être positionné sur le compte ACTED ; une disponibilité en dehors des heures et jours ouvrés sera exigée en cas d'urgence. Un point de contact contractuel unique devra également être positionné sur le compte d'ACTED.

2.2 Lot 2 – Prestations de Backup as a Service (BaaS)

Un service de sauvegarde sous forme de services doit être proposé et répondre aux contraintes suivantes :

Un système de sauvegarde respectant le 3-2-1 doit être mis en œuvre :

- 3 copies des données (1 à chaud, 1 sur le site principal et 1 sur un site distant)
- 2 types de support de stockage si possible
- 1 copie sur un site distant

Les données suivantes au moins doivent faire l'objet d'une sauvegarde :

- Les services 365 (Exchange Online, Teams, Sharepoint)
- Le service de stockage de fichiers legacy (Windows Server)
- L'ensemble des VM mises à disposition avec une sauvegarde régulière de type snapshot

La politique de rétention devra être adaptée selon le type de données. Celle envisagée est la suivante :

- Quotidien sur 30 jours
- Hebdomadaire sur 6 semaines
- Mensuel sur 4 mois

2.2.1 Services d'infogérance

Les services attendus sont les suivants :

- Mise à disposition d'une plateforme afin que les équipes ACTED puissent paramétrer des sauvegardes et réaliser des restaurations en autonomie
- Mise à disposition d'un service de support avec plateforme de ticketing et GTR/GTI associés
- Mise à disposition d'un service de supervision avec alertes pour contrôler la disponibilité des services de sauvegardes

2.2.2 Sécurité et protection des données

Le prestataire devra rédiger un PAS (Plan d'assurance sécurité) et se conformer aux exigences de sécurité ACTED.

Les prestataires bénéficiant des certifications suivantes seront privilégiés :

- Secnumcloud
- ISO 27001

Un accord-cadre sur le traitement des données (data-processing agreement - DPA) devra également être mis en place dans le cadre du respect des réglementations RGPD et soumis à l'approbation du référent à la protection des données d'ACTED (DPO).

2.3 Lot 3 - Services optionnels

2.3.1 Services IaaS/PaaS supplémentaires

- Mise à disposition de services IaaS de Compute de type VM
- Mise à disposition de service IaaS de stockage objet ou fichier
- Mise à disposition de services PaaS de type cluster docker/kubernetes

2.3.2 Accompagnement Microsoft

- Prise en charge du support Microsoft 365/Azure de premier niveau auprès de Microsoft
- Gestion des licences Microsoft 365 et des licences on-premises (facturation par zones géographiques)
- Accompagnement sur le paramétrage de solutions Microsoft 365 (e.g : Paramétrage de rétention de fichiers, configuration de systèmes de réservations de salles Teams, ...)

Le prestataire doit être en mesure de se positionner en tant que Microsoft CSP ; les prestataires titulaires de certifications Microsoft Azure/365 Gold seront privilégiés.

2.3.3 Prestations ad-hoc à la demande

- Conseil et accompagnement dans le cadre des projets de transformation numérique sous forme d'une facturation au forfait
- Support ad-hoc de niveau 3 « ingénieur expert » sous forme de tickets à l'heure d'intervention

3 CLAUSES CONTRACTUELLES ET FACTURATION

3.1 Durée de la prestation

La durée de contrat à attribuer le cas échéant est évaluée à 3 ans à ce stade. Néanmoins, celle-ci pourra être reconsidérée dans les phases ultérieures de l'appel d'offre.

3.2 Clauses contractuelles

Des clauses d'audit devront être prévues contractuellement.

La réversibilité devra également faire l'objet d'un cadrage contractuel qui précisera les modalités techniques d'une reprise en propre ou par un tiers.

Un data-processing agreement (DPA) devra également être établi dans le cadre du respect des réglementations RGPD. Pour ce faire, il est exigé des candidats de soumettre un formulaire RGPD dans le cadre de cette préqualification.

3.3 Facturation

Le modèle de facturation envisagé pour la mise à disposition des services est de type « Cloud » avec une utilisation au service (type mensuel à l'hyperviseur pour le calcul ou mensuel au Go pour le stockage). Un engagement pluriannuel est possible.

**** Fin du cahier des charges ****