

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

MAINTENANCE DES SERVEURS

26S01-6710

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DES ALPES MARITIMES

48, Avenue Roi Robert Comte de Provence
06180 NICE CEDEX 2

SOMMAIRE

1 – Objet du marché	3
2 – Lieu d'exécution des prestations.....	3
3 – Exécution des prestations.....	3
4 – Contrôle de l'exécution des prestations	6

1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet la maintenance « HARDWARE » des serveurs de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Alpes Maritimes.

Il comprend exclusivement **la maintenance corrective des serveurs (dépannages, réparations)**, soit la remise en état de fonctionnement des matériels et équipements à la suite d'une défaillance totale ou partielle.

Lieu(x) d'exécution :
Alpes-Maritimes

2 – Lieu d'exécution des prestations

Les serveurs sont répartis sur l'ensemble des sites de la CPAM des Alpes Maritimes.

Ci-après le détail des sites concernés :

Siège social (Nice Pessicart)	48 Avenue Roi Robert	06100	Nice
CPAM Nice Pertinax Espace Santé Social	7 Rue Pertinax	06000	Nice
CPAM Nice Romain Rolland	5 Avenue Romain Rolland	06000	Nice
CPAM d'Antibes	49 avenue Pasteur	06600	Antibes
CPAM de Menton	25 Avenue de Verdun	06500	Menton
CPAM de Cannes la Bocca	22 Boulevard Astégiano	06150	Cannes la Bocca
CPAM de Grasse	16 Avenue Riou Blanquet	06130	Grasse

3 – Exécution des prestations

Le candidat devra dans son offre initiale :

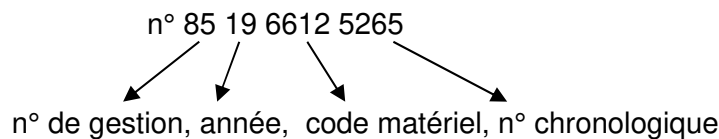
✧ Indiquer le nom du responsable au sein de sa structure qui sera l'interlocuteur privilégié du Pouvoir Adjudicateur : son prénom et nom ; ses coordonnées téléphoniques directes ; son email ainsi que la procédure à suivre en cas de demande d'intervention (n°de hotline, n° de ticket, mail)

✧ Désigner le nom de son suppléant en cas de congés + les informations ci-dessus indiquées.

Les serveurs de la CPAM des Alpes Maritimes sont décrits en annexe, avec précision sur les modèles, OS, caractéristiques, composants, année d'acquisition ...

La CPAM possède à ce jour **55 serveurs et des armoires racks**, toutefois, cette liste sera susceptible d'évoluer tout au long de la durée du marché en plus ou en moins.

Exemple de lecture d'un numéro d'inventaire d'un serveur :



Le matériel retiré du patrimoine et remplacé par le nouveau matériel fera l'objet d'un avenant.

Les prestations de dépannage et réparation seront effectuées avec un grand soin, et réalisées par une main d'œuvre qualifiée et expérimentée selon les règles de l'art. Les techniciens doivent être en capacité d'effectuer des interventions complexes en utilisant du matériel à haute performance.

La maintenance corrective sera à la charge du titulaire, y compris pour les serveurs couverts par la GARANTIE CONSTRUCTEUR SUR SITE.

Le titulaire sera l'interlocuteur unique de l'ORGANISME, en cas de sous-traitance ou avec le constructeur pour les serveurs bénéficiant de la garantie du constructeur.

Le marché comprend exclusivement une maintenance **corrective** (dépannages, réparations).

La maintenance sur site sera assurée dans les conditions suivantes :

- Le Service Informatique de la CPAM constate la panne ou le dysfonctionnement (du lundi au samedi).
- La CPAM effectue un diagnostic précis de l'incident en premier niveau et ouvre un ticket d'incident auprès du titulaire.

Le titulaire retenu devra nous indiquer les modalités d'interventions (tickets, disponibilité, heure...),

- Le titulaire enregistre la demande d'intervention qui comprendra l'ensemble des informations matériel concerné, N° série, type de panne... la CPAM fournira les éléments nécessaires à son intervention.
- Le titulaire devra être doté d'un outil permettant d'avoir l'information et le suivi de l'ouverture de l'incident/panne à transmettre en cas de litige au Service Informatique de la CPAM.
- Le suivi du ticket par mail ou téléphone ou autre par la CPAM doit être accessible 24/24h.

Le titulaire intervient sur site, **sous quatre (4) heures ouvrées** pour tous les matériels.

- Le titulaire s'engage à apporter une solution dans les délais qui lui sont impartis.

Lors de son intervention le titulaire assure le remplacement des pièces défectueuses.

Le matériel cesse d'être indisponible dès lors que la panne matérielle est résolue, que la ou les pièces défectueuses ont été remplacées et que l'appareil a redémarré.

Cette situation est jugée de façon contradictoire par le Service Informatique de la CPAM et le référent désigné par le titulaire.

Il convient de préciser que le titulaire n'a pas en charge la remontée des systèmes des serveurs déclarés en panne. Cette opération est du ressort exclusif du Service Informatique de la CPAM.

A noter que les supports de données (Disques durs, SSD, ...) défectueux restent la propriété exclusive de la CPAM, qui se chargera de leur destruction selon la procédure définie dans le cadre de leur Politique de Sécurité du Système d'Information (P.S.S.I.), ces matériels devront alors être remis à l'accompagnant CPAM.

🔧 **Moyens techniques**

Le titulaire disposera de moyens, de structures techniques et d'une logistique adaptée permettant le strict respect des délais d'intervention.

Il veillera particulièrement à mettre en œuvre les compétences et moyens nécessaires pour réduire les temps d'immobilisation des matériels.

🔧 **Prêt de matériel :**

En tout état de cause, le titulaire devra disposer d'un stock de pièces suffisant pour assurer le dépannage des serveurs dans le respect des délais prévus.

Toutefois, si pour indisponibilité de pièces détachées, la réparation ne peut être effectuée dans le délai de 48 heures cité, le titulaire s'engage à prêter un matériel aux performances au moins équivalentes, durant la durée de la réparation.

Cet équipement prêté reste propriété du titulaire et sera laissé à disposition de la CPAM jusqu'à restitution du matériel initial.

Ces mêmes dispositions seront appliquées si un équipement défaillant doit être emporté pour expertise dans les ateliers du titulaire.

🔧 **Modalités d'intervention**

Chaque intervention fera l'objet d'un procès-verbal signé des deux parties et indiquant la date et heure de l'appel, la nature et les causes de dysfonctionnement signalé, les actions correctrices effectuées, la date et la durée de l'intervention.

Le titulaire devra proposer à la CPAM la procédure de prise en charge et de suivi du ticket.

FOURNITURES

Les matériels et fournitures ayant fait l'objet d'un remplacement par le titulaire sont de capacité et de niveau de performance équivalente au matériel en panne ou supérieur en termes de capacité.

Les caractéristiques techniques des pièces de rechange et des matériels indispensables à un fonctionnement correct sont celles respectant la réglementation et les préconisations « constructeur » et devront également dans la mesure du possible aller dans le sens d'une démarche sociale et environnementale.

ACCES AUX LOCAUX

La CPAM autorisera le personnel du prestataire à accéder aux locaux des sites pour l'exécution de la prestation de maintenance.

Cet accès reste soumis aux conditions générales imposées aux personnes étrangères à l'organisme.

Lors de l'intervention sur site, le prestataire devra se munir de sa pièce d'identité et la remettre à la guérite de sécurité à l'entrée du site.

Il devra porter le badge que le service sécurité lui aura remis et le porter de manière apparente.

Un contrôle intérieur visuel du véhicule peut être réalisé par les agents de sécurité.

La CPAM s'engage à fournir au titulaire les moyens nécessaires et à lui apporter toutes informations utiles pour l'exécution de sa prestation.

MATERIELS CONCERNES

Les matériels relevant de ce contrat sont désignés sur la liste jointe en annexe.

Les ajouts ou retraits d'équipements seront notifiés et formalisés par voie d'avenant au titulaire.

Le candidat est avisé que certains serveurs neufs seront déployés d'ici et après la date de signature du marché, sous la garantie du constructeur pendant une période de 5 ans.

FORMATIONS

Le titulaire proposera une journée de transfert de compétence par an, en présentiel, à la CPAM des Alpes-Maritimes, où seront abordés des thèmes tels que :

- Les bonnes pratiques en cours recueillies auprès des constructeurs (exemple : optimisation de l'utilisations des cartes IDRAC)
- Les éventuelles évolutions que l'on pourrait apporter à l'architecture du SI
- Les caractéristiques avancées de produits serveur

4 – Contrôle de l'exécution des prestations

En cas de persistance d'une panne ayant fait l'objet d'une intervention du prestataire, la réparation ou remise en état devra être effectuée sans surcoût pour la CPAM des Alpes Maritimes, si toutefois le problème, panne... persiste au-delà de 1 jour ouvré, la CPAM se réserve le droit de faire réaliser la réparation par un autre fournisseur et le coût de l'intervention sera pris en charge par le titulaire du marché sans que ce dernier ne puisse s'y opposer.

Le titulaire devra organiser un entretien annuel (à minima) avec le représentant du pouvoir adjudicateur (au niveau du service informatique) pour faire le point sur l'exécution des prestations. Lors de cet entretien le titulaire devra fournir le rapport annuel synthétisant les incidents et interventions.

Lors de cet entretien sera également remise l'annexe « liste des serveurs » actualisée.