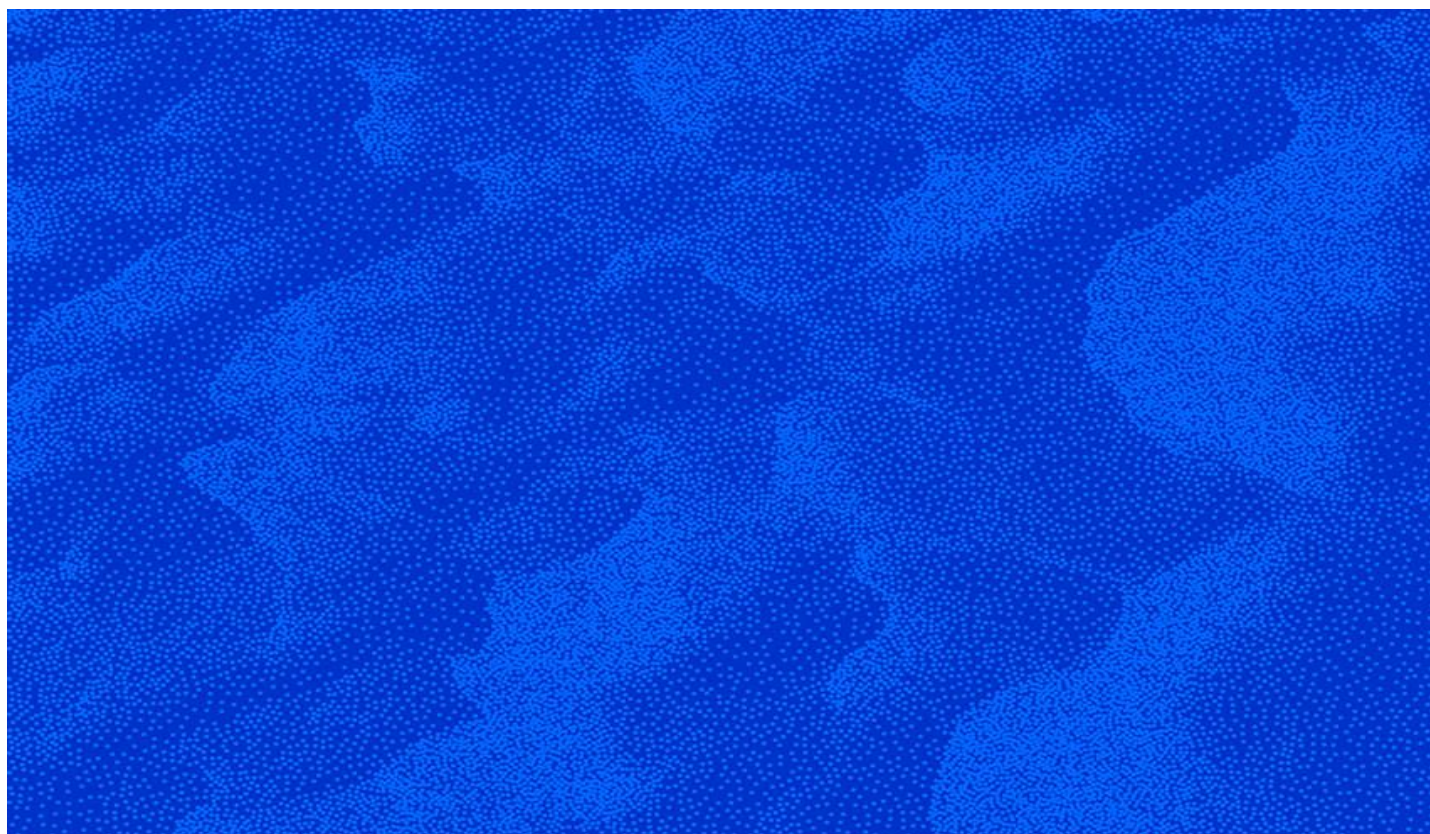


CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MAINTENANCE DES MATERIELS INFORMATIQUES DE L'IFREMER

Matériels bureautiques : postes de travail et imprimantes



Sommaire

1. Matériels bureautiques.....	3
1.1. Service de maintenance	3
1.2. Organisation du service de maintenance	5

1. Matériels bureautiques

La prestation concerne la maintenance matérielle des postes de travail, écrans associés et imprimantes en réseau sur les sites Ifremer de France métropolitaine.

Les adresses des sites sont précisées dans le fichier Annexe-2-ListeSitesMetropole.
La liste du matériel actuellement en service est fournie en annexe et servira de base à l'évaluation de l'offre. Cf le fichier Annexe-1-ListeMaterielBureautique.
Le nombre d'appels annuel pour cette prestation est stabilisé depuis quelques années à moins de 110 pour un parc maintenu d'environ 2000 unités.

Les taux de panne annuels observés entre 2024 et 2025 sont les suivants :

PC de bureau de type tour : 4 à 6 %

PC Portable : 6 à 8 %

Stations de travail : 4 à 6 %

Ecrans : 0,6 à 1 %

Imprimantes : 0,5 et 1 %

1.1. Service de maintenance

L1-MAINT	Service de maintenance	Le soumissionnaire assurera un service de maintenance pour les éléments matériels en panne sur les postes de travail fixes ou portables, les écrans associés et les imprimantes en réseau sur l'ensemble des implantations Ifremer métropolitaines. Le service sera déclenchable notamment par appel d'un numéro unique sur une plage horaire qui couvrira à minima la tranche 9h-17h du lundi au vendredi sauf jours fériés. L'appel déclenchera la mobilisation d'un technicien du soumissionnaire sur le site Ifremer concerné pour remise en état de l'élément défectueux. L'Ifremer se réserve la possibilité d'envoyer le matériel à réparer au titulaire. Dans ce cas les frais d'envoi sont à la charge de l'Ifremer et les frais de retour à la charge du titulaire. Le diagnostic de la panne, l'analyse du problème et la fourniture des pièces nécessaires à la réparation sont à la charge du soumissionnaire. La maintenance s'applique à tous les composants du matériel en maintenance (disques durs, mémoires, processeurs, batteries de PC portables, claviers de PC portables, cartes mères, écrans jusqu'à 27 pouces, etc) y compris pour les quelques postes assimilables à des stations de travail, listées dans l'annexe et pouvant intégrer des cartes bi-processeur ou des cartes graphiques performantes, à l'exclusion des pannes imputables à une erreur humaine. Le titulaire doit être en capacité de maintenir au minimum 97% du volume total des équipements listés dans l'annexe « Annexe_1 CCTP_ListeMaterielBureautique2026 ».
----------	------------------------	---

L1-1-MAINT	Prestations exclues du marché	Les consommables suivants ne sont pas inscrits dans le cadre de ce marché : toners, kits de maintenance, cordons de raccordement divers De même les photocopieurs multifonction, les imprimantes thermiques, les traceurs et les tablettes sont également exclus du périmètre de ce marché.
L1-GTI	GTI	Le soumissionnaire met en place, obligatoirement, pour chaque matériel, une GTI, Garantie du Temps d'Intervention, qu'il précisera pour chaque implantation. Le délai d'intervention commence à compter du signalement de la panne par l'Ifremer auprès du soumissionnaire. Ce délai d'intervention ne dépassera pas 4h ouvrables sur le centre l'Ifremer de Brest et 8h ouvrables sur les autres implantations.
L1-GTR	GTR	Le soumissionnaire met en place, pour chaque matériel, une GTR, garantie du temps de rétablissement, qu'il précisera et qui ne dépassera pas 2 jours ouvrés. Le délai de rétablissement commence à compter du signalement de la panne par l'Ifremer auprès du soumissionnaire. Le rétablissement consistera en la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses. En cas de difficultés de réparation (par exemple, non disponibilité de pièces de rechange) et au plus tard avant échéance de la GTR proposée, le soumissionnaire mettra à disposition de l'Ifremer un matériel de caractéristiques équivalentes ou supérieures jusqu'à restitution du matériel d'origine en état de marche. Si l'utilisateur en confirme le besoin, ce matériel de prêt sera mis à disposition dans un délai de 48h à partir du signalement de la panne. Le soumissionnaire proposera un poste équipé d'une licence Windows Pro activée.
L1-REINS	Réinstallation Windows	La remise en état inclura, si besoin après réparation matérielle, la réinstallation du système d'exploitation s'il s'agit d'un système de la famille Microsoft Windows et l'intégration au réseau de l'Ifremer par l'exécution d'une procédure standard décrite formellement par l'Ifremer. Le soumissionnaire restituera le poste, équipé d'une licence Windows Pro activée.
L1-FORF	Coûts Forfaitaires	Le cout de maintenance de chaque type de matériel est forfaitisé par catégorie : • PC de bureau de type fixe • PC de bureau de type portable • Ecran inférieurs ou égaux à 27 pouces • Imprimantes laser N&B • Imprimantes laser Couleur

		• Postes de types Workstation fixe (carte graphique évoluée ou cartes mère bi-processeur). • Postes de types Workstation portable (carte graphique évoluée ou cartes mère bi-processeur). Le candidat présentera les coûts de maintenance et le mode de prise en charge des matériels en garantie résiduelle sur une part de l'année
L1-RESPCLI	Traitements des contextes de responsabilité cliente	L'Ifremer pourra demander au titulaire la réparation de matériel dont l'origine de la défaillance est un acte dont la responsabilité incombe à l'Ifremer (liquide renversé, chute du matériel, etc...) Un devis détaillé séparant pièces et main d'œuvre sera proposé par le titulaire. L'émission d'un bon de commande par l'Ifremer vaut acceptation du devis.

1.2. Organisation du service de maintenance

L1-ORG	Organisation du service	Dès le signalement de la panne par l'Ifremer auprès du soumissionnaire, celui-ci prend en charge le diagnostic et les actions nécessaires pour aboutir à la résolution rapide de l'incident, ce qui se traduit, de manière non exhaustive par : • L'analyse du problème, • La fourniture et l'approvisionnement des pièces détachées, • Le remplacement des éléments défectueux, • La vérification du retour à un fonctionnement normal. Le soumissionnaire décrira précisément les modalités de son organisation.
L1-INCIDENTS	Gestion des incidents	Les outils de gestion des incidents du soumissionnaire devront inclure les fonctionnalités suivantes : • Le signalement d'un incident doit pouvoir se faire par mail, au travers d'un espace client ou par téléphone. Il déclenchera l'ouverture d'un ticket chez le soumissionnaire qui regroupera l'ensemble des informations et opérations concernant la panne tout au long de sa résolution. • Les échanges, durant la vie du ticket, entre l'Ifremer et le soumissionnaire seront effectués par mail, au travers de l'espace client ou par téléphone. • L'incident sera clôturé après validation de la réparation par l'Ifremer. Un rapport d'incident décrivant la nature des symptômes et les réparations effectuées sera transmis à l'Ifremer. Les échanges téléphoniques ou par écrit se feront en français.
L1-COMP	Compétence des intervenants	Le titulaire s'engage à faire intervenir des personnels qualifiés et certifiés pour le matériel concerné.

		Le titulaire fournira, pour chaque implantation le niveau de qualification des techniciens d'intervention et du personnel d'assistance.
L1-ST	Sous-traitance	Le soumissionnaire pourra faire appel à de la sous-traitance, mais devra réaliser sans sous-traitance les étapes de diagnostic et d'analyse, et de coordination des opérations de maintenance.
L1-LISTE	Liste du matériel	Le titulaire s'engage à valider annuellement avec l'Ifremer la liste du matériel à couvrir en maintenance. Cette liste, fournie par l'Ifremer, évolue d'une année à l'autre (environ 20% d'ajout et de suppression de matériel par an) et inclut de nouveaux matériels dont la garantie constructeur s'achève en cours d'année N. Elle devra être établie au dernier trimestre de l'année N-1 pour l'année N. Le candidat précisera s'il a des exigences particulières concernant l'établissement détaillé de l'inventaire des matériels à maintenir, sachant que la typologie par défaut de l'inventaire fourni par l'Ifremer sera conforme à celle de l'annexe « Annexe-1-ListeMatérielBureautique ». Les numéros de série ne seront notamment indiqués que si les logiciels installés (BIOS, Système d'exploitation) sont en mesure de le remonter automatiquement vers nos outils d'inventaire (GLPI). Le soumissionnaire précisera s'il peut convenir, en alternative au détail du parc, d'un nombre de matériel par catégorie, assorti d'un taux de panne. La continuité du service de maintenance sera assurée d'une année à l'autre. Une liste indicative du matériel à maintenir est fournie en annexe dans le fichier Annexe-1-ListeMatérielBureautique.
L1-INDIC	Fourniture des indicateurs	Le soumissionnaire fournit annuellement à Ifremer le suivi des indicateurs pour s'assurer du bon suivi du marché. (Respect de la GTI et de la GTR).
L1-STAT	Bilans statistiques	Des statistiques sur la répartition des pannes par type et par localisation seront transmises périodiquement à l'Ifremer (préciser la fréquence, semestriellement de préférence).
L1-PRIV	Interlocuteur privilégié	Le soumissionnaire désigne un chef de projet, interlocuteur privilégié de l'Ifremer, sur toute la durée du contrat, notamment en cas de problème.
L1-SATIS	Evaluation de la satisfaction des utilisateurs	Le soumissionnaire proposera un mode d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs.