

# **Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

Accord-cadre mono-attributaire n° 17 000 09

**Établissement public du musée national de la Marine  
17, place du Trocadéro  
75116 Paris**

**Fourniture d'un service de  
messagerie électronique collaborative  
pour le Musée national de la Marine**

Lieu d'exécution principal :

**Musée national de la Marine  
Palais de Chaillot  
17, place du Trocadéro  
75016 Paris**

# Sommaire

<b>ARTICLE 1</b>	<b>OBJET ET FORME DU MARCHÉ .....</b>	<b>3</b>
1.1	OBJET DU MARCHÉ.....	3
1.2	ÉTAT DES LIEUX .....	3
1.3	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE BASE .....	4
1.4	DESCRIPTION DES PRESTATIONS OPTIONNELLES.....	5
<b>ARTICLE 2</b>	<b>DESCRIPTION DES SERVICES DE MESSAGERIE.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>LES ÉLÉMENTS TECHNIQUES.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>L'ADMINISTRATION.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 5</b>	<b>LA SÉCURITÉ DES DONNÉES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6</b>	<b>LA MISE EN PLACE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 7</b>	<b>DISPONIBILITÉ DES SERVICES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 8</b>	<b>CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 9</b>	<b>RÉVERSIBILITÉ/RÉCUPÉRATION DES DONNÉES.....</b>	<b>8</b>

## **Article 1 Objet et forme du marché**

### **1.1 Objet du marché**

Le musée national de la Marine situé 17 place du Trocadéro, 75116 Paris, souhaite renouveler son système de messagerie électronique collaborative et lance une consultation afin de trouver les acteurs pouvant se positionner dans le périmètre technique et répondre à ses attentes fonctionnelles.

### **1.2 État des lieux**

Le musée national de la Marine dispose d'un service hébergé de messagerie collaborative de type webmail souscrit dans le cadre d'un précédent marché avec l'opérateur Orange-Business. Sur les PC du musée, utilisant le système d'exploitation Windows Seven Pro 64cb, le logiciel Windows Live Mail est utilisé pour importer et exporter les messages des différents utilisateurs. Les messages envoyés et reçus sont stockés sur le disque dur de chaque utilisateur.

Les machines sont dotés de l'antivirus KAPERSKY (site de Paris et Dugny) ou ESET NOD32 (autres sites).

Le musée national de la Marine utilise un VPN matériel et un FireWall matériel entre le site de Paris et le site de Dugny. Cette prestation est effectuée par la société ALLIACOM. Ces fonctions sont assurées par deux McAfee SaaS Web Protection.

Le nombre de comptes de messagerie au mois de juin 2017 est de 140.

Le musée national de la Marine utilise en amont du serveur de messagerie la solution VadeSecureCloud pour filtrer les spams.

Le musée national de la Marine est titulaire des noms de domaine suivants hébergés chez OVH :

- ✓ Musee-marine.fr
- ✓ Musee-marine.eu
- ✓ Musee-marine.com
- ✓ Musee-marine.net
- ✓ Musee-marine.org

Dans la pratique, le musée n'utilise et ne communique que sur le nom de domaine musee-marine.fr, que ce soit pour ses comptes de messagerie et pour son site web.

### 1.3 Description des prestations de base

Le prestataire retenu devra :

#### a) mise en œuvre

- Proposer une solution permettant d'utiliser le logiciel "Outlook" pour une réalisation complète des prestations et services décrit dans le présent document en assurant la maîtrise d'œuvre et l'hébergement du serveur de messagerie.

- Assurer la continuité du service de messagerie en proposant dans des options une prestation de reprise et de migration, depuis la plateforme actuelle, de l'ensemble des données et des contacts des comptes de courriels. Préciser le délai de migration.

- Créer 150 comptes sur le nouveau serveur. Le prestataire devra proposer la possibilité au musée national de la Marine de créer des adresses supplémentaires en fonction de ses besoins.

- Le prestataire certifie que les données seront hébergées dans des serveurs localisés en France. En cas de modification du pays d'hébergement par le prestataire, ce dernier devra en informer le musée national de la Marine sans délai. Le cas échéant, le musée national de la Marine se réserve le droit d'annuler le présent marché.

#### b) Prestations

- Fournir un serveur et un logiciel de messagerie dont la configuration matérielle sera suffisamment dimensionnée pour gérer l'ensemble des comptes. Le prestataire précisera dans son offre le logiciel de messagerie utilisé, sa version ainsi que l'infrastructure de la plateforme d'hébergement. Il précisera si les ressources délivrant le service de messagerie sont mutualisées ou dédiées. Si l'hébergement est assuré par un sous-traitant, le titulaire devra fournir au pouvoir adjudicateur le formulaire de déclaration de sous-traitance (DC4).

- Effectuer les mises à jour de version de la solution notamment celles rendues nécessaires par des correctifs de sécurité ou par toute évolution des fonctionnalités de ses composants.

- Assurer les sauvegardes quotidiennes complètes avec la garantie, sur une période minimal glissante de 30 jours, de récupération des mails, des calendriers et des contacts. Les sauvegardes et opérations de maintenances seront effectuées de préférence la nuit.

- Le titulaire mettra à disposition des administrateurs désignés par le musée national de la Marine, un support technique accessible par email et par téléphone de 09h00 à 18h00, du lundi au vendredi sauf jours fériés, destiné à prendre en compte les problèmes ou les interrogations rencontrés.

## **1.4 Description des prestations optionnelles**

- option 1 - Le prestataire proposera en option une solution de permettant aux utilisateurs, dans un délai de quelques jours, de transférer les contacts de l'ancienne messagerie vers la nouvelle messagerie.

- option 2 - Le prestataire proposera en option une prestation de formation pour les administrateurs

- option 3 - Le prestataire proposera en option une prestation de formation pour les utilisateurs

- option 4 - Le prestataire proposera en option une solution permettant aux utilisateurs, dans un délai de quelques jours, de transférer des mails de l'ancienne messagerie vers la nouvelle messagerie.

## **Article 2 Description des services de messagerie**

Aujourd'hui, le musée national de la Marine utilise le client de messagerie Windows Live Mail 2012 ou le WebMail Orange-Business. Les données des utilisateurs sont stockées sur le disque dur de leur poste informatique.

La solution proposée devra permettre :

- la centralisation du stockage des messages
- la gestion des agendas privés et partagés
- les annuaires publics et privés
- les carnets d'adresses publics et privés
- les listes de diffusions publiques et privées
- la gestion des absences
- la gestion des renvois de messagerie
- la consultation à distance de la messagerie (WebMail)
- l'administration via une interface Web
- une procédure de sauvegarde et de restauration des boîtes mail
- la gestion des quotas par utilisateur
- la délégation de l'accès à la boîte de messagerie
- la possibilité de se synchroniser avec des équipements mobiles numériques
- le filtrage automatique et manuel des contenus
- la gestion de listes d'adresses ou de domaines autorisées ou non (black-List)
- la remontée d'alertes vers les administrateurs

## **Article 3 Les éléments techniques**

Le serveur de messagerie respectera les standards du monde de la messagerie et notamment les protocoles SMTP, POP3 et IMAP.

Le prestataire décrira dans son offre les protocoles pris en charge par le service. Il précisera si la prise en charge des versions sécurisées (via SSL) des protocoles SMTP, POP3 et IMAP, ainsi que l'authentification SMTP AUTH, est assurée.

L'utilisation d'une interface WebMail d'accès à la messagerie compatible avec les principaux navigateurs Internet (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge) devra être possible ; l'utilisation d'un client de messagerie de type "Outlook" restant l'utilisation principale.

L'accès au service de messagerie sera possible depuis l'Internet ainsi que depuis tout poste du domaine du musée national de la Marine (PC, tablette, mobile).

La création et la gestion des comptes se fera depuis une interface web. Les comptes présents dans la solution actuelle sont à importer ou créer par le prestataire dans la solution cible.

La définition de la taille maximal des pièces jointes devra être de 15 Mo minimum, non compris le corps du message.

La solution proposée doit être compatible avec les systèmes d'exploitation depuis Windows Seven Pro inclus.

L'estimation du volume total des données à héberger pour chaque utilisateur sera de 50 Go minimum.

Le prestataire proposera la possibilité pour les utilisateurs d'accéder à une zone de partage commune à tous les utilisateurs de la solution permettant le transfert de données et de photos. La taille de cette zone devra être de 50 Go minimum.

## **Article 4 L'administration**

Le prestataire précisera les outils d'administration mis à disposition du musée national de la Marine pour l'exploitation du service de messagerie. Les rôles respectifs des parties dans les tâches d'exploitation et d'administration seront détaillés.

L'interface d'administration de la solution doit garantir l'autonomie des administrateurs du musée national de la Marine pour les tâches d'exploitation les plus courantes :

- créer/supprimer les comptes utilisateurs,
- consulter les journaux (logs) et les statistiques de la messagerie,
- d'analyser le contenu des boîtes (nombre de messages et volume),
- supprimer le contenu d'une boîte aux lettres,

- réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur.

## **Article 5 La sécurité des données**

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le prestataire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

Le prestataire s'engage à communiquer au client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur les données. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité.

## **Article 6 La mise en place**

Pendant la phase de mise en place le prestataire devra assurer la continuité de service et l'interopérabilité de l'architecture avec l'existant. Préciser l'organisation retenue pour cette phase en spécifiant la durée et le nombre d'interventions.

Il proposera un calendrier pour les procédures de validation d'aptitude et de vérification de service régulier.

## **Article 7 Disponibilité des services**

La messagerie sera hébergée en France conformément aux recommandations de l'état en matière de sécurité des systèmes d'information. L'ensemble de la solution fournie par le prestataire est garantie avec un délai de rétablissement de service (GTR) de 4 heures ouvrées à partir de la notification d'un incident majeur entraînant une indisponibilité totale du service. Le titulaire résout les problèmes dans les meilleurs délais, le système ne pouvant être indisponible pendant une durée supérieure à un jour ouvré.

Quel que soit le temps de rétablissement effectif, le soumissionnaire s'engage à restaurer l'ensemble de messages en transit pendant la période de dysfonctionnement.

Des plages horaires de maintenance peuvent être planifiées en accord avec le service informatique du musée national de la Marine.

La plateforme technique mise en place se devra d'être évolutive et ouverte en termes de volumétrie et de technologie.

Les demandes d'évolution fonctionnelle de la solution entraînant une facturation doivent faire l'objet d'un devis.

## **Article 8 Continuité d'activité**

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système de messagerie.

Le candidat indiquera les mesures techniques, organisationnelles, procédurales qu'il s'engage à prendre pour assurer la continuité d'activité de la messagerie ou, en cas de sinistre, la reprise d'activité.

Les procédures de sauvegarde et de secours pourront être auditées conformément aux modalités identifiées dans les bonnes pratiques des audits de sécurité.

## **Article 9 Réversibilité/Récupération des données**

Le prestataire mettra en avant les moyens et modalités dont il dispose pour assurer la mise à disposition de la totalité des contenus présents dans la solution proposée à la date de déclenchement du processus de réversibilité.

Au terme du marché ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le titulaire du marché s'engage à fournir les éléments suivants :

- l'ensemble des informations constituant de la solution : fichiers de données (fichiers plats, base de données...), la description de la plateforme, et les fichiers de paramètres applicatifs.

- les sauvegardes complètes.

Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les deux parties.

Les données seront mises à disposition dans un format numérique normalisé couramment utilisé et sur support électronique.

Une fois la restitution effectuée, le titulaire détruira les copies des données détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai raisonnable et devra en apporter la preuve au musée national de la Marine dans un délai raisonnable à compter de la signature du procès-verbal de restitution.