

## FICHE DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICE

### MISE A DISPOSITION DE MATERIELS ET MOYENS DE COMMUNICATION INFORMATIQUES AU PROFIT DES COMMUNES EN CAS DE CRISE CYBER

Pourquoi cette fiche : Cette fiche permet de décrire les spécificités fonctionnelles, financières et juridique d'un service qui sera intégré au MétroStore. Ces informations permettront de constituer le catalogue des services mais aussi de construire la page du service sur le site Réuni accessible à toutes les communes de la métropole.

#### Description générale du service :

La Métropole propose pour les communes volontaires, la mise à disposition de matériels informatiques et téléphoniques ainsi que des outils de communication et de stockage de données sous la forme de boîtes email et de sites SharePoint dans l'éventualité où elles subiraient une cyberattaque

Cette offre de services permettrait aux communes dans cette situation de disposer dans un délai relativement court d'outils informatiques non contaminés par l'attaque.

#### Détails du service, des fonctionnalités :

L'offre de service comprend :

La fourniture du matériel listé ci-dessous :

- Jusqu'à 50 PC portables autonomes
- des téléphones mobiles et les abonnements associés
- 1 imprimante laser noir et blanc
- 1 routeur 4G wifi

Les services suivants :

- L'accès à un environnement de type Office 365 par exemple : boîtes mails exchange, espace partagé SharePoint, Outils collaboratifs Teams.

#### Limites de l'offre :

Dans l'hypothèse de cyberattaque ou incidents majeurs impactant plusieurs communes simultanément, la métropole organisera une répartition des moyens disponibles à mettre à disposition des communes concernées.

L'offre de service n'intègre pas, la livraison du matériel, l'assistance ou le conseil dans la remédiation suite à l'attaque.

Les services de la commune devront s'adresser aux instances spécialisées telles que :

- L'ANSSI <https://www.ssi.gouv.fr/>
- CYBERMALVEILLANCE <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>

### **Modalité de mise en œuvre**

Le matériel est mis à la disposition de la commune dans un délai de 24 à 48 heures et en jour ouvré.  
La commune a la charge de récupérer le matériel dans les locaux de la métropole en jour ouvré et de l'installer le matériel dans les locaux de son choix

Une notice sera fournie comprenant :

- une aide au démarrage
- les informations techniques et de configuration du matériel
- les informations d'accès aux différents services fournis

### **Modalité de restitution**

#### **Restitution du matériel :**

A l'issue de la mise à disposition, la commune est tenue de ramener le matériel dans les locaux de la Métropole.  
La commune s'engage à prendre les mêmes précautions d'usage sur ces matériels que pour ses propres matériels

#### **Restitution des données :**

Les données des comptes emails seront fournies à la commune sous forme de fichiers .PST  
Les données des sites SharePoint seront fournies sous format numérique

La récupération des données présentes sur les PC et téléphones mis à disposition est à la charge de la commune  
La métropole procédera au formatage des PC et réinitialisation des téléphones dès lors qu'ils seront restitués.

### **Durée de la mise à disposition**

Le matériel est mis à la disposition en accord avec les besoins de remédiation de la commune dans la limite d'une période de 1 mois renouvelable trois fois

### **Condition de maintenance**

Aucun support ni maintenance n'est prévu sur le matériel par les services de la métropole pour la période de mise à disposition.

En cas de panne d'un PC, il sera remplacé dans la limite des 50 PC prévus à cet effet.

### **Assistance sur la partie connexion au logiciel (office 365)**

En cas de problème de connexion sur l'environnement office 365 (email, SharePoint, Visio conférence), la Commune organise en premier lieu un support fonctionnel de premier niveau.

En second lieu, lorsque l'organisation de la Commune ne suffit pas à apporter une réponse, et si le Référent désigné n'est pas en mesure non plus d'apporter une réponse adéquate, les demandes pourront être adressées aux services d'assistance CATI à l'adresse ci-dessous :

<https://cati.ampmetropole.fr/>

Les services d'assistance de la Métropole sont ouverts :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, jours fériés exclus.

Afin de pouvoir enregistrer une demande, il est nécessaire de fournir :

- L'identification du demandeur référent (nom, prénom) ;
- Le descriptif de l'environnement concerné (machines, os, documents, etc.) ;
- Une description succincte de l'anomalie et son degré de gravité

La Métropole s'engage à opérer le même niveau de garantie de rétablissement du service pour la commune que ce qu'elle met en œuvre pour ses propres utilisateurs.

**Il n'est pas prévu d'assistance sur l'usage des outils mis à disposition**

**Préciser les Options / modules / bundle de l'offre :**

| Intitulé       | Description                                                                                                              |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Offre Standard | Offre de service de mise à disposition de matériel informatique en cas de cyberattaque des infrastructures de la commune |

**Interlocuteur pour la Direction :**

DGA/Direction : DGD Appui et Services / Pôle Numérique

Nom / Prénom : Hervé AKNIN

Téléphone : 07.60.74.85.19

Mail : herve.aknin@ampmetropole.fr

**Offre tarifaire :**

A titre gratuit

**Modèle contractuel / juridique**

- |                                 |                                         |                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| - Accès via convention dédiée : | Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/>            |
| - Accès libre :                 | Oui <input type="checkbox"/>            | Non <input checked="" type="checkbox"/> |

**Disponibilité du service :**

- |                                                                                                               |                                         |                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| Le service est-il en production pour des communes :                                                           | Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Le service est-il disponible pour de nouvelles communes :<br>(Pour des communes qui souhaiteraient souscrire) | Oui <input checked="" type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |