

MAINTENANCE INFORMATIQUE

SOMMAIRE

ARTICLE.1 - PRESENTATION DU MARCHE	1
ARTICLE.1.1 - OBJET	1
ARTICLE.1.2 - DEFINITION DES PARTIES	1
ARTICLE.1.3 - ALLOTISSEMENT	1
ARTICLE.2 - VALIDITE ET DUREE DU MARCHE	1
ARTICLE.2.1 - VALIDITE ET DUREE DU MARCHE	1
ARTICLE.2.2 - RECONDUCTION	1
ARTICLE.2.3 - FIN DE MARCHE.....	1
ARTICLE.3 - PRESTATIONS SIMILAIRES	1
ARTICLE.4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	2
ARTICLE.5 - SOUS-TRAITANCE	2
ARTICLE.6 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE	2
ARTICLE.6.1 - OBLIGATIONS EN COURS DE MARCHE	2
ARTICLE.6.2 - ASSURANCE.....	2
ARTICLE.6.3 - OBLIGATIONS EN FIN DE MARCHE	2
ARTICLE.7 - EXECUTIONS DES PRESTATIONS	2
ARTICLE.7.1 - MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET CURATIVE.....	2
ARTICLE.7.2 - LICENCES	4
ARTICLE.7.3 - DEVOIR DE CONSEIL.....	4
ARTICLE.7.4 - SAUVEGARDE ET RESTAURATIONS DES DONNEES.....	4
ARTICLE.7.5 - RESPONSABILITES - CONFIDENTIALITE	4
ARTICLE.7.6 - PERSONNEL	5
ARTICLE.7.7 - PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	5
ARTICLE.7.8 - MODIFICATION DES PRESTATIONS EN COURS DE MARCHE.....	5
ARTICLE.7.9 - DEFAILLANCE DU TITULAIRE	5
ARTICLE.8 - MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX	6
ARTICLE.8.1 - FORME DES PRIX	6
ARTICLE.8.2 - CONTENU DE PRIX.....	6
ARTICLE.8.3 - PENALITES.....	7
ARTICLE.9 - PAIEMENT DU MARCHE	7
ARTICLE.9.1 - PERIODICITE ET LIEUX DE FACTURATION.....	7
ARTICLE.9.2 - MODALITES D'ETABLISSEMENT DE LA FACTURE	7
ARTICLE.9.3 - MODE ET DELAIS DE REGLEMENT DU MARCHE	7
ARTICLE.9.4 - REVISION DES PRIX DU MARCHE	7
ARTICLE.10 - DROIT ET LANGUE	7
ARTICLE.11 - BADGES D'ACCES	8
ARTICLE.12 - IDENTIFICATION DES INSTALLATIONS	8
ARTICLE.12.1 - GARANTIE MATERIEL	8

ARTICLE.12.2 - INFORMATIONS GENERALES	8
ARTICLE.12.3 - PARTIE RESEAU	8
ARTICLE.12.4 - PARTIE VIRTUELLE	8
ARTICLE.12.5 - PARTIE SERVEUR	9
ARTICLE.12.6 - PARTIE AUTRE(S).....	9
ARTICLE.12.7 - PARTIE CAMERA(S)	9
ARTICLE.12.8 - PARTIE DEVELOPPEMENT	10
ARTICLE.13 - CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET TRAVAUX.	10
ARTICLE.13.1 - PRESTATIONS ET TRAVAUX AU FORFAIT	10
ARTICLE.13.2 - PRESTATIONS ET TRAVAUX HORS FORFAIT	10
ARTICLE.14 - MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE	11
ARTICLE.14.1 - PRISE EN CHARGE.....	11
ARTICLE.14.2 - ELABORATION D'UN PLAN DE MAINTENANCE.....	11
ARTICLE.14.3 - DELAIS D'INTERVENTION	11
ARTICLE.15 - SUIVI DU MARCHE	11
ARTICLE.15.1 - REUNION DE LANCEMENT	12
ARTICLE.15.2 - REUNION DE COORDINATION TRIMESTRIELLE	12
ARTICLE.15.3 - CLOTURE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS.....	12
ARTICLE.16 - CLOTURE DU MARCHE	12

ARTICLE.1 - PRESENTATION DU MARCHE**Article.1.1 - Objet**

Le présent document a pour objet de résumer les caractéristiques administratives et techniques du marché de maintenance préventive, corrective et curative des infrastructures informatiques du lycée français Jean Monnet et de son école maternelle et de la livraison et installation des licences.

Article.1.2 - Définition des parties**Lycée Français**

Les personnes en charge du suivi de ce marché seront respectivement :

- Le directeur administratif et financier
- Le responsable des services informatiques (RSI)

Prestataire

Le prestataire s'engage à fournir lors de la revue de contrat les noms des personnes suivantes :

- Un chargé de contrat responsable de la gestion administrative et technique du marché.
- Une équipe de techniciens qualifiés pour les actions dont ce marché fait l'objet.

Article.1.3 - Allotissement

Le marché n'est pas alloti

ARTICLE.2 - VALIDITE ET DUREE DU MARCHE**Article.2.1 - Validité et durée du marché**

Le marché prend effet à compter de sa date de notification

La durée est d'un (1) an à dater de sa notification, reconductible trois (3) fois sans que la durée maximale n'excède quatre (4) ans.

Article.2.2 - Reconduction

Le responsable du marché se réserve le droit de ne pas reconduire le marché. Dans ce cas, la décision de non reconduction sera notifiée au titulaire deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours.

En cas de non reconduction, les prestations en cours et commandes devront être terminées avant expiration du marché, aux conditions spécifiques de celui-ci.

Afin de permettre le transfert des prestations à un éventuel nouveau prestataire sans qu'il n'y ait rupture de service, le chef d'établissement ou son représentant notifiera au titulaire la date précise de fin de prestations sans que le titulaire puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité à ce titre.

Article.2.3 - Fin de marché

En fin de marché, les installations devront être rendues par le titulaire en parfait état de fonctionnement, d'entretien et de propreté. Un état des lieux sera dressé contradictoirement deux (2) mois avant la date d'expiration du marché. Les réserves émises à cette occasion et non levées à la date d'expiration du marché, le seront par le nouveau prestataire aux frais du sortant. Cet état des lieux sera demandé au prestataire soit à la fin de la dernière année du marché soit en même temps que la notification de résiliation du marché.

Le chef d'établissement se réserve le droit de mettre fin au marché à n'importe quel moment et sans indemnité pour le titulaire en cas de :

- Non-respect des clauses contractuelles
- Non-respect de la législation et de la réglementation du travail en vigueur
- Décision de restructuration ayant une incidence sur le déroulement du marché

ARTICLE.3 - PRESTATIONS SIMILAIRES

Le Lycée Français se réserve la possibilité de passer ultérieurement avec le titulaire, un marché négocié, sans publicité et sans mise en concurrence pour des prestations similaires.

ARTICLE.4 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité croissante.

- L'acte d'engagement et ses annexes
- Le présent document, cahier des charges administratives et techniques, dont l'exemplaire original conservé dans les archives du maître d'ouvrage fait seule foi.

ARTICLE.5 - SOUS-TRAITANCE

La sous-traitance n'est pas autorisée

ARTICLE.6 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Article.6.1 - Obligations en cours de marché

Le titulaire du marché déclinera une forte disponibilité et une réactivité lors de périodes particulières telles que la pré-rentrée, la rentrée scolaire et la fin d'année scolaire.

Le titulaire du marché doit fournir, tous les ans, à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de son exécution, les déclarations sociales, de paiements de cotisations et contributions de sécurité sociales, sous peine de résiliation du marché à ses torts.

Article.6.2 - Assurance

Le titulaire devra justifier dans un délai maximum de 8 jours à compter du lendemain de la date de notification du marché, d'une attestation par sa compagnie d'assurance, d'un contrat souscrit pour la période considérée, garantissant sa responsabilité à l'égard des tiers et de la personne publique en cas d'accident (s) ou de dommage (s) causé (s) par la réalisation des prestations ou les modalités de leur exécution.

La garantie devra être suffisante pour couvrir les risques liés à l'exécution de la prestation et devra être illimitée pour les dommages corporels.

Article.6.3 - Obligations en fin de marché

A l'expiration du marché, aucune commande ne pourra plus être passée en s'y référant et à ses conditions

Toutefois, si au terme de l'appel d'offre lancé pour prendre la suite du présent marché, la mise en service par un nouveau prestataire n'est pas encore effective le titulaire sera alors tenu de poursuivre ses prestations, dans les mêmes conditions pour une durée qui ne saurait excéder trois (3) mois, sur simple ordre de service du Lycée Français.

ARTICLE.7 - EXECUTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations seront assurées conformément aux prescriptions du présent document. Les interventions seront commandées par le RSI via **l'émission de ticket du logiciel d'assistance interne à l'établissement**. A l'issue de chaque intervention sur site, le titulaire renseignera le suivi de ticket via le logiciel d'assistance.

Les interventions se feront à partir et sur le site du lycée français. Les interventions à distance ne se feront qu'avec l'accord préalable du RSI.

Article.7.1 - Maintenance préventive, corrective et curative

Dans le cadre de la maintenance des installations, une visite mensuelle des installations sera planifiée avec le RSI.

Article.7.1.1 - Maintenance préventive

La maintenance préventive est effectuée dans l'intention de réduire la possibilité de défaillance d'un bien ou la dégradation d'un service rendu et de maintenir dans les temps, les performances de l'infrastructure informatique à un niveau optimal, proche des performances initiales.

Maintenance préventive		
Le service informatique vérifie et assure le bon fonctionnement des moyens informatiques. Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, il assure (A) ou coordonne (C) à l'interne. Le prestataire pourrait éventuellement être consulté sur des points particuliers		
	SI	Prestataire
Firewall	C-A	Consultation
Antispam	C-A	Consultation
Ferme serveurs virtuels	C-A	Consultation
Ferme client léger virtuels	C-A	Consultation
Téléphonie	C-A	Consultation
Caméras	C-A	Consultation
Réseau et switching	C-A	Consultation
BackUp	C-A	Consultation
Monitoring	C-A	Consultation
Support sur le développement (Sharepoint/CHL/GLPI...)	C-A	Consultation
Batteries UPS	C-A	Consultation

Article.7.1.2 - Maintenance corrective

Les interventions qui relèvent de la maintenance corrective ont pour objet la remise en état des problèmes techniques rencontrés la suite d'une défaillance des infrastructures informatiques.

Maintenance corrective		
En cas de dysfonctionnement avéré, le RSI assure le diagnostic de premier niveau, effectue les interventions ou les attribue aux services compétents (revendeur, prestataire externe...) et en supervise le déroulement et l'issue. Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, il assure (A) ou coordonne (C) à l'interne :		
	SI	Prestataire
Firewall	C-A	A
Antispam	C-A	A
Ferme serveurs virtuels	C-A	A
Ferme client léger virtuels	C-A	A
Téléphonie	C-A	A
Caméras	C-A	A
Réseau et switching	C-A	A
BackUp	C-A	A
Monitoring	C-A	A
Support sur le développement (Sharepoint/CHL/GLPI...)	C-A	A
Batteries UPS	C-A	A

Article.7.1.3 - Maintenance curative

La maintenance informatique curative est un processus qui se rapproche de la maintenance corrective. La maintenance curative comporte une étape supplémentaire permettant de comprendre l'origine de la panne et de la solutionner de manière pérenne.

Maintenance curative		
Suite à une action de maintenance corrective le prestataire doit proposer au RSI une solution permettant de remédier aux causes et aux effets des incidents techniques constatés. Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, il assure (A) ou coordonne (C) à l'interne :		
	SI	Prestataire
Firewall	C-A	A
Antispam	C-A	A

Ferme serveurs virtuels	C-A	A
Ferme client léger virtuels	C-A	A
Téléphonie	C-A	A
Caméras	C-A	A
Réseau et switching	C-A	A
BackUp	C-A	A
Monitoring	C-A	A
Support sur le développement (Sharepoint/CHL/GLPI...)	C-A	A
Batteries UPS	C-A	A

Article.7.2 - Licences

LICENCES EN MAINTENANCE		
Le prestataire devra livrer et installer les licences suivantes et veiller à leur renouvellement. Dans la mesure de ses compétences et des moyens qui lui sont affectés, le SI coordonne (C).		
	SI	Prestataire
Firewall	C	A
Antispam	C	A
Ferme serveurs virtuels	C	A
Ferme client léger virtuels	C	A
Téléphonie	C	A
Caméras	C	A
Microsoft OVS	C	A
BackUp	C	A
Monitoring	C	A
certificats SSL	C	A
Care pack serveurs	C	A

Article.7.3 - Devoir de conseil

Le prestataire est un professionnel de l'informatique et à ce titre il conseillera le SI dans les choix d'évolutions de l'informatiques.

Ces conseils interviendront sur deux niveaux :

- À 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 du SI dans le cadre d'un nouveau projet.

Article.7.4 - Sauvegarde et restaurations des données

Le prestataire veillera au bon fonctionnement du dispositif mis en place pour réaliser les sauvegardes et les restaurations des données. Il sera chargé de vérifier régulièrement le bon déroulement des plans de sauvegardes. La restauration des données est de la responsabilité du RSI qui sera seul habilité à intervenir.

Le prestataire veillera à la qualité des supports de sauvegarde et des sauvegardes elles-mêmes. Il s'assurera de leur intégrité et proposera toutes les mesures correctives et préventives nécessaires suite à toute anomalie ou erreur survenue durant les sauvegardes et ceci en accord avec l'interlocuteur unique (RSI).

Article.7.5 - Responsabilités - Confidentialité

Article.7.5.1 - Responsabilités

Le titulaire a la responsabilité de livrer une prestation ou une fourniture conforme et réalisée selon les clauses du présent marché. Il doit :

- Obtenir le résultat demandé avec les moyens qu'il a choisi après acceptation de l'organisme contractant.
- Donner une visibilité satisfaisante sur les processus qu'il met en œuvre

Le titulaire a la responsabilité de mettre en œuvre une organisation, des méthodes et des moyens basés sur un système qualité répondant aux exigences de la norme ou équivalent et lui permettant de garantir la qualité des prestations livrées ainsi que leur conformité aux exigences et en apporter la preuve.

Article.7.5.2 - Confidentialité

Le titulaire du marché sera sujet aux règles de confidentialité et de sécurité en vigueur au sein du Lycée Français Jean Monnet. Le titulaire devra être en conformité avec le Règlement de Protection des Données et s'engage à conclure la convention de traitement des données du Lycée Jean Monnet.

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Article.7.6 - Personnel

Le personnel doit être qualifié et en nombre suffisant. Il sera formé avant l'exécution du présent marché ou avant sa prise de fonction s'il arrive en cours d'exécution du marché.

La formation professionnelle des employés est à charge du titulaire.

Les personnels employés sont aux seuls ordres du chef d'équipe du titulaire

Article.7.6.1 - Travailleurs étrangers

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en Belgique lorsque la possession de ce titre est exigée, soit en vertu de dispositions législatives et réglementaires, soit de traités ou accord internationaux

Article.7.6.2 - Travailleurs d'aptitudes physiques restreintes

La proportion de travailleurs d'aptitude physiques restreintes et leur rémunération par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégories, employés à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché seront conformes à la réglementation en vigueur.

Article.7.6.3 - Liste nominative du personnel

Le titulaire fournira au bénéficiaire, dans un délai de 15 jours à compter du lendemain de la date de notification du marché, les éléments permettant l'accréditation de tous les personnels travaillant sur le site du Lycée Français :

Fiche de renseignements des personnels (nom, prénom, date de naissance, nationalité, n° de téléphone et adresse).

Photo d'identité couleur.

Inscription ONSS (précisant la durée du temps de travail).

Extrait de casier judiciaire et/ou certificat de bonne mœurs (volet 2).

Cette liste sera tenue à jour à chaque remplacement ou changement de personnel.

Article.7.7 - Protection de l'environnement

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure de le justifier en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations sur simple demande du représentant du pouvoir adjudicateur.

En cas d'évolution de la législation ou de la réglementation, le titulaire est tenu d'appliquer toutes les modifications éventuelles demandées par le pouvoir adjudicateur, afin de se conformer aux règles nouvelles.

Article.7.8 - Modification des prestations en cours de marché

Toutes modifications susceptibles d'être apportées sur les installations et les équipements en cours de marché du fait d'acquisition ou de suppression de matériel, du changement d'affectation ou de propriété d'immeuble ou parties d'immeubles feront l'objet d'un avenant.

Article.7.9 - Défaillance du titulaire

Le titulaire serait considéré comme défaillant s'il n'est pas en mesure d'exécuter totalement ou partiellement la prestation.

En cas de défaillance totale ou partielle dans l'exécution de la prestation du marché, retard supérieur à huit (8) jours ou inexécution répétée dans le temps, le Lycée Français pourra mettre en demeure le titulaire d'honorer ses engagements sous huit (8) jours par ordre de service recommandé avec accusé de réception.

ARTICLE.8 - MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX

Article.8.1 - Forme des prix

Le présent marché est à prix forfaitaire.

Article.8.2 - Contenu de prix

Les prix du marché sont hors TVA et sont établis :

- En tenant compte des dépenses liées aux mesures de sécurité particulières à prendre du fait des risques d'interférences entre la prestation, objet du présent marché, et les activités de l'organisme.
- En tenant compte de toutes les sujétions d'exécution des prestations décrites dans les dispositions techniques
- En tenant compte de l'obligation faite aux entreprises et à leurs personnels de se conformer aux consignes et règlement édictés par le chef d'établissement, relatifs aux horaires de travail, à la sécurité intérieure etc...
- Les prix sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations du marché y compris les déplacements, frais généraux, impôts et charges fiscales, parafiscales et autres taxes frappant obligatoirement les prestations et assurer au prestataire une marge pour risques et bénéfices
- Les prix du marché sont réputés tenir compte de toutes les sujétions d'exécution des prestations qui sont normalement prévisibles dans les conditions de temps et de lieux où s'exécutent les prestations.
- Les prix sont réputés comprendre les frais d'établissement et de diffusion des documents (devis, rapport etc...)

Article.8.2.1 - Prix forfaitaire

Le prix forfaitaire comprend :

- Les frais correspondant à l'obligation faite au titulaire de maintenir les moyens d'intervention en personnel et en matériel pour assurer l'ensemble des opérations d'entretien, de dépannage et de réparation pour les installations objet du présent marché
- Les déplacements pour dépannage justifié pour un appel dans les heures définies aux dispositions techniques.
- La maintenance corrective.
 - La maintenance curative.
 - La participation aux réunions d'exploitation
 - Le maintien à disposition à l'expiration du marché des responsables des sites pour une durée d'un (1) mois afin d'opérer le transfert de compétences vers les équipes du futur titulaire du marché. Ce transfert comprendra la communication de tous les plans, documents et instruction reçues et/ou établies durant l'exécution du marché.

Article.8.2.2 - Prestations sur devis

Les prestations sur devis comprennent les prestations identifiées dans l'article 13.2 des dispositions techniques (prestations hors forfait).

Les bons de commande seront réalisés suite à devis en fonction des besoins du Lycée Français.

Les devis, réalisés aux frais du titulaire, devront mentionner :

- Le numéro de marché
- Le montant des travaux par poste en référence au bordereau de prix
- Le montant total €HT, le montant de la TVA, le montant total €TTC

Le devis sera soumis à l'approbation du Lycée Français, qui se réserve le droit, le cas échéant, de ne pas y donner suite.

Article.8.3 - Pénalités

En cas de non-respect des obligations de résultats demandées, les pénalités encourues seront les suivantes

Type de pénalité	Article de référence	montant
Confidentialité	Art 7.5.2	100€ HT par manquement
Délais d'intervention	Art 14.3	50€ par manquement
Clôture des demandes	Art 15.3	50€ HT par manquement

Article.8.3.1 - Clause de sauvegarde

En cas d'impossibilité pour le titulaire du marché de satisfaire à ses engagements, le montant maximum des pénalités applicable ne pourra excéder 10% de la redevance annuelle du présent marché. En cas de dépassement, le maître d'ouvrage pourra, après application des pénalités, mettre fin unilatéralement au contrat.

ARTICLE.9 - PAIEMENT DU MARCHE

Article.9.1 - Périodicité et lieux de facturation

Les prestations seront facturées mensuellement à terme échu.

Chaque facture sera adressée pour certification à :

Lycée Français – Service Informatique
Avenue du Lycée Français – 9 –
1180 UCCLE

Ou par courriel : freddy.fernandez@lyceefrancais.be

Article.9.2 - Modalités d'établissement de la facture

Les factures seront établies en un (1) exemplaire portant, outre les mentions, les indications suivantes :

- La raison sociale du créancier et son adresse
- La date et le numéro de la facture
- Le numéro de marché
- Le numéro de compte tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement
- Le décompte des sommes dues avec le détail et la nature de chaque prestation ou livraison
- Le montant HT de la prestation, le taux et le montant des taxes, le montant TTC
- La date de facturation

Article.9.3 - Mode et délais de règlement du marché

Le titulaire sera payé par virement dans un délai maximum de 30 jours après réception de la facture

Article.9.4 - Révision des prix du marché

Les prix seront **annuellement** (date anniversaire du marché) révisés selon la formule suivante : $P = P_0(S/S_0)$

- P= Prix du contrat révisé
- P₀= Prix de base du contrat au mois 0 (mois d'établissement du contrat)
- S= Indice santé à la date de facturation
- S₀= Indice santé au mois 0

ARTICLE.10 - DROIT ET LANGUE

Le présent marché est régi par les lois et règlements belges.

Tout document, installation de programme ou correspondance relatif au marché devra être rédigé en langue française.

ARTICLE.11 - BADGES D'ACCES

Une fois l'accréditation obtenue, les personnels affectés à l'exécution de la prestation se verront attribuer un badge d'accès nominatif avec photo, par le Lycée Français.

Ce badge est à porter de façon visible et en permanence.

Sur demande du lycée français, les personnels pourront être astreints à badger lors de leur venue sur le site.

En cas de perte, il sera facturé à l'entreprise.

ARTICLE.12 - IDENTIFICATION DES INSTALLATIONS

Article.12.1 - Garantie matériel

Pour les matériels sous garantie constructeur/fournisseur, le prestataire aura 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 matériel.

Ceci inclut le changement d'un composant matériel si demandé, la fourniture d'informations ou fichiers, si nécessaire.

Article.12.2 - Informations générales

L'arrivée internet est composée d'une ligne principale et de deux lignes de sauvegardes (back-up)

Le pare-feu est en cluster, système HA

Un système anti spam

Système de relais SMTP externalisé

Switching (37) : Chassis principal, Switch layer 2, Switch layer 3 Access point = 30

Ferme serveurs virtuels (40)

Ferme clients léger virtuels (140)

Les postes clients sont déclinés comme suit :

- 560 postes fixes sont installés avec Windows 10 pro et la suite bureautique Microsoft Office 2016. En plus de la configuration standard, certains postes de travail possèdent des logiciels métiers.

- 25 postes fixes sont installés avec MacOS 10.14.5

- 255 postes mobiles sont installés avec Windows 10 pro et la suite bureautique Microsoft Office 2016. En plus de la configuration standard, certains postes de travail possèdent des logiciels métiers.

- 210 postes mobiles sont installés avec Ios 12.1.

Les terminaux de téléphonie sont au nombre de 100.

Article.12.3 - Partie réseau

Le réseau est constitué comme suit :

- Cluster Firewall SNS Stormshield (L3 core, IPS/IDS, Proxy HTTP(s),openVPN)
- Firewall NETASQ (infra vlan labo)
- Parc SWITCHING
- SWITCH CISCO série 29 xx
- SWITCH CISCO Core série NEXUS 7 K xx - 8 lames
- SWITCH HP Procurve/Aruba série 23 xx
- Boucle FO 10 GB intra-bâtiment à maintenir

Article.12.4 - Partie virtuelle

Cette partie est constituée comme suit :

- Production – Serveur
- Infrastructure VMWARE VCenter Server 5 Essential+

- 3 x hosts (10 GB/s)
- Cluster SAN Synology 10 Gb/s - 10 SSD
- VDI – Client léger
- Infrastructure VMWARE VCenter Server 5 Essential+
- 2 x hosts (10GB/s)
- SAN Qnap 10 Gb/s - 8 SSD

Article.12.5 - Partie serveur

La Plateforme Windows Server 2016 :

- Serveur DC
- Exchange Server
- SQL Serveur
- Tomcat
- Reverse Proxy

Appliance Anti spam Barracuda ESG

Le(s) Relais SMTP

- Externe pour envoi intensif d'email
- +1.500.000 emails /an
- Moyenne + 25 Gb /mois
- M daemon interne pour non compliance RFC d'applicatifs métiers

L' Appliance de monitoring réseau

- +/- 130 nœuds
- +/- 500 services

L' Appliance VoIP 3CX

- Interfaçage ISDN via Gateway Patton BRI
- Connexion SIP Trunk
- +/- 100 terminaux Yealink

La Solution de backup NAKIVO +

- NAS Synology 8 baies (external backup bâtiment X)
- NAS QNAP 4 baies ((external backup bâtiment Y) _emplacement secondaire.

La Gestion de certificats ssl publiques (serveur / wildcard) pour différents besoins internes

La License Academic Microsoft:

- 265*Dsktp Edu ALNG LicSAPk OLV F 1Y Acdmc Ent 3*MicrosoftWindowsServerDCCore AllLNg License/Software Assurance Pack Academic OLV 16 Licenses Level F Additional Product CoreLic 1Year

Article.12.6 - Partie autre(s)

Cette partie est composée des éléments suivants :

- 3 x UPS “core” (2 x 10 kVa + 5 kVa) + batteries supplémentaires
- Divers UPS snmp répartis dans les bâtiments +/- 1 kVa

Article.12.7 - Partie caméra(s)

Cette partie est composée des éléments suivants :

NVR HIKVISION

- 32 Channel
- 4 caméras

NVR HIKVISION

- 8 Channel
- 3 caméras

Gestion évènement et droits particulier pour entreprise de sécurité

Article.12.8 - Partie développement

- base de données élèves + cours (CHL)
- interface graphique (web) pour consulter, injecter, extraire de cette dB (java + tomcat)
- AD Import (programme en C Sharp) qui injecte nouveaux élèves, classes etc.; lit depuis le dB
- une série de scripts PowerShell + procédure pour archiver SharePoint primaire et recréer arborescence nouvelle année
- script injection photos dans AD et dans les deux SharePoint
- scripts ponctuels (nettoyage spam dans boîtes; création nouvelles boîtes mail)

ARTICLE.13 - CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET TRAVAUX.

Article.13.1 - Prestations et travaux au forfait

Les temps passés pour la réalisation des opérations de maintenance (corrective et curative), le temps passé à l'acquisition et l'installation de licence et le temps lié à l'exécution du marché (déplacement, recherche de panne et d'approvisionnement, temps de gestion du contrat, réunion etc.) et cela sans limite de durée, sont couverts par le présent marché sans possibilité pour le titulaire de pouvoir prétendre à une indemnité ou rémunération supplémentaire.

Maintenance corrective/ curative :

- Voir article 14.3 délai d'intervention.
- Les travaux feront l'objet d'un rapport écrit.

Astreinte :

- Le titulaire du contrat assurera un service d'astreinte, joignable et en mesure d'intervenir sur site 365 jours par an 24h sur 24.
- Le personnel d'astreinte du titulaire, dépêché sur site devra disposer des qualifications, des habilitations, de l'outillage et des moyens en adéquation avec l'objet de l'intervention.
- Après intervention un compte rendu sera rédigé par le technicien, validé et signé par le titulaire et remis 24h au plus tard après l'intervention aux responsables du suivi de contrats de l'organisme.

Article.13.2 - Prestations et travaux hors forfait

Maintenance corrective et curative :

- Lorsque le coût est supérieur à la valeur stipulée dans l'article 14.3, le titulaire remettra un devis (sous 48 h), soumis à l'approbation du lycée et attendra la rédaction d'un bon ou d'une lettre de commande avant de poursuivre les travaux. Ne sera alors pris en compte que le surplus de l'intervention par rapport au forfait initial.

Maintenance améliorative :

- A la demande du Lycée Français ou sur recommandation du titulaire, des opérations amélioratives pourront être effectuées. Le titulaire remettra un devis, soumis à l'approbation du lycée et attendra la rédaction d'un bon ou d'une lettre de commande avant de poursuivre les travaux.

Evolution réglementaire :

- Pour des travaux de mise aux normes suivant une évolution de la réglementation ou suivant une non-conformité constatée lors de la prise en

charge, le titulaire remettra un devis, soumis à l'approbation du lycée et attendra la rédaction d'un bon ou d'une lettre de commande avant de poursuivre les travaux.

- Les interventions liées à la réglementation sont incluses dans le forfait.

ARTICLE.14 - MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE

Article.14.1 - Prise en charge

Elle sera réalisée dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification du marché. Elle fera l'objet d'un document écrit récapitulatif. Au-delà de ce délai, le titulaire ne pourra se prévaloir d'une quelconque anomalie pour élever une réclamation ou ne pas satisfaire à ses obligations.

A la prise d'effet du marché, le titulaire établira une prise en charge portant sur la désignation des équipements, leur état technique et de conformité, les paramètres de bon fonctionnement, leur localisation, leur historique, l'état de la documentation technique (plans, schémas, notices etc.), les conditions d'utilisation des équipements (plans de charge, sollicitations, contraintes de fonctionnement...)

Dans le cadre de la prise en charge, le titulaire s'engage à :

- Faire le relevé des équipements sur les fichiers Excel (état 0)
- Détailler les anomalies constatées, les réserves mentionnées sur les éléments ci-dessus et mettre en exergue les sujétions pour l'obtention des objectifs de résultat
- Fournir la liste des pièces susceptibles d'être remplacées (actions préventives ou correctives programmées) lors de l'utilisation normale des installations.
- Fournir le nombre de personnes qualifiées qui interviendront dans le cadre du présent contrat et ceci pour les différentes spécialités (électronique, électrotechnique, hydraulique, mécanique etc.)

Article.14.2 - Elaboration d'un plan de maintenance

Dès la fin de la prise en charge, le titulaire du marché établira un plan de maintenance. La remise du document au Lycée Français est demandée.

L'adaptation de ce plan de maintenance sera annuelle et se fera lors de la présentation du Bilan Annuel d'Activité.

Article.14.3 - Délais d'intervention

Le délai d'intervention du titulaire du marché est variable en fonction de la nature de l'incident.

Incident bloquant :

- Est considéré incident bloquant, celui interdisant l'utilisation d'une application ou d'un équipement (serveur, réseau, accès Web, téléphonie et passage à la restauration)
- Le délai d'intervention sera d'une (1) heure, délai courant dès le constat du défaut ou de la demande d'intervention transmise par le RSI.
- Le délai de réparation sera d'un (1) jour ouvré, délais courant dès la fin de l'intervention.

Incident non bloquant :

- Est considéré comme non bloquant tout autre incident.
- Le délai d'intervention maximal sera de quatre (4) heures, délai courant dès le constat du défaut ou de la demande d'intervention transmise par le RSI.
- Le délai de réparation sera de deux (2) jours ouvrés, délai courant dès la fin de l'intervention.

ARTICLE.15 - SUIVI DU MARCHE

Article.15.1 - Réunion de lancement

Dans les quinze (15) jours suivant la notification du marché, une réunion de lancement aura lieu sur le site du Lycée Français pour identifier les points suivants (liste non exhaustive)

- Visite préalable nécessaire au plan de prévention
- Présentation du planning de prise en charge
- Présentation des intervenants au titre du contrat (chargé d'affaire, techniciens et.)

A l'issue de la réunion un procès verbale de réunion sera rédigé par le titulaire et signé de toute les parties.

Article.15.2 - Réunion de coordination trimestrielle

Une réunion trimestrielle, en présence du chef d'établissement ou de son représentant et du responsable des services informatiques, sera planifiée avec le prestataire. Un bilan d'activité sera fourni à minima 7 jours avant la réunion. Cette réunion sera mise à profit pour présenter les activités sur la période écoulée et abordant (liste non exhaustive) les points suivants :

- Nombre et nature des demandes d'intervention
- Correctif et curatif programmé/Correctif et curatif réalisé
- Résultats des audits (au besoin)
- Suivi des actions d'améliorations retenues

Article.15.3 - Clôture des demandes d'interventions

La réactivité de clôture de demande d'intervention, est le délai séparant le jour de réalisation de la prestation et le jour ou le compte rendu d'intervention est transmis au Lycée Français. Ne sont comptés que les jours ouvrés.

Le compte rendu devra contenir au minimum les informations suivantes :

- Date et heure de début et de fin d'intervention
- Lieu d'intervention (bâtiment – local)
- Equipements concernés (type, marque, n° de série)
- Cause et effet de la défaillance

ARTICLE.16 - CLOTURE DU MARCHÉ

Le titulaire s'engage à laisser, en fin d'exécution du contrat, les matériels et équipements en l'état, au minimum, relevé lors de la prise en charge. Il aura pour obligation :

- Mise à jour de la documentation technique d'exploitation
- Mise à jour de l'inventaire des installations
- Solder la totalité des demandes d'interventions dans le mois suivant la fin du marché si la demande a été initiée au moins quinze jours ouvrés avant la fin du marché.