




**SYNDICAT MIXTE POUR
L'AMENAGEMENT HYDRAULIQUE DES
VALLEES DU CROULT ET DU PETIT ROSNE**

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

**ASSISTANCE ET MAINTENANCE DU SYSTEME
INFORMATIQUE ET DES TELECOMUNICATIONS
DU SIAH DES VALLEES DU
CROULT ET DU PETIT ROSNE**

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

OPERATION N°10-18-22

Dressé par le Directeur Général Adjoint, Responsable des Services Techniques A Bonneuil-en-France le: Déborah TANGUY	Présenté par le Directeur Général A Bonneuil-en-France le: Eric CHANAL	Vu et approuvé par le Président, Maire honoraire de Louvres A Bonneuil-en-France le : Guy MESSAGER
	SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT HYDRAULIQUE DU CROULT ET PETIT ROSNE Rue de l'Eau et des Enfants 95 500 BONNEUIL EN France www.siah-croult.org	PIECE N° 3 AVRIL 2018

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1. GENERALITES	3
1.1. CONTEXTE.....	3
1.2. OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
2. SYNTHESE DE L'EXISTANT INFORMATIQUE	3
2.1. LES SITES.....	3
2.2. LES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	3
LES POSTES DE TRAVAIL	3
2.3. LES LOGICIELS INFORMATIQUES	5
LES LOGICIELS SYSTEMES	5
LES LOGICIELS BUREAUTIQUES :	5
LES LOGICIELS DE GESTION	5
LES LOGICIELS METIERS	5
LES LOGICIELS DE COMMUNICATION	5
L'INTRANET	5
2.4. L'INFRASTRUCTURE RESEAU	5
L'INFRASTRUCTURE PHYSIQUE	5
LES EQUIPEMENTS DE RESEAU	5
LA LIAISON D'ACCES A INTERNET.....	6
LE LOCAL INFORMATIQUE.....	6
LE RESEAU VPN POUR LA SOLUTION DE TELESURVEILLANCE DES INSTALLATIONS	6
2.5. L'ADMINISTRATION ET LA MAINTENANCE.....	6
MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	6
MAINTENANCE DES LOGICIELS DE GESTION	6
ADMINISTRATION ET SAUVEGARDE DES SERVEURS.....	6
SECURITE DU RESEAU.....	6
3. SYNTHESE DE L'EXISTANT TELEPHONIQUE.....	7
3.1. LA TELEPHONIE FIXE.....	7
L'AUTOCOMMUTATEUR DU SITE CENTRAL	7
LES LIAISONS DE RACCORDEMENT SUR LES DIFFERENTS SITES	7
3.2. LA TELEPHONIE MOBILE.....	7
3.3. LE CADRE ADMINISTRATIF.....	7
4. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU MARCHE.....	8
4.1. NORMES ET REGLEMENTS APPLICABLES.....	8
4.2. LES PRESTATIONS A REALISER PAR LE TITULAIRE	8
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE CONSEIL.....	8
ÉLABORATION ET SUIVI DES DOSSIERS DE CONSULTATION DES ENTREPRISES	8
SUIVI ET CONTROLE DU SYSTEME D'INFORMATION	9

1. Généralités

1.1. Contexte

Dans le cadre de son projet d'évolution et d'optimisation de la gestion de son système d'information, le SIAH a décidé de faire appel à une assistance externe lui permettant de garantir la performance et l'optimisation de son outil informatique et télécom.

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières. Il définit les prestations attendues par le SIAH dans le cadre de cette mission. Il est complété par une annexe correspondant au **mémoire technique et d'organisation**, qui prend en compte les réponses du titulaire et devient une pièce contractuelle du marché.

1.2. Objet de la consultation

Mission de conseil, d'assistance et de maintenance des moyens informatiques et télécoms du SIAH (*code CPV : 72000000-5*)

2. Synthèse de l'existant informatique

La solution informatique mise œuvre au SIAH s'appuie sur une architecture de réseau TCP-IP intégrant une quarantaine de postes de travail (PC + imprimantes), 2 serveurs de données, et un serveur de sauvegarde. Un réseau technique complémentaire, composé d'une vingtaine de stations de mesure réparties sur le territoire, permet la collecte et l'exploitation des données relatives au fonctionnement des réseaux d'eaux pluviales et d'eaux usées. Les communications électroniques vers l'extérieur transitent par un accès Internet centralisé et sécurisé.

2.1. Les sites

Le SIAH dispose d'un site principal regroupant l'ensemble des services administratifs et techniques et de 25 sites techniques disposant au minimum d'un moyen de communication filaire.

2.2. Les équipements informatiques

2.2.1. Les postes de travail

Tous les agents du SIAH ont à disposition un poste de travail informatique dont la configuration varie en fonction des besoins. À ce jour, la répartition des postes de travail informatiques par service est la suivante :

La liste complète du matériel est fournie en annexe.

Services	PC fixe standard	PC fixe CAO-DAO	PC portable	Tablettes (Android)
Direction	4		3	
Affaires foncières	2			
Juridique et Marchés Publics	3		1	
Ressources humaines	2			
Comptabilité	1			
Administration générale	4		1	
Hydraulique et métrologie		2	1	1
Urbanisme et Milieu naturel	3			
Station de dépollution et Industriels	3		1	
Service Entretien	4			2
Pôle Patrimoine	2			4
Maîtrise d'œuvre	2	3		2
Communication	1	2		
SAGE	1			
Salle de conférence	1			
Total postes de travail	31	7	7	9

Ces équipements, qui datent pour la quasi-totalité de moins de trois ans, sont principalement de marque « Fujitsu ».

Le réseau permet l'accès à un certain nombre d'équipements partagés et notamment quatre photocopieurs multifonctions Konica Minolta dont la maintenance est assurée par un prestataire extérieur et ne font pas partie des prestations du présent marché, et un traceur de plans HP800PS.

2.2.2. Les Serveurs

Le SIAH utilise plusieurs serveurs virtualisé pour effectuer différentes fonctions :

-XenServeurSIAH-1 (Primergy RX100 S7p Intel Xeon E3-1220V2 + 16G RAM) virtualise

SRV Magnus (gestion des ressources humaines)

Cacti

CamTrace (surveillance vidéo des bassins de retenue)

-XenServeurSIAH-2 (Primergy RX1330M1 Intel Xeon E3-1220V3 + 16G RAM) virtualise

Aqua (Serveur DHCP et DNS et Serveur de messagerie)

Calypso (Serveur LDAP et Serveur de fichiers pour les services)

-XenServeurSIAH-3 (Primergy RX2520M1 Intel Xeon E5-2420v2 + 32G RAM) virtualise

Soliton (Sauvegarde et validation des données des points de mesures)

Poséidon (Supervision des stations extérieures)

Neptune (Supervision des stations extérieures)

Serveur ATLANTIS (PRIMERGY RX300 S6 Intel(R) Xeon(R) DP E5506 + 4G RAM) est le serveur de sauvegardes.

En complément des serveurs, il y a 2 NAS DEEP BLUe et NESSIE (Synology RS815RP+)

2.3. Les logiciels informatiques

2.3.1. Les logiciels systèmes

Système d'exploitation sur les PC : logiciel d'exploitation « Windows 10 Pro » (10 postes) ou « Windows 7 Pro » (35 postes).

Antivirus : ESET Endpoint

Système d'exploitation sur les serveurs : Linux - Windows Server 2008 R2

2.3.2. Les logiciels bureautiques :

Les outils de la suite bureautique Microsoft qui sont utilisés (Word, Excel, PowerPoint et Access).

À ce jour, le SIAH dispose des licences Microsoft suivantes :

32 licences Office 2010 Petite Entreprise

5 licences Office 2010 Professionnel

2.3.3. Les logiciels de Gestion

En fonction des missions de chaque service, différents logiciels de gestion sont utilisés :

Gestion Financière et Gestion des Ressources Humaines : Outil « Magister – Magnus »

Gestion du courrier : développement spécifique en PHP – MySQL

Gestion des ouvrages : développement spécifique en PHP – MySQL

Gestion des FNC, des factures, des plaintes, : développement spécifique en PHP – MySQL

2.3.4. Les logiciels métiers

En fonction des missions des services, différents logiciels métier sont utilisés :

Outil de gestion des plans : Autocad

Système d'Information Géographique : Qgis, TopStation

Outils de création de site Web : Dreamweaver, flash 4...

Outils de PAO : INDesign, Adobe Pro...

Outils Métrologie Hydraulique : Hydro Works/Infoworks, Topkapi, Eve'm

2.3.5. Les logiciels de communication

Navigation sur Internet :

Firefox majoritairement

Internet Explorer pour l'accès à certains sites spécifiques

Messagerie

Thunderbird généralisé sur tous les postes

Outil de travail collaboratif :

SOGGo généralisé sur tous les postes

2.3.6. L'Intranet

Accès interne à des pages HTML pour la mise à disposition, au personnel, des informations internes au SIAH.

2.4. L'infrastructure réseau

2.4.1. L'infrastructure physique

Câblage interne en catégorie 5

Câblage spécifique pour les postes téléphoniques

2.4.2. Les équipements de réseau

2 switches Cisco (SG200-26) 26 ports 10/100/100 Mb

2 modems NETOPIA 3386 les liaisons d'accès à Internet

2 switches Cisco (SG200-50) 50 ports 10/100/100 Mb

1 Mikrotik pour la séparation des réseaux bureautique et Télégestion.

2 routeurs Equant pour le réseau de télésurveillance des installations

2.4.3. La liaison d'accès à Internet

2 Liaisons ADSL 8 Mb/s maxi à débit non garanti (secours télégestion et secours bureautique)

Liaison Fibre 20M pour la connexion principale

Liaison Fibre 10M pour la télégestion avec secours 4G

Les deux liaisons bureautiques et télégestion sont liées par VRRP

Relai de messagerie avec fonction d'antivirus et d'antispam

Hébergement du nom de domaine

Hébergement du site Web (100 Mo)

2.4.4. Le local informatique

Hébergement de l'ensemble des serveurs dans une baie informatique secourue

Hébergement des switches et routeurs

Hébergement des postes d'administration du réseau de télésurveillance des installations

2.4.5. Le réseau VPN pour la solution de télésurveillance des installations

19 sites distants en ADSL light 8MMax (sites techniques repartis en zone très rurale)

4 cartes 3G pour accès au réseau VPN

Offre OrangeBusinessService Equant IPVPN

Le réseau est équipé d'un secours par GSM qui regroupe 30 abonnements Business M2M au compteur.

2.5. L'administration et la maintenance

Le SIAH a confié l'administration et la maintenance de l'ensemble de son réseau informatique à une société externe qui assure les prestations suivantes, objets de ce marché :

- Configuration des équipements informatiques
- Installation et paramétrage des logiciels
- Suivi et maintenance du parc informatique
- Assistance aux utilisateurs
- Archivage et sauvegarde des données
- Mise en sécurité du réseau interne et externe
- Expertise technique, transfert de compétence et conseil

2.5.1. Maintenance des équipements informatiques

Les équipements informatiques disposent généralement d'une garantie de 3 ans sur site, pièces et main d'œuvre.

Les interventions de maintenance et d'assistance sont réalisées, à la demande des utilisateurs, soit par intervention sur site, soit par télé-maintenance depuis les locaux du prestataire.

2.5.2. Maintenance des logiciels de gestion

1) Gestion financière et gestion des Ressources humaines

Maintenance assurée par l'éditeur du logiciel. Les demandes d'assistance doivent être adressées par télécopie.

2) Gestion des marchés publics

Maintenance assurée par l'éditeur du logiciel.

2.5.3. Administration et sauvegarde des serveurs

La sauvegarde des serveurs de données est réalisée tous les jours en automatique sur un serveur spécifique (serveur Atlantis). Cette sauvegarde intègre également les données liées au logiciel de gestion des marchés, enregistré sur un des postes de travail.

Les données du SIG sont sauvegardées manuellement sur le serveur de sauvegarde, par le responsable du SIG.

2.5.4. Sécurité du réseau

La sécurité du réseau vis-à-vis des risques d'intrusion par Internet est assurée par le pare-feu des routeurs NETOPIA 3386.

3. Synthèse de l'existant Téléphonique

3.1. La téléphonie fixe

3.1.1. L'autocommutateur du site central

Le SIAH dispose au siège d'un autocommutateur Alcatel Omnipcx Office qui reçoit tous les appels du SIAH. Cet autocommutateur qui est raccordé au réseau public par un T2 à 30 canaux B (30 communications simultanées) a les caractéristiques suivantes :

- Année d'acquisition : juin 2004
- Messagerie vocale
- Solution d'enregistrement des messages d'astreinte :
 - Logiciel call Vidicode
 - Disque dur d'une capacité de 5200 heures

3.1.2. Les liaisons de raccordement sur les différents sites

Le SIAH dispose de différents types de raccordement téléphonique répartis sur une trentaine de sites :

- 1 accès primaire de type Numéris T2 30 canaux B pour l'acheminement des communications sur l'autocommutateur du siège du SIAH.
- 41 lignes analogiques individuelles utilisées principalement pour la gestion technique centralisée.

– Numéro SDA

Le SIAH dispose chez France Télécom de 70 numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée).

3.2. La téléphonie mobile

À ce jour, le SIAH dispose d'un parc de 26 postes de téléphonie mobile ayant des forfaits souscrits auprès de l'opérateur « SFR ».

3.3. Le cadre administratif

Les services de télécommunication (téléphonie fixe, téléphonie mobile, accès Internet, réseau de télésurveillance) sont fournis dans le cadre de divers marchés de télécommunication.

4. Descriptif des prestations attendues dans le cadre du marché

4.1. Normes et règlements applicables

Les prestations du titulaire devront être conformes aux dispositions des lois, décrets, arrêtés et normes applicables aux prestations à réaliser dans le cadre du marché, et notamment :

- ↳ Pour la mise en place éventuelle d'équipements dans les locaux de la personne publique, les installations et équipements devront respecter les normes en vigueur,
 - Les prestations et travaux seront réalisés dans le respect des réglementations relatives à l'hygiène et à la sécurité.
- Le fait de ne pas énumérer la totalité des normes et règlements ne pourra être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître.

4.2. Les prestations à réaliser par le titulaire

En étroite collaboration avec la direction générale du SIAH et sous son contrôle, le titulaire assure la gestion et l'optimisation du système d'information du SIAH. Dans ce but, le titulaire réalise différents types de mission et notamment :

- Assistance et conseil permettant d'étudier et de mettre en œuvre une stratégie globale de gestion du système d'information du SIAH.
- Élaboration et suivi des consultations dans les domaines informatiques et réseaux.
- Suivi, contrôle et adaptation du système d'information du SIAH pendant la durée du marché
- Suivi et coordinations des prestations et interventions des différents prestataires du SIAH dans le domaine informatique et télécom.
- Assistance technique auprès des utilisateurs du SIAH
- Maintenance générale des équipements informatiques et réseaux

4.2.1. Prestations d'assistance et de conseil

Dans le cadre de cette mission, le titulaire conseille le SIAH sur :

- ☞ l'évolution globale de son système d'information en tenant compte des objectifs et des contraintes du SIAH. Il étudiera notamment les aspects suivants :
 - Politique d'achat et de mise en œuvre des équipements et logiciels informatiques et réseaux.
 - Solutions d'optimisation de l'architecture du réseau de télécommunications.
 - Solutions de sécurisation physique et logique des informations.
 - Solutions d'archivage et de sauvegarde des données.
 - Mise en œuvre des outils bureautiques.
 - Solutions de mobilité
 - Politique de formation des utilisateurs
 - ...
- ☞ les outils et procédures à mettre en œuvre pour garantir la gestion, le suivi et l'optimisation du système d'information.

4.2.2. Élaboration et suivi des dossiers de consultation des entreprises

Le SIAH étant soumis aux règles des marchés publics, toute acquisition de services, de fournitures ou de travaux doit être réalisée dans le respect des règles des marchés publics.

Le titulaire assiste le SIAH dans toutes les procédures d'achat et d'exécution des marchés publics concernant les prestations et solutions informatiques et télécom, notamment dans l'élaboration du DCE, l'assistance aux choix et le suivi du marché de fourniture des équipements et logiciels informatiques et réseau, sur la base de la politique d'achat validée par le SIAH.

Le titulaire sera amené à suivre les différentes procédures d'acquisition de prestations ou de services en fonction de l'évolution des besoins informatiques et télécoms pendant la durée du présent marché.

4.2.3. Suivi et contrôle du système d'information

Dans le cadre de cette mission, le titulaire assure le suivi et le contrôle du système d'information du SIAH. A ce titre il prend en charge notamment les prestations suivantes :

- Suivi et contrôle des serveurs d'applications et des serveurs de données
- Suivi et contrôle des solutions de sécurisation physique et logique des données
- Suivi et contrôle des solutions d'archivage et de sauvegarde des données
- Suivi et contrôle du dimensionnement, de la fiabilité et de la sécurité du réseau voix et données
- la vérification régulière des postes de travail et périphériques divers pour en garantir un fonctionnement optimal,
- Suivi et inventaire du parc informatique et télécom
- Toutes autres prestations qu'il jugera nécessaires pour garantir le fonctionnement optimum du Système d'information du SIAH.

4.2.4. Suivi et coordinations des prestations

Pour la réalisation de certaines prestations spécialisées, ou la fourniture des équipements et logiciels informatiques et télécom, le SIAH pourra faire appel à des prestataires spécialisés.

Dans le cadre de sa mission, le titulaire assure le suivi et la coordination des prestations réalisées par les autres intervenants et notamment :

- Le suivi, le contrôle et la coordination des installations des équipements et logiciels informatiques et télécom.
- La mise en œuvre et le suivi des interventions à réaliser par les différents prestataires dans le cadre des engagements de garantie et de contrat de maintenance externe.
- Toutes autres interventions de prestataire externes dans le domaine de l'informatique et des télécommunications.

4.2.5. Assistance technique auprès des utilisateurs

Le titulaire met en œuvre un service d'assistance aux utilisateurs du SIAH pour la prise en compte de l'ensemble des problèmes et demandes de changements (fonction de guichet unique) concernant l'utilisation ou l'évolution des outils informatiques et télécom. Il devra enregistrer leurs requêtes en vue de coordonner les actions aboutissant à leur satisfaction.

En fonction des demandes et besoins, le titulaire peut :

- assurer directement l'assistance ou la réparation,
- faire appel au fournisseur pour toutes interventions dans le cadre d'un contrat de garantie ou d'un contrat de maintenance externe
- faire appel à un prestataire externe spécialisé pour toute intervention demandant des compétences spécifiques.

Le titulaire assure le suivi de toutes les demandes des utilisateurs. Il prend en compte le traitement de la demande jusqu'à sa réalisation. Les conditions d'accès au guichet unique du titulaire pour l'assistance aux utilisateurs sont précisées dans **le mémoire technique et d'organisation, à annexer au présent CCTP.**

4.2.6. Maintenance générale des équipements informatiques et réseaux

Dans le cadre de cette mission, le titulaire assure la maintenance préventive et curative de l'ensemble des équipements informatiques et réseau du SIAH, notamment:

- l'installation ou réinstallation éventuelle des logiciels,
- les interventions de maintenance hors garantie ou contrats de maintenance spécifiques,
- toutes prestations nécessaires au bon fonctionnement et à l'optimisation des outils informatiques et télécoms mis en œuvre.
-

La maintenance est assurée sur les équipements du SIAH quelle que soit la provenance de ceux-ci.

4.3. Moyens mis en œuvre par le titulaire

Le titulaire met en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations à réaliser dans le cadre du présent marché.

4.3.1. Les moyens humains

Le titulaire désigne un Chef de Projet pour la durée du présent marché qui sera le contact privilégié du SIAH.

Les fonctions, compétences et expériences du Chef de Projet nommé affecté au SIAH sont décrites dans le **mémoire technique et d'organisation**.

Pour les différentes prestations à réaliser, le chef de projet pourra faire appel à différentes compétences internes de l'équipe du titulaire.

La structure et les références de l'équipe affectée au SIAH pour la mise en œuvre de chacune des prestations sont décrites dans le **mémoire technique et d'organisation**.

4.3.2. Les moyens techniques

Le titulaire met en œuvre tous les moyens techniques nécessaires à la bonne exécution de sa mission et notamment :

- une solution de prise de main sécurisée à distance et de télé-administration des postes de travail et des serveurs du SIAH,
- un outil d'interrogation et de suivi des demandes d'assistance des utilisateurs. Cet outil est mis à disposition des utilisateurs du SIAH pour leur permettre d'enregistrer une demande d'assistance et de suivre son avancement.
- un outil de suivi et de gestion du parc informatique (équipements et logiciels) utilisé pour le suivi du parc informatique du SIAH, mis à jour l'équipe du titulaire et consultable par le personnel du SIAH.
- un service de guichet unique pour la prise en charge des demandes d'assistance et de la signalisation de dysfonctionnement. Ce service de signalisation doit être accessible, par un numéro de téléphone unique sur toute la durée du marché, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les demandes faites par téléphone sont systématiquement enregistrées par l'équipe du titulaire dans l'outil de suivi des demandes d'assistance.

Les moyens techniques mis en œuvre par le titulaire pour assurer sa mission au SIAH sont précisés dans le **mémoire technique et d'organisation**.

4.4. Engagement de qualité de service

4.4.1. Prestations d'assistance et de maintenance

Les engagements miniums de délai d'intervention sont les suivants :

Niveau de criticité		Élément concerné	Délai maximum d'intervention	Plage d'intervention
	Assistance pour panne bloquante et généralisée	Serveurs de données ou d'application Éléments actifs de réseau ou liaison de données Logiciel Système ou application centralisée	1 heure	Jours et heures ouvrés
	Assistance pour panne bloquante en local	Poste de travail individuel Équipements périphériques partagés	2 heures	Jours et heures ouvrés
	Assistance à l'utilisation ou à l'évolution	Tout le Système d'information	J + 1	Jours et heures ouvrés

4.4.2. Prestations de conseil

Le planning de réalisation des prestations sera fixé d'un commun accord entre le titulaire et le SIAH en fonction des impératifs et des contraintes de réalisation de la prestation.

4.5. Bilans récapitulatifs et tableaux de bord

Le titulaire s'engage à produire trimestriellement des tableaux de bord, permettant à la Direction Générale du SIAH de suivre les indicateurs globaux de réalisation des prestations du titulaire.

- Des indicateurs de qualité de service, permettant de contrôler le respect des engagements de service pris par le titulaire :
 - statistiques sur les délais d'intervention dans le cadre des prestations d'assistance et de maintenance,
 - statistiques sur les délais de résolution d'incidents,
 - statistiques sur l'évolution des demandes d'assistance par type de demande,
 - ...
- Des indicateurs d'activité, permettant de contrôler les prestations réalisées par le titulaire
 - statistique sur le nombre de demandes d'assistance enregistrées, traitées et en attente pendant la période de référence.
 - nombre de demandes d'assistance traitées
 - nombre de jours de prestations réalisées par type de prestation
 - ...
- Un rapport d'activité détaillant l'ensemble des prestations réalisées sur la période, les différents livrables produits et/ou mis à jour, les prestations en cours...

Le titulaire fournira trimestriellement ces tableaux de bord par e-mail au SIAH.

La description détaillée des tableaux de bord fournis par le titulaire est précisée dans le **mémoire technique et d'organisation**.

4.6. Réunions de suivi de marché

Chaque trimestre minimum, et à la demande de l'une ou l'autre des parties, le titulaire organise sur le site du SIAH, une réunion de suivi de marché. Cette réunion qui se tiendra en présence du Chef de projet du titulaire devra permettre notamment :

- l'examen contradictoire du respect des engagements concernant le trimestre écoulé, sur la base des tableaux de bord mensuels de qualité de service.
- Le point d'avancement sur les différentes études et prestations en cours.
- Le bilan des prestations réalisées dans le trimestre écoulé
- Le réajustement éventuel des prestations du titulaire en fonction du bilan réalisé et de l'évolution des besoins
- La mise au point des plannings de réalisation des différentes prestations pour le trimestre à venir.

Chaque réunion trimestrielle devra faire l'objet d'un compte rendu à la charge du titulaire. Le compte-rendu sera transmis au SIAH pour validation, dans un délai maximum d'une semaine suivant la réunion.

4.7. Exécution des prestations

Les prestations du titulaire sont réalisées dans le cadre de différents forfaits annuels en fonction des types de prestation. Ces forfaits pourront être complétés par des heures ou journées d'intervention très ponctuelles pour la réalisation de prestations non inclus dans les forfaits.

4.7.1. Le forfait « Assistance et conseil »

Dans le cadre de ce forfait annuel le titulaire prend en compte, au minimum, la réalisation de l'ensemble des prestations décrites au § 4.2.1 du présent document.

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le mémoire technique et d'organisation.

4.7.2. Le forfait « Elaboration et suivi des achats »

Dans le cadre de ce forfait unitaire le titulaire prend en compte :

- L'élaboration et la mise au point d'une consultation pour la mise en concurrence, dans le respect des règles des marchés publics,
- L'analyse des offres
- La rédaction du rapport d'analyse des offres
- La présentation du rapport en commission

Conformément au § 4.2.2, la première consultation à réaliser par le titulaire porte sur le marché de fourniture des équipements et logiciels informatiques et réseaux.

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le mémoire technique et d'organisation.

Le forfait est prévu pour la rédaction de trois consultations par an.

4.7.3. Le forfait « Suivi et contrôle du système d'information »

Ce forfait annuel prend en compte l'ensemble des prestations réalisées par le titulaire pour assurer l'assistance et le suivi courant du système d'information du SIAH et notamment :

- Les réunions trimestrielles de suivi de marché et le compte-rendu
- L'élaboration des bilans et tableaux de bord de suivi des prestations
- La mise à disposition et la mise en jour des outils de gestion du parc informatique et de suivi des demandes d'assistance.
- Le service de guichet unique
- Les services de téléadministration des postes de travail et des serveurs du SIAH
- Les prestations de suivi et de contrôle du système d'information du SIAH (cf. § 4.2.3)

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le mémoire technique et d'organisation.

4.7.4. Le forfait « Suivi et coordination des prestations »

Dans le cadre de ce forfait annuel le titulaire prend en compte, au minimum, la réalisation de l'ensemble des prestations décrites au § 4.2.4 du présent document.

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le mémoire technique et d'organisation.

4.7.5. Le forfait « Assistance technique auprès des utilisateurs »

Dans le cadre de ce forfait annuel le titulaire prend en compte, au minimum, la réalisation de l'ensemble des prestations décrites au § 4.2.5 du présent document.

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le **mémoire technique et d'organisation**.

4.7.6. Le forfait « Maintenance générale »

Dans le cadre de ce forfait annuel le titulaire prend en compte, au minimum, la réalisation de l'ensemble des prestations décrites au § 4.2.6 du présent document.

L'organisation du titulaire, les moyens mis en œuvre par le titulaire, et la charge estimée pour la réalisation des prestations comprises dans ce forfait sont précisés dans le **mémoire technique et d'organisation**.

4.7.7. Initialisation des prestations en début de marché

Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés suivant la notification du marché, le titulaire organise une réunion d'initialisation des prestations. Cette réunion aura notamment pour but de :

- Présenter l'équipe du titulaire
- Définir les prestations à réaliser en priorité
- Définir les plannings de mise en œuvre
- Planifier la mise en œuvre des différents outils du titulaire pour la réalisation des prestations (Guichet unique, suivi des interventions, gestion du parc, télé-administration...)
-

4.7.8. Le forfait « Sauvegarde externalisée »

Dans le cadre de ce forfait annuel le titulaire met en place un système permettant de sauvegarder 20Go de données sur un ou des serveurs protégés.

Le titulaire précisera dans le **mémoire technique et d'organisation**, l'organisation et la solution retenue.

4.8. Prestations de fin de marché

En fin de marché, le titulaire s'engage à transmettre au SIAH l'ensemble des données mises à jour, de gestion de parc et de suivi des interventions, sous format électronique, exploitable par les outils bureautiques standard.

Les prestations prévues aux articles 4.7.7 et 4.8 doivent être intégrées dans le prix N°6 « forfait *Maintenance générale* ».

Lu et accepté,

Stephane Sauge

Le prestataire

(Date, cachet, signature)

LANETCIE SARL
23, rue de la Fraternité
95460 EZANVILLE
RCS Pontoise B 432 572 139

*le 01 juin
2018.*