

France-Châtenay-Malabry: Computer-related services

OJ S 95/2023 17/05/2023

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs - ANDRA

National registration number: 39019966900081

Postal address: Parc de la Croix Blanche, 1-7 rue Jean Monnet

Town: Châtenay-Malabry

NUTS code: FR105 Hauts-de-Seine

Postal code: 92298

Country: France

Contact person: Hélène Pourbaix

E-mail: Andrasgda@andra.fr

Telephone: +33 146116350

Internet address(es):Main address: <http://www.andra.fr>Address of the buyer profile: <https://www.marches-publics.gouv.fr>**I.3. Communication**

Access to the procurement documents is restricted. Further information can be obtained at:

<http://www.marches-publics.gouv.fr>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [https://www.marches-](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise)[publics.gouv.fr/?page=Entreprise.](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise)[EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2298506&orgAcronyme=s2d](https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise)**I.4. Type of the contracting authority**

National or federal agency/office

I.5. Main activity

Environment

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Infogérance du système d'information des sites de l'Andra

Reference number: INFRPFADAS230048

II.1.2. Main CPV code

72500000 Computer-related services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Le marché concerne le renouvellement des prestations d'infogérance du système d'information, pour une période ferme de 3 ans et 2 périodes optionnelles de 12 mois chacune. Le marché comporte 2 lots séparés : lot 1 : service desk et proximité, lot 2 : supervision et exploitation/administration d'infrastructures. Les prestations du marché, en obligation de résultat, exigent une réalisation et un pilotage rigoureux. Le titulaire s'engage à mobiliser des intervenants qualifiés et certifiés, à anticiper et parer aux aléas liés aux ressources. Un effort particulier sur la prise en charge de la phase de transition, une parfaite maîtrise de la sécurité et la capacité de réaliser des projets sont attendus. Les prestations sont réalisées sur le territoire de l'union européenne, tous les systèmes d'information utilisés à cette fin ainsi que les collaborateurs du titulaire sont localisés en UE, les échanges sont impérativement en langue française. Le non-respect de cette exigence est éliminatoire.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for all lots

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 2 The contracting authority reserves the right to award contracts combining the following lots or groups of lots:

Le candidat peut candidater pour 1 des 2 lots ou pour les 2 lots.

II.2. Description

II.2.1. Title

Service desk et proximité

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72500000 Computer-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR105 Hauts-de-Seine

NUTS code: FRF22 Aube

NUTS code: FRF32 Meuse

NUTS code: FRD12 Manche

Main site or place of performance: Châtenay-Malabry (92), Soulaines (10), Bure (55), Beaumont-Hague (50)

II.2.4. Description of the procurement

Il porte sur 5 missions principales : support aux utilisateurs, interventions de proximité sur sites, projets, gestion de crise et maintien en condition de sécurité des terminaux utilisateurs. L'Andra est particulièrement attaché au savoir-faire ainsi qu'au savoir-être des intervenants sur la prestation. Les prestations de proximité exigent une présence sur site Andra, la présence sur site ou non pour le service desk est laissée au choix du soumissionnaire. Les sites concernés sont :- le siège à Châtenay-Malabry (92) - les CI2A dans l'Aube - le CMHM (Meuse / Haute - Marne (55)- le CSM dans la Manche - pas de prestation de proximité sur ce site. Support aux 850 utilisateurs (service desk) de l'Andra du lundi au vendredi, de 8h à 18h30. Réalisation des interventions de proximité sur les sites du lundi au vendredi (8h00-18h30 pour le siège, 9h-17h pour les autres sites). La volumétrie, tout type de demandes

/incidents confondus, représente environ 600 tickets/mois. Le périmètre est composé de :- 1200 terminaux utilisateurs (Windows et Linux), - 120 téléphones mobiles (type iPhone inscrits dans un MDM)- 56 imprimantes multifonctions- 51 salles de réunion dont 31 équipées de visioconférence. Le Service desk, en tant que point de contact unique, porte les missions opérationnelles suivantes sur l'ensemble des sollicitations qui lui sont adressées : - Leur prise en compte et qualification- La création ou mise à jour des dossiers associés dans l'outil ITSM- Leur résolution, et à défaut leur escalade auprès des autres équipes de Support (autres équipes du Titulaire, équipes de l'Andra ou équipes d'un tiers nommé par l'Andra)- Leur suivi de bout en bout, indépendamment des équipes en charge de leur résolution ou de leur traitement. En moyenne, on dénombre :- 1500 tickets d'incidents traités /an- 1700 tickets de demandes de services / an. Le service de proximité : Ses missions principales sont les suivantes : - Vérifications quotidiennes ; sauvegardes, visioconférences etc.- Analyse et diagnostic des Incidents escaladés par le Service Desk ou par les autres groupes de support (Lot 2, équipe SOC, experts...)- Intervention sur site sur demandes des autres groupes de support (Lot 2, équipe SOC, experts...)- Résolution et/ou Escalade vers les groupes de support de niveau supérieur des Incidents non résolus (Groupes du Titulaires, d'Andra ou de Tiers nommés par Andra)- Saisie dans l'outil ITSM des incidents, demandes de services, et de l'avancement du dossier- Saisie dans l'outil ITSM de tous les incidents de sécurité. - Détection d'écart (par rapport aux données de la base parc) et notification au gestionnaire des référentiels le cas échéant- Vérification de la conformité des postes de travail vis-à-vis du standard établi (e.g. antivirus, patches de sécurité, version minimale d'application, configuration technique...) et mise en oeuvre des actions nécessaires y compris l'escalade auprès du groupe de support si besoin - Mise à jour du catalogue applicatif sur le poste de travail- Gestion de la maintenance des terminaux utilisateurs- Création des masters et masterisation des postes- Gestion du stock et des réformes- Rédaction des procédures d'intervention. En moyenne et tous sites confondus, on dénombre :- 1500 tickets d'incidents traités / an - 2000 demandes de services traitées / an- 250 changements standards / an

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 63

This contract is subject to renewal: no

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 4 Maximum number: 6 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

La liste des critères du lot 1 est détaillée dans le règlement particulier de procédure avec négociation Réf. INFRPFADAS230048 (annexe disponible sur <https://www.marches-publics.gouv.fr>). Un cadre de réponse aux critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles est à compléter pour le lot 1. Les autres documents attendus sont à fournir par ailleurs (DC1, DC2, aptitude à exercer l'activité professionnelle, capacité économique et financière).

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: yes

II.2.11.

Information about options

Options: yes

Description of options:

Prise en charge, réversibilité, périodes optionnelles de 12 mois chacune

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Lot 1 : en cas de dépôt de variante, les opérateurs économiques devront également et nécessairement présenter une offre entièrement conforme à la solution de base proposée par le cahier des charges et plus largement par l'ensemble des documents composant le dossier de consultation.

II.2. Description

II.2.1. Title

Supervision et exploitation/administration d'infrastructures

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72500000 Computer-related services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: FR105 Hauts-de-Seine

NUTS code: FRF22 Aube

NUTS code: FRF32 Meuse

NUTS code: FRD12 Manche

Main site or place of performance: Châtenay-Malabry (92), Soulaines (10), Bure (55), Beaumont-Hague (50)

II.2.4. Description of the procurement

Il porte sur 5 missions principales : supervision des infrastructures, administration/exploitation des infrastructures de production informatique, maintien en condition de sécurité du SI, gestion de crise, projets d'évolution du SI. Les prestations d'administration/exploitation des infrastructures exigent une présence minimale quotidienne sur le site du siège. Les actions du lot 2 sur les sites CI2A, CMHM et CSM seront réalisées par le lot 1, et pilotées par le lot 2. Les sites concernés sont :- le siège de l'Andra à Châtenay-Malabry (92)- les CI2A dans l'Aube (10) - le CMHM en Meuse / Haute - Marne (55)- - le CSM dans la Manche (50). Les plages d'intervention sont du lundi au vendredi 8h-18h30. La volumétrie, tout type de demandes /incidents confondus, représente environ 300 tickets/mois. Le périmètre est composé de : - 75 serveurs physiques (incluant les ESX) - 550 Vm (sous VMware) essentiellement en Windows Server, et quelques Linux- 140 composants réseaux (N1 uniquement)- Environnement technique : Azure, Veeam, Exchange, SQL Server, Solarwinds, MECM, Horizon, ... Les principales missions sont les suivantes :- Supervision, gestion et prise en compte des alertes de tout objet du SI Andra hors réseaux industriels ou laboratoire- Détection, ouverture des tickets, qualification, et traitement des Incidents- Prise en charge et traitement des demandes escaladées - Gestion des changements techniques (correctifs et évolutifs sur les logiciels systèmes et outils d'exploitation/middleware)- Actions préventives de maintien en conditions opérationnelles (reboot, mises à jour, revues de configuration...)- Maintien en conditions de sécurité des systèmes et de l'infrastructure réseau (mise en oeuvre des patchs correctifs et

administration et mise à jour des antivirus...)- Sauvegarde de l'infrastructure réseau- Propositions mensuelles d'évolutions - Maintien en condition opérationnelle des outils et des agents dans le périmètre des Services, outillage mis à disposition par l'Andra ou le Titulaire, (Ordonnanceurs, logiciels de transferts, logiciel de sauvegarde, logiciel de gestion des disques, Supervision, ...)- Réalisation des Mises en Production technique et applicative.- Recette et maintien à jour de la partie technique de la documentation d'exploitation- Définir et automatiser la production de tableaux de bord pour la fourniture mensuelle des rapports et indicateurs techniques- Gérer et suivre les projets- Rédaction des procédures d'intervention sur les équipements et/ou infrastructures et leur mise à jour- Analyser les remontées du SOC et appliquer les corrections identifiées- Interventions et organisations de ses équipes en cas de crises techniques ou de cyberattaques

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 63

This contract is subject to renewal: no

II.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged minimum number: 4Maximum number: 6Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

La liste des critères du lot 2 est détaillée dans le règlement particulier de procédure avec négociation Réf. INFRPFADAS230048 (annexe disponible sur <https://www.marches-publics.gouv.fr>). Un cadre de réponse aux critères relatifs aux capacités techniques et professionnelles est à compléter pour le lot 2. Les autres documents attendus sont à fournir par ailleurs (DC1, DC2, aptitude à exercer l'activité professionnelle, capacité économique et financière).

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Prise en charge, réversibilité, périodes optionnelles de 12 mois chacune

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

La liste des documents et renseignements demandés aux fins de vérification de l'habilitation à l'activité professionnelle des candidats est détaillée à l'article 3.1 du Règlement Particulier de Procédure concurrentielle avec négociation (RPCN) référencé INFRPFADAS230048. (Disponible sur PLACE)

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Lot 1 : le contrat est un marché classifié de niveau Secret au sens de la réglementation sur la protection du secret de la défense nationale (cf. notamment l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale). Il nécessite l'accès à des informations et supports classifiés par le Titulaire mais sans détention dans ses locaux, ni au sein d'un système d'information qu'il détient. Se reporter aux instructions du document intitulé "Conditions particulières d'exécution du contrat - Lot 1". Lot 2 : le contrat est un marché sensible au sens de la réglementation sur la protection du secret de la défense nationale (cf. notamment l'IGI n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale) en ce que tout ou partie des prestations impliquent l'accès à un lieu abritant des éléments couverts par le secret de la défense nationale. Se reporter aux instructions du document intitulé "Conditions particulières d'exécution du contrat - Lot 2 »

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Competitive procedure with negotiationAccelerated procedureJustification:
Le dépôt des plis est entièrement dématérialisé.

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.4. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

Recourse to staged procedure to gradually reduce the number of solutions to be discussed or tenders to be negotiated

IV.1.5. Information about negotiation

The contracting authority reserves the right to award the contract on the basis of the initial tenders without conducting negotiations

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 19/06/2023 Local time: 12:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 12 (from the date stated for receipt of tender)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Les documents de la consultation doivent être téléchargés sur la plateforme PLACE (<https://www.marchespublics.gouv.fr>) en utilisant le n° de référence figurant au point II.1.1 ci-dessus. Accès à la plateforme PLACE : La plateforme met à disposition des opérateurs économiques un manuel d'aide à l'utilisation ainsi qu'un support téléphonique (+33 (0) 1.76.64.74.07). Pour consulter et répondre aux procédures formalisées et consultations de l'Andra, les opérateurs économiques devront s'inscrire sur la plateforme PLACE. Les plis remis par un autre moyen que la plateforme PLACE ne seront pas pris en compte par l'Andra. Il est indispensable de renseigner le champ «e-mail» lors de l'inscription sur la plateforme. Cette adresse est en effet utilisée pour tous les échanges électroniques avec l'Andra. En cas de téléchargement anonyme et / ou de mention erronée dans le formulaire d'identification, les opérateurs économiques ne seront pas informés des éventuelles modifications et / ou précisions intervenues en cours de procédure et en assumant l'entière responsabilité. Les questions relatives au présent avis de marché doivent être exclusivement adressées à l'Andra via la plateforme PLACE.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal administratif de Cergy-Pontoise

Postal address: 2-4 boulevard de l'Hautil BP 30322

Town: Cergy-Pontoise

Postal code: 95027

Country: France

E-mail: Greffes.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Telephone: +33 130173400

Internet address: <http://Cergy-pontoise.tribunal-administratif.fr/>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Jusqu'à la signature du contrat, la présente procédure peut faire l'objet d'un référé précontractuel dans les conditions prévues aux articles L.551-1 et suivants du code de justice administrative. A compter de la signature du contrat, la présente procédure peut faire l'objet d'un référé contractuel dans les conditions prévues aux articles L.551-13 et suivants du code de justice administrative. Ce référé contractuel peut être exercé dans un délai de :- 31 jours, à

compter de la publication d'un avis d'attribution du contrat au Journal Officiel de l'Union européenne(JOUE) ; ou- 6 mois, à compter du lendemain du jour de la signature du contrat, si aucun avis d'attribution n'a été publié.Le tribunal administratif peut en outre être saisi d'un recours en contestation de validité du contrat, issu de la jurisprudence « Département Tarn-et-Garonne » du 4 avril 2014 (n°358998), qui peut être exercé par les tiers au contrat, sans considération de leur qualité, dans un délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées.

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/05/2023