



**Marché pour la maintenance,
l'entretien et l'assistance
du parc informatique**

Dossier de consultation des Entreprises

*Entre
Terre
et MER*

Commune de
Castelnau De Médoc

20 rue du Château
33480 Castelnau de Médoc
Tél : 05 56 58 21 50 - Fax : 05 56 58 18 10
www.mairie-castelnau-medoc.fr
contact@mairie-castelnau-medoc.fr



Adjudicateur

Commune de CASTELNAU DE MEDOC

Représentant de l'adjudicateur

Cabinet du Maire
Commission Communication
Commune de CASTELNAU DE MEDOC

Objet de la consultation

Maintenance, assistance et entretien du parc informatique
de la commune de Castelnau De Médoc

Modalités de la consultation

Marché à procédure adaptée
Suivant l'Article 28 du Code des Marchés Publics
Décret n° 2011-1853 du 9 Décembre 2011

Interlocuteurs

Eric ARRIGONI, Maire
Jean-Marie BRUN, 1^{er} Adjoint

Bruno DUGAD, Conseiller Municipal
Cyril FOUREUR, Conseiller Municipal
Commission Communication

Commune de CASTELNAU DE MEDOC

REGLEMENT DE CONSULTATION DE L'OFFRE

La date limite de dépôt des offres est fixée au 20/09/2014 à 12 heures.

Conditions de participation

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement ou de forme particulière de statut juridique d'entreprise. La sous-traitance est cependant refusée.

Rédaction de l'offre

L'offre devra être rédigée uniquement en langue française.

Dématérialisation

Toute candidature par voie électronique est recevable. Le dossier de candidature devra comporter l'ensemble des pièces mentionnées à l'Article IV du CCAP.

Sélection des candidatures

Le candidat devra justifier de

- ➔ Son expérience professionnelle dans les activités professionnelles de l'informatique ou activités similaires de dépannage, d'entretien ou de maintenance informatique
- ➔ De sa capacité professionnelle (CV, expériences, VAE...)
- ➔ De ses capacités (moyens humains, techniques, véhicules...)

Conditions d'attribution du marché

L'attribution sera fixée selon l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères suivants pondérés :

- 40 % Le prix de la prestation annuelle
- 40 % La valeur technique du candidat suivant les capacités ou les justificatifs fournis
- 10 % La notoriété du candidat
- 10 % La capacité à intervenir suivant l'Article I – Conditions d'intervention du CCTP

----- FIN DU REGLEMENT DE LA CONSULTATION -----

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

Article 1er : Objet

La commune de Castelnau de Médoc a décidé de confier l'assistance, la maintenance et l'entretien du parc informatique afin de :

- Bénéficier des compétences d'un prestataire spécialisé sur les solutions à mettre en oeuvre
- Préserver le bon fonctionnement des structures et veiller à leur opérationnalité face aux évolutions des process et du matériel informatique,
- Mettre en place des outils performants, fiables et conviviaux respectant les principes et les préoccupations de développement durable,
- Assurer un service qualitatif et à meilleur coût

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions dans lesquelles seront assurées les prestations et notamment :

- Maintenir en condition opérationnelle les infrastructures informatiques
- Conseiller la commune dans l'évolution du parc informatique à court et moyen terme afin de satisfaire à une plus grande disponibilité des systèmes et applications, une optimisation des performances des serveurs et réseaux
- Mettre en oeuvre une démarche d'amélioration continue du système informatique
- Fournir un suivi des prestations réalisées

La maintenance couvrira le matériel, le réseau, les logiciels et les connexions internet, l'aide à l'installation et au paramétrage des nouveaux périphériques acquis par la commune.

Article II : Forme

Marché passé selon la procédure adaptée, en application de l'Article 28 du Code des Marchés Publics et conformément au décret n° 2011-1853 du 9 Décembre 2011

Article III : Date d'exécution et durée du Marché

La date d'exécution du marché est fixée au 1^{er} Septembre 2014 et fera l'objet d'un accord par la signature du contrat d'assistance, d'entretien et de maintenance par le pouvoir adjudicateur.

Le marché est conclu pour une période d'une année, renouvelable deux fois par tacite reconduction, soit une durée maximum de trois ans.

Il pourra être résilié par la collectivité deux mois au moins avant chaque échéance annuelle, par lettre recommandée avec avis de réception.

Article IV : Pièces constitutives du marché

Les pièces constitutives du marché à produire sont par ordre de priorité :

- ➔ L'acte d'engagement (A.E.) joint au présent D.C.E
- ➔ L'offre tarifaire (montant annuel de la prestation)
- ➔ Le contrat établi suivant le présent CCTP et conforme au modèle des Marchés Publics (<http://www.marche-public.fr/Plans/Plan-Contrat-Maintenance.htm>)
- ➔ Une déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'Article 43 du Code des Marchés Publics
- ➔ Un extrait KBis ou un extrait Répertoire des Métiers.

Article V : Avances forfaitaires et facultatives (sans objet)

Article VI : Prix du marché

L'offre tarifaire est établie toutes taxes comprises et en euros. Elle est réputée complète et comprend toutes charges fiscales, parafiscales et autres frappant obligatoirement la prestation au moment de son exécution.

En aucun cas le titulaire ne pourra arguer des imprécisions, des erreurs, des omissions ou des contradictions du cahier des charges pour justifier une demande de supplément.

Les anomalies survenant au cours du marché et n'entrant pas dans les événements considérés comme cas de force majeure seront réputées être comprises dans l'économie du marché.

Les aléas qui donneraient naissance à une interruption provisoire des prestations sans bouleverser l'économie du marché ne pourront servir de fondement à une demande d'indemnités.

1) Variations dans les prix

Les prix sont fermes la 1^{ère} année, puis révisibles à chaque échéance annuelle à compter de la 2^{ème} année selon les dispositions suivantes :

Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques connues au mois de **Juillet 2014**. Ce mois est appelé "mois zéro".

2) Choix de l'index de référence

L'index de référence l choisi en raison de sa structure dans la révision des prix faisant l'objet du marché est l'indice SYNTEC mesurant l'évolution du coût de la main d'oeuvre essentiellement de nature intellectuelle.

Article VI : Modalités de règlement des comptes

Les factures seront établies à période échue en un original et 1 copie portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom, numéro SIRET et adresse du créancier
- le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement
- le montant hors taxe, le taux et le montant de la TVA, le montant TTC
- la date de facturation et la période facturée

La facturation sera libellée et adressée à l'adresse suivante :

Commune de CASTELNAU DE MEDOC
Services Comptables
20 AVENUE DU CHATEAU
33480 CASTELNAU DE MEDOC (Gironde)

8.2 Délai global de paiement

- Durée et point de départ du délai

Le point de départ du délai global de paiement est la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur. Le délai global de paiement est de 30 jours.

- Défaut de paiement dans le délai

Le défaut de paiement dans le délai fait courir de plein droit et sans autre formalité, au bénéfice du titulaire, des intérêts moratoires à compter du jour suivant l'expiration du délai global.

L'assiette des intérêts moratoires est le principal de la créance, toutes taxes comprises. Le taux des intérêts moratoires est celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir, augmenté de deux (2) points.

La formule pour le calcul des intérêts moratoires est la suivante :

→ montant payé tardivement TTC x nombre de jours de dépassement x taux 365

Article VIII : Assurances

Le titulaire devra prévoir une assurance garantissant tous dommages causés par sa société aux sites concernés par le présent marché.

Le titulaire justifie qu'il est couvert par un contrat d'assurance garantissant les tiers en cas d'accident ou de dommages causés par et pendant la livraison ainsi que des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile ou professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommage occasionné par l'exécution du marché.

Article IX : Résiliation du marché

11.1 Défaillance du titulaire

Après mise en demeure restée infructueuse, le marché peut être résilié aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité en cas de non-respect de ses obligations contractuelles.

La mise en demeure doit être notifiée par écrit et assortie d'un délai. A défaut d'indication du délai, le titulaire dispose d'un mois à compter de la notification de la mise en demeure, pour satisfaire aux obligations ou pour présenter ses observations.

En cas de résiliation aux torts du titulaire, la commune pourra lui faire supporter, jusqu'à la fin du marché prévue, toutes dépenses rendues indispensables pour garantir les niveaux de service exigés dans ce marché.

11.2 Renseignements inexacts

En outre, conformément à l'article 47 du CMP, le marché sera résilié aux torts du titulaire en cas d'inexactitude des renseignements prévus au 2°, aux b et c du 3° de l'article 45 et au I de l'article 46.

Article X : Droit et langue

En cas de litige, le droit français est seul applicable. Les tribunaux français sont les seuls compétents.

Article XI : Attribution de compétence

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent marché, le Tribunal Administratif compétent est celui de Bordeaux.

Article XII : Clauses complémentaires

Durant la période de validité du marché, le titulaire est tenu de communiquer à l'administration, par écrit, tout changement ayant une incidence sur le statut de la société, y compris les changements d'intitulé du compte sur lequel sont effectués les paiements des sommes dues au titre du présent marché. Le titulaire est informé que, s'il néglige de se conformer à cette disposition, l'administration ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable de retards dans le paiement de factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur l'acte d'engagement, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont l'administration n'aurait pas été informée.

----- FIN DU C.C.A.P -----

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

La maintenance couvrira le matériel, le réseau, les logiciels et les connexions internet, l'aide à l'installation et au paramétrage des nouveaux périphériques acquis par la commune.

Le présent contrat de maintenance est un contrat autonome. Il s'agit d'une **maintenance préventive et corrective** portant sur l'infrastructure informatique, mais également sur les différentes applications (systèmes d'exploitation, applications bureautiques, etc.).

1) Les lieux d'intervention sont les suivants :

- Mairie
- Services techniques
- École Maternelle
- École Élémentaire
- Bibliothèque ou médiathèque
- Services municipaux annexes

2) Le matériel pris en compte

Pour la première année de maintenance :

- 30 postes informatiques (XP/Windows 7)
- 3 portables
- 2 serveurs (Windows Server 2008 R2 / SQL Serveur 2008)
- 1 serveur NAS
- Vidéoprojecteurs
- Imprimantes spécifiques sur certains postes (Ecoles, Secrétariat, Police Municipale, Affaires Générales, Services techniques).

Pour les pannes mécaniques, un devis de réparation ou de remplacement sera proposé.

Le remplacement d'un poste par un poste neuf ou d'occasion d'un niveau technique au moins égal n'entraînera pas de modification du contrat.

Le périmètre initial du parc informatique est susceptible d'évoluer en fonction de l'acquisition de nouveaux matériels (y compris tableaux numériques dans les écoles, tablettes, vidéoprojecteurs, etc.), ou de l'évolution des effectifs en mairie.

La mise en service de nouveaux postes et le retrait seront réalisés par le titulaire en particulier, l'installation physique du poste, la connexion au réseau, l'installation de logiciels, la configuration des comptes utilisateurs et des droits associés si nécessaire dans le cadre du présent marché.

Le titulaire s'engage à fournir à la commune toutes les compétences nécessaires afin de réaliser les prestations informatiques indiquées dans le présent marché.

Dans le cadre de la maintenance, le présent marché prévoit la réparation de tous les matériels informatiques désignés.

Il comprend la fourniture des pièces d'usure, la main d'oeuvre, le déplacement sur site ou la réparation en atelier.

Sont exclus du présent marché :

- Les consommables informatiques,
- La gestion des photocopieurs (à l'exclusion de la mise en réseau et connexions à des stations)
- Les matériels pour lesquels une panne importante ou définitive est constatée.

En cas de réparation en atelier, le titulaire s'engage à installer en remplacement un matériel compatible équivalent permettant le fonctionnement transitoire du site.

Article I : Conditions générales d'exécution des prestations

Le prestataire garantit au pouvoir adjudicateur, par l'intermédiaire de ses techniciens, les prestations de services définies ci-dessous et assurant le bon fonctionnement des matériels et logiciels objets du marché.

Le prestataire devra mettre à disposition du pouvoir adjudicateur, en fonction de la nature de la demande d'intervention un technicien informatique et/ou un technicien spécialisé en imprimante.

Un intervenant référent sera désigné en début de marché, qui interviendra prioritairement, et pourra être remplacé en cas d'indisponibilité par une personne disposant de compétences au moins équivalentes et dont le nom et les qualifications seront communiqués au pouvoir adjudicateur, qui pourra le récuser dans un délai de quinze jours.

Le prestataire s'engage à une **obligation de moyens** dans le cadre de l'exécution du contrat et mettra tout en oeuvre pour respecter cette obligation.

1) Sauvegardes *sans objet*

2) Serveurs

Le titulaire sera en appui du référent informatique de la commune pour l'administration des serveurs et des postes clients (dont : optimisation des performances systèmes, configuration des services réseaux et système, gestion des comptes utilisateurs, etc.)

Il conseillera et accompagnera la commune lors de son remplacement.

3) Inventaire – Diagnostic – Dossier technique

Dès réception de la notification du marché et afin d'optimiser la gestion des interventions, le titulaire effectuera un inventaire précis conforme aux normes AFNOR de tous les matériels informatiques faisant l'objet du présent marché ainsi que des logiciels installés sur les serveurs et unités centrales.

Cet inventaire précisera notamment :

- Le type de matériels informatiques (serveurs, unités centrales et tous périphériques) et notamment la marque, le modèle, l'année de mise en service, le numéro de série, la localisation, l'adresse IP, l'adresse MAC, les composants essentiels et constitutifs internes ...)
- Tous les logiciels installés sur les serveurs et les unités centrales avec les numéros de licence et éventuellement les dates de validité et date de mises à jour

Un registre descriptif de cet inventaire sera établi par structure, il sera communiqué au pouvoir adjudicateur via le référent informatique.

Ce descriptif de l'inventaire du parc informatique sera mis à jour à chaque intervention du titulaire et vérifié à échéance du marché.

Par ailleurs et à l'occasion du 1er inventaire, le titulaire effectuera un diagnostic du parc informatique (matériel et logiciels) qu'il communiquera au pouvoir adjudicateur.

Enfin, le titulaire devra constituer un dossier technique regroupant les éléments indispensables afin d'assurer une assistance et un dépannage optimum, et ce quel que soit le technicien.

Ce dossier restera propriété du pouvoir adjudicateur et sera restitué par le titulaire en fin de marché.

4) Maintenance préventive

Il s'agira notamment, et de manière non exclusive, de procéder à :

- la vérification des grilles, ventilateurs d'alimentation, du processeur et du boîtier
- le nettoyage des disques durs (virus, logiciels malveillants...)
- le contrôle de la stabilité des systèmes d'exploitation (mises à jour critiques et optionnelles)
- l'analyse de l'état du réseau

et toute autre action de prévention que le titulaire jugera utile dans le cadre du contrat.

5) Conditions d'intervention

Les interventions du titulaire pourront être réalisées soit par déplacement d'un technicien, soit par télémaintenance, soit par assistance téléphonique. Les incidents peuvent être de nature matérielle, logicielle ou applicative.

Suite au constat de la panne par la personne utilisant le poste, celle-ci déclenchera une information auprès du référent informatique de la Mairie, qui effectuera une demande d'intervention auprès du titulaire. Cette demande pourra être faite par téléphone, fax ou mail.

Le délai d'intervention est déclenché au jour et à l'heure de l'appel ou du mail.

Les résultats de l'intervention devront être portés à la connaissance des sites dans les plus courts délais selon la nature de la panne et au maximum à j+2. Ces délais s'entendent du lundi au vendredi, les jours fériés étant exclus.

Le titulaire s'engage à informer le plus tôt possible des suites à donner afin que le bon fonctionnement des sites puisse être maintenu.

Passé ce délai contractuel, le prestataire sera assujéti aux pénalités de retard fixées au présent marché.

En cas d'échec de résolution de la panne par téléphone, un technicien se déplacera sous 8 heures ouvrées à l'heure du premier appel téléphonique.

La réparation se fera dans la mesure du possible sur site.

Dans le cas d'une réinstallation complète du système d'exploitation, un transfert de l'unité centrale vers les ateliers pourra être effectué.

Dans tous les cas la réparation devra être résolue dans la journée suivant l'intervention sur site.

Dans le cas d'une immobilisation plus longue, un matériel de prêt sera fourni d'un niveau technologique au moins équivalent.

Un état récapitulatif des interventions devra être transmis à la commune.

En outre, le prestataire devra assurer un contrôle régulier au minimum 2 fois par an afin de s'assurer du bon fonctionnement du parc informatique et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien et de maintenance nécessaires.

Les pannes appelant les interventions du prestataire peuvent, le cas échéant, être prises en compte dans le cadre de la garantie « constructeur » du matériel. Dans ce cas le titulaire devra répercuter sur le constructeur le coût du remplacement d'un composant défectueux.

6) Clause et obligation de confidentialité

Le titulaire est tenu à une obligation de confidentialité stricte, tout particulièrement lorsqu'il est amené à intervenir sur site, dans des services dans lesquels le système informatique traite des données confidentielles et sensibles de la commune.

Cette obligation se trouve étendue à tous les documents qu'il aurait à sa connaissance ou conversations diverses entendues dans le cadre de ses interventions.

Une clause spécifique de confidentialité sera établie dans le contrat de maintenance et conforme à la clause type contenue dans le GUIDE pour les Collectivités Locales de la CNIL - Edition 2009.

7) Obligation d'information

Obligation est faite au titulaire de s'informer des besoins de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant la gestion de son parc informatique, de lui proposer une solution adéquate à ses problèmes qui s'inscrit de manière rationnelle dans son entreprise et de le mettre en garde au besoin.

Cette obligation se décline comme suit :

- **Mise en garde**
Prévenir le client de tout risque, contrainte ou aspect négatif quel qu'il soit de ses décisions passées ou présentes quant à son parc informatique ; surveiller l'espace disque disponible avant saturation
- **Conseils**
Orienter les choix de la commune, lui indiquer les meilleures solutions, adaptées à ses besoins spécifiques, en matériel et/ou logiciels. Conseiller sur les logiciels libres, les anti-virus.

- **Fournir un service de support et d'aide sur site aux collaborateurs**
Assistance personnalisée sur les postes, prise en compte de l'évolution des suites bureautiques des systèmes d'exploitation
- **Conseil sur l'évolution du parc informatique**
Garantir une politique de sécurité du système d'information en analysant les menaces à partir des informations provenant des systèmes d'exploitation et en proposant les mesures structurelles, dissuasives ou préventives à mettre en oeuvre.
- **Renseignement divers**
Identifier les besoins de la commune et la renseigner objectivement sur les prestations nécessaires et les actions de formation nécessaires aux utilisateurs.

8) Obligation de collaboration

La commune doit se tenir à disposition du prestataire afin de lui fournir tous documents utiles à l'exécution de sa prestation, tels que données constructeur, factures d'achat ou encore mode d'utilisation du matériel. Elle doit en outre lui permettre d'accéder librement aux équipements, ou le laisser emporter le matériel lorsque l'entretien ou la réparation sur place est manifestement impossible. Le prestataire aura accès aux sites pendant les jours ouvrables aux heures normales d'ouverture.

9) Réception de la prestation

A chaque intervention de service réalisée, le titulaire remettra au représentant de la commune une fiche d'intervention sur laquelle sera indiquée :

- La localisation de l'intervention
- Le temps passé
- La ou les références du matériel concerné
- La description précise de la prestation réalisée
- Les éventuelles observations

Cette fiche d'intervention sera signée par le titulaire et le représentant de la structure du lieu d'intervention. La commune doit accuser réception de la prestation de service.

Selon les cas, elle pourra soit recevoir la prestation, soit émettre des réserves, soit refuser de la recevoir.

10) Mise en oeuvre de la réversibilité en fin de marché

A l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de l'ensemble des connaissances et documentation associée liées aux prestations et objet du marché et à tout mettre en oeuvre afin de permettre à la commune de reprendre ou de faire reprendre, le cas échéant, les prestations objet des présentes.

----- FIN DU C.C.T.P -----

Etabli à Castelnau de Médoc, le 25/08/2014

Le Maire,
Eric ARRIGONI