

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Maintenance informatique des ordinateurs et périphériques

Sommaire

Article 1 - Contexte.....	2
Article 2 - Lieu d'exécution de la prestation	2
Article 3 – Description des prestations	2
Article 4 - Descriptif technique de l'existant	4
Article 5 - Conditions générales de la maintenance.....	5

Article 1 - Contexte

L'EPAEM procède aujourd'hui au renouvellement de son contrat arrivé à échéance.

Afin d'optimiser le fonctionnement de sa maintenance Ordinateurs, l'EPAEM évolue vers une maintenance à la demande.

Le présent cahier des charges décrit les prestations qui seront demandées dans le cadre de ce marché.

Le système d'exploitation installé sur les ordinateurs est WINDOWS 11 PRO – 64Bits.

L'EPAEM utilise la suite Microsoft 365.

Ninja One est le RMM utilisé pour la surveillance des ordinateurs.

WithSecure est utilisé comme EPP et EDR.

Pour information, l'amortissement du matériel au sein de l'établissement public se fait sur une période de cinq ans.

Article 2 - Lieu d'exécution de la prestation

La maintenance est à effectuer à l'adresse suivante :

**Etablissement Public d'Aménagement Euroméditerranée
L'Astrolabe, 79 Boulevard de Dunkerque, 13002 MARSEILLE.**

Les horaires d'ouverture sont 9h – 13h, 14h – 18h du lundi au vendredi.

Article 3 – Description des prestations

L'EPAEM sollicitera le titulaire sur tout le matériel constituant le parc ordinateurs et périphériques de l'Établissement.

A ce titre, le présent marché comprend :

- Les contacts auprès du responsable du compte ;
- Les contacts téléphoniques auprès d'un technicien ou bien d'une hotline spécialisée connaissant le matériel en place permettant à l'EPAEM de solutionner rapidement un problème minime ;
- Les interventions sur site d'un technicien afin de réaliser les prestations.

Les prestations prévues au BPU sont plus précisément détaillées ci-après :

Déploiement d'ordinateurs neufs (prix unitaires n°1 et 2)

- Déploiement de l'OS avec configuration EPAEM ;
- Mise à jour de l'OS ;
- Mise à jour composants PC (Bios) ;
- Insertion dans le domaine ;
- Configuration spécifique EPAEM ;
 - Désinstallation de logiciels non conforme pour l'EPAEM ;
 - Installation de logiciels spécifiques pour l'EPAEM ;

Maintenance préventive des ordinateurs (prix unitaires n°3 et 4)

- Réalise un fois par an à minima ;
- Maintenance physique (Intégrité) ;
- Maintenance PC (Bios) ;
- Maintenance OS, Mise à jour mineures et majeures ;
- Maintenance logiciels, configuration, mise à jour, suppression et ajout ;

Assistance à l'usage de Microsoft 365 (prix unitaire n°6) et appui à la modification ou l'ajout de scripts (prix unitaire n°7)

L'assistance sur M365 sera demandée sur des sujets d'usage courants permettant de répondre à des problématiques Utilisateur.

Le retour attendu est un mémo ou didacticiel.

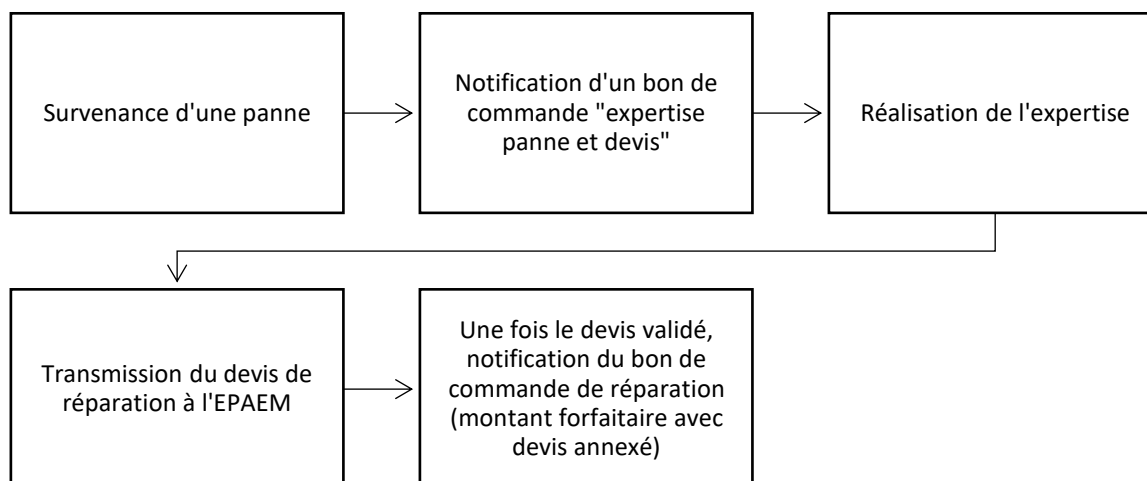
En fonction des besoins complémentaires de l'EPAEM, des demandes pourront être faite au titulaire afin d'avoir un appui pour la modification ou l'ajout de scripts PowerShell d'automatisations complémentaires à la stratégie déjà existante.

Le retour attendu est un script testé intégrable à la stratégie de l'EPAEM.

Maintenance curative

La maintenance curative a pour objet la réparation et la restauration du bon fonctionnement matériel d'un ordinateur.

Lors de la survenance d'une panne, le titulaire sera sollicité pour la réalisation d'une expertise de la panne et l'émission d'un devis de réparation. Cette expertise sera rémunérée grâce au prix unitaire n°5. Le montant de la réparation sera établi conformément au tarif « vacation sur site » indiqué dans le BPU (prix unitaire n°7) et du tarif des pièces détachées (justificatifs à fournir).



En cas de besoins de remplacement d'un élément, les pièces détachées fournies devront avoir à minima les mêmes caractéristiques techniques que les pièces remplacées, être 100% compatibles et agréées par le constructeur.

Le titulaire devra garantir à l'EPAEM la faisabilité du remplacement. Il aura une obligation de résultat ;

- Identifier les pièces à renouveler ;
- S'assurer de la compatibilité des pièces ;
- Installer et tester la nouvelle pièce.

Article 4 - Descriptif technique de l'existant

Le parc est constitué à ce jour de :

- **5 Ordinateurs Bureautiques Tour ;**
 - LENOVO THINKCENTRE M720t.....Aout 2019
- **6 Ordinateurs Graphiques Tour ;**
 - HP Z2 G4Mars 2019
 - DELL PRECISION 3630Octobre 2019
 - DELL PRECISION 36202019 - BIM LA COQUE
- **82 Ordinateurs Portables, UltraPortables ;**
 - HP EliteBook 850 G5Avril 2019
 - HP EliteBook 755 G5Janvier 2020
 - HP ProBook 450 G7Juin 2020
 - HP ProBook 430 G7Juin, Octobre 2020
 - HP ProBook 650 G4Septembre 2018, Juillet 2019
 - HP ZBook 15 G3Octobre 2018
 - LENOVO THINKPAD L380 YOGADécembre 2018
 - HP ProBook 650 G8Mai 2021
 - HP ProBook 430 G8Février 2022
 - HP ProBook 440 G9Novembre 2022
 - HP ProBook 450 G9Novembre 2022
 - HP ProBook 440 G10Janvier 2024
 - HP ProBook 450 G10Janvier 2024
 - HP ProBook 460 G11Octobre 2024

Article 5 - Conditions générales de la maintenance

Dès l'entrée en vigueur du présent marché, le titulaire doit être en mesure de répondre aux sollicitations de l'EPAEM et ce sur les horaires d'ouverture de l'EPAEM soit du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00.

Le Titulaire aura l'obligation de maintenance et de diagnostic de l'ensemble du parc informatique quel que soit la marque du matériel.

Le Titulaire devra avoir pris connaissance de la liste du matériel en place afin d'être dans la capacité de répondre à toute intervention et tout remplacement de pièces demandé par l'EPAEM.

En contrepartie l'EPAEM se doit de consulter son prestataire pour les spécifications techniques et de compatibilité de tout nouveau matériel qu'il serait susceptible d'acquérir lors d'une nouvelle mise en concurrence.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas exiger une remise à niveau du matériel avant la prise en main du contrat, ni exclure certaines références.

Les références du matériel fournies en paragraphe 5 du présent dossier ne sont pas exhaustives. Elles peuvent évoluer en fonction des futures acquisitions effectuées suivant les besoins de l'EPAEM.

Le responsable utilisateur peut être amené à effectuer des interventions sur les postes, ce qui ne remet pas en cause le contrat de maintenance.

L'obsolescence du matériel ne pourra être avérée seulement après entretien entre les deux parties. Si le matériel est avéré obsolète et/ou irréparable, l'EPAEM en assurera le remplacement.

Une fiche d'intervention renseignée sera émise lors de chaque intervention par le technicien.

Le titulaire pourra intervenir par télémaintenance pour la résolution de problèmes techniques uniquement après avoir obtenu l'accord préalable du responsable utilisateur. La mise en place de cette télémaintenance est à la charge du titulaire > Ninja One.