

---

*MARCHE PUBLIC  
MAINTENANCE, ASSISTANCE ET  
ENTRETIEN DU PARC  
INFORMATIQUE*

---

VILLE DE SAINT CLAIR DU RHONE 38370

**ACTE D'ENGAGEMENT VALANT**

**Cahier des Charges**

Cahier des charges

Numéro du dossier : 2024-INFO

Limite de dépôt des candidatures : 6/12/2024 à 12 heures

## ENTRE

<b>MAITRE D'OUVRAGE</b>	<b>La Commune de Saint Clair du Rhone</b> <b>Place Charles de Gaulle</b> <b>38370 SAINT CLAIR DU RHÔNE</b> <b>Tél : 04.74.56.43.15</b> <b>Courriel :</b> <b>contact@mairie-stclairdurhone.com</b>
<b>Personne habilitée à signer le marché</b>	<b>Le Maire</b> <b>Sandrine LECOUTRE</b>

## ET (*candidat répondant seul*)

La société

.....

adresse :

.....

téléphone :

.....

télécopie :

.....

courriel :

.....

coordonnées bancaires : **joindre obligatoirement un IBAN**

n° SIRET :

.....

RCS :

.....

représentée par M. / Mme

.....

dûment habilité(e) à engager la société laquelle s'engage, sans réserve, à exécuter le présent marché, conformément aux prescriptions qu'il définit, et à maintenir son offre pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.  
Il est convenu de ce qui suit.

**ET (candidats répondant en groupement)**

Le groupement conjoint ☐ solidaire ☐ (cocher la case correspondante) constitué de :

La société

.....

mandataire et solidaire de chacun des cotraitants dans les obligations contractuelles du groupement,

adresse :

.....

téléphone :

.....

télécopie :

.....

courriel :

.....

coordonnées bancaires : **joindre obligatoirement un IBAN**

n° SIRET :

.....

RCS :

.....

représentée par M. / Mme

.....

dûment habilité(e) à engager la société laquelle s'engage, sans réserve, à exécuter le présent marché, conformément aux prescriptions qu'il définit, et à maintenir son offre pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

La société

.....

adresse :

.....

téléphone :

.....

télécopie :

.....

courriel :

.....

coordonnées bancaires : **joindre obligatoirement un IBAN**

n° SIRET :

.....

RCS :

.....

représentée par M. / Mme

.....

dûment habilité(e) à engager la société laquelle s'engage, sans réserve, à exécuter le présent marché, conformément aux prescriptions qu'il définit, et à maintenir son offre pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

**Il est convenu de ce qui suit :**

## Table des matières :

ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES	p 6
ARTICLE 2 – CONTEXTE GENERAL	p 6
ARTICLE 3 – ENVIRONNEMENT DES PRESTATIONS	p 6
3.1 le matériel informatique existant	p 7
3.2 la sauvegarde des données	p 6
3.3 l'accès internet	p 7
ARTICLE 4 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	p 7
4.1 la mise en service, le suivi et la maintenance courant des postes clients	p 7
4.2 le suivi et la maintenance des serveurs	p 7
4.3 la maintenance du système de messagerie	p 8
4.4 la maintenance système, dépannage des postes clients	p 8
4.5 la maintenance, dépannage du réseau	p 8
4.6 le service d'une hot line	p 8
4.7 le suivi des contrats et licences	p 9
4.8 la sécurité informatique, firewall	p 9
4.9 audit initial	p 9
4.10 prestation de conseils	p 9
4.11 prestations exclues du contrat de maintenance	p 10
4.12 prestations supplémentaires	p 10
ARTICLE 5 – GESTION DES INCIDENTS	p 10
5.1 définition des incidents	p 10
5.2 délais d'intervention	p 10
ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT	p 10
ARTICLE 7 – PRIX ET CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION	p 11
7.1 prix	p 11
7.2 modalités de révision des prix	p 11
7.3 modalités de règlement	p 11
ARTICLE 8 – OBLIGATIONS ET GARANTIE DE CONFIDENTIALITE DU PRESTATAIRE	p 11
ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES	p 11
ARTICLE 10 – DOSSIER DE CANDIDATURE	p 12
ARTICLE 11 – PROCESSUS D'EVALUATION DES OFFRES	p 12

## **ARTICLE 1 – OBJET DU CAHIER DES CHARGES**

Ce cahier des charges décrit les différentes prestations comprises dans le contrat de maintenance informatique de la Commune de St Clair du Rhône.

Dans le cadre de cette consultation, la Commune de St Clair du Rhône a pour préoccupations majeures :

- Le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de son infrastructure informatique,
- Le conseil dans l'optimisation et l'évolution de son organisation actuelle, en conformité avec ses attentes et besoins.

L'ensemble de ces prestations sera exécuté pour le compte de la Commune de St Clair du Rhône, conformément au cahier des charges.

## **ARTICLE 2 – contexte GENERAL**

La Commune de St Clair du Rhône fait partie de la Communauté de Communes Entre Bièvre et Rhône. Elle dispose de 6 services distincts, 2 écoles publiques, répartis en différents lieux.

Un lien par fibre propre et dédiée à la commune relie l'ensemble des sites municipaux.

L'ensemble des services et des postes informatiques sont reliés en réseau au serveur central de la commune.

## **ARTICLE 3 – ENVIRONNEMENT DES PRESTATIONS**

Pour assurer au mieux la maintenance du matériel informatique dont dispose la Commune de St Clair du Rhône, le prestataire interviendra sur :

- La maintenance des serveurs,
- La maintenance du système des postes,
- La maintenance du réseau,
- La maintenance et le dépannage des accès,
- Le suivi des contrats,
- La sécurité des données et des terminaux,
- Des prestations de conseils dans l'évolution de l'informatique.
- Mise en place d'un plan de renouvellement annuel des postes et serveurs, dans le cadre de la maîtrise des budgets.

### **3.1 le matériel informatique existant**

Les imprimantes multifonctions installées dans les différents services, de marques KIOCERA et SHARP, la Commune de St Clair du Rhône dispose de contrats de gestion des consommables et de la maintenance auprès de prestataires externes.

La Commune de St Clair du Rhône ne dispose pas de stock permettant de répondre à des demandes urgentes de mises à disposition ou de remplacement de matériel défaillant. Le parc informatique dont dispose la Commune de St Clair du Rhône est récent, renouvelé par tranche chaque année.

La Commune de St Clair du Rhône souhaite actualiser le plan de renouvellement annuel de

son parc.

En plus de la configuration standard, la majorité des postes dispose de logiciels métier : Berger-Levrault (GRC, Comptabilité, Paye - RH) iNOE sur AIGA, LOGITUD.

### 3.2 la sauvegarde des données

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, la sauvegarde des données de la Commune de St Clair du Rhône, sera confiée à la C.C. EBER, dans le cadre de son partenariat avec les communes ainsi que la gestion des boîtes de messageries mutualisées.

### 3.3 l'accès internet

La Commune de St Clair du Rhône dispose d'une fibre dédiée (opérateur Net & You).

## ARTICLE 4 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

quantité	descriptif de la prestation
1	Maintenance - Serveur physique et supervision
4	Maintenance - Serveur virtuel et supervision
19	PC fixe avec écran jusqu'à 27
16	PC portable
35	CryptoProtect Poste
5	CryptoProtect Serveur

### 4.1 la mise en service, le suivi et la maintenance courant des postes clients

La mise en service des postes clients et leur éventuel retrait ou mise à jour du parc informatique sont réalisés par le prestataire informatique.

Installations par le prestataire :

- Installation physique des postes,
- Connexion au réseau,
- Installation des logiciels,
- Maintenance et évolutions du système d'exploitation concerné (mis à jour correctives et évolutives),

### 4.2 le suivi et la maintenance des serveurs

Le prestataire a la charge de mettre à jour et de maintenir les serveurs, afin de leur assurer un état optimal de performance.

Le prestataire informera la commune de Saint Clair du Rhône lorsque l'état des serveurs nécessitera un changement. Cette information sera fournie à N-1, afin de prévoir le budget.

Le prestataire établit un lien direct avec le prestataire gestionnaire du FIREWALL de la commune de Saint Clair du Rhône, qui lui sera communiqué. La commune de Saint Clair du Rhône ne servira pas d'intermédiaire entre les prestataires qui rentreront en contact

directement.

#### 4.3 la maintenance du système de messagerie

Le prestataire est en lien direct avec le prestataire gestionnaire des boîtes de messageries et du système anti-spam. La commune de Saint Clair du Rhone ne servira pas d'intermédiaire entre les prestataires qui rentreront en contact directement.

#### 4.4 la maintenance système, dépannage des postes clients

Elle permet la résolution de problèmes « logiciels » liés au système d'exploitation et aux logiciels. Cette prestation porte sur l'ensemble des postes informatiques et comprend :

- Une hotline classique, résolution de pannes systèmes de premier niveau concernant le système Windows, l'accès au réseau ou web, accès au WIFI...
- Des interventions en présentiel, dans les locaux de la commune de Saint Clair du Rhone pour une remise en route rapide de pannes systèmes, ou prise de contrôle à distance,
- Le diagnostic de pannes plus complexes, pannes matérielles en liaison avec les services de garantie.

Dans le cas des matériels sous garantie constructeur et/ou fournisseur, le prestataire a la charge de gérer les demandes auprès des constructeurs ou des éditeurs et d'exécuter toutes opérations requises pour le dépannage et/ou la mise à niveau d'un poste de travail. Cette prestation inclut, par exemple (liste non exhaustive)

- Le changement d'un composant matériel si demandé,
- La fourniture d'informations ou fichiers, si nécessaires,
- La réinstallation complète du poste (logiciel et données) en cas de besoin suite à une panne (système ou matérielle)

#### 4.5 la maintenance, dépannage du réseau

Elle permet la résolution de problèmes de connexion en interne ou à l'accès internet de la gestion des modems/routeurs/commutateurs. Elle comprend :

- Une hotline classique permettant de donner un diagnostic rapide,
- Les interventions dans les locaux de la commune de Saint Clair du Rhone, pour une remise en route rapide, (ou intervention à distance)
- Le diagnostic de pannes plus complexes (pannes matérielles) et liaison avec les services de garantie, lorsque l'appareil est toujours sous garantie.

#### 4.6 le service d'une hotline

Le prestataire a la charge de gérer les incidents avec une couverture horaire de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Une hotline dédiée dont le délai de réponse est compatible avec l'activité des services de la commune de Saint Clair du Rhône, est déployée afin de résoudre les pannes systèmes de premier niveau notamment l'accès au réseau local ou web.

L'intervention sur incident est réalisée dans les délais impartis au service concerné après la



signification de la demande du référent (appel téléphonique et/ courriel). Les demandes d'installation matérielle seront réalisées sur rendez-vous.  
Les délais d'intervention sont détaillés à l'article 5 intitulé « gestion des incidents »

#### 4.7 La sécurité informatique : NC

#### 4.8 Audit initial

Dès notification du marché, le prestataire réalisera un audit de l'ensemble du parc informatique.

Cet audit comprendra :

- La situation actuelle du parc détaillée,
- Un schéma de l'organisation du réseau et des infrastructures,
- Un schéma des sauvegardes,

La remise des mots de passe de l'ensemble des outils propriétés de la commune de Saint Clair du Rhône,

- Des recommandations opérationnelles et des fiches de procédures qui seraient nécessaires.

#### 4.9 Prestations de conseil

Le prestataire est un professionnel de l'informatique. A ce titre il conseillera la direction et les élus de la commune de Saint Clair du Rhône dans les choix d'évolution de l'informatique. (Notamment dans un calendrier d'évolution et de renouvellement des équipements et serveurs).

Ces conseils interviendront de deux manières :

- A l'initiative du prestataire, en fonction de sa connaissance du système existant, pour optimiser les moyens et les ressources mises en œuvre dans le cadre du contrat,
- Sur demande de la commune de Saint Clair du Rhône, dans le cadre d'un nouveau projet.

#### 4.10 Prestations supplémentaires

Le prestataire pourra intervenir à la demande de la commune de Saint Clair du Rhône pour des prestations supplémentaires non prévues dans les articles précédents. Il s'agira par exemple d'installation et/ou mise en œuvre de nouveaux projets, matériels, logiciels, configurations. Hormis les coûts des divers équipements qui seront chiffrés à la demande et selon les besoins, le prestataire devra inclure dans son devis le coût horaire pour l'intervention d'un technicien spécialisé ainsi que le coût du déplacement. Ces prestations seront obligatoirement soumises à bons de commandes.

### **ARTICLE 5 – GESTION DES INCIDENTS**

Le prestataire sera en charge de la gestion des incidents sur le périmètre décrit dans les articles précédents, c'est-à-dire la totalité de l'infrastructure informatique de la commune de Saint Clair du Rhône.

Le prestataire prendra en compte les incidents à partir du constat du défaut ou de la demande

d'intervention du référent de la commune de Saint Clair du Rhône, jusqu'à leurs résolutions.

### 5.1 Définition des incidents

**Un incident bloquant** est un incident qui empêche l'utilisation d'une application ou d'un équipement. Les autres incidents sont réputés comme **non bloquant**.

### 5.2 Délais d'intervention

Les délais de prise en compte attendus sont établis par un classement en fonction des services concernés, ainsi que de la nature de l'incident.

- **Incident bloquant :**

- Délai d'intervention maximal : 4 heures ouvrées à partir du constat du défaut ou de la demande d'intervention du référent de la commune de Saint Clair du Rhône,
- Délai de réparation maximal : 1 jour ouvré à partir de la fin du délai d'intervention.

- **Incident non bloquant :**

- Délai d'intervention maxima : 24 heures ouvrées à partir du constat de défaut ou de la demande d'intervention du référent de la commune de Saint Clair du Rhône,
- Délai de réparation maximal : 2 jours ouvrés à partir de la fin du délai d'intervention.

Dans le cadre de son obligation de résultat, le prestataire pourra être amené à intervenir à distance ou à se déplacer.

## ARTICLE 6 – DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée d'1 an à compter de la date de sa notification, reconductible 2 fois, par périodes successives d'un an par tacite reconduction. Le titulaire ne pourra pas refuser la reconduction. Toutefois, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Dans ce cas, il devra se prononcer par lettre recommandée avec A.R., au moins 3 mois avant la fin de chaque période de reconduction.

## ARTICLE 7 – PRIX ET CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

### 7.1 Prix

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales et autres taxes frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les sujétions et dépenses du titulaire, liées à l'exécution du contrat, quelles qu'elles soient, y compris les frais généraux d'assurance, secrétariat, téléphone, reprographie, de déplacement ainsi que toute participation aux réunions de travail nécessaires à la bonne exécution de la mission.

### 7.2 Modalités de révision des prix

Les prix sont révisibles à chaque date anniversaire du contrat.

L'indice de révision utilité est l'indice SYNTEC selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

P1 = prix révisé HT

P0 = prix contractuel HT d'origine à la signature du contrat

S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat

S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision du contrat

Avec S0 = indice SYNTEC de septembre 2024 correspondant à 314.5.

### 7.3 Modalités de règlement

La facturation sera trimestrielle, à terme échu.

- Les factures seront déposées sous format dématérialisé sur le portail CHORUSPRO, <https://chorus-pro.gouv.fr> sur le SIRET n° 213 803 786 00010 pour la commune et SIRET n° 263 810 285 00019 pour le CCAS (saisie manuelle ou dépôt de PDF/XML).

## **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS ET GARANTIE DE CONFIDENTIALITE DU PRESTATAIRE**

Pour le suivi des prestations, le prestataire désignera un interlocuteur expérimenté. Cet interlocuteur sera joignable facilement.

Le prestataire est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel et, le cas échéant, ses sous-traitants et fournisseurs, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il a ou aura la connaissance durant l'exécution du présent contrat. Il s'interdit, notamment, toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de la Commune de Saint Clair du Rhône.

## **ARTICLE 9 – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

Les candidats peuvent poser des questions sur le présent cahier des charges ou demander des renseignements complémentaires pendant la durée prévue pour la consultation. Toute demande devra être adressée par courriel à <https://www.marches-securises.fr/>

- Toute demande de renseignements complémentaires doit parvenir à la Commune de Saint Clair du Rhône, jusqu'au vendredi 6 décembre 2024 à 12 heures, dernier délai.
- Les renseignements seront communiqués au plus tard 2 jours francs avant la date limite fixée pour la réception des offres, soit jusqu'au **mercredi 4 décembre 2020 à 17h00**.

## **ARTICLE 10 – DOSSIER DE CANDIDATURE**

Le dossier à produire comprendra obligatoirement :

- Le présent cahier des charges dûment daté, signé et revêtu du cachet de l'entreprise ;
- Le devis dûment daté, signé et revêtu du cachet de l'entreprise, qui précisera le montant HT et TTC, détaillé pour les prestations et décomposé par type de dépense :
  - o Forfaits annuels des maintenances,
  - o Coût horaire pour maintenance curative / dépannage et coût unitaire pour déplacement,
- Les CV des intervenants pressentis,

- Planning de réalisation,
- Toute documentation que le candidat jugera nécessaire à l'appréciation de ses qualifications et méthodes de travail,
- Une attestation d'assurance relative aux activités exercées,
- Un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal.

Les documents à signer doivent l'être par une personne habilitée à engager la société.

Le délai de validité de l'offre est fixé à 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

Les dossiers de candidatures sont à adressés à :

<https://www.marches-securises.fr/>

Limite de dépôt des offres : 06 décembre 2024 à 12 heures.

## **ARTICLE 11 – PROCESSUS D'EVALUATION DES OFFRES**

L'attention des candidats es attirée sur le fait que toute offre incomplète sera écartée.

Il est procédé à la vérification de la conformité des offres.

Après analyse, l'offre la plus intéressante sera choisie à l'issue d'un classement, selon les critères pondérés suivants :

Critères de jugement des offres	Pondération
- Valeur technique de l'offre	40 %
- Coût global de la prestation	60 %

### **Critères « valeur technique de l'offre » (10 points – pondération 60 %)**

La note « V » évaluera le critère « valeur technique des prestations »

- 3 pts – organisation/méthodologie et qualité des prestations proposées,
- 3 pts – travail en relation et en lien avec prestataire tiers détenant les autres contrats ;
- 2 pts – moyens humains et expériences des personnels affectés à la mission ;
- 2 pts – moyens techniques affectés à la mission ;

### **Critères « prix des prestations » (10 points – pondération 40 %)**

La note « P » évaluera le critères « prix des prestations » :

X est le montant de l'offre du candidat,

Y est le montant de l'offre du moins disant

$$P = 10 - 10(X - Y) / Y$$

(L'offre du moins disant aura 10 points et une offre supérieure de 100 % ou plus à celle du moins disant, aura 0 point).

**Classement :**

A l'issue de cette phase de notation multicritères, la pondération prévue sera appliquée et permettra de déterminer la note globale N pour chaque offre.

Le critère « valeur technique des prestations » se verra affecté d'une pondération de 60 %

Le critère prix des prestations » se verra affecté d'une pondération de 40 %.

$$N = (0,6 \times V) + (0,40 \times P)$$

Lu et approuvé par le prestataire :

A :

Le :

Cachet et signature :

Le pouvoir adjudicateur,  
A St Clair du Rhône,

cachet et signature

Le :