



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

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES 2025CF01A1N25S0000**

**Acheteur**

---

**EPAMSA**  
1 rue de Champagne  
78200 MANTES LA JOLIE

**Représentant de l'acheteur**

---

Monsieur le Directeur général de l'établissement

**Fourniture de prestations informatiques pour  
l'EPAMSA**

---

## Table des matières

INTRODUCTION.....	4
1. OBJET DE LA CONSULTATION.....	5
2. AUDIT DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE .....	5
3. PRESTATION FORFAITAIRE DE MAINTENANCE DE L'INFRASTRUCTURE, DE LA FOURNIRE D'UN SERVICE SUPPORT, DE CONSEIL ET D'ASSISTANCE .....	5
4. MODALITES DES DEMANDES D'INTERVENTION ET DELAIS D'EXECUTON.....	7
5. INTERVENTON MENSUELLE SUR SITE .....	7
6. ASSISTANCE PONCTUELLE SUR SITE (BONS DE COMMANDE) .....	7
7. LIMITES DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE .....	8
8. ABSENCE D'EXCLUSIVITE.....	8
9. REVERSIBILITE EN FIN DE MARCHE.....	8
10. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE .....	8

## INTRODUCTION

L'Etablissement Public d'Aménagement du Mantois Seine Aval (EPAMSA) est un établissement public à caractère industriel et commercial créé par décret n°96-325 du 10 avril 1996 modifié par les décrets n° 2002-837 et n° 2007-776 du 10 mai 2007.

L'EPAMSA (EPA) emploie un effectif entre 25 et 30 salariés.

L'EPA dispose d'un parc informatique composé d'environ :

- 30 postes de travail informatique environ qui se répartissent entre postes fixes et portables en environnement Microsoft Windows 11 (quelques postes étant encore en cours de migration depuis Windows 10),
- Une solution de virtualisation Hyper-V (Windows) permettant la gestion d'une quinzaine de serveurs virtuels (serveurs d'infrastructure et serveurs applicatif) en environnement Microsoft Windows Server, IBM-AIX, Linux.
- 2 imprimantes laser A4 monochrome, 2 copieurs connectés NB/couleur A4/A3, en location, 1 tireuse de plan en réseau.
- Une solution de téléphonie fixe sous IP (LINKT)
- Une connexion fibre 1000 Mbps avec 1 lien backup 4 G (Serinya telecom)
- 2 Firewalls Fortinet Fortigate 60F
- 1 solution Anti-virus Sophos Endpoint
- 1 solution de sauvegarde (Veeam Backup exec)
- 1 solution de sauvegarde externalisée (Koesio)

Ces infrastructures informatiques sont situées sur un site basé rue de Champagne à Mantes-la-Jolie.

---

## 1. OBJET DE LA CONSULTATION

Afin d'assurer une disponibilité, une sécurité maximale de son système informatique afin d'offrir le meilleur service possible à l'Etablissement, le présent marché a pour objet d'externaliser les prestations d'assistance et la maintenance du parc informatique.

Les objectifs sont :

- Bénéficier des compétences d'un prestataire spécialisé ;
- Préserver le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel et veiller à son opérationnalité ainsi qu'à la sécurité des données ;
- Assurer un service dans les meilleurs délais ;
- Conseiller l'EPA en matière de développement de ses outils informatiques et procédures.

L'EPAMSA souhaite trouver un prestataire assurant des travaux informatiques sur site et hors site dont :

- Audit de l'infrastructure informatique conduisant à établir un plan pluriannuel de renouvellement et d'évolution des matériels et licences, actualisé annuellement ;
- Maintenance de l'infrastructure et service de support, conseil et assistance
- Hotline dédiée au référent de l'EPAMSA et aux utilisateurs ;
- Journées d'intervention mensuelle sur site pour mettre en œuvre la mission ;
- Journées d'assistance sur site à bons de commande pour des profils techniciens systèmes et réseaux et ingénieurs systèmes et réseaux, notamment pour le déploiement de nouveaux matériels et licences dans le cadre de l'évolution de l'infrastructure informatique.

## 2. AUDIT DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

Le titulaire du marché devra réaliser au démarrage du marché un audit de l'infrastructure informatique. Cet audit devra notamment fournir un état descriptif de l'infrastructure (schéma et listes des matériels et licences indiquant la date de renouvellement contractuelle ou préconisée), une analyse qualitative de celle-ci, des préconisations d'évolution de l'infrastructure hiérarchisées en fonction du degré de criticité relevé.

Une version opérationnelle de du descriptif de l'infrastructure constituera un Document Technique permettant sa gestion par le prestataire puis son successeur à l'issue du marché.

Ces préconisations permettront en lien avec le référent de l'établissement d'établir un plan pluriannuel d'investissement qui devra être actualisé au minimum annuellement au mois de septembre lors d'un rendez-vous avec le représentant de l'établissement. Ce rendez-vous sera également l'occasion de faire le point sur le déroulement du marché.

## 3. PRESTATION FORFAITAIRE DE MAINTENANCE DE L'INFRASTRUCTURE, DE LA FOURNIRE D'UN SERVICE SUPPORT, DE CONSEIL ET D'ASSISTANCE

### a) Gestion réseaux

Le titulaire a la charge de mettre en service les équipements et de les maintenir en état de fonctionnement par le biais d'une surveillance régulière. Il réalise le brassage des câbles et assure le support matériel et logiciel.

### b) Maintenance serveurs

Le titulaire a la charge d'installer, de mettre à jour et de maintenir les serveurs en service à l'EPA et de maintenir un bon niveau de disponibilité, de performance et de sécurité.

Le titulaire effectuera toutes les opérations d'administration des systèmes Windows et en particulier la gestion des espaces disques, l'optimisation des performances systèmes, la configuration des services réseau et système, les performances du système de sauvegarde.

Le titulaire effectuera l'installation des systèmes d'exploitation, des mises à jour, des correctifs de

sécurité, l'installation ou évolution de nouvelles versions logicielles, l'installation de nouveaux périphériques (disques durs, périphériques de sauvegarde, etc).

### **c) Sauvegardes et restauration de données**

Le titulaire sera chargé de planifier, d'effectuer et de vérifier le bon déroulement des plans de sauvegardes quotidiennes locales et distantes et d'assurer la restauration des données. Le Plan de Reprise d'Activité (PRA) mis en place devra être formalisé et présenté à l'EPA. Une information mensuelle devra être faite à l'EPA sur ce point.

Le titulaire veillera à la qualité des supports de sauvegarde et des sauvegardes elles-mêmes. Il procédera régulièrement à la vérification des sauvegardes afin de s'assurer de leur intégrité. Une information mensuelle devra être faite à l'EPA sur ce point.

Le titulaire prendra les mesures correctives et préventives nécessaires suite à toutes anomalies ou erreurs survenues durant les sauvegardes et ceci en accord avec l'EPA.

### **d) Mise en service des postes de travail et gestion des données utilisateurs**

Dans le cadre d'un changement dans l'effectif de l'EPA (recrutement, départ, arrivée d'un stagiaire, CDD, etc), d'un changement de bureau, de la livraison de matériel neuf ou du recyclage d'un ordinateur en poste secondaire, la mise en service des postes sera réalisée par le titulaire, en particulier l'installation physique du poste et des périphériques associés (écran(s), imprimantes, etc), la connexion au réseau, l'installation des logiciels, la configuration des comptes, données utilisateurs et des droits associés.

Ce déploiement des postes devrait pouvoir être réalisé lors de la journée mensuelle d'intervention sur site. Il est évalué à 10 installations/changements de postes par an environ.

Il est important de noter que le titulaire utilisera des images des postes à déployer de manière à standardiser les postes. Ces images auront été préalablement préparées le titulaire en lien avec le référent de l'établissement pour le suivi du marché.

### **f) Logiciels**

L'EPA dispose d'applications spécifiques faisant l'objet d'une maintenance particulière fournie par l'éditeur (Gesprojet – logiciel métier aménagement, Progetis – logiciel métier gestion locative), et d'une application ELAP Finance- logiciel de comptabilité devant faire l'objet de mises à jour par le titulaire sur la base d'une procédure fournie par l'éditeur.

### **h) Sécurité du serveur et des postes client**

L'EPA dispose d'un certain nombre de dispositifs de sécurité qui sont à la fois structurels et préventifs. La sécurité de l'infrastructure réseau est assurée par :

- un pare-feu
- le déploiement d'un anti-virus et d'un antisipam
- la mise à jour des correctifs de sécurité

Le titulaire aura la charge d'appliquer et de faire appliquer la politique de sécurité du système d'information, d'installer, de mettre à jour, de maintenir et de faire évoluer tous les dispositifs mis en œuvre à l'EPA sur le serveur et les postes clients pour atteindre le niveau de sécurité optimum.

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

### **i) Dépannage multimarque avec gestion des garanties constructeurs**

Selon le descriptif du parc informatique, la majeure partie du matériel est garantie par son constructeur dans le cadre d'un contrat souscrit à l'achat : à la demande du référent de l'EPA, le titulaire sera l'interface technique avec le ou les fournisseurs, prestataires, constructeurs.

A la demande du référent de l'EPA, le titulaire aura 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 ou l'ajout d'un composant matériel

ou logiciel si demandé, la fourniture d'informations ou fichiers si nécessaire.

Dans le cas où le temps de remise en service du matériel défectueux excéderait une demi-journée, il sera demandé au titulaire de procéder à l'installation d'un équipement de remplacement.

#### j) Assistance aux utilisateurs

En cas d'absence ou si le référent de l'EPA n'est pas en mesure de trouver une solution à un problème posé, le titulaire aidera et supportera tous les personnels sur des questions logicielles ou matérielles.

L'intervention sur incident est réalisée dans les délais définis à l'article 4 ci-dessous et peut être effectuée par le biais de la **prise en main à distance**.

#### k) Gestion des noms de domaine et des comptes d'Email

Le titulaire aura en charge la gestion et le suivi de l'ensemble des noms de domaine réservés par l'EPA. Il administrera ces domaines et devra notamment procéder à toute création, suppression ou modification d'adresse de messagerie sur demande de l'EPA.

## 4. MODALITES DES DEMANDES D'INTERVENTION ET DELAIS D'EXECUTION

Le titulaire du marché devra assurer un service de hotline pour le représentant de l'établissement pour le suivi du marché et les utilisateurs (cf. 3 j)).

Ce service sera assuré par email et téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Les délais de réponse devront respecter les GTI (garanties de temps d'intervention) suivantes :

- Quatre heures à partir de l'appel pour tout problème considéré comme bloquant par l'établissement.
- J+1 à partir de l'appel pour tout autre problème.

Le titulaire devra enregistrer toutes les demandes et leur suivi dans un système de gestion des incidents dont un accès par Internet et un suivi par email seront fournis au représentant de l'établissement pour le suivi du marché.

## 5. INTERVENTION MENSUELLE SUR SITE

Le titulaire du marché devra assurer un service d'intervention sur site pour les missions variées (maintenance des serveurs, mises à jour, installations de postes, ...) prévues dans le cadre de la prestation forfaitaire prévue au point 3..

Ces interventions doivent être assurées une (1) fois par mois, soit douze (12) journées d'interventions par an.

## 6. ASSISTANCE PONCTUELLE SUR SITE (BONS DE COMMANDE)

En plus des prestations définies précédemment, l'établissement a besoin ponctuellement d'assistance sur site pour des missions variées qui ne peuvent être effectuées lors de la journée mensuelle d'intervention sur site : changement de serveurs, déploiement d'un nouveau logiciel ... Ces missions seront réglées au fur et à mesure de la survenance des besoins par l'émission de bons de commande. Elles pourront prendre la forme de journées ou de ½ journées d'intervention.

Ces journées (ou ½ journées) sont réparties entre deux profils d'intervenants. Les candidats devront fournir leur tarif pour les profils suivants :

- Une journée au profil technicien.
- Une journée au profil ingénieur.

## 7. LIMITES DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Le présent accord-cadre n'a pas pour objet l'achat de matériel ou de toutes fournitures et consommables, qui font l'objet de mises en concurrence ultérieures.

## 8. ABSENCE D'EXCLUSIVITE

Le champ des questions informatiques étant potentiellement très large, le présent accord-cadre n'a pas vocation à couvrir obligatoirement tous les besoins de l'EPA. Par conséquent, l'EPA se réserve le droit de consulter d'autres prestataires pour se faire assister sur des opérations bien déterminées et non connues à ce jour.

## 9. REVERSIBILITE EN FIN DE MARCHE

A l'expiration de la durée du marché ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire s'engage à assurer une réversibilité de l'ensemble des connaissances et documentations associées, liées aux prestations objet de l'accord-cadre et à tout mettre en œuvre afin de permettre à l'EPA de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, dans les meilleures conditions, les prestations objet des présentes.

## 10. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Le titulaire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité sur l'ensemble des opérations et des informations auxquelles il aurait accès au cours de l'exécution du présent accord-cadre.