



**MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**

ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDE
Sous forme d'une procédure adaptée

4 - C.C.T.P

MAITRE D'OUVRAGE :

SYNDICAT MIXTE DU BASSIN VERSANT DU LEZ (SMBVL)

NUMERO DU MARCHE :

04/2019.

OBJET DE L'ACCORD CADRE :

Maintenance de matériels informatiques.

REMISE DES OFFRES :

Date limite de réception : 11 juin 2019

Heure limite de réception : 11 H 30.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 :	OBJET	3
ARTICLE 2 :	DESCRIPTIF GENERAL DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 :	DESCRIPTION DU PARC INFORMATIQUE ACTUEL	3
ARTICLE 4 :	SPECIFICITES TECHNIQUES LIEES A LA MAINTENANCE	6
ARTICLE 5 :	DESCRIPTIF DETAILLE DU MARCHE	7
ARTICLE 6 :	INVENTAIRE – DIAGNOSTIC – RELEVÉ TECHNIQUE	7
ARTICLE 7 :	CONDITIONS D'INTERVENTIONS	8

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent marché public a pour objet la maintenance de matériels informatiques pour le compte du Syndicat Mixte du Bassin Versant du Lez (SMBVL).

ARTICLE 2 : DESCRIPTIF GENERAL DES PRESTATIONS

Le présent accord-cadre a pour objectif :

- Faire bénéficier Le SMBVL des compétences d'un prestataire spécialisé sur les solutions à mettre en œuvre ;
- Préserver le bon fonctionnement des matériels et services informatiques du SMBVL et veiller à leur opérationnalité face aux évolutions des process et du matériel informatique ;
- Mettre en place des outils performants, fiables et conviviaux respectant les principes et les préoccupations de développement durable ;
- Assurer un service qualitatif et à meilleur coût.

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 et le matériel en place ;
- Conseiller le SMBVL 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 du serveur, des réseaux, du matériel et des applicatifs ;
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue du système informatique ;
- Fournir un suivi des prestations réalisées ;
- Participer à une réunion annuelle afin d'adapter les besoins, les attentes et être force de proposition suite à la démarche d'amélioration continue.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU PARC INFORMATIQUE ACTUEL

L'ensemble du parc informatique objet du présent contrat de maintenance, est installé dans les locaux du SMBVL à VALREAS.

L'équipe technique et administrative du SMBVL, utilisatrice du parc informatique, est constituée de 8 agents. Les horaires de travail du SMBVL sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Le parc informatique du SMBVL est constitué comme suit :

- 1 serveur HP ProLiant ML310e Gen8 v2
 - Installé en avril 2016
 - Sert de partage de fichiers / serveur d'impression / DNS
 - Système Windows serveur 2012 R2
 - Logiciels installés : SyncBackSE (sauvegarde sur disques durs externes)
Kaspersky Small Office Security
- 10 postes de travail (ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables)
 - Environnement Windows 10 ou Windows 7
 - Antivirus Kaspersky Small Office Security
- 2 photocopieurs / imprimante / scan Canon C5240 et C2225 connectés au réseau informatique
Ces équipements font l'objet d'une maintenance dédiée ; le titulaire du présent marché pourra être amené à intervenir pour ce qui concerne l'accès au réseau
- 1 imprimante traceur HP DesignJet 500+ connectée au réseau
- 1 imprimante Canon LBP 1210 connectée à un seul poste
- 1 imprimante Canon LBP 3000 connectée à un seul poste
- 1 écran interactif tactile Easypitch Advance 75 " connecté au réseau informatique
- 1 tablette Samsung Galaxy Tab S3 SM-T820 version Wifi
Supporte applicatif métier terrain de gestion des digues
- Baie informatique
 - 3 switch NetGear et DLink permettant de brasser 48 ports 10/100/1000 Mbps
 - Dans la baie informatique est également installé le matériel dédié à la téléphonie et qui fait l'objet d'un contrat de maintenance dédié hors du champ d'action du présent marché
- 1 pointeuse sans contact connectée au réseau informatique
Cet équipement fait l'objet d'un contrat de maintenance dédié hors du champ d'action du présent marché
Le titulaire du présent marché pourrait être amené à intervenir pour ce qui concerne le paramétrage de l'accès au réseau
- 1 point d'accès Wifi AP NETGEAR WAC104
- 1 écran interactif tactile Easypitch Advance 75 " connecté au réseau informatique
- Logiciels
 - Suite Microsoft Office sur tous les postes de travail
 - Logiciels de messagerie divers (Outlook, Windows Live Mail, Thunderbird)
 - Agenda partagé Lotus Organizer version 5

- Logiciels métiers
 - QGIS sur plusieurs postes
 - Autocad ou viewer Autocad sur plusieurs postes
 - Suite logicielle Berger-Levrault dédiée à la comptabilité (maintenance dédiée assurée par Berger Levrault)
 - Logiciel de gestion de la pointeuse SYGOR intégral (maintenance dédiée assurée par un prestataire)
 - SIRS gestion des digues
- Pour ce qui concerne les logiciels métiers dont la maintenance est assurée par un prestataire dédié, le titulaire du présent marché pourra être amené à intervenir pour ce qui concerne le paramétrage de l'accès au réseau
- Pour ce qui concerne les différents logiciels métiers autres que la suite bureautique Office, le titulaire du présent marché pourra être amené à intervenir pour ce qui concerne le paramétrage de l'accès au réseau et les modalités d'installation des logiciels et en dehors de questions se rapportant à l'utilisation des logiciels ou progiciels
- Pour ce qui concerne les logiciels métiers de la suite bureautique Office, le titulaire du présent marché pourrait, en tant que de besoin, être question sur des points se rapportant au fonctionnement courant de ces logiciels
- Environnement informatique & téléphonique
 - Accès internet ADSL / VDSL via le prestataire OpenIP
 - Modem VDSL
 - VDSL max dégroupé jusqu'à 100 Mbps
 - Caractéristiques actuelles de débit =
 - débit descendant 35,9 Mb/s
 - débit montant 1,01 Mb/s
 - ping 23 ms
 - Accès téléphonie ADSL / VDSL via le prestataire OpenIP
- Autres équipements informatiques

Le SMBVL exploite un système de mesures en temps réel des données pluviométriques et limnimétriques (collecte des données via ondes radio) des cours d'eau du bassin versant avec déclenchement d'alerte (via mails , SMS et ondes radio) en cas de dépassant d'un seuil.

L'ensemble des données sont stockées dans deux concentrateurs informatiques synchronisés via des liaisons spécialisées VPN.

Les différents matériels actifs et logiciels font l'objet de contrats de maintenance dédiés hors champ d'action du présent marché. Le titulaire du présent marché pourra être consulté en tant que de besoin sur les évolutions de l'architecture proposées ou le remplacement de certains matériels informatiques.
- Site internet et gestionnaire de messagerie

Le SMBVL a confié à un prestataire dédié la maintenance de son site internet et des adresses email liées à l'activité du SMBVL, hors champ d'action du présent marché. Le titulaire du présent marché pourra être sollicité pour ce qui a trait au paramétrage de ces éléments sur les postes informatiques du SMBVL.

ARTICLE 4 : SPECIFICITES TECHNIQUES LIEES A LA MAINTENANCE

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 les structures dans les limites décrites à l'article précédent pour ce qui concerne certains matériels et logiciels faisant par ailleurs l'objet de contrats de maintenance dédiés.

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, progiciels, outils informatiques et applications, etc.).

Les lieux d'intervention sont les suivants :

- Le siège du SMBVL à VALREAS (84) pour ce qui concerne la maintenance proprement dite
- Des locaux annexes occupés par le SMBVL (Mairie de GRILLON (84), Centre de secours pompiers à BOLLENE (84) pour ce qui concerne des sollicitations quant à l'évolution de l'architecture déployée et/ou le remplacement de certains matériels dans le cadre du réseau de surveillance et d'alerte exploité par le SMBVL.

Pour la maintenance, le prestataire devra, dès le début d'exécution de son contrat, évaluer l'ensemble du matériel préexistant faisant l'objet d'une maintenance conformément à l'article 6 du présent CCTP.

Pour les pannes matérielles, un devis de réparation ou de remplacement sera proposé.

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

La mise en service de nouveaux postes et le retrait seront réalisés par le titulaire en particulier, l'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 accord-cadre.

Le SMBVL restera libre dans ses choix d'acquisition de nouveaux matériels. Le titulaire conseillera dans la démarche d'achat, mais ne devra en aucune façon, créer l'obligation d'acheter telle marque de matériel plutôt qu'une autre.

Le titulaire s'engage à fournir au SMBVL toutes les compétences nécessaires afin de réaliser les prestations informatiques indiquées dans le présent contrat.

Dans le cadre de la maintenance, le présent contrat prévoit la réparation de tous les matériels informatiques désignés.

Il comprend la fourniture des pièces d'usure, 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 prestataire garantit au SMBVL, par l'intermédiaire de ses techniciens, les prestations de services définies ci-dessous et assurant le bon fonctionnement des matériels et logiciels objets du contrat.

Le prestataire devra mettre à disposition du SMBVL, 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 dès le début d'exécution du marché public 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 SMBVL.

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

ARTICLE 5 : DESCRIPTIF DETAILLE DU MARCHE

- Assistance en hotline et télémaintenance en ligne sur sollicitation du SMBVL

L'intervention à distance en urgence doit être faite sous 1 heure dans le cadre de l'assistance. Ces interventions en urgence seront notamment requises en cas d'indisponibilité complète du serveur ou du réseau informatique.

Dans les autres situations, l'intervention à distance devra s'opérer sous 1 jour ouvré.

- Intervention sur site à titre curatif

Elle interviendra dès lors que l'assistance en hotline et télémaintenance n'aura pas permis de résoudre la problématique rencontrée.

L'intervention sur site en urgence doit être faite sous 4 heures en cas d'indisponibilité complète du serveur ou du réseau informatique.

Dans les autres situations, l'intervention sur site devra s'opérer sous 1 jour ouvré.

- Intervention sur site à titre préventif

Intervention sur site de 3 heures tous les trimestres visant préférentiellement les composants matériels et logiciels les plus sensibles.

- Sauvegarde journalière en ligne des données du serveur

Avec conservation de 60 jours minimum.

Prenant en charge les états de système Windows et l'ensemble des fichiers de données enregistrés sur le serveur.

Cette solution devra permettre la restauration complète d'un système, en état fonctionnel sur une machine physique ou virtuelle.

Cette solution doit permettre la consultation de journaux d'exécution journaliers.

Cette sauvegarde doit permettre, outre les fichiers système, la sauvegarde d'au moins 250 Go de données.

ARTICLE 6 : INVENTAIRE – DIAGNOSTIC – RELEVÉ TECHNIQUE

Dès réception de la notification du présent marché et afin d'optimiser la gestion des interventions, le titulaire effectuera un inventaire précis de tous les matériels informatiques faisant l'objet du présent accord-cadre 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 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.

Ce registre descriptif sera communiqué au SMBVL.

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

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

Enfin, 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 SMBVL et sera restitué par le titulaire en fin de contrat.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'INTERVENTIONS

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.

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

Les résultats de l'intervention devront être portés à la connaissance du site dans les plus courts délais selon la nature de la panne et au maximum à J+2. 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 puisse être maintenu.

En cas d'échec de résolution de la panne par téléphone, un technicien se déplacera sous 4 heures ouvrées à l'heure du premier appel téléphonique en cas d'indisponibilité complète du serveur ou du réseau informatique. Dans les autres situations, l'intervention sur site devra s'opérer sous 1 jour ouvré.

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 à la collectivité.

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.

Fait en un seul original

A , le

Mention(s) manuscrite(s) - "Lu et approuvé"

Signature(s) du (des) candidat(s)

NE PAS OUBLIER DE PARAPHER TOUTES LES PAGES DE CE DOCUMENT.