

Cahier des Clauses Techniques et Particulières (CCTP)

**Maintenance corrective, évolutive et
préventive de l'environnement M365**
Marché n° 2026DSI042



Sommaire

1.	CONTEXTE DU MARCHE.....	3
2.	CLAUSES GENERALES.....	4
3.	CONTEXTE ORGANISATIONNEL.....	8
4.	DESCRIPTION DE L'EXISTANT	10
5.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	13
6.	PILOTAGE	24



1. CONTEXTE DU MARCHÉ

1.1. Contexte

La S.A. Aéroport de La Réunion Roland Garros (ARRG) est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance. Elle assure la gestion de l'aéroport en tant que concessionnaire de l'Etat depuis début 2011.

Les missions assurées par la SAARRG sont :

- Exploitation des aérogares passagers et fret ;
- Exploitation du Service de Sauvetage et de Lutte contre Incendie des Aéronefs et péril animalier ;
- Entretien et maintenance des installations concédées ;
- Construction, entretien et adaptation des structures aéroportuaires afin de satisfaire les besoins de ses clients.

L'ARRG compte :

- Environ 280 collaborateurs
- 1 Présidence générale
- 5 grands pôles reprenant les grandes directions
- 19 Directions métiers

Depuis fin 2022, l'ARRG dispose de la [suite bureautique Microsoft 365](#) dont la maintenance évolutive et corrective est actuellement assurée par l'intégrateur ayant réalisé son déploiement.

Dans la continuité de l'existant, [la Direction des Systèmes d'Information de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros souhaite avoir recours à un prestataire pour assurer la maintenance de l'environnement M365 de l'ARRG.](#)

1.2. Objet du marché

Dans le cadre du maintien en condition des outils M365, la Direction des Systèmes d'Information de l'Aéroport de la Réunion Roland Garros souhaite avoir recours à un prestataire tiers pour [assurer la maintenance corrective, évolutive et préventive de l'environnement M365.](#)

Le périmètre du marché pourra évoluer durant la durée du marché via l'utilisation de ligne au BPU pour ajout de composant à la prestation forfaitaire.

L'objet de cette consultation est donc une [prestation de maintenance des outils de l'environnement M365 de l'ARRG dont le démarrage est souhaité en mars 2027.](#)

Les attendus seront décrits ultérieurement, en [partie 5.](#)



2. CLAUSES GENERALES

2.1. Cadrage de la réponse

2.1.1. Engagement de la réponse

Les réponses données dans le cadre de ce CCTP selon les spécifications demandées engagent le candidat.

Les candidats se doivent de signaler toute erreur, omission, imprécision, contradiction ou ambiguïté qu'ils pourraient déceler dans les documents faisant partie de la présente consultation.

2.1.2. Format du mémoire technique

Pour chaque prestation demandée par la SAARRG, le titulaire devra rappeler le besoin et le contexte de la demande dans son mémoire technique et y apporter sa réponse. Le mémoire technique du candidat ne pourra excéder 50 pages hors annexes.

2.1.3. Synthèse des attendus de réponse

Le soumissionnaire devra fournir en réponse :

- Le DPGF/BPU/SCENARIO rempli
- Un mémoire technique incluant :
 - Un planning détaillé de la phase d'initialisation.
 - La description de la démarche incluant les différentes phases et la gouvernance/comitologie associée.
 - Le dispositif prévu, son organisation (équipes, rôles, responsabilités, etc.)
 - Les outils de la prestation (ticketing, suivi/reporting, etc.)
 - Un tableau précisant le périmètre inclus au forfait, le périmètre traité sur bon de commande et le périmètre exclu.
 - Les hypothèses de charge retenues pour établir le forfait annuel.
 - Le nombre de jours inclus dans le forfait annuel.
 - Les CV des intervenants clés pressentis.
 - Les certifications Microsoft des intervenants.
 - Le statut du candidat dans le Microsoft Cloud Partner Program.
 - Une matrice RACI.
 - Une procédure d'escalade.
 - Une proposition de tableau de bord de suivi.
 - Un retour d'expérience/présentation sur des contrats de maintenance sur un périmètre M365
 - Le clausier RGPD complété par le titulaire (ARRG_clausier RGPD_maintenanceM365.docx).
 - L'engagement de confidentialité complété par le titulaire (ARRG_NDA-engagement confidentialité.docx).
 - Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) complété par le titulaire (ARRG_Plan-assurance-securite_PAS.docx).
 - Le clausier sécurité SI signé par le titulaire (ARRG_Clausier SSI_MaintenanceM365.docx).



- La charte prestataire SI signée par le titulaire (ARRG_Charte prestataires SI.doc)
- Pour chaque prestation attendue :
 - Les éléments attendus dans les parties relatives à chaque prestation ci-dessous

Note : Les critères de sélection des offres sont détaillées à l'article 8.2.2 du Règlement de la Consultation.

2.1.4. Conditions d'intervention

2.1.4.1. Prestation du titulaire

Le titulaire est **entièrement responsable vis-à-vis de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros** de la bonne exécution des prestations, objet du présent CCTP, en toutes circonstances.

À ce titre, le titulaire a une obligation de résultats.

Le titulaire s'engage à ce que **l'exécution de ces prestations n'entraîne aucune perturbation** dans la bonne marche de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros.

De plus, le titulaire sera **soumis aux règlements en lien avec les activités** de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros.

2.1.4.2. Respect du code du travail

Le personnel restera soumis à l'autorité et au contrôle de son employeur (le titulaire) et ne pourra en aucun cas être assimilé à un salarié de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros. Le titulaire est seul responsable des agissements de son personnel.

En conséquence, le personnel du titulaire recevra ses directives uniquement du personnel d'encadrement du titulaire. À ce titre, le titulaire nommera un personnel d'encadrement qu'il maintiendra pour conduire les prestations.

Le personnel d'encadrement sera en outre chargé de la discipline et de la gestion du personnel.

Le personnel d'encadrement du titulaire sera chargé de transmettre l'état d'avancement des prestations au responsable de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros. Le titulaire communiquera à l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros le nom de ce responsable avant le début d'exécution des prestations.

Le titulaire sera libre d'effectuer des rotations de son personnel ainsi que de son personnel d'encadrement. Le titulaire s'assurera, néanmoins, que les prestations continuent d'être exécutées sans interruption contractuelle et au même niveau de qualité requis par les dispositions du présent CCTP.



2.2. Sécurité de l'information et cybersécurité

2.2.1. Clausier contractuel de Sécurité des Systèmes d'information

Dans le cadre de cet accord-cadre, un clausier contractuel en Sécurité des Systèmes d'information doit être signé par le candidat. Ce clausier présente les responsabilités et obligations en matière de sécurité des systèmes d'information à la charge du Titulaire.

Le clausier Sécurité des Systèmes d'Information est fourni en annexe du CCTP.

2.2.2. Plan d'Assurance Sécurité

Dans le cadre de la Prestation objet de cet accord-cadre, le Titulaire devra compléter un Plan d'Assurance Sécurité.

Ce document contient l'ensemble des mesures de sécurité techniques, humaines et organisationnelles que le titulaire s'engage à mettre en œuvre et à maintenir tout au long de la prestation.

Le PAS est fourni en annexe du CCTP.

2.2.3. Engagement de confidentialité

L'ensemble des informations qui seront communiquées au cours des prestations restent confidentielles, elles ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers ou à des membres du personnel du titulaire non appelés à participer à l'exécution des prestations, sauf si la divulgation est nécessaire en raison d'obligations légales, comptables ou réglementaires échappant au contrôle du titulaire retenu.

Un engagement de confidentialité doit être complété et signé par le Titulaire avant toute mise en œuvre des prestations.

L'engagement de confidentialité est fourni dans la consultation.

2.2.4. Clausier RGPD

Dans le cadre de cet accord-cadre, un clausier RGPD doit être signé par le candidat. Ce clausier encadre les aspects liés au respect du règlement sur la protection des données personnelles (RGPD).

Le clausier RGPD est fourni en annexe du CCTP.

2.2.5. Charte prestataire

Une charte prestataire sera signée à la notification de l'accord-cadre par chaque agent du titulaire qui sera amené à intervenir dans le cadre des prestations. Cette charte permet d'encadrer les actions du prestataire et de responsabiliser chaque individu sur les actions qu'il réalise.

La charte prestataire est fourni en annexe du CCTP.



2.2.6. Exigences cybersécurité

Les exigences en matière de sécurité SI à respecter dans le cas d'une prestation d'infogérance de type gestion, maintenance, exploitation, supervision ou administration des infrastructures réseaux, systèmes, sécurité ou applicatives du SI ARRG, sont présentées dans l'annexe « **An-nexe 1 – Exigences de sécurité** » du présent CCTP.

Le candidat doit obligatoirement apporter une réponse pour chacune des exigences listées en indiquant :

- Le statut de sa réponse vis-à-vis de l'exigence (conforme/non conforme/partiellement conforme)
- Tout commentaires, contre-indication ou contrainte en lien avec l'exigence. Le prestataire peut faire des renvois vers des documents fournis en annexe de son mémoire technique

2.2.7. Politiques et Procédures de sécurité SI

Le titulaire devra se conformer aux politiques et procédures de sécurité SI de la SA ARRG dans le cadre des prestations réalisées.

Ces documents seront fournis au prestataire au démarrage des prestations. Quelques exemples (liste non exhaustive) :

- PSSI (Politique de Sécurité des Systèmes d'information)
- Procédure de maintien en condition de sécurité
- Procédure de gestion des incidents de sécurité SI et cybercrises
- Procédure de gestion et de revue des droits informatiques
- Procédure de gestion des paramètres de sécurité SI
- ...

Le titulaire devra appliquer le principe du moindre privilège pour tout accès à l'environnement M365 de l'ARRG. Les accès administrateurs devront être nominatifs, tracés, protégés par MFA et validés préalablement par l'ARRG. Aucun compte générique ne sera autorisé pour les actions d'administration. Toute sortie ou remplacement d'un intervenant devra entraîner la suppression ou la modification des accès associés sous 24 heures.



3. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

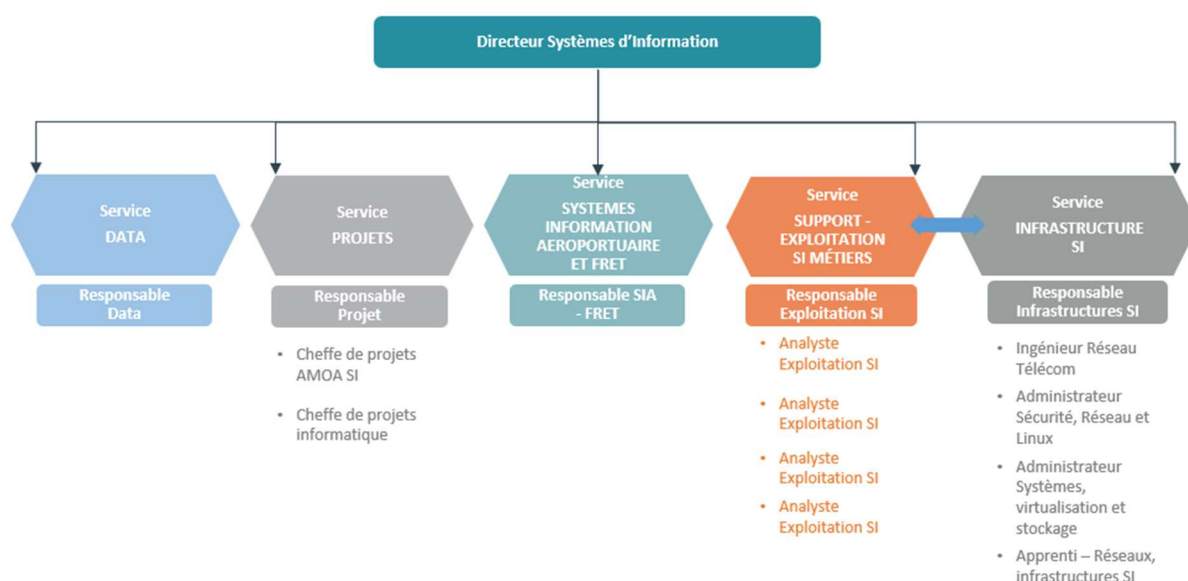
3.1. Organisation de la DSI

La Direction des Systèmes d'Information a subi plusieurs évolutions au cours des 5 dernières années tant organisationnelles que techniques. La DSI a dû faire évoluer son infrastructure SI et adapter son équipe.

De ce fait, une réorganisation fonctionnelle de la Direction a été proposée avec l'identification de nouvelles compétences primordiales afin de maintenir en condition opérationnelle et de sécurité les SI, accompagner les projets métiers, tout en répondant aux enjeux stratégiques de la SAARRG.

La Direction des Systèmes d'Information se décompose en 5 services :

- Le service Data
- Le service Projets
- Le service SI Aéroportuaire et Fret
- Le service Support - Exploitation des SI métiers
- Le service Infrastructures des SI



Effectif global: 15

↔ Suppléance

Ces équipes sont présentes sur site en horaires ouverts du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

A noter que certains membres des équipes effectuent une astreinte hebdomadaire :

- Astreinte niveau 1 : service support – exploitation SI
- Astreinte niveau 2 : service infrastructure SI

Pour information, la DSI est une direction du pôle Finances – Fonctions Support et travaille en collaboration avec le RSSI situé dans le pôle Secrétariat Général – Risque et Conformité.



3.2. Intervention sur site et fonctionnement

Actuellement la DSI assure, avec ses équipes, le 1er et 2ème niveau d'intervention en cas de panne.

Ce service est assuré en horaire ouvré via les équipes du service Exploitation SI pour le niveau 1 et l'équipe du service Infrastructure SI pour le niveau 2.

Hors horaire ouvré, les mêmes équipes effectuent une astreinte à tour de rôle. Le personnel effectuant l'astreinte intervient à distance lorsque cela est possible ou se déplace si nécessaire.

En cas d'anomalies ou de demandes plus complexes, la DSI escalade les sujets au prestataire actuel assurant la maintenance M365.



4. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

4.1. Environnement technique

L'ARRG dispose des **licences** suivantes :

Licences	Quantité
Entreprise Mobility + Security E5 (EMS + E5)	320
Microsoft Exchange plan 1	120
Microsoft Exchange plan 2	2
Microsoft 365 Copilot	47
Microsoft Defender for Office 365 plan 1	320
Office E1	135
Office E3	190
Office E5	5
Power BI Pro	30
Microsoft Teams Premium	2
Microsoft Visio (plan 2)	10
Extra file storage (7.79 To)	9002
Planner / Planificateur (plan 1) / anc. Project Plan 1	9
Planificateur et Project (plan 3)	2
Planificateur et Project (plan 5)	1

! Les licences et leur quantité peuvent être amenées à évoluer.

Les **outils déployés** sont :

- Messagerie
- Chiffrement de la messagerie
- Pack Office 365
- Intune
- Authentification / SSO / MFA via Microsoft Authenticator
- Varonis SaaS for Microsoft 365
- KeepIt
- Microsoft Purview (Data Loss Prevention, ...)
- Mailarchiva Cloud
- Deux boîtes de séquestre s'appuyant sur Exchange Plan 2 et utilisant une règle de transport
- Serveur Edge Microsoft pour l'envoi de mail depuis Exchange On-premise et bénéficiant de la sécurité de Microsoft Defender 365
- API Microsoft Graph pour des besoins spécifiques



Les solutions Keepit, Mailarchiva Cloud et Varonis SaaS for Microsoft 365 sont mentionnées au titre de l'écosystème existant. Leur maintenance applicative propre n'est pas incluse dans le forfait, sauf mention contraire. Le titulaire interviendra sur les interactions avec l'environnement M365, notamment les règles Exchange, les connecteurs, les flux, les droits ou les paramètres nécessaires à leur bon fonctionnement.

Pour l'API Microsoft Graph, le périmètre forfaitaire porte sur le maintien des flux existants et leur modification simple. Toute création, refonte ou évolution majeure fera l'objet d'un bon de commande.

Quant à Intune, il s'agit de notre solution de MdM en remplacement de MdM Airwatch Workspace One. Nous procédons actuellement à l'enrôlement de nouveaux équipements sous Intune et à la migration, petit à petit, des équipements sous Airwatch Workspace One.

Nous l'utilisons pour la gestion des tablettes, Smartphones et des politiques de sécurités.

Nos PCs bureautiques sont également enrôlés sous Intune.

L'environnement technique est constitué comme suit :

- En **mode hybridation avec un AD Connect** : un connecteur AD Connect a été mis en place entre l'AD Interne et l'AD Azure.
- Utilisation d'**Exchange M365 pour les mails**.
- Protection mail et antispam/phishing via **Defender**.
- Sauvegarde de l'infrastructure M365 via **Keepit**.
- Utilisation de **Power BI avec un serveur gateway on-premise** pour la publication des rapports.
- Environnement de la PowerPlatform (PowerApps, PowerAutomate)

! L'environnement technique est amené à évoluer (par exemple mise en place de Prim'X Orizon)

4.2. Environnement fonctionnel

Les **outils collaboratifs** suivants sont utilisés par les utilisateurs :

- OneDrive
- SharePoint
- Intranet
- Teams
- Hub Teams
- Copilot
- Planner
- Visio



- PowerBI (accès limité à 30 collaborateurs, hors périmètre de la prestation de maintenance prévue dans le cadre de ce CCTP.)
- Power Apps / Power Automate (hors périmètre de la prestation de maintenance prévue dans le cadre de ce CCTP.)

Les outils Power BI, Power Apps, Power Automate sont exclus du forfait de maintenance socle. Ils pourront faire l'objet de prestations complémentaires sur bon de commande, après validation préalable de l'ARRG.

A titre informatif :

- La volumétrie actuelle de SharePoint est de 8.43 To.
- Nous disposons de 783 sites et 214 espaces Teams.



5. PRESTATIONS ATTENDUES

La DSI de l'ARRG souhaite faire appel à un prestataire pour la maintenance de l'environnement M365 (hors outils de la Power Platform). L'objet de ce CCTP porte alors sur cette prestation :

- Correctif.
- Evolutif.
- Préventif.

Les prestations demandées sont :

- Une phase d'initialisation.
- La maintenance corrective, évolutive et préventive.
- La documentation liée aux corrections, évolutions ou autres prestations
- Une phase de réversibilité/transférabilité.

Le forfait annuel de maintenance socle couvre les prestations expressément listées dans le présent CCTP, comprenant entre autres l'environnement technique et fonctionnel décrit ci-dessus. Les prestations non décrites ou dépassant le périmètre forfaitaire seront traitées sur bon de commande, après validation écrite de l'ARRG.

Ces prestations pourront se réaliser à distance mais l'Aéroport la Réunion Roland Garros se réserve le droit de demander au titulaire, peu importe le type d'intervention, de venir sur place effectuer l'intervention ou actions demandées.

La prestation de maintenance M365 aura une durée de 3 ans, reconductible 2 fois pour un an.

🔗 Les outils de la Power Platform (Power BI, Power Apps, Power Automate) sont hors périmètre du forfait de maintenance socle. L'ARRG se réserve le droit de solliciter le titulaire sur ces sujets via le BPU, sans engagement automatique dans le forfait.

5.1. Phase d'initialisation

5.1.1. Déroulement de la phase d'initialisation

Cette phase a pour objectif de permettre au titulaire de mettre en œuvre l'organisation nécessaire à sa prestation et à assurer la prise en main de l'environnement M365 de l'Aéroport la Réunion Roland Garros et des outils nécessaires à la prestation décrite dans le présent CCTP avec les niveaux de service attendus.

La phase d'initialisation est fixée à 6 semaines maximum, avec possibilité d'extension jusqu'à 3 mois sur justification. Le candidat proposera un planning détaillé et argumenté. Une durée supérieure devra être justifiée dans le mémoire technique et validée par l'ARRG. La prise en charge opérationnelle sera progressive, avec bascule formelle à l'issue de la vérification d'aptitude.



Cette phase débutera au moins 6 semaines avant la fin du contrat actuel, soit vers début février 2027. Pendant cette phase, les pénalités de type « phase opérationnelle » ne sont pas appliquées.

Cette phase couvre la période de transition permettant le **transfert de responsabilité technique des fonctions exécutées par le prestataire sortant**.

Durant cette période qui sert de transition, le titulaire du présent marché devra procéder à la migration des services en cours d'exécution.

Le transfert devra notamment porter sur :

- La présentation du contexte de l'Aéroport de la Réunion Roland Garros : organisation.
- La présentation et appropriation du contexte technique et fonctionnel de l'environnement M365.
- La prise en compte des tickets et leurs traitements.

Pendant cette phase, le titulaire entrant n'a pas en charge les prestations définies dans le présent cahier des charges qui sont assurées dans le cadre de l'ancien marché par le titulaire précédent encore en place ou par les équipes de l'ARRG.

Les collaborateurs de la DSI fournissent au nouveau titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du titulaire sortant à fournir les services objet de l'accord-cadre.

La principale responsabilité de l'ARRG est de collaborer activement au succès de cette phase en fournissant les données et éléments d'informations nécessaires.

La principale responsabilité du titulaire est de mettre en œuvre les moyens nécessaires :

- A la réalisation des services afin de garantir l'atteinte des résultats visés.
- Pour s'approprier l'environnement et les outils mis à sa disposition.
- Pour participer au processus de transférabilité du titulaire sortant en collaboration avec l'équipe de ce dernier et avec la DSI de l'ARRG.
- Pour assurer la maîtrise d'œuvre de cette phase.

Il est attendu certains livrables du titulaire durant cette phase :

- Inventaire des règles Exchange
- Schéma du mailflow en place et proposition d'optimisation
- Inventaire des applications créés sur le tenant et les APIs associés
- Etat des lieux de la sécurité du tenant par rapport aux baselines Microsoft et optimisation

Réponse attendue dans le cadre de la consultation :

Dans son mémoire technique, le titulaire, en mettant en avant son savoir-faire, aura **décrit dans son offre de quelle manière il prévoit d'assurer la phase d'initialisation** en fonction des éléments et attentes précisés dans le présent CCTP.

Le titulaire proposera également un **planning de l'initialisation** en précisant les jalons.

Un document de vérification d'aptitude sera complété à l'issue de la phase d'initialisation.



5.1.2. Réunion de lancement

Une réunion de lancement avec le comité de pilotage sera organisée au plus tard au démarrage de la phase de réversibilité avec le prestataire sortant.

Le titulaire assure pour cette réunion une présentation du lancement de la prestation et de la phase d'initialisation. Il devra fournir les livrables associés comportant à minima les éléments suivants :

- Ressources mises en œuvre, présentation des équipes.
- Organisation, rôles et responsabilités (matrice RACI).
- Méthodologie retenue pour préparer et réaliser les prestations du marché.
- Niveaux de services sur lesquels il s'est engagé.
- Démarche de transfert de responsabilité avec les équipes en place.
- Plan de transfert de compétence

5.2. Phase de maintenance

5.2.1. Maintenance corrective

Le support H24 7j/7 s'applique uniquement aux incidents critiques affectant de manière généralisée l'accès aux services M365 de l'ARRG ou présentant un risque de sécurité avéré. Les autres incidents sont traités en heures ouvrées, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, heure de La Réunion.

La DSI de la SA ARRG centralisera les incidents pour les déclarer, sous forme de ticket sur l'outil du prestataire, auprès du prestataire retenu. Cet outil servira à suivre les temps de GTI/GTR et les SLAs.

Pour les incidents majeurs, l'ARRG souhaite un numéro de contact unique (numéro d'astreinte) pour alerter le prestataire.

Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut par le prestataire ou de la demande d'intervention de la SA ARRG et jusqu'à leurs résolutions. Tout constat du défaut devra être tracé et horodaté.

Délais d'intervention souhaités :

Les délais attendus de prise en compte de résolution sont établis en fonction de la criticité des services concernés ainsi que de la nature de l'incident.

Les incidents sont classés selon les niveaux suivants (G = Gravité) :

- G1 - Critique :
 - Description : Service M365 majeur indisponible pour l'ensemble de l'ARRG, compromission avérée, blocage généralisé MFA, incident de sécurité majeur, indisponibilité généralisée de la messagerie ou de l'authentification. Tout incident entraînant une indisponibilité totale d'accès ou de l'utilisation de M365.
 - GTI : 1 heure H24 7j/7.
 - GTR (Délai cible de rétablissement ou contournement) : 4 heures.



- G2 - Majeure
 - Description : Service dégradé pour une direction entière ou un groupe important d'utilisateurs, sans contournement satisfaisant. Tout incident M365 entraînant une utilisation ou expérience dégradée de l'utilisation M365.
 - GTI : 4 heures ouvrées.
 - GTR (Délai cible de rétablissement ou contournement) : 2 jours ouvrés.
- G3 - Standard :
 - Description : Incident limité à un utilisateur ou à un périmètre restreint, avec contournement possible.
 - GTI : 1 jour ouvré.
 - GTR (Délai cible de traitement) : 5 jours ouvrés.
- G4 - Demande :
 - Description : Assistance, conseil, modification mineure, vérification, documentation ou demande d'analyse, optimisation de licence ...
 - GTI : Prise en compte sous 2 jours ouvrés
 - Délai de réalisation selon complexité et l'urgence de l'ARRG, nécessitant un accord préalable de l'ARRG.

L'aéroport se réserve le droit de requalifier un incident qu'il juge non adapté à la criticité de sa situation.

Lorsque la résolution dépend de Microsoft ou d'un tiers, le titulaire reste responsable du pilotage, de l'escalade, du suivi, de la relance et de la communication auprès de l'ARRG. Les engagements portent alors sur la qualité du pilotage, la fréquence des points d'avancement et la mise en œuvre des contournements.

La sollicitation de Microsoft ou d'un Tiers doit se faire durant le délai de rétablissement ou de contournement.

Ci-dessous un tableau résumé :

Gravité	GTI	GTR	Jours	Amplitude horaire
1	1 Heure	4 Heures	7 jours /7	24 Heures / 24
2	4 Heures	2 jours	5 jours /7	8:00 H – 18:00 H
3	1 jour	5 Jours	5 jours /7	8:00 H – 18:00 H
4	2 jours	-	5 jours /7	8:00 H – 18:00 H

Livrables attendus en cours d'exécution de la maintenance :

- Résolution des incidents.
- Compte-rendu d'intervention avec description de la résolution, date et heure de déclaration, délai de prise en charge et délai de résolution.
- Actualisation de la documentation ARRG.



- Matrice utilisateurs côté titulaire définissant les droits et rôles de chaque utilisateur devant intervenir sur l'environnement M365. Cette matrice devra être maintenue à jour par le titulaire en cas de départ et nouvel arrivant.

Réponse attendue dans le cadre de la consultation :

- Tarif horaire d'intervention par tranche horaire (heure Réunion) saisie dans le DPGF.
- Description des outils et moyens mis à disposition pour la déclaration et le suivi des incidents.
- Liste des briques couvertes par une maintenance corrective proposée par le soumissionnaire.
- Contrat type de maintenance corrective
- Statut du candidat dans le Microsoft Cloud Partner Program, notamment les désignations Solutions Partner utiles au périmètre du marché, par exemple Modern Work, Security, Infrastructure Azure ou Data & AI. Le candidat précisera également les certifications Microsoft détenues par les intervenants pressentis.
- Description de la procédure d'escalade vers Microsoft.
- Modalités de suivi des tickets Microsoft.
- Modalités de communication avec l'ARRG en cas d'incident critique ou majeur (G1 ou G2).
- Liste des profils mobilisables, avec niveau d'expertise et certifications.

5.2.2. Maintenance évolutive et préventive

Le prestataire devra **expliquer l'ensemble des prestations possibles** qu'il pourra proposer **dans le cadre de la maintenance évolutive et préventive sur les outils de la suite Microsoft 365**.

Le prestataire assurera **une veille active** sur les évolutions Microsoft 365 susceptibles d'impacter l'environnement ARRG et sa sécurité. Il présentera les changements significatifs (changement des blocs d'adresse IP de Microsoft, évolution de licence, de fonctionnalités, obsolescence, ...), les risques associés, les préconisations et le plan d'action proposé lors des comités de pilotage.

Le prestataire devra proposer une politique de maintenance évolutive et préventive cohérente à notre besoin. Ainsi, **le prestataire devra**, entre autres, **s'assurer que les mises à jour appliquées par ses soins :**

- **Ne perturbent pas le bon fonctionnement des outils.**
- **Soient en corrélation avec le paramétrage initial.**
- **Suivent les bonnes pratiques de chaque solution.**

Le prestataire devra aussi **préciser la périodicité des vérifications, les modalités d'intervention et de retour sur intervention...**

La maintenance préventive inclura à minima :

Livrables	Périodicité
Une revue des comptes à privilèges M365	1/trimestre
Une revue des rôles administrateurs Entra ID et M365	1/trimestre
Une vérification des alertes Defender for Office 365	1/trimestre
Une revue des politiques MFA et accès conditionnel liées à M365	1/trimestre
Des recommandations de durcissement	1/trimestre



Un contrôle des règles Exchange	1/semestre
Un contrôle des connecteurs Exchange	1/semestre
Un contrôle des applications et leur autorisation	1/an
Une revue des partages externes SharePoint et OneDrive	1/an
Une revue des secrets d'application et des certificats	1/an

Ces revues s'inscrivent dans une démarche de contrôle léger et périodique. Tout audit approfondi, refonte de paramétrage ou chantier de durcissement fera l'objet d'un bon de commande.

Réponse attendue dans le cadre de la consultation :

- Tarif horaire d'intervention par tranche horaire (heure Réunion) saisie dans le DPGF.
- Description des prestations de maintenance préventive et évolutive proposées.

Des éléments de réponse complémentaires sont possibles.

5.2.3. Prestations à bon de commande

Dans le cadre de la maintenance, l'Aéroport la Réunion Roland Garros peut être amené à solliciter des prestations complémentaires qui feront l'objet de bon de commande.

Les prestations non incluses dans le forfait annuel feront l'objet de bons de commande, sur la base du BPU. Aucune prestation hors forfait ne pourra être engagée sans validation écrite préalable de l'ARRG.

Relèvent notamment du bon de commande :

- Les interventions sur site
- Les prestations Copilot et ses dérivés, Microsoft AI, toute IA de Microsoft, autre IA nécessitant une interconnexion avec Microsoft 365
- Les prestations Power BI, Power Apps, Power Automate
- Les évolutions majeures SharePoint ou Intranet
- Les audits sécurité approfondis
- Les refontes de politiques Purview
- Les ateliers d'architecture
- Les prestations de conduite du changement
- Les nouveaux déploiements
- Les migrations ou transformations majeures
- Les développements ou évolutions autour de l'API Graph

Le candidat précisera dans le BPU :

- Taux horaire en heures ouvrées
- Taux horaire hors heures ouvrées
- Taux d'intervention H24
- Prix journée consultant M365
- Prix journée expert sécurité M365
- Prix journée architecte M365
- Prix journée expert Exchange SE et 365
- Prix journée conduite du changement
- Prix intervention sur site à La Réunion
- Frais de déplacement applicables



Le titulaire pourra également être sollicité, via bon de commande, pour la réalisation d'audits ponctuels de l'environnement Microsoft 365, incluant notamment :

- Analyse de la gouvernance du tenant (Entra ID, rôles, applications, paramètres globaux)
- Analyse des performances et de l'expérience utilisateur (connectivité M365, Exchange, causes de lenteur)
- Analyse des usages des outils Microsoft 365 (Teams, Outlook, collaboration) et identification des axes d'optimisation
- Revue des configurations de sécurité (Exchange Online, protection anti-phishing, flux mails)
- Analyse des solutions associées (Intune, Microsoft Purview, Power Platform)
- Analyse de l'usage des licences et optimisation du licensing.

Ces prestations donnent lieu à la production d'un rapport d'audit incluant un état des lieux, des écarts aux bonnes pratiques et un plan d'actions priorisé.

Les interventions sont réalisées sur la base du BPU (prix journalier) et déclenchées après validation préalable de la DSI.

5.3. Phase de réversibilité/transférabilité

5.3.1. Plan de réversibilité/transférabilité

Le plan de réversibilité sera initialisé pendant la phase d'initialisation, puis mis à jour au minimum une fois par an et à chaque évolution significative de l'environnement ou de la prestation.

Afin d'être en mesure de garantir la réversibilité / transférabilité, le titulaire prépare le déroulement de cette période tout au long de la période d'exécution du marché, et ce dans le respect des procédures en vigueur.

Il prend soin de mettre à jour et d'enrichir en permanence un plan de réversibilité / transférabilité et s'interdit de mettre en œuvre des solutions « non transférables » ou non basées sur des produits standards du marché pendant toute la durée d'exécution du marché sans l'accord formel de l'Aéroport la Réunion Roland Garros.

Le plan de réversibilité / transférabilité contiendra à minima les éléments suivants :

- L'ensemble des informations constituant le marché
- L'ensemble de la documentation constituée
- Plan qualité d'exploitation : procédures et modes opératoires
- Les actions en cours et l'historique des incidents d'exploitation des 3 derniers mois
- La base de connaissance des incidents

Le titulaire devra présenter en annexe de sa réponse un exemple de plan de réversibilité / transférabilité avec les documents déjà en sa possession.



Le titulaire sortant devra accompagner le titulaire entrant ou les équipes de l'ARRG pendant la période de réversibilité, dans la limite des prestations prévues au marché. Cette phase inclura le transfert des connaissances, la revue des tickets ouverts, la remise documentaire et la restitution des accès.

La période de réversibilité est fixée à 30 jours ouvrés, sauf proposition mieux-disante du candidat. Le titulaire précisera dans son mémoire technique l'organisation, les charges et les livrables associés.

5.3.2. Déroulement de la phase de réversibilité/transférabilité

Le titulaire du marché arrivant à échéance doit fournir, à l'Aéroport la Réunion Roland Garros ou au futur titulaire, un accès aux matériels et aux logiciels, sous réserve que cet accès n'affecte pas l'aptitude du titulaire du présent marché à fournir les services objets du marché.

Pendant la période de transition, le titulaire remettra à l'Aéroport la Réunion Roland Garros l'intégralité des livrables à jour relatifs aux demandes, aux procédures, aux modes opératoires, aux méthodes mises en œuvre et à leurs améliorations ou évolutions ainsi que les éventuels outils développés dans le cadre de la prestation ainsi que tous les documents jugés pertinents par l'Aéroport la Réunion Roland Garros.

Durant la période de réversibilité, le titulaire continue à assurer la responsabilité pleine et entière de la prestation au titre du marché.

L'Aéroport la Réunion Roland Garros rappelle que les contraintes d'exploitation restent inchangées jusqu'à la fin du marché.

Trois mois avant l'échéance du marché, le titulaire active la procédure de réversibilité / transférabilité sur la base du plan de réversibilité / transférabilité validé par l'Aéroport la Réunion Roland Garros.

L'ensemble des livrables en l'état sera remis à l'Aéroport la Réunion Roland Garros pour vérification au plus tard 10 jours ouvrées après le déclenchement de la période de réversibilité / transférabilité.

Le titulaire assurera lors du Comité de Pilotage du jour du démarrage de la période de réversibilité / transférabilité une présentation du plan de réversibilité / transférabilité et ses livrables associés.

Durant la période de transition, le titulaire applique le plan de réversibilité.

Le passage de cette étape est matérialisé par la Vérification de Service Fait (VSF) du dernier mois du marché, signée en séance par les parties.

Le titulaire entrant aura détaillé dans son mémoire technique l'organisation qu'il compte mettre en place pour cette phase.

À l'issue de cette période, le titulaire sortant restituera à l'Aéroport la Réunion Roland Garros la totalité des documents, fichiers, données, etc... générée au titre du marché. Il s'engage aussi à ne conserver aucune copie des fichiers ou documents restitués.



5.3.3. Monitoring de la réversibilité

L'objet du Plan de réversibilité est de préciser les modalités de cession des prestations objet du contrat à l'Aéroport la Réunion Roland Garros (réversibilité) ou à un prestataire tiers désigné par ce dernier (transférabilité) en cas de rupture du contrat de maintenance.

Il décrit :

- Les composantes de la réversibilité / transférabilité.
- Les modalités de mise à jour de ces composantes.
- La préparation de la phase de réversibilité / transférabilité.
- La mise en œuvre de la phase de réversibilité / transférabilité en fin de prestation.

Le plan de réversibilité est construit par le titulaire dès le début du contrat. Il doit comporter au minimum :

- Une planification de la réversibilité avec les jalons, la liste des processus à transférer, les modalités de prise en charge, les équipes concernées, les compétences et les formations nécessaires ainsi que les transferts de connaissances à opérer.
- Un plan de continuité de service sur la base de l'analyse des risques associés à la réversibilité, en détaillant les activités et les acteurs de ce plan (entrants et sortants).
- L'organisation du transfert et la prise en charge des connaissances sur la base des inventaires, comprenant tous les référentiels techniques, mais également les exigences métiers spécifiques au maître d'ouvrage et à ses utilisateurs finaux, les exigences de sécurité, de respect des normes, les risques identifiés pour le service, les actions préventives et correctives nécessitant l'interaction avec les utilisateurs.
- Les modalités de réception de chacune des prestations de réversibilité.

5.4. Liste des indicateurs et pénalités

L'Aéroport de la Réunion - Roland Garros spécifie une liste d'indicateurs opérationnels dès à présent. Ces derniers pourront être complétés par d'autres indicateurs selon la vision du titulaire.

Ces indicateurs sont enrichis et/ou réajustés par l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros ou sur proposition du titulaire afin d'améliorer la qualité du service rendu. Ces évolutions sont présentées et entérinées en Comité de Pilotage.

La liste des indicateurs peut être amenée à évoluer en cours de marché.

Les pénalités s'appliqueront sur la base de points. La valeur d'un point est de 100€ HT. Le décompte sur un trimestre sera réalisé en Comité de Pilotage, et la valeur cumulée des points de pénalité fera l'objet d'une facture émise par l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros et adressée au titulaire. Les pénalités s'appliqueront également au dixième manquant de la colonne « Seuil » et non à l'unité près ; tout ceci dans le but de pouvoir suivre les SLA au plus près des objectifs de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros.

Le montant cumulé des pénalités est plafonné à 15% du montant de la facturation annuelle.

Ces indicateurs permettent en particulier de contrôler les engagements définis dans le présent CCTP et peuvent faire l'objet de pénalité selon le tableau ci-dessous :

Pendant la phase INI, les pénalités de type « phase opérationnelle » ne sont pas appliquées.



Chapitres	Code	Description	Seuil	Pénalité associée
Tout le CCTP	LIV-01	Date de livraison de document hors délai (Plan de réversibilité, CR de réunion, etc.)	Dépassement	1 point/jour ouvré de retard
5.1 Phase d'initialisation	INI-01	Dépassement de la durée de phase de Vérification d'Aptitude (non signature/report)	Dépassement	2 points/semaine de retard
5.2 Phase de maintenance	G1-GTI	Dépassement du délai de prise en compte	1h	4 points/heure de retard
	G1-GTR	Dépassement du délai de rétablissement ou contournement	4h	8 points/heure de retard
	G2-GTI	Dépassement du délai de prise en compte	4h	4 points tous les 4h de retard
	G2-GTR	Dépassement du délai de rétablissement ou contournement	2 jours	6 points tous les 2 jours de retard
	G3-GTI	Dépassement du délai de prise en compte	1 jour	3 points par jour de retard
	G3-GTR	Dépassement du délai de rétablissement ou contournement	5 jours	3 points par jour de retard
5.3 Phase de transférabilité/réversibilité	G4-GTI	Dépassement du délai de prise en compte	2 jours	5 points par jour
	REV-01	Retard d'activation de la procédure de réversibilité	Dépassement	1 point/semaine de retard
	GDOC-01	Temps de mise à jour de la base de connaissance à la suite d'une résolution ou d'un besoin d'évolution	3 jours	1 point/jour de retard
6.3 Livrables	GDOC-02	Mise à jour de la documentation ARRG	3 jours	1 point/jour de retard

G1-GTI :

Non-respect du délai de prise en compte d'un incident G1.

Pénalité : 3 points par incident.

G1-SUIVI :

Absence de point d'avancement selon la fréquence convenue en cellule de crise.

Pénalité : 2 points par manquement.

G2-GTI :

Non-respect du délai de prise en compte d'un incident G2.

Pénalité : 1 point par incident.

COPIL-01 :

Support ou rapport COPIL non transmis dans les délais.

Pénalité : 1 point par jour ouvré de retard.



DOC-01 :

Compte rendu d'intervention non transmis dans les délais.

Pénalité : 1 point par jour ouvré de retard.

DOC-02 :

Documentation ARRG non mise à jour dans les délais.

Pénalité : 1 point par jour ouvré de retard.

REV-01 :

Retard d'activation de la procédure de réversibilité.

Pénalité : 1 point par semaine de retard.



6. PILOTAGE

6.1. Organisation des équipes

6.1.1. Equipe DSI de l'ARRG

Les principaux acteurs de la Direction des Systèmes d'Information de l'ARRG sont :

Acteur	Rôle
Le responsable du contrat	• Est l'interlocuteur privilégié du responsable du contrat de service (SDM) et du responsable commercial du titulaire • Réalise le suivi contractuel du marché (respect des engagements de service) • Participe aux différents comités • Assure la chefferie de projet en phase d'initialisation (INI) et de transférabilité (TRANS) • Assure le suivi global de la prestation (RUN) • Est le garant de la mise à jour de la documentation • Contrôle la facturation
Le responsable du service infrastructure SI	• Assure le suivi global de la prestation • Gère les opérations de vérifications • Valide les documents techniques • Participe aux comités techniques
Le responsable du service exploitation SI	• Assure le suivi global de la prestation • Gère les opérations sur site du titulaire • Valide les documents techniques • Participe aux comités techniques
Responsable Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)	• Est l'interlocuteur privilégié du responsable sécurité du compte • Participe aux comités de pilotage et cellules de crise • Valide les documents de sécurité (PAS)

6.1.2. Equipe du titulaire

Le titulaire mettra en œuvre une équipe permettant d'assurer l'ensemble des prestations attendues dans le cadre de la maintenance.

Il présentera l'équipe pressentie dans sa réponse.

6.2. Comitologie

Il est attendu du prestataire, pour chacune des phases de la prestation, la coordination avec le chef de projet de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros et le suivi de la prestation.



Dans ce cadre, les réunions suivantes et les livrables qui y sont liés sont attendus :

- **Comité de Pilotage (COPIL)** : fréquence mensuelle en phase d'initialisation et trimestrielle en phase de maintenance.

Contenu

- Présentation par le titulaire des tableaux de bord présentant les indicateurs sollicités par de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros.
- Analyse des éventuels écarts avec les informations de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros.
- Analyse des faits marquants sur la période.
- Identification et planification des mesures correctives à mettre en place.
- Validation des demandes d'évolution.
- Point sur la gouvernance globale.
- Analyse des rapports d'activité : : indicateurs clés, suivi des dossiers ouverts et clôturés, analyse des demandes en cours (tickets, responsables, dates, statuts, plans d'action).
- Communication avec les parties prenantes.
- Synthèse de la consommation, point sur les commandes et les factures en cours et à venir.
- Suivi des SLA par niveau G1, G2, G3, G4I.
- Suivi des tickets Microsoft ouverts.
- Suivi de la veille Microsoft 365.
- Suivi des alertes et recommandations sécurité M365.
- Suivi de la consommation forfait / BPU.
- Suivi des accès prestataire.
- Suivi des risques et actions préventives.
- Suivi du plan de réversibilité.

Livable et support

- Support de présentation du COPIL, reprenant l'ensemble des éléments cités ci-dessus.
- Indicateurs de suivi d'activité sur la période (trimestre).
- Compte-rendu.

- **Cellule de crise : sur demande.**

La cellule de crise peut être activée à la demande du titulaire ou de l'Aéroport de la Réunion - Roland Garros, notamment dans le cadre d'une alerte de sécurité ou d'un incident majeur.

Pour les incidents G1, le titulaire devra mettre en place un pilotage renforcé avec un point d'avancement régulier selon la criticité, jusqu'au rétablissement du service ou à la mise en place d'un contournement validé par l'ARRG.

Contenu

- Processus d'escalade.
- Évaluation de l'étendue des conséquences de la situation et les risques encourus.
- Décision des actions correctives ou palliatives susceptibles d'améliorer la situation.
- Assurance de la résolution durable du problème.
- Prise des dispositions nécessaires pour éviter que la situation ne se reproduise.
- Définition d'un plan d'actions à mettre en œuvre.



Livrable et support

Un compte-rendu sera alimenté par l'ensemble des constats établis et des décisions prises lors de chaque réunion. Ce compte rendu sera rédigé de façon à avoir un journal reprenant le pas à pas des comptes rendus rédigés pendant toute la durée de la crise.

Des livrables équivalents ou complémentaires peuvent être sollicités.

6.3. Livrables attendus

Les livrables attendus dans le cadre de la réponse sont spécifiés en § 2.1.3. Synthèse des attendus de réponse et ceux requis tout au long de la prestation dans les différents paragraphes relatifs à cette dernière.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse de ces livrables (liste non exhaustive) :

Livrables	Délais
- Inventaire des règles Exchange. - Schéma du mailflow en place et proposition d'optimisation. - Inventaire des applications créés sur le tenant et les APIs associés. - Etat des lieux de la sécurité du tenant par rapport aux baselines Microsoft et optimisation. - Document de vérification d'aptitude.	Au plus tard à la fin de la phase d'Init.
Ordres du jour et documents associés (support de présentation, rapport, bilan...)	3 jours ouvrés avant la date des réunions
Présentation et comptes rendus	3 jours ouvrés après la date des réunions
Commentaire ou validation des comptes rendus	5 jours ouvrés suivant l'envoi du compte-rendu
Plan d'amélioration	15 jours ouvrés après la tenue du comité de pilotage
Documentation de résolution d'incident (<i>Compte-rendu d'intervention avec description de la résolution, date et heure de déclaration, délai de prise en charge et délai de résolution</i>)	5 jours ouvrés suivant la résolution d'incident
Documentation ARRG	5 jours ouvrés après toute évolution, modification.
Matrice utilisateurs côté titulaire définissant les droits et rôles de chaque utilisateur devant intervenir sur l'environnement M365. Cette matrice devra être maintenue à jour par le titulaire en cas de départ et nouvel arrivant	Au démarrage de la prestation et lors de tout changement



- Une vérification des alertes Defender for Office 365 - Une revue des politiques MFA et accès conditionnel liées à M365 - Une revue trimestrielle des comptes à privilèges M365 - Des recommandations de durcissement - Une revue des rôles administrateurs Entra ID et M365	1/trimestre
- Un contrôle des règles Exchange - Un contrôle des connecteurs Exchange	1/semestre
- Un contrôle des applications et leur autorisation - Une revue des partages externes SharePoint et OneDrive - Une revue des secrets d'application et des certificats	1/an
Rapport d'audit	5 jours ouvrés après réalisation d'audit.
Mise à jour du plan de réversibilité / transférabilité	Tout au long de la prestation, le plan doit être actualisé 3 mois avant l'échéance du marché.

