



Mission Val de Loire  
81 rue Colbert  
BP 4322  
37043 TOURS CEDEX 1  
Siret 254 503 048 00012

# Cahier des charges MAINTENANCE INFORMATIQUE

## Table des matières

### Sommaire

1 Introduction.....	3
1.1 Objectifs.....	3
1.2 Services attendus .....	3
1.3 Identification des parties.....	3
1.4 Durée .....	3
1.5 Critères d’attribution.....	3
1.6 Date limite de remise des offres .....	3
1.7 Modalités de règlement .....	3
1.7.1 Révision du prix .....	4
2 Description de l’existant.....	4
2.1 Contexte .....	4
2.2 Description de l’infrastructure existante et des services associés.....	4
2.2.1 Réseau informatique .....	4
2.2.2 Postes clients.....	4
2.2.3 Sécurité des postes.....	5
2.2.4 Serveur .....	5
2.2.5 Imprimantes et scanner .....	5
2.3 Description des applications existantes .....	5
2.3.1 Application bureautiques .....	5
2.3.2 Applications métiers et progiciels .....	5
3 Description des prestations attendues .....	5
3.1 Maintenir en condition opérationnelle l’infrastructure informatique de la Mission Val de Loire.....	5
3.1.1 Prestations attendues concernant le réseau informatique .....	5
3.1.2 Prestations attendues concernant l’infrastructures serveur et postes de travail .....	6
3.1.3 Prestations de conseil dans l’évolution de l’informatique.....	6
3.2 Concernant les applications et progiciels du parc informatique.....	6
Sauvegarde et restauration des données.....	6
3.3 Gestion des incidents .....	7
4 Suivi .....	7
5 Périmètre.....	7

## 1 Introduction

Ce document a pour objet de décrire les clauses techniques particulières concernant le marché de la maintenance informatique du syndicat mixte interrégional Mission Val de Loire.

### 1.1 Objectifs

La Mission Val de Loire a décidé de confier la maintenance de son réseau informatique afin de bénéficier des compétences d'un prestataire spécialisé et de s'assurer un service professionnel au meilleur coût.

### 1.2 Services attendus

Les prestations demandées dans le cadre de cet appel à la concurrence sont les suivantes :

- Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique de la Mission Val de Loire.
- Conseiller la Mission dans l'évolution de son parc informatique.
- Fournir un suivi des prestations réalisées.

### 1.3 Identification des parties

Le marché sera passé entre la Mission Val de Loire et le prestataire.

Cette activité sera pilotée du côté Mission Val de Loire par la responsable de l'Intendance et du côté prestataire par un chef de projet nommé désigné.

### 1.4 Durée

Le marché sera conclu pour un an à compter de la date de sa notification.

A l'échéance du terme, la Mission Val de Loire pourra décider de le reconduire d'année en année, étant entendu que la durée totale du marché ne pourra excéder trois ans.

La Mission Val de Loire informera par écrit le titulaire de sa décision de reconduite ou non du marché au moins trois mois avant la fin de la durée de validité du marché.

### 1.5 Critères d'attribution

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui présentera l'offre la plus économiquement avantageuse compte-tenu des critères d'évaluations, avec leur pondération respective, listés ci-après :

Critères de pondération :

Capacités techniques et financières : 20

Expérience dans la réalisation de prestations similaires : 10

Composition et qualité de l'équipe : 10

Méthodologie proposée : 20

Respect du cahier des charges 10

Coût de la prestation 30

La totalité de l'évaluation est effectuée sur un total de 100

### 1.6 Date limite de remise des offres

**La date limite de remise des offres est fixée au vendredi 17 mai 2013 - 16h00.**

Les propositions devront être envoyées par courriel uniquement à :

Mme Catherine BESNARD, [besnard@mission-valde Loire.fr](mailto:besnard@mission-valde Loire.fr)

### 1.7 Modalités de règlement

La prestation fera l'objet d'un paiement par virement administratif sur présentation d'une facture mensuelle.

### 1.7.1 Révision du prix

Le prix sera ferme pendant la première année d'exécution du contrat.

## 2 Description de l'existant

### 2.1 Contexte

La Mission Val de Loire se situe 81 rue Colbert – 37000 TOURS.

L'effectif actuel de la Mission est composé de 12 personnes, ceci étant l'infrastructure décrite ci-dessous pourra évidemment évoluer en fonction des besoins.

### 2.2 Description de l'infrastructure existante et des services associés

#### 2.2.1 Réseau informatique

Le réseau informatique de la Mission est composé d'un réseau LAN (réseau local), relié à Internet.

Concernant le réseau local, le prestataire a la charge de maintenir l'infrastructure existante et de participer à la mise en service des nouveaux équipements, de sorte que dans le cadre de ses évolutions il puisse en assurer le support dans les meilleures conditions.

Le réseau local est équipé d'un onduleur et de 2 serveurs Windows dont une machine virtuelle.

Afin d'accéder à internet la Mission dispose d'une connexion ADSL.

#### 2.2.2 Postes clients

Chaque collaborateur dispose d'un poste de travail fixe ou d'un PC portable. La Mission met en œuvre actuellement 13 postes de travail fixes et 5 PC portables.

La Mission Val de Loire ne dispose pas de stock permettant de répondre à des demandes urgentes de mise à disposition ou de remplacement d'un matériel défaillant.

Tous les postes sont installés avec Windows XP pro, Windows 7 Pro et la suite bureautique Microsoft Office XP2003, 2007 et 2010. En plus de la configuration standard, certains postes de travail possèdent des logiciels métiers.

La mise en service des postes clients et leur éventuel retrait sont réalisés par le prestataire informatique en relation avec la responsable de l'Intendance.

Il en est de même pour l'installation physique d'un poste, la connexion au réseau, l'installation des logiciels, la configuration des comptes utilisateurs et des droits associés, la maintenance et les évolutions du système d'exploitation concerné (mises à jour correctives ou évolutives).

Par ailleurs le prestataire a la charge de gérer les incidents. Pour cela le prestataire met à disposition un numéro de téléphone et une adresse de messagerie permettant de le contacter pendant les heures ouvrées.

Une couverture horaire de 8h00 à 17h00 doit être assurée.

L'intervention sur incident devra être réalisée dans les délais impartis au service concerné après la signification de la demande du référent (appel téléphonique, e-mail ou fax). Les demandes d'installation matérielle sont sur rendez-vous.

Dans le cas des matériels sous garantie constructeur/fournisseur, le prestataire a la charge de gérer les demandes auprès des constructeurs ou des éditeurs et d'exécuter toutes opérations requises pour le dépannage ou la mise à niveau d'un poste de travail. Ceci inclus par exemple le changement d'un composant matériel si demandé, la fourniture d'informations ou fichiers, si nécessaire.

### 2.2.3 Sécurité des postes

Le prestataire a la charge de mettre à jour et maintenir tous les éléments mis en œuvre à la Mission Val de Loire en matière d'antivirus.

### 2.2.4 Serveur

Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir en condition opérationnelle le serveur mis en œuvre par la Mission Val de Loire de façon à assurer un bon niveau de disponibilité, de performance et de sécurité.

### 2.2.5 Imprimantes et scanner

La Mission Val de Loire possède un parc de 2 imprimantes réseau et de 7 imprimantes individuelles. Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir les imprimantes en condition opérationnelle à l'exception du remplacement des consommables qui est assuré par la Mission Val de Loire.

## 2.3 Description des applications existantes

### 2.3.1 Application bureautiques

#### 2.3.1.1 Serveur de fichiers

Le prestataire a la charge de maintenir en conditions opérationnelles le système de partage de fichiers.

#### 2.3.1.2 Serveur de sauvegarde

Le serveur de domaine est également utilisé pour sauvegarder les données du serveur de fichiers sur disques durs interne et externe.

### 2.3.2 Applications métiers et progiciels

Comptabilité : emagnus.

DRH : epaie.

PAO : photoshop, indesign, acrobat.

### 2.3.3 Messagerie

Messagerie collaborative : Google Apps Business.

## 3 Description des prestations attendues

### 3.1 Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique de la Mission Val de Loire.

#### 3.1.1 Prestations attendues concernant le réseau informatique

Le prestataire aura pour mission :

- De veiller au bon fonctionnement du réseau local.
- De veiller au bon fonctionnement des équipements de commutation, de routage et de sécurité.
- D'assurer les interventions curatives ou préventives.
- De faire la maintenance sur les matériels informatiques.
- De connecter les équipements sur le réseau local en collaboration avec le référent de la Mission Val de Loire.
- Les délais d'intervention sont ceux précisés dans la gestion des incidents.

### 3.1.2 Prestations attendues concernant l'infrastructure serveur et postes de travail

Le prestataire aura pour mission :

- L'installation et/ou la réinstallation des OS (Windows).
- L'installation des mises à jour (Windows).
- L'installation des correctifs de sécurité (Windows).
- L'installation de nouveaux périphériques en collaboration avec le référent de la Mission Val de Loire (disques durs, périphérique de sauvegarde, etc.).
  
- De réaliser les opérations de maintenance matérielle.
- De diagnostiquer tout problème matériel.
- De fournir un devis chiffré pour toute réparation ou changement de matériel.
- D'exécuter toute réparation ou changement de matériel, soit après acceptation écrite du devis et fourniture du matériel par ses soins, soit après fourniture du matériel par un fournisseur/revendeur tiers.

Les délais d'intervention sont ceux précisés dans la gestion des incidents.

Les installations seront planifiées.

**Cette maintenance se déroulera sur site.**

### 3.1.3 Prestations de conseil dans l'évolution de l'informatique

Le prestataire est un professionnel de l'informatique et à ce titre il conseillera la Mission Val de Loire dans les choix d'évolution de l'informatique.

Ces conseils interviendront de deux manières :

- A l'initiative du prestataire, en fonction de sa connaissance du système existant, pour optimiser les moyens et les ressources mises en œuvre, dans le cadre du contrat.
- Sur demande de la Mission Val de Loire dans le cadre d'un nouveau projet.

## 3.2 Concernant les applications et progiciels du parc informatique

### Sauvegarde et restauration des données

Le prestataire veillera au bon fonctionnement du dispositif de sauvegarde mis en place pour réaliser les sauvegardes et les restaurations des données. Il sera chargé de vérifier régulièrement le bon déroulement des plans de sauvegardes.

La restauration des données demeure sous la responsabilité du référent de la Mission Val de Loire qui sera seul habilité à intervenir. Le prestataire veillera à la qualité des supports de sauvegarde et des sauvegardes elles-mêmes. Il s'assurera de leur intégrité et proposera toutes les mesures correctives et préventives nécessaires suite à toutes anomalies ou erreurs survenues durant les sauvegardes et ceci en accord avec l'interlocuteur unique de la Mission Val de Loire.

Le prestataire doit conseiller la Mission Val de Loire pour fiabiliser et améliorer le processus de sauvegarde des données.

### 3.3 Gestion des incidents

Le prestataire sera en charge de la gestion des incidents sur le périmètre décrit dans les chapitres précédents. Les incidents à prendre en compte concernent le matériel au sens large, c'est-à-dire la totalité de l'infrastructure informatique de la Mission Val de Loire.

Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent de La Mission Val de Loire jusqu'à leurs résolutions.

Définitions des incidents :

- Un incident **bloquant** est incident qui interdit l'utilisation d'une application ou d'un équipement,
- Tous les autres incidents sont réputés comme non **bloquants**.

Délais d'intervention :

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

Services Mission Val de Loire fondamentaux (Serveur réseau, poste compta, imprimante réseau, Web)

- Incidents bloquants

**Délai d'intervention maximal : 4 heures** ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent Mission Val de Loire

**Délai de réparation maximal : 1 jour** ouvré à partir de la fin du délai d'intervention.

- Incidents non bloquants :

**Délai d'intervention maximal : 24 heures** ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent Mission Val de Loire.

**Délai de réparation maximal : 2 jours** ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention.

## 4 Suivi

Chaque trimestre, un compte rendu d'activité sera fourni à la Mission Val de Loire

## 5 Périmètre

La prestation attendue sera réalisée sur le périmètre existant et décrit dans le chapitre *description de l'existant*.

Variation du périmètre initial

Le périmètre initial est susceptible d'évoluer en fonction de la mise en œuvre de nouveaux projets ou de l'évolution de l'effectif. Le prestataire devra, dans le cadre de ce contrat, prendre en compte l'évolution de périmètre.