



MAINTENANCE ET EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE DE LA ROCHELLE TOURISME ET EVENEMENTS (LRTE)

Périmètre interne, événementiel et accueil
public

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES

Réponse des offres pour le 01/09/2025 à 12h



Accompagnée par DIGILUX

Table des matières

I.	Objet de la consultation	4
A.	Contexte et enjeux	4
B.	Présentation de La Rochelle Tourisme et Evènements (LRTE).....	4
C.	Accompagnement par DIGILUX	5
D.	Périmètre de la consultation	5
II.	Architecture technique actuelle.....	7
A.	Synthèse globale / résumé rapide.....	7
B.	Schéma d'architecture général	8
C.	Les prestataires de services en place	10
D.	Le périmètre interne	10
1.	Le réseau	11
2.	Les serveurs et la sauvegarde.....	11
3.	Téléphonie fixe	12
4.	L'hébergement externalisé.....	12
5.	Les postes de travail	13
6.	Les terminaux mobiles.....	13
7.	Les autres équipements	13
8.	Protection des mails	14
9.	Microsoft 365	14
10.	Les noms de domaines	14
E.	Le périmètre évènementiel et accueil public.....	15
1.	Description générale	15
2.	Pilotage et statistiques de la solution évènementiel	16
F.	Site 1 : L'Escape ENCAN.....	20
G.	Site 2 : L'Office de Tourisme.....	21
H.	Site 3 : Centre de Congrès Georges-Pernoud (ex : Forum des Pertuis).....	22
I.	Site 4 : La Maison de la baie du Marais Poitevin à Esnandes	22
III.	Fonctionnement et organisation interne	23
IV.	LOT1 : Les prestations techniques attendues	24
A.	Maintenance et maintien en conditions opérationnelles du parc informatique – périmètre interne	24
B.	Mise en conformité	25
C.	Projets d'évolutions.....	26
D.	Approche méthodologique	27
E.	Planning de mise en œuvre	28

F.	Support et réactivité.....	29
G.	Pilotage de la prestation	29
V.	LOT2 : Les prestations techniques attendues	30
A.	Maintenance et maintien en conditions opérationnelles du parc informatique – périmètre évènementiel et accueil public.....	30
B.	Déploiement de la solution de gestion évènementiel et accueil public	31
C.	Projets d'évolutions.....	31
D.	Statistiques événementielles	32
E.	Approche méthodologique	32
F.	Planning de mise en œuvre	34
G.	Support et réactivité.....	34
H.	Pilotage de la prestation	35
VI.	Protection des données à caractère personnel	36
A.	Description du traitement de données à caractère personnel	36
B.	Obligations du titulaire.....	36
C.	Autorisation de désignation d'un autre prestataire.....	36
D.	Droit d'information des personnes concernées.....	37
E.	Exercice des droits des personnes	37
F.	Notification des violations de données à caractère personnel.....	37
G.	Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations	37
H.	Mesures de sécurité	38
I.	Sort des données.....	38
J.	Délégué à la protection des données.....	38
K.	Registre des catégories d'activités de traitement.....	38
L.	Documentation.....	38
M.	Obligations de l'acheteur	39
VII.	Annexes	39

I. Objet de la consultation

A. Contexte et enjeux

Le marché actuel d'infogérance du parc informatique interne arrive à échéance le 31 décembre 2025.

Ayant des doutes sur ses capacités à faire face à un incident de type cybersécurité, La Rochelle Tourisme et Evénements (LRTE) a lancé un **audit externe en janvier 2025** qui a mis en lumière plusieurs défaillances critiques.

L'objet de la présente consultation est tout d'abord de **relancer ce marché** et de **renforcer sa cybersécurité**.

Par ailleurs, LRTE souhaite utiliser la présente consultation pour **contractualiser avec un prestataire sur le périmètre évènementiel et accueil public**.

L'idée de regrouper ces deux thématiques dans un même marché permettra de **simplifier et optimiser** la gestion et le niveau de **sécurité des Systèmes d'Informations** de LRTE.

Les autres enjeux

Au-delà de ces éléments, d'autres enjeux connexes viennent s'ajouter :

- Réduction de la **dépendance envers les GAFAM** ;
- Prise en compte de la **démarche numérique responsable** (réduire l'empreinte environnementale et sociétale du numérique) ;
- Avoir un **socle technique agile** permettant d'**absorber les nouveaux projets numériques** à venir.

B. Présentation de La Rochelle Tourisme et Evénements (LRTE)

La Rochelle Tourisme et Evénements est une Société Anonyme d'Économie Mixte (SAEM) à double vocation : à la fois office de tourisme communautaire et gestionnaire d'équipements évènementiels. Elle œuvre activement au service du rayonnement et de l'attractivité de l'agglomération rochelaise.

Notre mission consiste à :

- Accueillir, informer et conseiller les visiteurs français et internationaux ;
- Promouvoir l'offre touristique du territoire dans toute sa diversité ;
- Soutenir les acteurs locaux du tourisme et de l'évènementiel dans leurs projets de développement ;
- Gérer et exploiter deux équipements majeurs : l'Espace Encan et le Centre de Congrès Georges Pernoud, pour l'accueil d'événements professionnels, culturels et grand public.

Notre structure repose sur une équipe d'environ 43 collaborateurs, répartis entre deux pôles complémentaires :

- Le pôle Tourisme, dédié à la relation client, l'information touristique, la médiation patrimoniale et la gestion de l'accueil ;
- Le pôle Évènementiel, centré sur la production, la régie technique et la commercialisation d'espaces évènementiels.

Engagée dans une démarche de progrès continu, La Rochelle Tourisme et Evénements est :

- Labellisée Qualité Tourisme™, gage de qualité de service ;
- Certifiée ISO 20121, norme sur le management responsable des événements.

Grâce à son ancrage territorial, son statut d'économie mixte, et son expertise reconnue, La Rochelle Tourisme et Événements constitue un acteur clé du développement durable du tourisme et de l'événementiel à La Rochelle.

C. Accompagnement par DIGILUX

Dans le cadre de cette consultation, LRTE s'est entouré du cabinet de conseil [DIGILUX](#) qui est ainsi mandatée pour :

- Formaliser les besoins techniques ;
- Rédiger la présente consultation et mettre en concurrence les entreprises ;
- Aider à sélectionner le titulaire du contrat ;

D. Périmètre de la consultation

Cette consultation comporte deux lots :

LOT 1	MAINTENANCE ET EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE DE LA ROCHELLE TOURISME ET EVENEMENTS (LRTE) – périmètre interne
LOT 2	MAINTENANCE ET EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE DE LA ROCHELLE TOURISME ET EVENEMENTS (LRTE) – périmètre évènementiel et accueil public

Les groupements d'entreprises sont autorisés, aucune forme de groupement n'est imposée.

Une entreprise ou groupement peut répondre à un ou plusieurs lots.

Dans chacun des lots, les prestations suivantes devront être proposées par les candidats :

- La fourniture, l'installation et la configuration des matériels et logiciels proposés ;
- Le maintien en conditions opérationnelles des solutions proposées ;
- L'accompagnement à la prise en main par LRTE des solutions proposées ;
- La réponse aux sollicitations de LRTE (support, demandes de changements et d'évolutions) ;

Pour le LOT 1 :

- **[EN OPTION]** Le monitoring et la proactivité surveiller et pour anticiper les problèmes potentiels.

Pour le LOT 2 :

- Le monitoring et la proactivité pour surveiller et anticiper les problèmes potentiels.



Un niveau d'exigence et de réactivité très forte est attendue sur le périmètre évènementiel. Le monitoring et la supervision permettent de mettre en place des actions proactives et de réagir rapidement. Sur le périmètre interne, l'exigence est moins prégnante.

II. Architecture technique actuelle

A. Synthèse globale / résumé rapide



Ce paragraphe est une synthèse générale de l'infrastructure informatique ainsi que des contrats de services en place. Il n'est pas complet et nous vous invitons vivement à lire en détail les paragraphes suivants.

Synthèse rapide de l'existant (non exhaustive) :

- 4 sites interconnectés ;
- Un périmètre interne et un périmètre évènementiel et accueil public interconnectés ;
- Un SI évènementiel critique, à haut niveau d'exigence ;
- Plusieurs prestataires intervenant conjointement sur le SI ;
- Des problématiques cybersécurité identifiées.

Quelques chiffres clés :

- Périmètre interne : environ 46 utilisateurs du SI
- Périmètre interne : environ 50 postes de travail Windows et Mac
- Périmètre interne : 1 serveur physique avec 5 VM + 2 NAS, ainsi que des équipements métiers
- Périmètre interne : 53 comptes O365
- Périmètre évènementiel : 3 x 2 serveurs physiques, une solution de gestion pour l'évènementiel

LRTE compte plusieurs sites géographiques :

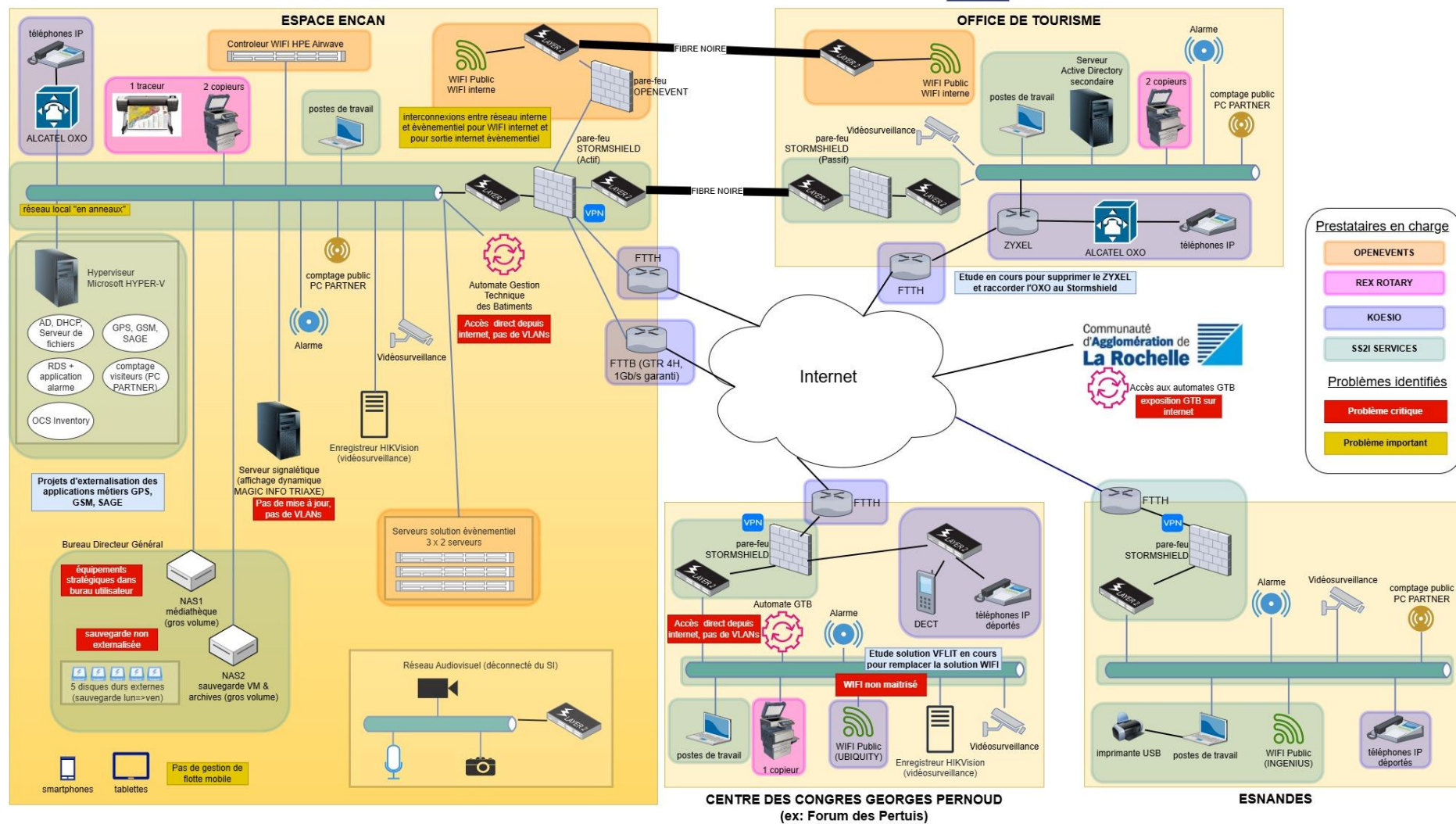
Nom usuel	Adresse	Nombre de postes de travail
Espace ENCAN	Quai Louis prunier – 17000 LA ROCHELLE	21 utilisateurs
Office de Tourisme	Quai Georges Simenon – 17000 LA ROCHELLE	22 utilisateurs
Centre de Congrès Georges-Pernoud (ex Forum des Pertuis)	Avenue du Lazaret – Les Minimes – 17000 LA ROCHELLE	2 utilisateurs
Esnandes – Maison de la Baie du Marais Poitevin	Parvis de l'église - 17137 ESNANDES	1 utilisateur

B. Schéma d'architecture général



Romain PAPUCHON
07/07/2025

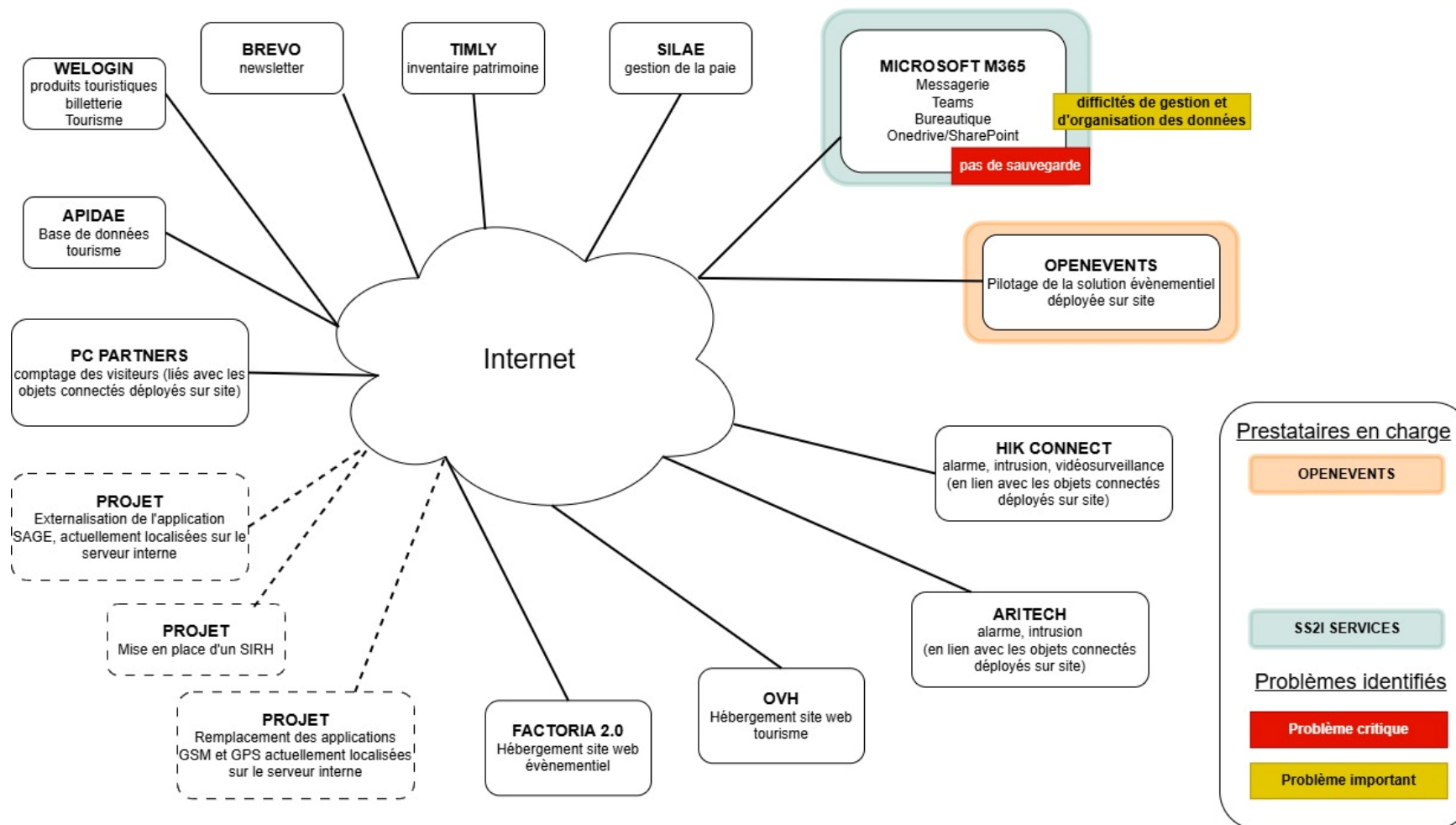
LRTE : architecture technique





Romain PAPUCHON
07/07/2025

LRTE : Services Cloud



C. Les prestataires de services en place

Plusieurs prestataires agissent actuellement pour le compte de LRTE :

- **SS2I** : assure les prestations de maintenance informatique pour le périmètre interne (postes de travail, réseaux, serveurs, Microsoft 365), un accès Internet sur l'un des sites ainsi qu'un WIFI public sur l'un des sites ;
- **MEDIACTIVE GROUP (OPENEVENTS)** : assure la fourniture, la gestion et la maintenance d'une solution de gestion informatique sur le périmètre événementiel et accueil public ;
- **KOESIO (et MEDIA IP)** : assure la fourniture des accès Internet, la gestion de la téléphonie fixe, le WIFI public sur l'un des sites ;
- **REX ROTARY** : assure la fourniture et la gestion des copieurs ;
- **BOUYGUES TELECOM** : pour la téléphonie mobile.

Prestataire	Périmètre	Engagement
SS2I	Maintenance informatique périmètre interne	31/12/2025
SS2I	Fibre ESNANDES	24/04/2028
OPENEVENTS	Evènementiel	28/02/2026
KOESIO	Téléphonie et Fibre Office de Tourisme	26/01/2026
KOESIO	Fibre Centre de Congrès Georges-Pernoud (ex : Forum des Pertuis)	21/09/2025
KOESIO (MEDIA IP)	Téléphonie et fibres ENCAN + Téléphonie Centre de Congrès Georges-Pernoud et ESNANDES	10/10/2028
KOESIO	ALCATEL OXO	26/01/2026
REX ROTARY	Copieurs	29/03/2029
REX ROTARY	Traceur Espace ENCAN	25/05/2027
BOUYGUES TELECOM	Téléphonie mobile	17/05/2026
VFLIT	Infrastructure WIFI événementiel Centre de Congrès Georges-Pernoud	N/A (en cours de mise en place)



A ce jour, la multiplicité des acteurs en place génère des problèmes de vision globale, de responsabilités sur les périmètres respectifs et des lacunes en protection cybersécurité.

D. Le périmètre interne

Les collaborateurs de LRTE utilisent 4 sites géographiques (voir le paragraphe II.A pour les adresses) :

- Escape ENCAN
- Office de Tourisme
- Centre de Congrès Georges-Pernoud (ex : Forum des Pertuis)
- Esnandes

L'inventaire des équipements informatiques se trouve en **Annexes 1 et 2**.

1. Le réseau

L'espace ENCAN est raccordé à l'Office de Tourisme par une fibre noire.

Chacun des sites possède une sortie internet dédiée (2 pour l'espace ENCAN) ainsi qu'un pare-feu STORMSHIELD qui assure le rôle de routage N3, de firewalling et de VPN.

Sur chacun des sites, le réseau local est assuré par des commutateurs de niveau 2. Les baies informatiques de l'espace ENCAN sont raccordées « en anneau », cela signifie que de nombreux sauts sont probablement nécessaires pour se connecter aux ressources numériques.

Le réseau WIFI interne est assuré par la solution événementielle et accueil public pour l'espace ENCAN et pour l'office de Tourisme (voir LOT2).

Il n'y a pas de WIFI interne pour le Centre des Congrès Georges Pernoud ni pour ESNANDES aujourd'hui. **Au 01/07/2025, un projet de déploiement d'une solution avec le partenaire VFLIT est à l'étude au Centre des Congrès Georges Pernoud.**



A ce jour, les problèmes et risques cybersécurité suivants sont constatés :

- Très peu de VLANs sont mis en place (des machines non gérées et/ou non mises à jour et objets connectés ne sont pas isolés, pas de segmentation du réseau interne)
- Pas de gestion globale des configurations des routeurs Stormshield (chacun est autonome)
- Typologie en anneau entre les baies à l'espace ENCAN
- Plusieurs solutions différentes pour gérer le WIFI public
- Règles de sécurité et de filtrage depuis et vers Internet trop laxistes
- Politique cybersécurité non existante
- Les accès physiques de baies réseaux et serveurs sont à revoir
- Les téléphones personnels sont connectés au WIFI sans aucune sécurité complémentaire

2. Les serveurs et la sauvegarde

Plusieurs serveurs sont présents au sein des locaux de LRTE :

Site	Serveurs	Fonctions	Remarques
Espace ENCAN (baie n°2)	1 serveur Hyper-V avec 6 VM	AD/DNS/DHCP et serveur de fichiers Applications (GPS/GSM/SAGE) RDS + application de gestion alarme Application de comptage de personnes (PC Partners) – linux OCS Inventory – linux	Serveur récent mais qui atteint tout doucement son seuil de capacité maximal. Ne pourrait pas accepter en l'état les nouveaux projets imaginés par LRTE (supervision audiovisuel, nouvel établissement recevant du public...)
Espace ENCAN (bureau Directeur)	2 x NAS 5 x HDD	NAS 1 : stockage d'un gros volume de données (médiathèque) NAS 2 : sauvegarde des 6 VM (Veeam Backup) + espace de stockage des archives 5 disques durs externes utilisés pour le roulement des sauvegarde (lundi à vendredi)	Manque d'espace disque Données critiques dans un bureau utilisateur Pas d'externalisation hors site de la sauvegarde
Espace ENCAN (baie n°2)	1 serveur	Serveur signalétique (affichage dynamique) solution Magic-info de TRIAXE	Actuellement non géré (pas de mises à jour)

Espace ENCAN (baie n°3)	Serveurs évènementiels	Gestion de la solution numérique évènementielle	Hors périmètre (LOT2)
Office de Tourisme	1 serveur physique	Active Directory secondaire	

L'Active Directory, compte **57 comptes utilisateurs** et **34 ordinateurs**.



A ce jour, les problèmes et risques cybersécurité suivants sont constatés :

- Capacité de serveur/stockage limité
- Sauvegarde non externalisée et non chiffrée
- Des équipements non maîtrisés sont connectés au SI sans VLANs
- Mise à jour des serveurs trop peu fréquente
- Antivirus EDR existants mais non managés
- Manque de restrictions sur les droits sur les partages réseaux
- Manque de restrictions sur le serveur RDS
- L'AD est très peu exploité, les GPO ne sont pas utilisées

3. Téléphonie fixe

La téléphonie fixe est assurée par deux **OXO d'ALCATEL** et gérés par la société **KOESIO** et la société **Media IP by KOESIO**.

Deux autocoms OCO sont installés, l'une dans l'espace ENCAN, l'autre à l'office de Tourisme. Elles sont raccordées via une fibre noire.

Il y a environ 60 téléphones fixes et DECT raccordés aux autocoms.

A l'Office de Tourisme, une sortie internet dédiée est existante avec un routeur ZYXEL. **Un projet est en cours pour supprimer le ZYXEL** et connecter l'autocom ainsi que la sortie internet directement sur le pare-feu Stormshield.

Sur les sites Esnandes et Centre de Congrès Georges-Pernoud, des **téléphones IP déportés** sont déployés et transitent par le VPN qui les relie à l'espace ENCAN. Le Centre de Congrès Georges-Pernoud possède également des DECT.

4. L'hébergement externalisé

LRTE utilise plusieurs services externalisés :

Service	Description
Office 365	Messagerie, Bureautique, Teams, stockage des données (onedrive/sharepoint)
SILAE	Gestion de la paie
TIMLY	Inventaire
BREVO	Newsletter
Welogin	Produits touristiques et billetterie
APIDAE	Base de données tourisme
PC PARTNERS	Comptage des personnes

FACTORIA 2.0	Hébergement site web évènementiel
OVH	Hébergement site web Tourisme
HIK-CONNECT	Alarme/intrusion et vidéo surveillance
ARITECH	Alarme/intrusion et vidéo surveillance

Des projets de remplacement ou d'externalisation d'applications sont également en cours et arriveront dans les prochaines années (SIRH, remplacement anciennes applications internes GPS/GSM, externalisation de SAGE...).

Office 365 est actuellement géré par le prestataire SS2I et est à prendre en compte dans le cadre de ce marché. Les autres sujets sont hors périmètre.

5. Les postes de travail

Le parc informatique de LRTE est composé d'environ 50 postes de travail, dont une quarantaine de postes en Windows 10 professionnel ou Windows 11 professionnel ainsi que 5 Macbook mini et Pro.



A ce jour, les problèmes et risques cybersécurité suivants sont constatés :

- Il manque probablement quelques postes dans l'inventaire
- Plus de 20 postes sont encore en Windows 10
- Les utilisateurs sont administrateurs de leurs postes
- Un antivirus EDR est existant sur les postes Windows mais non managé
- Pas d'antivirus sur les postes de travail MAC
- Il n'y a pas de chiffrement des postes nomades
- La gestion des mots de passes est à revoir

6. Les terminaux mobiles

La téléphonie mobile est opérée par BOUYGUES TELECOM (acquisition de téléphones mobiles + forfaits). A ce jour, LRTE compte 22 lignes mobiles et une vingtaine de téléphones.

Moins de 10 tablettes sont également mis à disposition des collaborateurs (IPAD, Samsung).



A ce jour, ces équipements mobiles ne sont pas gérés (pas de solution centralisée)

7. Les autres équipements

15 écrans pour affichage dynamique

40 stations d'accueil

8. Protection des mails

La protection des mails est assurée par la suite M365. Il n'y a pas de solution complémentaire en place.



A ce jour, le service est activé uniquement, mais il n'y a pas de paramétrage spécifique réalisé.

9. Microsoft 365

LRTE utilise actuellement la suite Microsoft 365 pour :

- la messagerie
- la gestion bureautique (pack Office)
- la collaboration (Teams)
- la gestion des fichiers (SharePoint, OneDrive) – le projet vient de débuter, LRTE est au tout début de son expérimentation SharePoint

Voici le quantitatif des produits utilisés :

Descriptif	Quantité
Microsoft 365 Business Standard	37 licences
Microsoft 365 Business Premium	9 licences
Microsoft 365 Basic	7 licences
Nombre de boîtes mail	53 comptes utilisateurs + 20 boîtes partagées
Volumétrie globale des données	360 Go OneDrive + 284 Go Exchange

NB : Le dirigeant de LRTE se pose la question de la réduction de la dépendance envers les GAFAM.



A ce jour, il n'y a pas de sauvegarde Microsoft 365

10. Les noms de domaines

LRTE utilise de nombreux noms de domaines, décrits dans l'**annexe 5**.

Les noms de domaines actuellement gérés par SS2I sont :

- larocheleevenements.onmicrosoft.com
- larochele-destination.net
- larochele-tourisme-evenements.net
- larochele-destination.com
- larochele-tourisme-evenements.com
- larochele-destination.eu
- larochele-tourisme-evenements.eu
- larochele-destination.fr
- larochele-tourisme-evenements.fr

E. Le périmètre évènementiel et accueil public

1. Description générale

Dans le cadre des missions d'animation des espaces et de l'accueil des visiteurs, LRTE utilise des moyens informatiques pour mettre à disposition des réseaux évènementiels et accueil public, physiques ou WIFI sur les 2 sites suivants :

- Escape ENCAN
- Office de Tourisme

Au total, l'escape ENCAN accueille un peu moins de 200 évènements par an (138 en 2024 et 160 en 2025).

Les services suivants sont déployés :

- Mise à disposition de réseaux WIFI sécurisés, réseaux publics et portail captif ;
- Segmentation des réseaux par VLANs ;
- Limitation de la bande passante ;
- Services réseaux (DNS, DHCP...) ;
- Firewalling et contrôle des flux ;
- Monitoring, supervision et proactivité ;
- Statistiques et reporting par évènement ;
- VPN (utilisé pour la connexion du prestataire en place).

Afin d'assurer un **service de qualité** et une **très forte réactivité**, une partie de la gestion opérationnelle est déléguée au personnel interne LRTE : création de WIFI public, création et affectation de VLANs, limitation de la bande passante, gestion du DHCP...

Le prestataire en place assure, quant à lui, les prestations suivantes :

- Fourniture d'une solution de gestion évènementiel (propriété MEDIACTIVE) ;
- Support utilisateur et **très grande réactivité** ;
- Monitoring, supervision et proactivité ;
- Gestion des infrastructures, de la sécurité et des mises à jour.

Pour assurer ces services et prestations, le matériel suivant est utilisé :

- 1 pare-feu
- 9 commutateurs réseaux
- 3 racks composés de 2 serveurs chacun (6 serveurs au total)
- 1 serveur pour le contrôleur WIFI
- Des bornes WIFI
- Une solution propriétaire installée sur les serveurs

- Une solution propriétaire hébergée dans le Cloud

Le prestataire actuel assure un support :

- Du lundi au vendredi de 8h à 20h
- Astreinte les week-ends et jours fériés de 8h à 20h



La solution événementiel et accueil public est interconnectée avec le pare-feu principal du réseau interne de LRTE (LOT1) pour 2 raisons :

- Un SSID spécifique est diffusé et utilisé afin de proposer un WIFI interne pour les collaborateurs de LRTE à l'Office du Tourisme et l'espace ENCAN ;
- Les flux internet du périmètre événementiel et accueil public transitent par le pare-feu Stormshield (mais n'est pas filtrée).



Besoin de très forte réactivité

- La réactivité du prestataire est un élément clé pour LRTE. Il y va de ses engagements vis-à-vis de ses clients, son image et sa notoriété.



WIFI public sur les autres sites

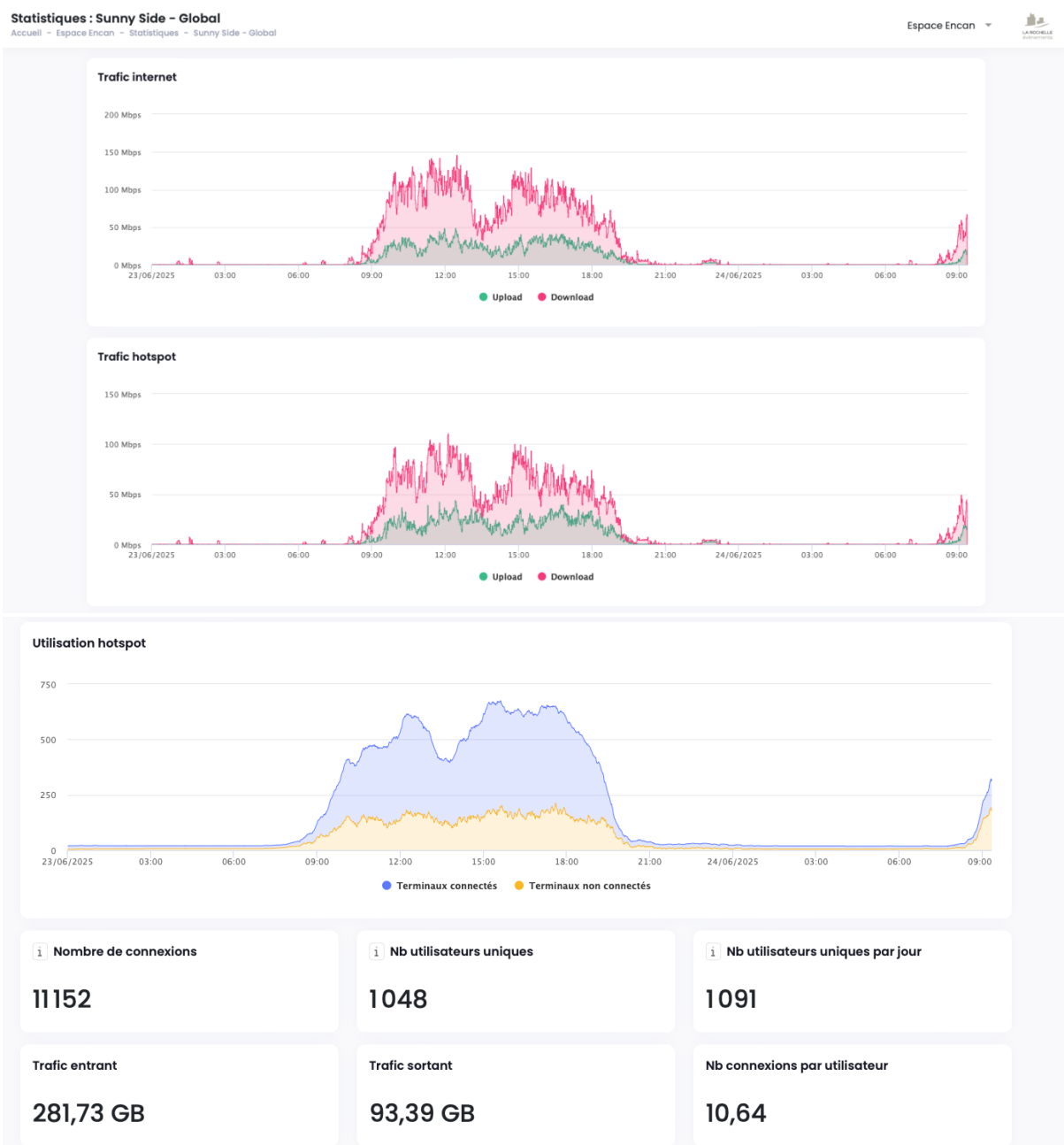
Du WIFI public non intégré dans la solution logicielle événementielle et accueil public est proposé sur le site Centre de Congrès Georges-Pernoud que sur le site à Esnandes. Cependant ces solutions ne sont pas intégrées au périmètre « événementiel et accueil public » et sont mal maîtrisées (pas de filtrage, pas de stockage des logs...).

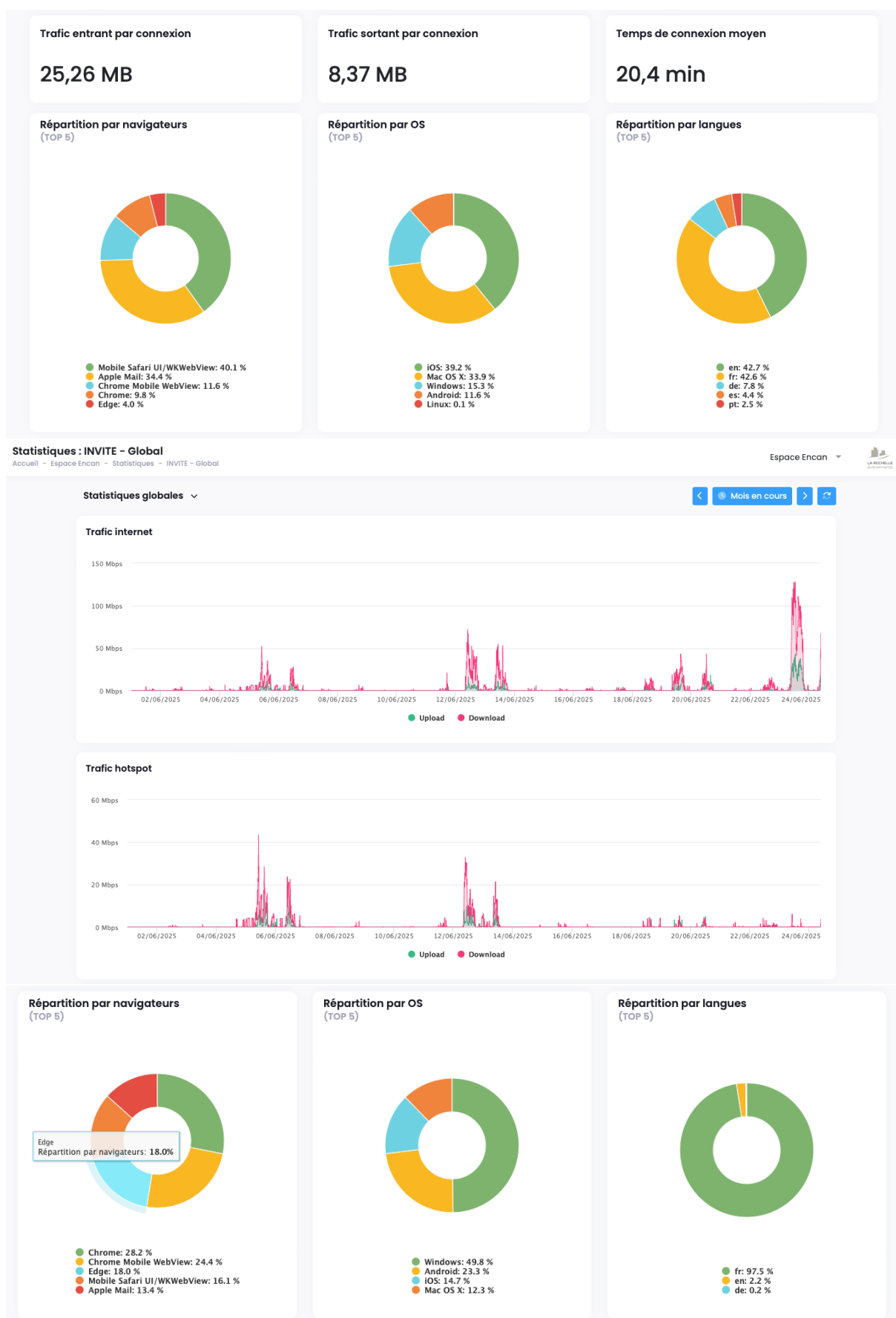
NB : Au 01/07/2025, un projet de déploiement d'une solution avec le partenaire VFLIT est à l'étude au Centre des Congrès Georges Pernoud.

2. Pilotage et statistiques de la solution événementielle

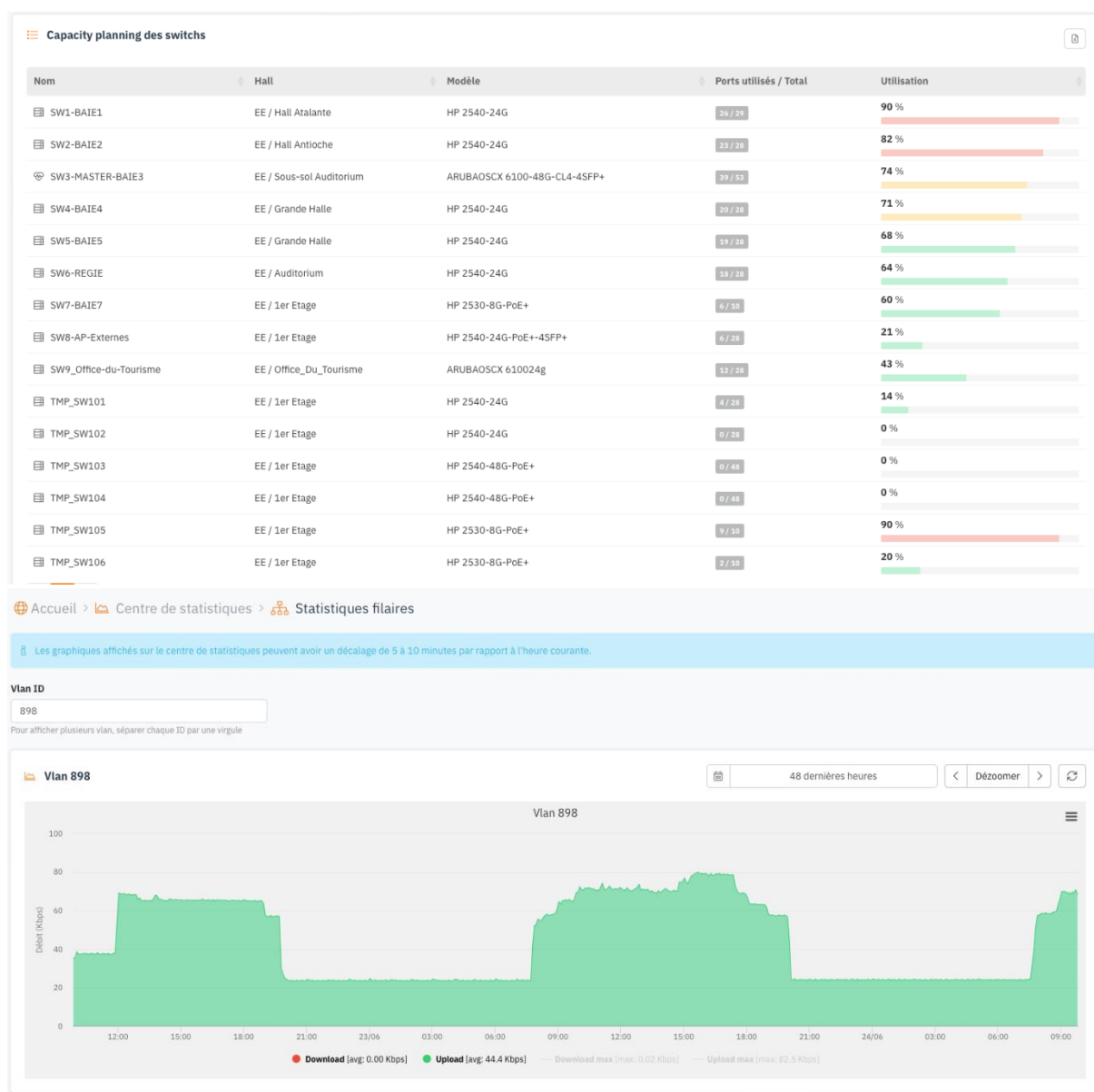
Afin d'apporter un service de très forte qualité sur le périmètre événementiel, LRTE utilise la solution de pilotage et d'analyse très fine **OEnet / OEportal**. Voici quelques captures d'écrans de la solution actuelle :

MAINTENANCE ET EVOLUTION DU PARC INFORMATIQUE DE LA ROCHELLE TOURISME ET EVENEMENTS (LRTE)







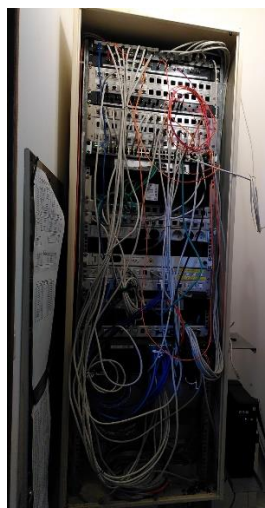


F. Site 1 : L'Escape ENCAN

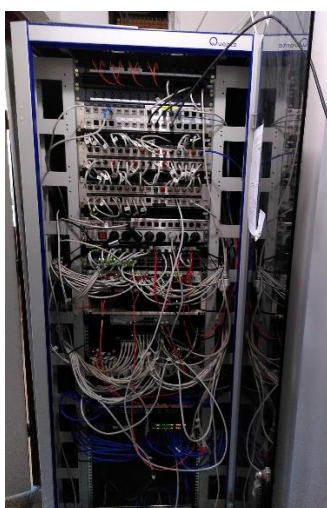
L'Espace ENCAN est le plus grand site et compte plus de 20 collaborateurs. Il accueille du personnel travaillant sur le réseau interne ainsi que du public utilisant le réseau événementiel et accueil public. LRTE a ainsi des attentes fortes en ce qui concerne le niveau de service sur le périmètre événementiel.

Il est composé de 6 baies réseaux, **connectées « en anneau »**, cela signifie que de nombreux sauts sont probablement nécessaires pour se connecter aux ressources numériques.

La « salle serveur » est au sous-sol, dans de très grands locaux techniques. **Les serveurs ne sont pas correctement protégés**. Un projet de mise en place d'une baie serveur fermée à clés est en cours d'étude.



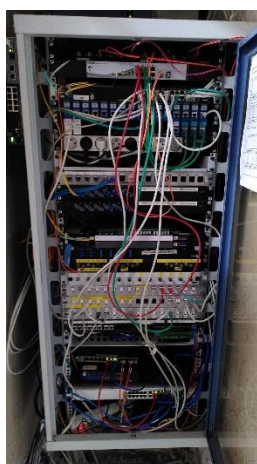
Baie 1



Baie 2



Baie 3



Baie 5



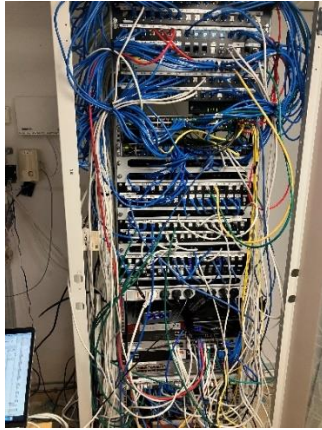
NAS bureau Directeur Général



Serveur Hyper-V

G. Site 2 : L'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme compte plus de 20 collaborateurs. Il accueille du personnel travaillant sur le réseau interne ainsi que du public utilisant le réseau WIFI dédié à l'accueil du public.



Office de Tourisme

H. Site 3 : Centre de Congrès Georges-Pernoud (ex : Forum des Pertuis)

Le Centre de Congrès Georges-Pernoud compte 2 postes de travail. Il s'agit d'un site qui accueille des évènements (plus petit que l'échappée ENCAN).



CCGP

I. Site 4 : La Maison de la baie du Marais Poitevin à Esnandes

ESNANDES compte un seul poste de travail et une borne WIFI pour l'accueil du public. Il s'agit d'un bureau d'information touristique avec des expositions permanentes et vente de billets.



ESNANDES

III. Fonctionnement et organisation interne

LRTE possède un référent informatique à environ 10% de son temps en charge :

- Sur le périmètre interne (LOT1)
 - D'assurer le premier niveau concernant le support utilisateur auprès de ses collègues ;
 - D'être l'interface avec les prestataires informatiques ;
 - De coordonner la mise en place des projets numériques sur le terrain.
- Sur le périmètre évènementiel et accueil public (LOT2)
 - De paramétrer et configurer les réseaux en autonomie ;
 - D'escalader auprès du prestataire en cas de besoin d'accompagnement ;
 - D'être l'interface avec les prestataires informatiques.

NB pour le LOT1 : une fois le diagnostic de niveau 1 réalisé par le référent informatique, l'utilisateur contacte directement le prestataire d'infogérance pour le support niveau 2.

Ce fonctionnement marche bien et il n'est pas prévu de le remettre en question.

IV. LOT1 : Les prestations techniques attendues

Ce paragraphe illustre les prestations de services attendues dans le cadre du LOT1.



Dans sa réponse, le candidat indiquera sa méthode de prise en main du parc existant. Il ajoutera un calendrier prévisionnel de déploiement de l'ensemble de ses prestations et des projets d'évolution.

A. Maintenance et maintien en conditions opérationnelles du parc informatique – périmètre interne

Le prestataire assurera les missions suivantes :

- **Maintenance informatique du parc** : pannes, dysfonctionnements, dépannages, maintenance, contrôles préventifs, réparation et garantie matérielle, prêt de matériel si nécessaire...
- **Maintien en sécurité et mises à jour des composants** : veille cybersécurité, supervision et mises à jour des systèmes d'exploitation, des antimalwares, des logiciels bureautiques et des firmwares, gestion des règles de sécurité dans les pare-feu, les commutateurs et dans les annuaires techniques (AD), politiques globales sur les postes de travail, conseils et recommandations
- **Fourniture de matériel et logiciels** : postes de travail, commutateurs, pare-feu, WIFI, routeurs, antimalware, ...
- **Mise en service du nouveau matériel** : installation, configuration et paramétrage, intégration dans l'environnement existant, ...
- **Mise en service des nouveaux logiciels** : déploiement et installation sur les postes de travail, configuration des postes, ...
- **Sauvegarde des données et des composants clés** : sauvegarde des données locales, des serveurs et des postes critiques, sauvegarde des configurations matérielles et logiciels des éléments clés, selon les bonnes pratiques 3-2-1
- **Gestion de l'environnement mails** : gestion, configuration, sécurisation et paramétrage de l'environnement O365 et des comptes utilisateurs associés, gestion des boîtes mails et réinitialisation des mots de passes
- **Gestion des noms de domaine** : gestion des certificats, paramétrages et mises à jour
- **Lien avec les autres prestataires** : interface avec les autres prestataires de LRTE, lien avec les éditeurs et constructeurs, garant de la cybersécurité pour LRTE
- **Conseils auprès de LRTE** : le prestataire répondra à ses obligations de conseils et notamment la présentation des risques, des opportunités, cybersécurité et conseils techniques.

Et en OPTION :

- **Monitoring/Supervision des éléments clés** : interrogations régulières à distance, alertes automatiques basées sur des seuils et réactions de la part du prestataire sur alertes, gestion des alertes EDR

NB : LRTE se réserve le droit de commander du matériel et des logiciels en dehors de ce marché (tarifs plus intéressants, matériel spécifique ou plus adapté...). Dans ce cas, le titulaire du marché assurera les mêmes prestations que si LRTE avait acheté ces éléments à travers ce marché.

Le prestataire proposera également :

- **Hotline** : prise en compte des demandes par téléphone et par courriel du lundi au vendredi de 9h à 17h + astreinte en OPTION les soirs et week-end 8h à 20h
- **Télémaintenance** : Prise de main à distance sur les postes de travail des utilisateurs et sur les équipements techniques sous contrat
- **Transport du matériel** : en cas de panne et de retour atelier et livraison de nouveau matériel
- **Déplacements sur site** : inclus dans le cadre de la maintenance et de la mise en service
- **Documentation** : fourniture des documents techniques, inventaire de parc, schémas d'infrastructures, ...

B. Mise en conformité

Une fois le périmètre pris en main par le titulaire, des actions et projets rapides doivent être menés afin de renforcer le niveau de cybersécurité. Le titulaire se focalisera en priorité sur ces items avant de lancer les projets d'évolutions dont l'urgence mesurée est moins importante.

Voici une liste des actions et projets à déployer dès que possible :

- **Sauvegarde** : mise en place d'une politique de sauvegarde respectant le principe 3/2/1. intégrer le périmètre Office 365
- **Segmentation des réseaux** : mise en place de VLANs, isoler les réseaux et machines exposés
- **Raccordement de la téléphonie fixe au réseau local de l'office de tourisme** : Supprimer le routeur ZYXEL, raccorder l'OXO ainsi que la sortie internet au pare-feu Stormshield.
- **Cluster de pare-feu** : renforcement de la disponibilité des sites Encan et Office de Tourisme en mettant en place un cluster de pare-feu entre les 2 déjà existants
- **Règles de sécurité et filtrage** : revue et renforcement des règles de sécurité dans les pare-feu
- **Déploiement des GPO et renforcement de la sécurité AD** : mise en place des règles de sécurité recommandées par l'ANSSI et automatisation de la gestion des postes et des serveurs. Revue de la politique des mots de passes.
- **Suppression des droits d'administrateurs** sur les postes clients
- **Gestion et pilotage des mises à jour** : mise en place d'un système de gestion et de pilotage des mises à jour des postes de travail
- **Inventaires, schémas et DAT** : la clôture de la phase de « Mise en conformité » se traduira par la fourniture d'inventaires, de schémas et de Dossier d'Architecture Technique



Il est demandé au candidat d'intégrer et de valoriser cette mise en conformité dans son mémoire technique et sa proposition commerciale de manière forfaitaire. Le projet « sauvegarde », quant à lui sera, pourra apparaitre distinctement dans le Bordereau des Prix Unitaires.

C. Projets d'évolutions

Voici une liste des projets identifiés à ce jour. La liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer / être complétée au cours du contrat.

Ces évolutions seront ensuite intégrées au périmètre « Maintenance et maintien en conditions opérationnelle du parc informatique ».

Le prestataire sera en mesure de mettre en place les évolutions suivantes et de maintenir les solutions/services en conditions opérationnelles.

Voici une liste des projets (ou idées) qu'il conviendra de challenger dès lors que le titulaire aura pris en main le parc actuel :

- **Mise à jour des postes de travail** : Mise en conformité des postes de travail (notamment suppression des postes en Windows 7 et Windows 10)
- **Chiffrement des postes de travail nomades** : mise en place de BitLocker ou équivalent
- **Lien Active Directory et AD AZUR** : Interconnecter l'Active Directory interne avec AD AZUR pour favoriser la gestion des utilisateurs et de la sécurité.
- **Mise en place d'une solution de DLP (Data Loss Prevention)** : permet d'éviter les pertes et vols de données
- **Solution centralisée de filtrage des flux** : mise en place d'une solution de pilotage centralisée et renforcement du filtrage des flux
- **Utilisation de SharePoint** : accompagnement à la mise en œuvre d'espaces SharePoint
- **Refonte des droits sur le serveur de fichiers** : remettre à plat la gestion complète des fichiers, qu'ils soient localisés sur le serveur de fichiers ou sur Office 365
- **Test de phishing** : permet de mesurer le niveau de cybersécurité des utilisateurs et de renforcer leur sensibilisation
- **Gestionnaire de mots de passes** : mettre en place un coffre-fort de mot de passes pour l'ensemble des utilisateurs
- **Topologie réseau** : Transformation de la typologie « en anneau » entre les baies à l'échelle ENCAN en topologie « en étoile » pour minimiser le nombre de sauts
- **Authentification des applications sur l'AD** : mettre en place l'authentification avec l'Active Directory pour les applications métiers
- **Solution de gestion des terminaux mobiles** : mise en place d'une solution de type MDM (Mobile Device Management) pour sécuriser le parc smartphone et tablettes



Afin d'évaluer les candidats, il leur est demandé de décrire leur approche et méthodologie pour 3 projets ainsi que de les chiffrer :

- PROJET 1 : Mise en place d'un lien entre l'annuaire Active Directory local et l'AD AZUR pour uniformiser l'authentification des utilisateurs
- PROJET 2 : Test de phishing pour 30 utilisateurs
- PROJET 3 : Fourniture et mise en place d'un gestionnaire de mot de passe et accompagnement des utilisateurs à la prise en main pour 30 utilisateurs

D. Approche méthodologique



De nombreuses actions sont à mener pour répondre aux besoins de LRTE. Tout ne pourra pas se faire sur l'année 2026. Il est ainsi proposé un découpage des prestations en 5 phases, décrites ci-dessous.



Engagé dans une démarche numérique responsable, LRTE favorisera les solutions permettant de conserver tout ou partie du matériel en place.

PHASE 1 : Prise en main du parc actuel (avant le 31/12/2025)

Cette phase consiste à reprendre en main le parc existant et de se préparer à assurer le rôle d'interlocuteur unique pour LRTE. Cela signifie coordonner les opérations avec les autres prestataires en place. En effet, LRTE possède des engagements contractuels avec certains prestataires qu'il souhaite assurer jusqu'à la fin (voir PHASE 5).

Cette phase permet notamment de recueillir l'ensemble des informations nécessaires auprès de ou des anciens prestataires et notamment l'accès sur l'ensemble des équipements.

PHASE 2 : Début des prestations (01/01/2026)

Cette phase marque le début officiel des prestations d'infogérance. A compter de cette phase, le titulaire sera en mesure de répondre aux demandes et sollicitations de LRTE. Il aura préalablement activé les services de support (téléphonie, courriel, prise de main à distance).

Le ou les anciens prestataires ne pourront plus être sollicités.

PHASE 3 : Mise en conformité (30/06/2026)

Au vue des nombreuses difficultés et risques cyber rencontrés par LRTE, le titulaire du contrat proposera un plan de remédiation et de mise en conformité.

Cette phase permet de corriger les défaillances urgentes déjà identifiées concernant la cybersécurité. Le titulaire pourra proposer des aménagements et autres propositions techniques et organisationnelles pour renforcer la sécurité et simplifier la gestion opérationnelle.

La clôture de cette phase se traduira par la fourniture d'inventaires, de schémas et de Dossier d'Architecture Technique ainsi qu'un PV de mise en conformité.

PHASE 4 : Optimisations et projets d'évolution (tout au long du marché)

Ces projets d'évolutions sont des idées/pistes de réflexions pour optimiser et simplifier la gestion des systèmes d'informations, renforcer la cybersécurité ou encore mettre en service de nouveaux besoins pour LRTE.

Ces projets pourront s'étendre tout au long du marché.

Ces projets d'améliorations seront lancés après la phase de « mise en conformité ». Ils pourront s'étendre dans les années à venir, en fonction des besoins et exigences et des capacités de LRTE.

PHASE 5 : Reprise en main de certains périmètres (tout au long du marché)

Ayant des contrats en cours, LRTE souhaite continuer avec les autres prestataires jusqu'au terme de leurs contrats. Une fois ces contrats terminés, un échange entre LRTE et le titulaire du marché permettra de déterminer s'il est intéressant d'intégrer ces prestations dans le présent marché.

Ainsi, le candidat indiquera ses capacités pour prendre en main la téléphonie fixe, les copieurs et la téléphonie mobile.

Voir les dates d'engagements des contrats dans le paragraphe II.C.

E. Planning de mise en œuvre



Dans sa réponse, le candidat fournira un planning détaillé de mise en œuvre de ses prestations pour respecter les phases et le planning ci-dessous.

Dates clés prévisionnelles :

ETAPE/PHASE	DATE CLE
Lancement consultation	10 juillet 2025
Visite de site	24 juillet et 28 août 2025
Remise des offres	1 ^{er} septembre 2025 à 12h
Soutenance/négociation avec les candidats	16 septembre 2025 après-midi
Remise des offres mises à jour	24 septembre 2025
Choix du titulaire et notification	11 octobre
Signature du contrat	2 novembre
PHASE 1 : Prise en main du parc actuel	Avant le 31 décembre 2025
PHASE 2 : Début des prestations	1 ^{er} janvier 2026
PHASE 3 : Mise en conformité	30 juin 2026
PHASE 4 : Optimisations et projets d'évolution	2026 et suivantes
PHASE 5 : Reprise en main de certains périmètres	En fonction de la fin d'engagement des contrats actuels

La mise en conformité (PHASE 3) est un enjeu crucial pour LRTE. Ainsi, **en cas de non-respect de la date du 30/06/2026 pour la mise en œuvre de ces prestations, le titulaire encourt une pénalité décrite dans le CCAP.**

F. Support et réactivité

Le titulaire proposera une plateforme de ticketing. Cette plateforme servira de référence pour horodater et comptabiliser les demandes formulées.

Les demandes support pourront arriver par téléphone, par mail ou directement via la plateforme de ticketing.

En ce qui concerne la réactivité du prestataire, il est demandé :

- Une prise en compte de l'incident/demande en **moins d'une heure**, en heures ouvrées ;
- En cas de forte dégradation ou d'indisponibilité des services, une **remise en service en J+1 maximum** sera tolérée.

Le décompte sera réalisé à partir de la déclaration de l'incident ou de la création de l'incident par le prestataire grâce à son monitoring.

En cas de dépassement, une pénalité pourra être appliquée, décrite dans le CCAP.

G. Pilotage de la prestation

Afin de suivre les prestations réalisées, **le titulaire fournira trimestriellement les indicateurs de suivi de sa prestation**, et notamment le nombre de tickets, problèmes, délais de résolution...

EN OPTION : Ce rapport trimestriel pourra également inclure les indicateurs de performance de l'infrastructure (taux de disponibilité, escape disque...).

Afin de favoriser les échanges entre LRTE et le prestataire, le titulaire prévoira également **un comité de pilotage annuel**, dans les locaux de LRTE pour :

- Faire le point « support » sur l'année passée (nombre d'incident, problèmes...) ;
- Faire le point « projets » sur l'année écoulée ;
- Recueillir les retours de LRTE et faire évaluer sa prestation ;
- Proposer des axes d'améliorations / optimisations, être force de propositions ;
- Intégrer de nouvelles fonctionnalités dans le Bordereau des Prix ;
- Identifier les perspectives et projets à lancer dans les prochains mois et années.

Cette réunion sera correctement préparée à l'aide d'un support et tableaux de bord qui seront remis à LRTE avec un compte rendu de la réunion, une semaine maximum après la réunion.

V. LOT2 : Les prestations techniques attendues

Ce paragraphe illustre les prestations de services attendues dans le cadre du LOT2.



Dans sa réponse, le candidat indiquera sa méthode de prise en main du parc existant. Il ajoutera un calendrier prévisionnel de déploiement de l'ensemble de ses prestations et des projets d'évolution.

A. Maintenance et maintien en conditions opérationnelles du parc informatique – périmètre évènementiel et accueil public

Le prestataire assurera les missions suivantes :

- **Maintenance informatique du parc** : pannes, dysfonctionnements, dépannages, maintenance, contrôles préventifs, réparation et garantie matérielle, prêt de matériel si nécessaire...
- **Maintien en sécurité et mises à jour des composants** : veille cybersécurité, supervision et mises à jour des systèmes d'exploitation, des antimalwares, des firmwares, gestion des règles de sécurité dans les pare-feu, les commutateurs, conseils et recommandations
- **Fourniture de matériel et logiciels** : commutateurs, pare-feu, WIFI, routeurs, ...
- **Mise en service du nouveau matériel** : installation, configuration et paramétrage, intégration dans l'environnement existant, ...
- **Mise en service des nouveaux logiciels** : déploiement et installation, intégration dans l'environnement existant, ...
- **Sauvegarde des données et des composants clés** : sauvegarde des serveurs et équipements critiques, sauvegarde des configurations matérielles et logiciels des éléments clés, selon les bonnes pratiques 3-2-1
- **Lien avec les autres prestataires** : liens et échanges avec les autres prestataires de LRTE, lien avec les éditeurs et constructeurs
- **Conseils auprès de LRTE** : le prestataire répondra à ses obligations de conseils et notamment la présentation des risques, des opportunités, cybersécurité et conseils techniques.
- **Monitoring/Supervision des éléments clés** : interrogations régulières à distance, alertes automatiques basées sur des seuils et réactions de la part du prestataire sur alertes

Le prestataire proposera également :

- **Hotline** : prise en compte des demandes par téléphone et par courriel du lundi au vendredi de 8h à 20h + astreinte les soirs et week-end 8h à 20h
- **Télémaintenance** : Prise de main à distance sur les équipements techniques sous contrat
- **Transport du matériel** : en cas de panne et de retour atelier et livraison de nouveau matériel
- **Déplacements sur site** : inclus dans le cadre de la maintenance et de la mise en service
- **Documentation** : fourniture des documents techniques, inventaires, schémas d'infrastructures, ...

B. Déploiement de la solution de gestion évènementiel et accueil public

La solution actuellement utilisée pour la gestion de l'évènementiel est propriété d'OPENEVENTS. Ainsi, le titulaire du marché devra proposer sa propre solution, la déployer et l'intégrer dans l'écosystème existant au sein de LRTE.

LRTE accueillant des événements avec du public, il est attendu un **très fort niveau de qualité et de fiabilité** sur la solution proposée.

NB1 : le matériel en place est propriété de LRTE et pourra être réutilisé (serveurs, bornes WIFI et contrôleur).

NB2 : le titulaire du LOT2 devra échanger et travailler étroitement avec le titulaire du LOT1 afin d'intégrer la solution proposée dans l'écosystème existant et assurer la cybersécurité de LRTE.

C. Projets d'évolutions

Voici une liste des projets identifiés à ce jour. La liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer / être complétée au cours du contrat.

Ces évolutions seront ensuite intégrées au périmètre « Maintenance et maintien en conditions opérationnelle du parc informatique ».

Voici une liste des projets (ou idées) qu'il conviendra d'adresser dès lors que le titulaire aura déployé sa solution et pris en main le parc actuel :

- **WIFI public** : uniformisation des solution WIFI sur l'ensemble des sites, notamment le Centre des congrès Georges Pernoud
- **Extension bâimentaire** : il est prévu un agrandissement de l'escape Encan. Le réseau évènementiel devra ainsi être étendu dans cette extension.



A ce stade il n'est pas demandé au prestataire de chiffrer précisément ces projets.

D. Statistiques événementielles

Afin d'apporter un service de très forte qualité sur le périmètre événementiel, LRTE a besoin de statistiques fines, parfois en temps réel, par heure, par jour et par événement et notamment :

- **Trafic internet** : bande passante en upload et download ;
- **Connexion des terminaux** : nombre connectés, détectés et non connectés ;
- **Gestion des services réseaux** tel que DHCP ;
- **Statistiques par appareils** : navigateurs, OS, langues ;
- **Détail et état des appareils** : identifiant, @MAC, temps de connexion, download et upload par appareil ;
- **Détail et état des équipements réseaux** (commutateurs, switchs) : identifiant, modèles, ports ; utilisés, taux utilisation global, taux d'utilisation par VLAN ;
- **Statistiques globales** par événement.

Le candidat proposera un descriptif complet de sa solution et des captures d'écrans associées.

E. Approche méthodologique



Afin d'assurer une continuité de services il est proposé un découpage des prestations en 4 phases, décrites ci-dessous. Le candidat indiquera quelle méthode il compte mettre en œuvre pour minimiser les coupures de services et gérer la phase transitoire lors du déploiement de sa solution.



Engagé dans une démarche numérique responsable, LRTE favorisera les solutions permettant de conserver tout ou partie du matériel en place.

PHASE 1 : Déploiement de la nouvelle solution (avant le 31/12/2025)

Cette phase consiste à :

- Recueillir l'ensemble des informations nécessaires auprès de LRTE ainsi que de ou des anciens prestataires et notamment l'accès sur l'ensemble des équipements ;
- Déployer la nouvelle solution proposée par le titulaire avant la fin du contrat actuel, qui s'arrête le 31/12/2025.

Il est demandé au prestataire de **minimiser les coupures de services**, LRTE ayant déjà planifié de nombreux événements d'ici la fin de l'année. Le candidat indiquera quelle méthode il compte mettre en œuvre pour **gérer la phase transitoire** (passage de l'ancien prestataire au nouveau titulaire).

Tant que la formation et prise en main par LRTE (PHASE 2) n'aura pas été réalisée, **le titulaire assurera totalement la mission de configuration et de la paramétrage de la solution** événementiel pour assurer les évènements.

La clôture de cette phase se traduira par la fourniture d'inventaires, de schémas et de Dossier d'Architecture Technique.

PHASE 2 : Formation et prise en main de la solution (avant le 31/12/2025)

Cette phase consiste à déléguer à LRTE un maximum d'opérations afin de lui permettre d'être un maximum autonome dans la gestion des évènements et notamment :

- Configuration des réseaux WIFI et filaires ;
- Segmentation des réseaux par VLANs ;
- Gestion du DHCP ;
- Limitation de la bande passante ;
- Configuration du Firewalling et contrôle des flux ;
- Accès aux statistiques et reporting par évènement.

Périmètre de la formation : Au maximum 3 personnes simultanément

La clôture de cette phase se traduira par la fourniture d'une documentation utilisateur complète ainsi que du PV de formation.

PHASE 3 : Début des prestations (01/01/2026)

Cette phase marque le début officiel des prestations. A compter de cette phase, le titulaire sera en mesure de répondre aux demandes et sollicitations de LRTE. Il aura préalablement activé les services de support (téléphonie, courriel, prise de main à distance).

PHASE 4 : Optimisations et projets d'évolution (tout au long du marché)

Ces projets d'évolutions sont des idées/pistes de réflexions pour optimiser et simplifier la gestion des systèmes d'informations, renforcer la cybersécurité ou encore mettre en service de nouveaux besoins pour LRTE.

Ces projets pourront s'étendre tout au long du marché.

F. Planning de mise en œuvre



Dans sa réponse, le candidat fournira un planning détaillé de mise en œuvre de ses prestations pour respecter les phases et le planning ci-dessous.

Dates clés prévisionnelles :

ETAPE/PHASE	DATE CLE
Lancement consultation	10 juillet 2025
Visite de site	24 juillet et 28 août 2025
Remise des offres	1 ^{er} septembre 2025 à 12h
Soutenance/négociation avec les candidats	17 septembre 2025 matin
Remise des offres mises à jour	24 septembre 2025
Choix du titulaire et notification	11 octobre
Signature du contrat	2 novembre
PHASE 1 : Déploiement de la nouvelle solution évènementiel	Avant le 31 décembre 2025
PHASE 2 : Formation et prise en main de la solution	Avant le 31 décembre 2025
PHASE 3 : Début des prestations	1 ^{er} janvier 2026
PHASE 4 : Optimisations et projets d'évolution	2026 et suivantes

LTRE ne pouvant se passer d'une solution de gestion évènementiel, **en cas de non-respect de la date du 01/01/2026 pour la mise en œuvre de ces prestations, le titulaire encourt une pénalité** décrite dans le CCAP.

G. Support et réactivité

Le titulaire proposera une plateforme de ticketing. Cette plateforme servira de référence pour horodater et comptabiliser les demandes formulées.

Les demandes support pourront arriver par téléphone, par mail ou directement via la plateforme de ticketing.

En ce qui concerne la réactivité du prestataire, il est demandé :

- Sur l'évènementiel (Escape ENCAN)
 - o Garantie de temps d'intervention (**GTI**) à **2h maximum**
 - o Garantie de temps de rétablissement (**GTR**) à **4h maximum**
- Sur l'accueil public WIFI (Office de Tourisme)
 - o Une prise en compte de l'incident/demande en **moins d'une heure**, en heures ouvrées ;
 - o En cas de forte dégradation ou d'indisponibilité des services, une **remise en service en J+1 maximum** sera tolérée.

Le décompte sera réalisé à partir de la déclaration de l'incident ou de la création de l'incident par le prestataire grâce à son monitoring.

En cas de dépassement, une pénalité pourra être appliquée, décrite dans le CCAP.

H. Pilotage de la prestation

Afin de suivre les prestations réalisées, **le titulaire fournira trimestriellement les indicateurs de suivi de sa prestation**, et notamment le nombre de tickets, problèmes, délais de résolution, performance de l'infrastructure (taux de disponibilité, escape disque...).

Afin de favoriser les échanges entre LRTE et le prestataire, le titulaire prévoira également **un comité de pilotage annuel**, dans les locaux de LRTE pour :

- Faire le point « support » sur l'année passée (nombre d'incident, problèmes...) ;
- Faire le point « projets » sur l'année écoulée ;
- Recueillir les retours de LRTE et faire évaluer sa prestation ;
- Proposer des axes d'améliorations / optimisations, être force de propositions ;
- Intégrer de nouvelles fonctionnalités dans le Bordereau des Prix ;
- Identifier les perspectives et projets à lancer dans les prochains mois et années.

Cette réunion sera correctement préparée à l'aide d'un support et tableaux de bord qui seront remis à LRTE avec un compte rendu de la réunion, une semaine maximum après la réunion.

VI. Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

A. Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

B. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

C. Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minium de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

D. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

E. Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à s.brier@larochelle-tourisme-evenements.com.

F. Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : LAR (Lettre recommandée avec Accusé de Réception).

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins et contient les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

G. Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

H. Mesures de sécurité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

I. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

J. Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

K. Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - o la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
 - o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
 - o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
 - o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

L. Documentation

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

M. Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :

- fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

VII. Annexes

Les annexes suivantes sont fournis :

- **Annexe 1** : inventaire du matériel infrastructure
- **Annexe 2** : inventaire des postes de travail et serveurs
- **Annexe 3** : schéma d'architecture technique
- **Annexe 4** : schéma services cloud
- **Annexe 5** : inventaire des noms de domaine