



CCTP - CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché public de Services - N°2024-07 – Maintenance Informatique

DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES : Jeudi 01/08/2024 à 11 h

Identification du pouvoir adjudicateur

SYDEL PAYS CŒUR D'HERAULT

Adresse siège :	Téléphone :
ECOPARC Coeur d'Hérault, La Garrigue 9 rue de la Lucques, Bat B - 34725 Saint André de Sangonis	04.67.02.01.01

Représentant de l'adjudicateur

Jean François SOTO, Président

Objet de la consultation

Objet du marché	Maintenance, assistance et entretien du parc informatique du syndicat mixte
Code (s) CPV	72520000-6 - Services d'assistance et de conseils informatiques.

Préambule - Objet du Marché

Le SYDEL du Pays Cœur d'Hérault a décidé de confier l'assistance, la maintenance et l'entretien du parc informatique, visio et affichage dynamique afin de :

- Bénéficier des compétences d'un prestataire spécialisé sur les solutions à mettre en œuvre et administrer le réseau informatique de la structure (suivi, sauvegarde, amélioration, ...)
- Gérer les infrastructures serveurs-Nas et réseau (accès à distance, sécurité, wifi, etc.)
- Gérer les autres services (service messagerie, sauvegarde, gestion de plateforme de données, hébergement de base de données web et intranet, etc.)
- Préserver le bon fonctionnement de la structure et veiller à son opérationnalité face aux évolutions des process et du matériel informatique,
- Mettre en place des outils performants, fiables et conviviaux respectant au maximum les principes et les préoccupations de développement durable,
- Assurer un service qualitatif et à meilleur coût
- Assistance au personnel du SYDEL (à distance ou sur site) pour tout ce qui relève de leur environnement direct de travail (poste informatique, dysfonctionnements, mises à jour logiciels, difficultés réseau, etc.)
- Assurer l'interconnexion des différents sites de la collectivité par le biais des moyens adéquats afin d'améliorer la productivité du Sydel
- Accompagner la recherche de nouvelles solutions et applications en lien avec les développement et projets de la structure ; Accompagner leur mise en œuvre

sachant que les systèmes informatiques et réseaux sont d'ores et déjà opérationnels.

En option : Assurer éventuellement la refacturation de prestations avec des opérateurs extérieurs ne pouvant prendre en charge un paiement par mandat.

En option : Evaluer le réseau, les fonctionnalités de notre organisation informatique et des difficultés rencontrées afin de proposer plusieurs schémas d'évolutions techniques chiffrées et planifiées.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions dans lesquelles seront assurées les prestations et notamment :

- Maintenir en condition opérationnelle les infrastructures informatiques (suivi, sauvegarde, améliorations)
- Conseiller le SYDEL dans l'évolution du parc informatique à court et moyen terme afin de satisfaire à une plus grande disponibilité des systèmes et applications, une optimisation des performances de l'infrastructure informatique,
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue du système informatique
- Fournir un suivi des prestations réalisées

La maintenance couvrira le matériel, le réseau, les logiciels et les connexions internet, l'aide à l'installation et au paramétrage des nouveaux périphériques acquis par le SYDEL.

Le présent contrat de maintenance est un contrat autonome. Il s'agit d'une **maintenance préventive et corrective** portant sur l'infrastructure informatique, mais également sur les différentes applications (systèmes d'exploitation, applications bureautiques, etc.).

Le prestataire indiquera clairement les modalités d'organisation de la maintenance mise en place (outils, délais...)

L'attention des candidats est appelée sur la nécessité absolue d'assurer la continuité des services fonctionnels lors du renouvellement des équipements, afin de permettre au SYDEL de remplir sa mission de service public.

Il convient donc de signaler que les spécificités de ce document ne sont pas limitatives et que le titulaire doit prévoir tous les travaux, prestations, contrôles et services nécessaires à la parfaite réalisation de la mission.

1) Les lieux d'intervention sont les suivants :

- Bureaux du siège administratif, EcoParc Coeur d'Hérault « la Garrigue » à St André de Sangonis
- Bureaux Novel.id, EcoParc Coeur d'Hérault « la Garrigue » à St André de Sangonis

2) Le matériel pris en compte

	Quantités indicatives non contractuelles
Micro-ordinateurs de bureau dont écrans	33 postes informatiques dont postes partagés : stagiaires / salles réunions + 3 postes fixes (dont 2 i-mac)
Vidéoprojecteurs	1 salle de réunion
NAS	1 NAS + 3 NAS synology RS 814
Serveur	2 serveurs (Windows Server 2008 R2 / SQL Serveur 2008) 1 serveur (windows sbs 2008)
	- environnement windows 7 pro et windows 10 pro - 1 Flipboard Samsung - 2 bornes wifi - 2 Baies de brassage - 2 onduleurs - tableau numérique - équipement permettant les Visio conférences (2 salles de réunion) - imprimantes et scanners : liens avec le prestataire des copieurs + scans de bureau pôle ressources - télé accueil avec affichage dynamique (siège + novelid)

3) Liste des logiciels et outils en usage sur le Sydel (listing et quantités indicatives :

	Quantités indicatives non contractuelles
Logiciel payant : Emagnus Berger Levrault	2 agents (+ voir évolution)
Logiciel payant : Zoom	1 par Pôle + 2 salles
Logiciel payant : Windows	Tous les agents
Logiciel payant : MS Exchange	Tous les agents
Logiciel payant : MS Office	Tous les agents
Logiciel payant : cartographie	
Logiciel libre : Slack, Trello, ...	Tous les agents

Le périmètre initial du parc informatique est susceptible d'évoluer en fonction de l'acquisition de nouveaux matériels, ou de l'évolution des effectifs.

Pour les pannes matérielles, un devis de réparation ou de remplacement sera proposé par le prestataire. Dans le cadre de la maintenance, le présent marché prévoit la réparation de tous les matériels informatiques. Il comprend la fourniture des pièces, la main d'œuvre, le déplacement sur site ou la réparation en atelier. En cas de réparation en atelier, le titulaire s'engage à installer en remplacement un matériel compatible équivalent permettant le fonctionnement transitoire du site.

Le remplacement d'un poste par un poste neuf ou d'occasion d'un niveau technique au moins égal n'entraînera pas de modification du contrat.

La mise en service de nouveaux postes et le retrait seront réalisés par le titulaire : installation physique du poste, la connexion au réseau, l'installation de logiciels, la configuration des comptes utilisateurs et des droits associés si nécessaire dans le cadre du présent marché.

Le titulaire certifie posséder toutes les compétences nécessaires afin de réaliser les prestations informatiques indiquées dans le présent marché.

En déposant une offre, le candidat est réputé avoir pris connaissance des lieux, de l'ampleur des prestations à réaliser, des conditions dans laquelle ils seront réalisés et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations.

Sont exclus du présent marché :

- Les consommables informatiques,
- La gestion des photocopieurs (à l'exclusion de la mise en réseau et connexions à des stations)
- Les matériels pour lesquels une panne importante ou définitive est constatée.

1) Conditions générales d'exécution des prestations

Le prestataire garantit au pouvoir adjudicateur, par l'intermédiaire de ses techniciens, les prestations de services définies ci-dessous et assurant le bon fonctionnement des matériels et logiciels objets du marché. Le prestataire devra mettre à disposition du pouvoir adjudicateur, en fonction de la nature de la demande d'intervention un technicien informatique et/ou un technicien spécialisé en imprimante.

Un intervenant référent sera désigné en début de marché, qui interviendra prioritairement, et pourra être remplacé en cas d'indisponibilité par une personne disposant de compétences au moins équivalentes et dont le nom et les qualifications seront communiqués au pouvoir adjudicateur, qui pourra le récuser dans un délai de quinze jours.

Le prestataire s'engage à une **obligation de moyens** dans le cadre de l'exécution du contrat et mettra tout en œuvre pour respecter cette obligation.

2) Sauvegardes

Devra assurer les sauvegardes/restaurations des NAS-Serveurs

3) NAS - Serveurs

Le titulaire sera référent informatique pour l'administration des serveurs et des postes clients (dont : optimisation des performances systèmes, configuration des services réseaux et système, gestion des comptes utilisateurs, etc.)

Le titulaire conseillera et accompagnera le SYDEL lors de son remplacement.

Dans l'éventualité d'un hébergement à distance, le prestataire

- conseillera et accompagnera le SYDEL lors de cette évolution
- assurera le transfert des serveurs existants vers les nouvelles dispositions d'hébergement à distance
- assurera le suivi du fonctionnement de ce nouvel hébergement.

4) Maintenance préventive

Il s'agira notamment, et de manière non exclusive, de procéder à :

- la vérification et le dépoussiérage préventif des ordinateurs et nas-serveurs à minima 1x/an
- le nettoyage des disques durs (virus, logiciels malveillants...) à minima 1x/an
- le contrôle de la stabilité des systèmes d'exploitation (mises à jour critiques et optionnelles)
- l'analyse de l'état du réseau,
- les mises à jour de toutes natures,
- le déploiement, l'ajustement et le renforcement de la sécurité informatique des nas-serveurs et des postes informatiques et équipements,
- et toute autre action de prévention que le titulaire jugera utile dans le cadre du contrat.

Le prestataire devra fournir un planning annuel de préparation des actions et activités à venir concernant la maintenance préventive.

Ce planning sera organisé en lien avec le SYDEL afin d'être le moins impactant possible pour l'équipe.

5) Conditions d'intervention Maintenance curative pour les incidents

Les interventions du titulaire pourront être réalisées soit par déplacement d'un technicien, soit par télémaintenance, soit par assistance téléphonique.

Les incidents peuvent être de nature matérielle, logicielle ou applicative.

Suite au constat de la panne par la personne utilisant le poste, celle-ci déclenchera une information auprès du référent informatique avec une demande d'intervention.

Cette demande pourra être faite par mail.

Le délai d'intervention est déclenché au jour et à l'heure de l'appel ou du mail.

Les résultats de l'intervention devront être portés à la connaissance des sites dans les plus courts délais selon la nature de la panne :

- Incidents bloquants
 - o Délai d'intervention maximal : 4h ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du Sydel
 - o Délai de réparation maximal 1 jour ouvré à partir de la fin du délai d'intervention
- Incidents non bloquants :
 - o Délai d'intervention maximal : 48h ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du Sydel
 - o Délai de réparation maximal 3 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention

Ces délais s'entendent du lundi au vendredi, les jours fériés étant exclus.

Le titulaire s'engage à informer le plus tôt possible des suites à donner afin que le bon fonctionnement des sites puisse être maintenu.

Passé ce délai contractuel, le prestataire sera assujéti aux pénalités de retard fixées au présent marché.

En cas d'échec de résolution de la panne par téléphone, un technicien se déplacera sous 8 heures ouvrées à l'heure du premier appel téléphonique.

La réparation se fera dans la mesure du possible sur site.

Dans le cas d'une réinstallation complète du système d'exploitation, un transfert de l'unité centrale vers les ateliers pourra être effectué.

Dans tous les cas la réparation devra être résolue dans la journée suivant l'intervention sur site.

Dans le cas d'une immobilisation plus longue, un matériel de prêt sera fourni d'un niveau technologique au moins équivalent.

Un état récapitulatif des interventions devra être transmis au SYDEL.

En outre, le prestataire devra assurer un contrôle régulier au minimum 2 fois par an afin de s'assurer du bon fonctionnement du parc informatique et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien et de maintenance nécessaires.

Les pannes appelant les interventions du prestataire peuvent, le cas échéant, être prises en compte dans le cadre de la garantie « constructeur » du matériel. Dans ce cas le titulaire devra répercuter sur le constructeur le coût du remplacement d'un composant défectueux.

6) Installation de nouveaux équipements

Le titulaire pourra être l'interface du SYDEL pour l'achat de matériels, équipements et logiciels.

Pour cela il assurera :

- un conseil en amont sur les réponses technologiques pouvant répondre aux besoins de la collectivité (il proposera systématiquement plusieurs propositions techniques et financières),
- une comparaison de plusieurs prestataires avec une recherche d'optimisation des coûts
- une proposition à la collectivité d'achat en direct ou d'achat via le titulaire sera systématiquement proposé selon l'intérêt financier, technologique et de garantie pour la collectivité.

Le titulaire pourra également assurer la refacturation de prestations avec des opérateurs extérieurs notamment lorsque ces opérateurs ne peuvent recevoir de mandat administratif.

Le titulaire assurera ensuite l'installation des équipements (changement équipements existants dans le cadre du renouvellement technique ou de repositionnement géographique, installation de nouveaux équipements pour de nouveaux agents...).

7) Réunions de coordination

Le SYDEL pourra inviter le titulaire à des réunions de coordination ou sur l'étude de sollicitations techniques. Par ailleurs, une réunion annuelle permettra de faire un point sur le déroulement du marché et permettra au titulaire de transmettre les livrables sollicités.

8) Audits et conseil d'évolution de notre système et de nos outils informatiques

L'informatique connaît une transformation permanente, aussi bien dans la réalisation et la maintenance de logiciels que dans l'intégration ou encore les études techniques.

Avec la mise en conformité au RGPD de mai 2018, mais également la mobilité grandissante des agents, la croissance des services SaaS, les besoins de la collectivité... le titulaire pourra être sollicité en matière de conseil et d'expertise technique afin que notre collectivité puisse prendre le virage du digital.

9) Clause et obligation de confidentialité

Le titulaire est tenu à une obligation de confidentialité stricte, tout particulièrement lorsqu'il est amené à intervenir sur site, dans des services dans lesquels le système informatique traite des données confidentielles et sensibles du SYDEL.

Cette obligation se trouve étendue à tous les documents qu'il aurait à sa connaissance ou conversations diverses entendues dans le cadre de ses interventions.

Une clause spécifique de confidentialité sera établie dans le contrat de maintenance et conforme à la clause type contenue dans le GUIDE pour les Collectivités Locales de la CNIL - Edition 2009.

10) Obligation d'information

Obligation est faite au titulaire de s'informer des besoins de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant la gestion de son parc informatique, de lui proposer une solution adéquate à ses problèmes qui s'inscrit de manière rationnelle dans sa structure et de le mettre en garde au besoin.

Cette obligation se décline comme suit :

☐ Mise en garde

Prévenir le client de tout risque, contrainte ou aspect négatif quel qu'il soit de ses décisions passées ou présentes quant à son parc informatique ; surveiller l'espace disque disponible avant saturation

☐ Conseils

Orienter les choix du SYDEL, lui indiquer les meilleures solutions, adaptées à ses besoins spécifiques, en matériel et/ou logiciels. Conseiller sur les logiciels libres, les anti-virus...

☐ Fournir un service de support et d'aide sur site aux collaborateurs

Assistance personnalisée sur les postes, prise en compte de l'évolution des suites bureautiques des systèmes d'exploitation

□ Conseil sur l'évolution du parc informatique

Garantir une politique de sécurité du système d'information en analysant les menaces à partir des informations provenant des systèmes d'exploitation et en proposant les mesures structurelles, dissuasives ou préventives à mettre en œuvre.

□ Renseignement divers

Identifier les besoins du SYDEL et le renseigner objectivement sur les prestations nécessaires et les actions de formation nécessaires aux utilisateurs.

11) Obligation de collaboration

Le SYDEL doit se tenir à disposition du prestataire afin de lui fournir tous documents utiles à l'exécution de sa prestation, tels que données constructeur, factures d'achat ou encore mode d'utilisation du matériel. Elle doit en outre lui permettre d'accéder librement aux équipements, ou le laisser emporter le matériel lorsque l'entretien ou la réparation sur place est manifestement impossible. Le prestataire aura accès aux sites pendant les jours ouvrables aux heures normales d'ouverture.

12) Réception de la prestation

A chaque intervention de service réalisée, le titulaire remettra au représentant du SYDEL une fiche d'intervention sur laquelle sera indiquée :

- La localisation de l'intervention
- Le temps passé
- La ou les références du matériel concerné
- La description précise de la prestation réalisée
- Les éventuelles observations

Cette fiche d'intervention sera signée par le titulaire et le représentant de la structure du lieu d'intervention. Le SYDEL doit accuser réception de la prestation de service.

Selon les cas, elle pourra soit recevoir la prestation, soit émettre des réserves, soit refuser de la recevoir.

13) Inventaire – Diagnostic – Dossier technique et Livrables

• Dossier technique présentant l'assistance et le dépannage technique :

Lors de la prise du marché, le titulaire devra constituer un dossier technique regroupant les éléments indispensables afin d'assurer une assistance et un dépannage optimum, et ce quel que soit le technicien.

Ce dossier restera propriété du pouvoir adjudicateur et sera restitué par le titulaire en fin de marché.

Un planning annuel de préparation des actions et activités à venir concernant la maintenance préventive sera transmis par le prestataire.

Lors de chaque facturation, le prestataire devra transmettre au SYDEL un récapitulatif des interventions correspondant à la facturation (Etat service fait)

Un état récapitulatif des interventions de l'année passée devra être transmis au SYDEL.

• Inventaire du matériel et des équipements (Cartographie des équipements, serveurs...)

Dès réception de la notification du marché et afin d'optimiser la gestion des interventions, le titulaire effectuera un inventaire précis conforme aux normes AFNOR de tous les matériels informatiques faisant l'objet du présent marché ainsi que des logiciels installés sur les serveurs et unités centrales.

Cet inventaire précisera notamment :

- Le type de matériels informatiques (serveurs, unités centrales et tous périphériques) et notamment la marque, le modèle, l'année de mise en service, le numéro de série, la localisation, l'adresse IP, l'adresse MAC, les composants essentiels et constitutifs internes ...)
- Tous les logiciels installés sur les serveurs et les unités centrales avec les numéros de licence et éventuellement les dates de validité et date de mises à jour
- Les références à l'étiquetage du matériel. Lors de l'installation de nouveaux équipements, le prestataire devra poursuivre l'étiquetage du matériel et son référencement dans l'inventaire de la collectivité.

Un registre descriptif de cet inventaire sera établi par le prestataire, il sera communiqué au pouvoir adjudicateur..

Ce descriptif de l'inventaire du parc informatique sera mis à jour à chaque intervention du titulaire et vérifié à échéance du marché.

- Inventaire des logiciels et accès

Par ailleurs et à l'occasion du 1er inventaire, le titulaire effectuera un diagnostic du parc informatique (logiciels, accès distantiels, lieux d'implantations....) qu'il communiquera au pouvoir adjudicateur.

- Etat annuel du matériel et calendrier prévisionnel pluriannuel de renouvellement

Le prestataire devra par ailleurs fournir un planning pluriannuel de renouvellement du matériel sur l'ensemble de la durée du contrat.

Ce planning sera réévalué chaque année afin de permettre une inscription budgétaire sur l'année suivante. Le prestataire apportera son expertise afin de prioriser les renouvellements et évolutions nécessaires dans un objectif d'étalement pluriannuel.

- Inventaire des codes d'accès individuels

Par ailleurs et à l'occasion du 1er inventaire, le titulaire effectuera un inventaire des codes d'accès aux ordinateurs et équipements.

Cet inventaire sera réactualisé au fil de l'année.

L'ensemble des livrables devra être transmis au responsable de la structure :

- Lors de la prise du marché (dans les 2 mois après la prise du marché)
- Lors des changements en cours d'années
- Au moins une fois par an en juillet de chaque année (date de renouvellement annuel)
- 6 mois avant la fin du marché afin de faciliter la relance du marché de prestation pluriannuelle par la collectivité

14) Mise en œuvre de la réversibilité en fin de marché

A l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de l'ensemble des connaissances et documentation associée liées aux prestations et objet du marché et à tout mettre en œuvre afin de permettre au SYDEL de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, les prestations objet des présentes.