

**ETABLISSEMENT PUBLIC DU PARC ET DE LA GRANDE
HALLE DE LA VILLETTE
(EPPGHV)**

211 Avenue Jean Jaurès-75019 PARIS

**Marché de prestations de maintenance
d'assistance et d'infogérance du parc
informatique, réseau et télécom de l'EPPGHV.**

CHAPITRE I – PRESENTATION

Présentation de l'établissement

L'établissement public du parc et de la grande Halle de la Villette (EPPGHV) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) sous la tutelle du ministère de la Culture. Il a pour mission, d'une part d'animer, d'exploiter et de promouvoir l'ensemble du parc de la Villette, d'autre part de développer et de diffuser des activités artistiques, pédagogiques et sociales ouvertes sur la ville.

Détails :

Lieu de culture(s) autant que de nature(s), l'EPPGHV est situé au nord-est de Paris, dans le 19^e arrondissement et a pour mission de favoriser la création et de promouvoir les pratiques, les nouveaux usages et les nouvelles formes d'expressions. Il développe des activités artistiques et culturelles ouvertes sur la ville, destinées à favoriser la diversité, la mixité et la rencontre des publics grâce à l'expérience sensible et participative, notamment en faveur des enfants et des jeunes, des familles et des publics les plus empêchés.

Tout en apportant son soutien aux compagnies émergentes via des résidences d'artistes, la Villette assure la programmation de la Grande Halle, de l'espace Chapiteaux, de l'Espace Little Villette, du WIP Villette, de la Halle aux Cuirs, des Folies (26 bâtiments rouges emblématiques du projet de l'architecte Bernard Tschumi) ainsi que des espaces de plein air, soit les 12 jardins thématiques et les prairies.

La création contemporaine est présentée sous toutes ses formes (musique, danse, théâtre, cirque, arts visuels et cinéma) et l'Établissement bénéficie d'une notoriété au niveau local, national et international grâce à une expertise reconnue en matière de médiation et d'éducation artistique, de cultures urbaines (hip hop, slam, musique électronique, arts numériques...) et de propositions autour d'arts populaires en plein renouveau comme le cirque ou les arts de la rue.

1) Contexte

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) vise à définir les termes et conditions dans lesquels le prestataire s'engage à assurer les différents volets des prestations attendues, selon les caractéristiques, objectifs et contraintes définis dans le document.

Objet du marché :

Le présent marché a pour objet la mise en place d'un dispositif complet et opérationnel de support informatique de proximité de l'ensemble du parc informatique de l'EPPGHV couvrant.

La partie forfaitaire correspond à des prestations d'infogérance (mise à disposition de deux techniciens de proximité) dont les missions générales sont les suivantes :

- Assistance de premier niveau aux utilisateurs.
- Maintenance et gestion du parc informatique et téléphonique (matériels et logiciels).
- Gestion des incidents et des demandes via notre outils de ticketing (Ticky), appels téléphoniques et accueil des utilisateurs.
- Accompagnement au changement.
- Respect des engagements de service (SLA).

La partie à bon de commande correspond à :

- Des missions d'astreinte sur la billetterie.
- Des missions de renfort dans le cadre des prestations d'infogérance.
- Des missions de nettoyage de nos équipements réseaux (switchs, routeurs) incluant la fourniture des consommables de nettoyage.

L'exécution des prestations prévues dans le présent CCTP constitue un contrat à obligation et engage donc le titulaire à atteindre les résultats fixés.

2) Périmètre de la prestation

Le lieu

Le Parc de la Villette, plus grand parc urbain d'Europe ouvert à toutes les pratiques culturelles, sportives et pédagogiques, se déploie au Nord de Paris sur 55 hectares situés au nord de Paris entre la porte de la Villette et la porte de Pantin.

Il est composé des lieux suivants :

- La Grande Halle,
- Le Pavillon Jardins,
- Les Pavillons Janvier et Villette,
- Little Villette,
- La Halle du Rouvray
- 26 Folies (petites structures de couleur rouge), disséminées sur le parc, dont une dizaine sont habitées et occupent une fonction (ex : la « Folie Information-Billetterie »),
- Un bâtiment nommé « Halle aux cuirs » accueillant des zones de stockage, quelques bureaux et l'hébergement de compagnies d'artistes,
- Un lieu de résidence d'artistes appelé « Espace Périphérique »,
- Des espaces non bâtis tels que les jardins,

- Les « Micro-Folies », soutenu par l'État, supervisé par le Ministère la Culture et accompagné par La Villette, le dispositif Micro-Folie consiste à intégrer un Musée Numérique au cœur d'un équipement déjà existant. Implantées au plus proches des habitants, ces plateformes culturelles de proximité sont un véritable outil au service de l'Education Artistique et Culturelle (EAC). Avec une ambition affichée de déployer 700 Micro-Folies sur l'ensemble du territoire national d'ici à fin 2026, ce dispositif a vocation à se pérenniser.

Plan de la Villette :



CHAPITRE II – DESCRIPTIF TECHNIQUE

Ce descriptif est une liste non exhaustive et susceptible d'évolutions.

Il permet cependant au titulaire d'apprécier la taille des équipements, le contenu des installations et d'en déduire les éventuelles contraintes de prestations.

Article 1 – L'environnement matériel informatique.

Le parc matériel se répartit essentiellement entre le Pavillon Janvier et la cité Jardin.

Un réseau local dessert l'ensemble des bâtiments de l'EPPGHV grâce à des liens en fibres optiques qui interconnectent des commutateurs (switch) de cœur de réseau de type Cisco 9500. Ainsi chacun des ordinateurs est connecté à ce réseau en Giga bits.

Les salles informatiques sécurisées qui se trouvent au sous-sol du Pavillon Janvier et au Pavillon Jardin accueillent l'ensemble des serveurs et matériels de sauvegarde.

Les postes de travail (fixes et portables) et leurs systèmes d'exploitation

Les postes clients sont principalement répartis entre le Pavillon Janvier et le Pavillon Jardin.

On dénombre approximativement :

- 400 postes clients, principalement des PC portables et quelques PC fixes sous des environnements Microsoft Windows 10 PRO ou 11 PRO.
- 5 Macintosh sous différents OS (Sierra, Mojave et Big Sur).

Les serveurs (physiques et/ou virtuels)

Le système d'informations est basé sur une infrastructure virtualisée avec VMWare ESXi 7.0.2 et repose sur un seul domaine supporté par un annuaire Active Directory version 2016.

On dénombre approximativement :

- 60 serveurs de fichiers ou d'applications sous environnement Microsoft Windows Server 2008, 2012, 2016 et 2019, ainsi que 2 serveurs sous CENTOS 7 (la plupart des serveurs sont virtualisés sous VMWare ESXi 7.0.2/ VSphere 7.0.2).

Les périphériques

On dénombre approximativement :

- 3 imprimantes en réseau au format A3 de marque HP, type Laserjet 5100 et M712.
- 45 imprimantes personnelles de type HP-Laserjet 1300, 1606, M201, M203, M506.
- 30 imprimantes de billetterie DOT DT 295.
- 10 imprimantes de cartes de billetterie EVOLIS Zen Expert.
- 3 traceurs couleurs ou NB de marque HP et au format A0.
- 15 photocopieurs Toshiba multifonctions connectés au réseau informatique (marché annuel de location et d'entretien des photocopieurs).
- Divers périphériques (webcams, micros, casques audio, disques durs externes, clés USB, appareils photos numériques, graveurs, tablettes iOS et Android, écrans, stations d'accueil, vidéoprojecteurs, pieuvres téléphoniques et visioconférences dans les salles de réunion...).

Smartphones et tablettes

Environ 180 smartphones sous iOS et Android et plus de 1000 tablettes sous Android (seulement une vingtaine de tablettes seront amenées à être supervisées).

Article 2 – L’environnement logiciel.

A- Système d’information.

Le système d’informations basé sur une infrastructure virtualisée avec VMWare ESXi 7.0.2 repose sur un seul domaine supporté par un annuaire Active Directory version 2016.

On dénombre les principaux logiciels appelés « Système » suivants :

- Les serveurs de fichiers sous Windows Server 2008, 2012, 2016 et 2019.
- Des systèmes de bases de données sous SQL Server 2008, 2016 et 2019.
- Un antivirus Sophos.
- Une messagerie sous Microsoft Office 365 et LTSC.
- L’utilisation de Teams couplé au logiciel Rainbow (téléphonie IP)
- Un environnement Sharepoint 2010 sous IIS.
- Un système de sauvegarde NAS piloté par Veeam Backup 11.
- Une prise en main à distance avec Rustdesk.
- Un gestionnaire de parc informatique « SAS Admin Parc ».
- Un gestionnaire d’administration Omnivista 8770 (téléphonie)
- Un gestionnaire d’administration de Rainbow (téléphonie)
- Un Centre de Contact Distribué (CCD/Alcatel) et une solution Visual Automated Attendant (VAA/Alcatel)
- Un POPC 4059 IP EE + BLF (Alcatel)

L’EPPGHV a également développé ou fait développer les applications suivantes utilisées quotidiennement par l’ensemble des collaborateurs :

- Une application de demandes et de suivis d’interventions émanant des utilisateurs appelé TICKY (développé sur Dolibar).
- Un environnement intranet Wordpress maintenu en interne par le service informatique.

B- Les applications bureautiques et métiers.

Les principales applications « métier », utilisées par l’EPPGHV et maintenues par leur éditeur respectif sont :

- Le SI financier et comptable « ELAP Finance » depuis le 1er Janvier 2022, et pour une nécessité de consultation, le logiciel CPWIN d’ADMILIA qui contient la base des éléments antérieurs au 1er Janvier 2022.
- Le SIRH Lucca de Lucca Software.
- Le partenaire paie Silae interconnecté à Lucca via API REST.
- L’application de gestion de planning AGORA d’AVANTI TECHNOLOGIES.
- L’application de CRM Hubspot d’Adiméo.
- Le logiciel de vente de billets et réservations L@BILLETTERIE de RESSOURCES SI.
- Le logiciel de gestion des immobilisations SALVIA PATRIMOINE de SALVIA DEVELOPPEMENT.
- Le système de gestion des documents techniques ADVITIUM de LASCOM.
- Le logiciel d’inventaire physique et de gestion des frais de mission APSYNET.
- Le logiciel de régie de recettes Régies.Net de Inetum.
- Le parapheur électronique IXBUS de SRCI.
- Le site Web de l’EPPGHV développé et maintenu par La Bonne Agence.

- Le logiciel de GED d'Intalio.
- Le logiciel libre de SAE – Système d'archivage électronique d'AZALAE.
- Le logiciel de gestion de planning et de ressources DIESE maintenu par IT4 Culture.
- La Photothèque Orkis Ajaris maintenu par Bureau VanDijk.
- Le site web de l'Espace Périphérique – Wordpress.
- Le site web IADU – Wordpress.
- Le logiciel GTC arrosage utilisé par la DEA.
- Le logiciel de main courante de la sécurité.
- Le logiciel Planon utilisé par la DEA.
- Le logiciel de gestion dynamique de matériel GDM utilisé par la DTS.

C- Côté utilisateur

La plupart des utilisateurs de l'EPPGHV sont actuellement équipés de PC fixes ou de portables sous Windows 10 et 11 Pro et disposent du pack MS Office LTSC. Les postes sont toutefois majoritairement des portables, ils sont équipés du logiciel SOPHOS pour l'antivirus et le VPN Sophos afin de permettre aux salariés de l'EPPGHV de faire du télétravail.

CHAPITRE III – ORGANISATION HUMAINE.

Article 1 – Structure de l'établissement.

L'EPPGHV est organisé sous forme de directions aux rôles et fonctions bien déterminés. En plus des directions qualifiées d'administratives (Direction Administrative et Financière, Agence comptable, Direction des Ressources Humaines, Service Juridique...), il y a des directions spécifiques comme la Technique Spectacle, la Production, la Programmation culturelle, la Communication et les Publics (accueil et billetterie, service des publics et de la médiation) ainsi que la direction de l'Exploitation et de l'Aménagement.

Article 2 – Le Service Informatique Réseaux et Téléphonie (SIRT).

Le service informatique est rattaché à la Direction Administrative et Financière (DAF), sous la responsabilité du chef de service « informatique-réseaux-téléphonie ». Ce service se compose de la manière suivante :

- Un chef de service informatique réseau et téléphonie
- Un responsable « Pôle support informatique »
- Un responsable « Pôle Infrastructure réseau et téléphonie »
- Deux administrateurs système et réseau
- Une responsable des applicatifs
- Un chargé de mission informatique
- Un responsable support Micro-Folie
- Une assistante de coordination et de gestion

L'équipe gère, supervise et administre le réseau (concentrateurs, serveurs, éléments actifs). Elle assure également l'achat, le suivi et l'exploitation de son parc informatique ainsi que de l'ensemble des applications informatiques de l'établissement, coordonne les diverses demandes et manage les différents prestataires et fournisseurs. Enfin, elle prend en charge la téléphonie IP et mobile.

L'équipe reçoit aussi les demandes des collaborateurs telles que :

- La mise à disposition ou le retrait d'équipements informatiques,
- La création et/ou modification de comptes utilisateurs,
- Le support matériel et logiciel aux utilisateurs,
- La fourniture de consommables informatiques,
- La mise en place des consommables (toner & agrafes) au niveau des photocopieurs et imprimantes,
- Le dépannage sur les photocopieurs et imprimantes,
- La préparation de salles de réunion pour des formations, comités de site, conseils d'administration en présentiel ou à distance avec Microsoft Teams (installation de poste de travail, webcam, vidéoprojecteur, pieuvre téléphonique ou autre équipement de vidéoconférence).

CHAPITRE IV – EXPRESSION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS ATTENDUES.

Afin d'assister le service informatique dans ses missions quotidiennes, l'EPPGHV souhaite un accompagnement (ou infogérance) organisé sous forme de deux types de prestations distinctes.

Article 1 – Les prestations récurrentes (forfaitaires).

Les prestations d'infogérance confiées aux deux techniciens (récurrentes ou journalières liées à l'exploitation des équipements informatiques localisés sur le site de l'EPPGHV) sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- La mise en place ou retrait d'un ou plusieurs postes informatiques. Cette opération est occasionnée soit par les besoins de la programmation culturelle de l'établissement, soit pour la gestion des nouveaux arrivants (billetterie, déménagements, intermittents du spectacle, etc.)
- La création ou la suppression d'un profil utilisateur sur un ou plusieurs postes
- La création et le suivi des comptes utilisateurs dans le système informatique (Active Directory),
- La création d'un master suite à l'achat de nouveaux postes informatiques ou simplement suite à une modification de l'environnement technique,
- La mise à jour des masters,
- La restauration d'une image sur un poste client et les paramétrages spécifiques au compte de l'utilisateur,
- L'installation, dès que nécessaire, des différentes applications informatiques (métiers ou systèmes) de l'EPPGHV sur les postes clients en se référant aux procédures d'installation remises,
- La création et mise à jour des procédures d'exploitation (existantes ou nouvelles),
- Le suivi des pannes et incidents sur les postes et autres équipements informatiques, y compris le suivi de l'intervenant externe quand il y a lieu afin de garantir la finalisation de l'intervention.
- Le support aux utilisateurs (essentiellement de niveau 1),
- L'accompagnement technique du Président de l'EPPGHV en Ile de France,
- La gestion de stock et la distribution des différents consommables relatifs aux équipements informatiques et aux photocopieurs,
- La mise à jour régulière de l'inventaire informatique dans le logiciel APSYNET,

- La maintenance préventive des équipements informatiques (nettoyage annuel des unités centrales, des écrans, des claviers et souris ainsi que des imprimantes personnelles et réseau).
 - Les opérations de manutention liées à la réception, déplacement, déménagement ou stockage d'équipements informatiques ou divers consommables.
 - Le brassage des prises réseau dans les baies de brassage informatiques,
 - L'installation de services packs sur les postes clients et autres mises à jour (mise à jour des systèmes d'exploitation, Pack Office, Navigateur Web, antivirus, etc.),
 - La préparation, la récupération éventuelle des données et le support des téléphones mobiles mis à disposition du personnel.
 - Dépannage de la téléphonie IP sur Teams via le logiciel Rainbow et de poste IP ALE 300.
 - Création, modification, suppression et déménagement de ligne téléphonique IP via les logiciels de gestion et d'administration
 - Modification de touches et gestion de droits usagers
 - Sauvegarde de la configuration logicielle (semestrielle)
 - Mise en place d'un nouveau message CCD
- En matière de téléphonie, lorsque les techniciens sur site ne peuvent résoudre une demande, le titulaire du marché doit leur permettre de transférer le dossier à une équipe d'experts.
- La préparation/remise de tablettes en prêt pour le personnel.

Les prestations d'infogérance de la partie forfaitaire doivent débuter au 1^{er} septembre 2026.

A- Canaux d'accès pour la gestion des demandes et des interventions.

L'équipe du support informatique constitué par le titulaire du marché devra veiller et à faire respecter que toute demande d'intervention ou de dépannage de la part d'un utilisateur devra être au préalable effectué sur notre outil de ticketing pour être traitée (par l'utilisateur ou par le technicien lui-même).

Selon la nature de la demande, ils interviendront soit à distance (par téléphone, par prise en main à distance du poste via RustDesk), soit en déplacement dans le bureau de l'utilisateur.

Ticky (Outil de ticketing - Interface Web) :

Les diverses demandes d'intervention faites au support informatique par l'utilisateur sont principalement formulées à travers un outil de ticketing développé en interne par l'EPPGHV appelé Ticky et disponible sur un portail web.

Cet outil permet de gérer la demande de sa création jusqu'à son archivage. Celle-ci est qualifiée par nature d'intervention souhaitée, par lieu, par demandeur et par intervenant.

De manière générale, le titulaire s'engage à renseigner de manière complète, précise et systématique le logiciel de suivi des demandes pour chaque intervention ou sollicitation utilisateur.

Service d'assistance téléphonique IP (Hotline) :

L'équipe du support informatique sera également tenue d'assurer une permanence téléphonique (Hotline) durant leur temps de présence. A cet égard, si l'utilisateur n'a pas créé la demande sur Ticky, le technicien sera responsable de la saisie puis du traitement de la demande.

Accueil de l'utilisateur :

L'équipe du support informatique pourra également être sollicité directement dans leur bureau et à cet effet, si l'utilisateur n'a pas créé la demande sur Ticky, le technicien sera responsable de la saisie puis du traitement de la demande.

B- Compléments sur la gestion de l'inventaire informatique.

Le titulaire est responsable du suivi de l'inventaire informatique des logiciels et des matériels ainsi que de leur affectation aux utilisateurs.

Grâce à l'outil informatique APSYNET que l'EPPGHV mettra à sa disposition, cet inventaire devra être suivi en temps réel et ainsi mis à jour selon les mouvements constatés tels que :

- L'achat d'équipements ou de logiciels,
- L'arrivée ou le départ de collaborateurs,
- Le prêt ou le changement de matériel (matériel hors-service, renouvellement de matériel qui implique la mise au rebut de l'ancien et la saisie du nouveau ...)

C- Compléments sur la tenue des stocks

Le titulaire est responsable du suivi des stocks (consommables et pièces détachées) ainsi que de la livraison des consommables dans les services demandeurs : cartouches d'encre ou toner pour imprimantes, clés USB, souris, clavier, toner pour photocopieurs...

Le titulaire tiendra à jour le stock avec les outils qui lui seront mis à disposition et alertera la cellule informatique afin de renouveler les stocks au fur et à mesure de leur utilisation.

La définition des stocks et des fournitures peut être complétée au cours de l'année du marché, en fonction des besoins constatés.

Les stocks sont entreposés dans plusieurs locaux et différents lieux de l'EPPGHV.

D- Compléments sur les opérations relatives aux photocopieurs

Les tâches à effectuer sur le parc des photocopieurs Toshiba loués par l'EPPGHV sont :

- Le premier diagnostic sur les photocopieurs en cas d'incidents
- L'appel et/ou la création de ticket d'incident pour le prestataire ayant en charge la maintenance des photocopieurs (marché de location et d'entretien des photocopieurs)
- Le relevé des compteurs des photocopieurs
- La mise en place des consommables au niveau des photocopieurs (toner & agrafes),
- La tenue de stock de ces consommables, leur fourniture étant comprise dans le marché d'entretien des photocopieurs
- L'attribution de codes personnels aux utilisateurs
- Le déplacement simple des photocopieurs

E- Informations sur les réunions périodiques

Une réunion bihebdomadaire avec les équipes support sera organisée par le référent de l'EPPGHV afin de faire un état de l'ensemble des tickets d'incident en cours, établir le programme pour les jours à venir, transmettre/recevoir les informations importantes, etc.

F- Limites d'interventions du titulaire

Le prestataire ne sera jamais amené, dans le cadre de sa mission, à installer, remplacer, upgrader ou diagnostiquer les serveurs de fichiers ou d'applications. Cette tâche est de la seule responsabilité des administrateurs système et réseau de l'EPPGHV.

G- Transition

Le titulaire est informé qu'aucune période de tuilage entre le prestataire sortant et le titulaire du présent marché ne pourra être organisée.

En conséquence, le titulaire devra prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la prise en charge des prestations dès la date de démarrage du marché, et ce de manière autonome.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de l'absence de période de tuilage pour solliciter un report du démarrage des prestations, une modification des conditions d'exécution du marché, ou toute forme d'indemnisation.

Il appartient au titulaire d'anticiper l'organisation des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires afin de garantir la continuité et la bonne exécution des prestations dès la notification et à la date de prise d'effet du marché.

H- Personnel déjà en place

Dans le cadre de la prise d'effet du présent marché, le titulaire est informé de la présence de techniciens actuellement affectés aux prestations faisant l'objet du marché.

Ces éléments sont communiqués exclusivement à titre indicatif et ne constituent ni une garantie, ni une obligation de reprise du personnel par le titulaire du marché.

Il est rappelé que le titulaire demeure libre de l'organisation des moyens humains affectés à l'exécution des prestations, sous réserve du respect des exigences du présent cahier des charges.

Toute reprise éventuelle de personnel relève exclusivement des dispositions légales et conventionnelles applicables.

Le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu responsable des décisions prises par le titulaire en matière de recrutement.

Article 2 – Les prestations pour des interventions spécifiques à la demande (sur bons de commande).

Les prestations **hors forfait** correspondent à des interventions spécifiques (planifiées ou urgentes) sur demandes d'intervention du service informatique de l'EPPGHV et feront l'objet de bons de commande (se référer aux Bordereaux de Prix Unitaires).

Les prestations sont les suivantes :

Prestations d'astreinte (technicien supérieur en maintenance, administration et gestion de parc informatique) :

Les interventions d'astreinte sur site et hors forfait porteront de manière générale sur les équipements assurant le fonctionnement des points billetterie pendant les spectacles. Elles pourront donc, à ce titre, avoir lieu le soir après 20h30, du lundi au vendredi ou même le week-end.

Les prestations d'astreinte incluent :

- L'intervention sur site du technicien, les frais de déplacement et de restauration restant à la charge du titulaire
- La mise à sa disposition d'un véhicule fournis par le titulaire.

Exceptionnellement, l'EPPGHV pourrait être amené à demander au titulaire d'assurer une prestation d'astreinte technique « hors les murs » (à l'extérieur du site) : billetterie extérieure, accompagnement de la présidence de l'EPPGHV...

L'EPPGHV effectuera sa demande de mise à disposition d'un personnel d'astreinte 15 jours calendaires avant la prestation. Cette demande devra comporter de manière précise : la nature de la prestation, le nombre de personnel d'astreinte ainsi que le profil demandé, la date, l'heure et le lieu d'intervention.

Renfort sur les prestations d'infogérances :

Selon les besoins de l'EPPGHV, des prestations de renfort pour le support technique pourront être commandées. Ces prestations correspondent à celles définies au chapitre IV, article 1, relatif aux prestations forfaitaires.

Prestation de nettoyage de nos équipements réseaux (switchs, routeurs) incluant la fourniture des consommables de nettoyage :

Le titulaire assure des missions de nettoyage des équipements réseaux, notamment les switchs et les routeurs, présents sur le site de l'EPPGHV.

Ces prestations comprennent le nettoyage, sur demande de l'EPPGHV, des équipements afin de garantir leur bon fonctionnement, leur durabilité ainsi que le maintien de conditions optimales d'exploitation.

Le titulaire est tenu de fournir l'ensemble des consommables nécessaires à la réalisation de ces opérations de nettoyage. Ces consommables doivent être adaptés aux équipements concernés et conformes aux recommandations des constructeurs afin de ne pas altérer leur intégrité ou leurs performances.

Les interventions devront être réalisées dans le respect des règles de sécurité en vigueur et sans interruption des services.

CHAPITRE V - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.

Article 1 – Conduite des prestations.

Le titulaire mettra en place l'organisation nécessaire pour assurer la conduite des prestations selon une méthodologie soumise à l'EPPGHV.

Le personnel du titulaire mis en place dans le cadre du marché devra faire preuve de professionnalisme et de rigueur dans l'exercice de ses missions et adoptera un comportement exemplaire en toutes circonstances.

Il sera parfaitement formé, capable d'intervenir sur des matériels multimarques et multi-modèles (cf. chap. II du CCTP).

Les stages de formation de ce personnel, qui s'avèreraient nécessaires au cours de l'exécution du marché, sont à la charge du titulaire et inclus dans le forfait de rémunération.

Toutefois l'EPPGHV apportera une attention très particulière aux profils techniques (formation initiale et expérience professionnelle) des collaborateurs que le titulaire désignera pour la réalisation de ces prestations. Ainsi il est demandé que le profil soit, à minima, celui d'un technicien supérieur en informatique (environnement micro-informatique et réseau) ou équivalent, enrichi d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans la gestion d'un parc informatique.

Ce technicien devra :

- Disposer obligatoirement de l'habilitation électrique H0v-B0.
- Maîtriser les outils systèmes en environnement Windows et Mac.
- Maîtriser les logiciels actuels MS Office LTSC et le client de messagerie MS Outlook 365 et être en mesure d'accompagner l'établissement lorsqu'aura lieu leur migration vers MS Office supérieur.
- Être en mesure d'utiliser et d'exploiter l'environnement système (droits d'accès aux serveurs de fichiers, aux serveurs et files d'attente d'impression, comptes utilisateurs Active Directory, messagerie MS Office 365...).
- Apporter une réponse aux demandes d'intervention informatique matériel et logiciel des utilisateurs de l'EPPGHV en sachant faire remonter le problème lorsque celui-ci dépasse le cadre d'intervention défini par le présent CCTP.
- Se parer de toute perte de données avant une quelconque intervention en effectuant toutes les sauvegardes de données nécessaires et adéquates.
- Suivre et mettre à jour les procédures qui lui seront remises.
- Être rigoureux dans la tenue de l'inventaire du parc informatique et du stock des consommables.
- Du fait de l'existence d'équipements MAC, une compétence appropriée sera également exigée.

L'EPPGHV remettra au personnel du titulaire un ensemble de procédures informatiques qui l'assisteront dans ses différentes missions, objet de ce marché. Ces procédures devront être mises à jour par le titulaire, selon l'évolution des besoins ou des contraintes techniques.

Article 2 – Conditions de réalisation des prestations.

Le titulaire est responsable de toutes les installations sur lesquelles il est intervenu, tant d'une façon partielle que sur l'ensemble de celles-ci.

En d'autres termes, toutes les installations, après intervention, devront être en parfait état de fonctionnement et de sécurité et avoir un aspect de finition au moins identique à celui qu'elles avaient auparavant.

L'EPPGHV attire l'attention sur le fait que ce personnel répondra aux critères de responsabilité et de convivialité requis lors du traitement des appels.

A- Interventions de type matériel

Dans le cadre des diverses opérations de maintenance, sont à la charge de l'EPPGHV :

- La fourniture des pièces détachées nécessaires aux réparations,
- La fourniture des stations de travail ainsi que des imprimantes en remplacement d'un équipement ne pouvant être réparé.
- Deux téléphones mobiles pour les interventions et les astreintes.

D'une manière générale, le titulaire ne fournira aucun équipement ni matériel de prêt.

B- Interventions de type logiciel

Les demandes d'intervention de type logiciel, demandées par l'utilisateur ou par le service informatique lui-même, sont à la charge du titulaire.

Elles comportent : l'installation du logiciel, sa mise à jour de version, l'assistance utilisateur 1er niveau, sa désinstallation.

Article 3 – Délais d'intervention.

Afin d'assurer une continuité de service totale sur l'ensemble des équipements informatiques, les collaborateurs du titulaire devront mettre tous les moyens en œuvre pour intervenir dans les meilleurs délais compte tenu de la criticité de l'incident ou de la demande d'intervention.

Les délais d'intervention des demandes Ticky dépendent du niveau de gravité de la panne.

Le tableau ci-après récapitule l'ensemble des exigences attendues :

Délais d'intervention maximum	Panne non Bloquante	Panne Bloquante
PC	2 jours	2 Heures
Imprimante / périphériques	2 jours	4 Heures
Logiciel Applicatif	1 jour	2 Heures
Assistance Applicative	2 jours	6 Heures
Restauration données	1 jour	2 Heures
Fourniture consommable	2 jours	4 Heures
Téléphone mobile	2 jours	4 heures

Ces délais courent à compter de la réception de la demande Ticky émis par le titulaire durant les heures ouvrées indiquées au chapitre 6 du présent document.

Il est entendu que dans le cadre des prescriptions du présent CCTP, en cas de remplacement du matériel, le titulaire devra remettre les équipements sous leur configuration initiale.

Le titulaire ne devra en aucun cas laisser une situation se dégrader sans en avertir son référent à l'EPPGHV. Ils rechercheront alors ensemble une solution optimale qui permettra le retour à une situation normale de travail pour l'utilisateur.

Article 4 – Suivi des interventions.

Afin d'effectuer un suivi précis des prestations effectuées, l'ensemble de toutes les demandes d'intervention sera consigné dans l'outil informatique de gestion des demandes TICKY, pour permettre

au référent de l'EPPGHV (responsable du pôle support technique de l'établissement) d'émettre des statistiques et diagrammes par type d'intervention et suivre ainsi leur statut.

Le titulaire pourra être en mesure de présenter ce suivi sur demande du service informatique et en l'absence du référent de l'EPPGHV (responsable du pôle support technique de l'établissement).

CHAPITRE VI - CONDITIONS DIVERSES D'EXECUTION.

Article 1 – Evolutions du matériel.

Les parties reconnaissent que le parc de stations de travail, PC portables, smartphones, tablettes, imprimantes et autres équipements informatiques est susceptible d'évoluer par ajout ou remplacement, pendant la durée de validité du présent marché.

Article 2 – Obligations de l'EPPGHV.

L'EPPGHV s'engage à :

- Respecter les conditions d'installation, d'environnement et d'utilisation du matériel préconisé par le constructeur,
- Laisser au prestataire libre accès au matériel et aux sites sur lesquels il est installé.

Article 3 – Rapport d'activité.

Le titulaire bénéficiera d'une formation adaptée à l'utilisation de l'outil informatique de suivi et de gestion des interventions. Celle-ci sera dispensée par le service informatique de l'EPPGHV.

Un rapport d'activité devra être remis au chef de service informatique et au responsable du pôle support technique de l'EPPGHV, à la fin de chaque mois écoulé.

Devront y figurer :

- Les faits marquants du mois (retards, difficultés éventuellement rencontrées, ainsi que les actions correctrices mises en place ou prévues, etc),
- Le nombre d'interventions et les délais,
- Le nombre d'interventions par intervenant,
- Le nombre d'interventions par type,
- Le nombre d'interventions par direction,
- Le nombre d'interventions par site,
- Le nombre mensuel d'interventions.

Une synthèse annuelle devra également être établie à la fin de chaque année de prestations.

Article 4 – Locaux et moyens mis à disposition du titulaire.

L'EPPGHV met à la disposition du personnel du titulaire les moyens suivants :

- Un environnement de travail approprié (bureau, caisson, fournitures, etc.).
- Un PC portable avec la téléphonie IP. Ce poste informatique permettra au personnel du titulaire d'effectuer les dépannages des utilisateurs à distance depuis les locaux de

l'EPPGHV, du titulaire ou de son domicile personnel en télétravail (si la situation l'exige, par exemple crise du COVID).

- Deux téléphones mobiles d'intervention et d'astreinte.

L'EPPGHV mettra à disposition du titulaire les outils type VPN Sophos et RustDesk pour mener à bien sa mission en télétravail (si la situation l'exige, par exemple crise du COVID).

Les jours de présence sur site seront fixés en accord avec l'EPPGHV de manière à assurer une continuité des dépannages (se référer à l'Article 5 pour les jours de non-présence obligatoire).

L'EPPGHV se réserve le droit de modifier à tout moment la surface et l'emplacement des locaux mis à la disposition du titulaire.

Article 5 – Disponibilité du personnel du titulaire.

Se basant sur les interventions réalisées les années précédentes et compte-tenu de la charge de travail déterminée au chapitre IV, l'EPPGHV demande au titulaire de placer sur site une équipe de deux personnes impérativement.

La mise à disposition forfaitaire s'articulera de la manière suivante pour chacune des 2 personnes :

- Présence de 220 jours/an/personne.
- Présence du 1^{er} technicien du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.
- Présence du 2^{ème} technicien du lundi au vendredi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h30.
- **Non-présence obligatoire d'un technicien 15 jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) durant le mois de Juillet.**
- **Non-présence obligatoire du 2^{ème} technicien 15 jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) durant le mois d'Aout.**
- **Lorsqu'un seul technicien est présent sur site de l'EPPGHV, les horaires se définissent comme suit : du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.**

Sauf une vingtaine de jours par an où les horaires d'un des techniciens pourront être aménagés afin d'assurer sa présence jusqu'à 20h30 maximum pour répondre aux besoins spécifiques de l'EPPGHV : l'heure d'arrivée sur site du technicien sera alors décalée à plus tard dans la matinée et en fonction de l'heure de fin de la journée.

Les périodes de congés ou d'absence prolongée pour raisons diverses devront être planifiées et anticipées, de manière à toujours assurer, chaque jour ouvré de l'année civile, la présence d'une des deux personnes.

L'EPPGHV communiquera au titulaire, avant chaque début d'année, le planning prévisionnel annuel de présence des 2 personnes. Ce planning sera établi par l'EPPGHV en fonction du calendrier prévisionnel des projets informatiques, des manifestations événementielles (installation postes de billetterie) et autres projets de l'établissement (ex : déménagement des équipes) pour l'année à venir.

Celui-ci pourra toutefois être modifié en cours d'année, mais l'EPPGHV en informera le titulaire un mois avant.

Délai de prévenance et remplacement du personnel en cas d'absence justifiée :

Le titulaire devra également informer l'EPPGHV de toute absence prévue d'une des deux personnes de l'équipe (congés, RTT, formation, etc.) deux mois avant l'absence et devra prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le calendrier prévisionnel de présence soit respecté. Dans ce cas-là, le personnel n'est pas remplacé.

En cas d'absence entraînant le non-respect de l'obligation de présence des techniciens sur les 220 jours de présence sur site, le titulaire est tenu de fournir du personnel de remplacement et de s'assurer de sa qualification et de sa formation afin d'assurer l'exécution des missions confiées.

Remplacement du personnel en cas d'absence imprévue :

En cas d'absence imprévue et prolongée (arrêt maladie par exemple), le personnel de remplacement devra être mis à disposition 48 heures après la date d'arrêt du technicien.

Article 6 – Fourniture de l'outillage et des équipements.

Le titulaire fournit à son personnel, et sous sa seule responsabilité, l'outillage courant ou spécialisé et les appareils de mesure et de contrôle nécessaires à la bonne exécution de ses prestations.

Il devra OBLIGATOIREMENT :

- Fournir les consommables (bombes dépoussiérantes, mousses de nettoyage, chiffons, etc.) nécessaires aux opérations de dépoussiérage des PC fixes et portables, des écrans, des imprimantes en réseau et personnelles.
- Fournir un chariot de transport à son équipe.
- Fournir un téléphone portable professionnel pour chaque technicien.

Article 7 – Protection des installations existantes.

La mission principale du titulaire étant de maintenir les matériels existants en bon état de fonctionnement, les dégâts ou les interruptions de service qui peuvent résulter de sa faute seront réparés par lui-même et à ses propres frais dans les délais prescrits par ordre de service.

Article 8 – Véhicule d'intervention.

Compte tenu de l'étendue du parc, un véhicule d'intervention obligatoirement électrique ou hybride de type petit utilitaire devra être fourni aux frais du titulaire à l'ensemble de son personnel pour l'exercice quotidien de ses prestations.

Il devra également s'assurer que chacun des 2 techniciens soit détenteur du permis de conduire automobile, afin d'être autonome au cours des interventions.

Ce véhicule pourra stationner en journée sur le site de l'EPPGHV mais également en fin de journée ou le week-end dans des emplacements prévus. Chacun des 2 techniciens devra respecter les consignes de stationnement fixées par l'EPPGHV ainsi que la vitesse maximum autorisée sur les différents lieux du site.

Le véhicule pourra être chargé sur des bornes électriques prévues à cet effet et mis à disposition par l'EPPGHV pour l'ensemble des véhicules électrique et hybride du parc (espace partagé).

De manière générale, les 2 techniciens ne seront amenés à circuler que sur le site de l'EPPGHV. Cependant, exceptionnellement, ils pourraient être amenés à circuler à l'extérieur de l'EPPGHV :

- Prestation de billetterie « hors les murs » de l'EPPGHV
- Travaux sur le site étendu de l'EPPGHV obligeant à contourner une des entrées par l'extérieur
- Autres missions pour l'EPPGHV dont les prestations seront prévenues un mois à l'avance

Pour cette raison, le titulaire devra prendre toutes les précautions en termes d'assurance pour le véhicule et les techniciens, leur permettant de mener à bien leur mission sur le site de l'EPPGHV mais également hors de ses locaux.

CHAPITRE VII – OBLIGATIONS DU TITULAIRE.

Article 1 – Le responsable du personnel du titulaire.

Le marché est placé sous la conduite d'un responsable qui est l'interlocuteur direct auprès du « Service Informatique Réseau et Télécom (SIRT) » de la DAF.

Il est présent sur le site sur convocation du chef de service ou directeur de la DAF et a un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité de l'entreprise titulaire.

Il prend part également aux réunions trimestrielles avec le représentant du SIRT pour faire le point sur la qualité des prestations réalisées par les équipes, examiner les projets à venir et vérifier les aspects administratifs, entre autres.

D'une manière générale les réunions s'organiseront ainsi :

- Fin Mars (en Teams ou présentiel)
- Fin Juin (en présentiel)
- Fin septembre (en Teams ou présentiel)
- Mi-Décembre (en présentiel)

Il est principalement responsable :

- Du respect de l'exécution des plannings de contrôle,
- Du contrôle de la qualité des prestations,
- De l'organisation du travail,
- De la présentation et du suivi des prestations,
- De l'information et du dialogue auprès du service informatique de l'établissement,
- De la discipline du personnel.

Il est précisé que le personnel titulaire est sous le contrôle et la responsabilité de l'encadrement défini ci-dessus.

Le responsable sera désigné dans un délai déterminé après notification du marché.

En cas de changement du responsable, le titulaire du marché devra présenter le remplaçant à l'EPPGHV deux mois avant le départ du premier et une passation de deux mois entre les deux devra être effectuée.

Le nouveau responsable devra avoir un profil similaire à celui du responsable présenté dans l'offre.

Article 2 – Personnel d'intervention.

Le personnel d'intervention et de remplacement nommément désigné par le titulaire, en vue de l'exécution des prestations du présent marché, doit être préalablement agréé par le service informatique (SIRT) de l'EPPGHV. Il sera le seul autorisé à intervenir sur le site pour lequel le présent marché est effectif.

A chaque remplacement du personnel d'intervention, le titulaire remet au service informatique les curriculum vitae (CV) du personnel proposé, pour agrément quinze (15) jours au moins avant la mise en place effective.

Les travailleurs étrangers doivent être munis d'un titre les autorisant à exercer une activité salariée en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

Il convient de rappeler que le contrat est à obligation de résultats. Il appartient donc au titulaire dans le cadre de son marché, de définir la qualité du personnel mis en place pour faire face à ses obligations contractuelles.

Le titulaire est responsable de la qualification et du choix de sa main d'œuvre. La qualification de tout le personnel intervenant sur le site doit pouvoir être vérifiée et validée par le service informatique (SIRT) de l'EPPGHV.

Le personnel d'intervention du titulaire est soumis :

- Aux dispositions générales prévues par la législation du travail,
- Aux règles qui sont appliquées au personnel extérieur intervenant sur le site.

Le service informatique se réserve le droit à tout moment et sans avoir à en justifier de demander le remplacement de tout membre du personnel du titulaire ou même de lui refuser l'accès des lieux en tout ou partie.

Le projet d'organisation, précisant les qualifications et l'organisation proposée, remis par le titulaire avec son offre, constituera les moyens minimaux à mettre en œuvre.

Le remplacement, en cours du marché, du fait du titulaire de personnes désignées par lui est formellement proscrit sauf dans le cas où la personne n'est plus en mesure de remplir sa fonction.

Si l'une des personnes désignées n'est plus en mesure de remplir sa fonction, le titulaire doit en aviser immédiatement par lettre recommandée avec accusé de réception et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne soit pas compromise.

A ce titre, obligation est faite au titulaire de désigner un remplaçant et d'en communiquer le nom et les titres au service informatique dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de l'envoi de l'avis.

Si la personne publique récuse le remplaçant, le titulaire dispose de quinze (15) jours pour désigner un autre remplaçant et en informer le service informatique.