

Cahier des clauses techniques particulières

Gestion des équipements informatiques
de groupes scolaires

1 Objectifs et périmètre de la consultation

La personne publique recherche un prestataire pour assurer la maintenance, l'assistance et le suivi des équipements informatiques pour ... Groupes Scolaires (GS).

Les équipements à maintenir sont tous ceux situés dans les salles informatiques, ceux des directeurs et quelques équipements fournis par la personne publique aux cabinets médicaux, RASED ou psychologues.

Les PC installés en fond de classe ne font pas parti de ce marché, ni les TBI.

Le nombre d'équipements à prendre en charge par le prestataire est estimé à environ :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Le forfait proposé par le prestataire inclura un accès illimité à une assistance téléphonique, à une télémaintenance et des interventions sur les ... sites.

L'assistance téléphonique doit être joignable par toutes les écoles via un numéro d'appel non surtaxé du lundi au vendredi de ... h à ... h.

1.1 Suivi, maintenance et assistance

Le prestataire assurera le suivi, l'assistance et le dépannage de tous les équipements informatiques des G.S. (PC, serveur, imprimantes, multifonction, vidéo projecteurs,...) des éléments actifs du réseau (modem, routeur, Switch,...), des logiciels et de tous les accès réseaux et Internet de la salle informatique et du GS. Il doit être en capacité de dépanner le réseau informatique et de solliciter le fournisseur d'accès Internet (FAI) en cas de dysfonctionnement de la liaison Internet.

Le prestataire s'assurera régulièrement de la mise à jour et du bon fonctionnement des logiciels de sécurité, antivirus, filtrage,... installés sur le serveur (dont la mise à jour des OS linux et Windows) et les PC des salles informatiques, des directeurs et des autres PC listés dans l'inventaire.

Suivi de l'antivirus

Le prestataire s'assurera que chaque PC est bien protégé par l'antivirus et le filtre parental et qu'ils sont configurés pour une mise à jour automatique et régulière, sans intervention des enseignants. Le prestataire se chargera des mises à jour correctives, évolutives et de sécurité du système et des logiciels installés dans les GS.

Eventuellement le prestataire pourra être sollicité par les enseignants pour les assister dans le cadre de l'installation de logiciels éducatifs. Le prestataire n'aura pas à fournir les logiciels éducatifs. Mais, avant de les installer, il s'assurera que les droits d'usage ou les licences ont bien été acquises.

Pendant toute la durée du marché le prestataire assurera la mise à jour des pilotes, des systèmes d'exploitation (maj. de sécurité) et des logiciels ainsi que la mise à jour régulière du master d'installation des PC. Le master sera mis à jour à minima 1 fois par an. Le prestataire proposera la prise de main à distance pour le dépannage. Il fournira et installera les outils nécessaires à cette prise de main à distance et remettra à la personne publique un document précisant les modalités de mise en oeuvre.

1.2 Gestion des dysfonctionnements

En cas de dysfonctionnement, le directeur ou un enseignant de l'école pourra appeler le prestataire qui s'engagera à intervenir dans un délai convenu dans le cadre du marché public passé avec le dit prestataire. Lors de l'appel, le technicien de l'assistance devra être en mesure d'effectuer un premier diagnostic voir de régler un dysfonctionnement de premier niveau. Si le dysfonctionnement n'est pas résolu par téléphone, la prise en main à distance doit être proposée dans un délai de ... heures pour régler le dysfonctionnement.

Si le dysfonctionnement ne peut pas être résolu par téléphone ou par la prise de main à distance un rendez-vous pour une intervention sur site doit être proposé.

Les délais d'intervention souhaités sont :

Sur pannes majeures ou bloquantes dans les .. h ouvrées.

Sur pannes mineures ou non bloquantes dans les .. h ouvrées.

Dans son mémoire de réponse, le candidat pourra proposer des délais plus favorables.

Chaque intervention du prestataire sur site sera suivie d'un rapport d'intervention qui mentionnera la date et la durée de l'intervention, les actions faites lors de l'intervention. Ce rapport d'intervention signé par le directeur d'école sera remis au service éducation de la personne publique. Le prestataire fournira au service de l'éducation un état récapitulatif l'ensemble des interventions réalisées et les résolutions apportées. Cet état sera remis dans un format électronique exploitable (type tableau Excel) ou via un accès extranet au moins tous les 6 mois.

En cas de panne matérielle, le titulaire du marché se chargera de faire intervenir le prestataire assurant la garantie sur site des équipements et il pilotera les interventions jusqu'à la résolution du problème. Pour les équipements inclus dans le périmètre, qui ne sont plus sous garantie, le prestataire informera la personne publique et fournira un devis pour l'acquisition des matériels (ou pièces) à remplacer pour dépanner. Après consultation, la personne publique financera alors le remplacement.

Dans le cadre de son forfait d'assistance, le prestataire assurera l'installation et l'intégration du matériel de remplacement. En cas de problème réseau, ou logiciel, le prestataire

interviendra lui-même et mettra en oeuvre toute les solutions jusqu'à la résolution du problème.

L'objectif est de maintenir les salles informatiques et les PC du GS en « bon état de fonctionnement » et de garantir leur facilité d'utilisation. « En cas de problème logiciel sur un PC, on restaure à l'état initial, les documents étant sauvegardés sur le serveur ».

1.3 Installation de nouveaux équipements

Exceptionnellement, lors de la nomination d'un directeur supplémentaire, de l'ouverture d'un poste de psychologue,... le prestataire devra assurer une prestation d'installation d'un équipement supplémentaire (PC, imprimante). La la personne publique fournira l'équipement, éventuellement en étant conseillé par le prestataire.

Ce nouvel équipement sera livré chez le prestataire qui en assurera la configuration, le paramétrage puis l'installation et l'intégration complète dans le GS destinataire dans les ... jours ouvrés (hors vacances scolaires) qui suivent la date de réception de l'équipement. Cet équipement supplémentaire intégrera le contrat de maintenance et le prestataire en assurera alors le suivi, l'assistance et le dépannage. Ces installations supplémentaires sont estimées à environ 2 par an. Le prestataire chiffrera dans le bordereau de prix le coût de ce type d'installation (tout frais compris).

1.4 Intervention annuelle

Le prestataire effectuera une fois par an un « check up » complet de la salle informatique (épuration des données sur le serveur, vérification des PC, mise à jour du master...) en coordination avec le directeur et les enseignants. Le prestataire fournira au directeur de l'éducation le planning annuel des « check up » et le résultat des actions menées au cours du « check up ». Cet état sera remis dans un format électronique exploitable (type tableau Excel) ou via un accès extranet. Si le « check up » n'a pas été réalisé avant le 31 décembre de chaque année, des pénalités seront appliquées.

Le prestataire effectuera une fois par an un inventaire du parc informatique des GS. Il remettra au service éducation un état décrivant le parc. Cet état permettra chaque année de décider des équipements qui sortiront ou qui intégreront le marché d'assistance. La volumétrie des équipements devant rester constante sur la durée du marché. Le résultat de l'inventaire sera remis dans un format électronique exploitable (type tableau Excel) ou via un accès extranet. Le prestataire effectuera un inventaire avant le 30 mars de chaque année.

1.5 Statistiques d'interventions

Pour la période de mois, le nombre d'interventions curatives réalisées dans les salles informatiques ou sur les PC des directeurs est de ... interventions au total dont :

... avec déplacement

... sans déplacement (hotline + télémaintenance)

Ces nombres d'interventions ne tiennent pas compte des interventions préventives et

annuelles réalisées dans le cadre de la maintenance.

2 Descriptions des équipements

2.1 Pour les salles informatiques

Les ... salles informatiques sont équipées d'une connexion à internet de type ADSL (FAI actuel =) dans le bâtiment de l'école élémentaire. Dans ce bâtiment le bureau du directeur est relié au réseau de la salle via une connexion Ethernet et des prises RJ45.

2.1.1 Descriptif des équipements des ... salles

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Les fonctionnalités remplies par le serveur sont le:

- Partage de l'accès Internet pour les PC et le pc du directeur de l'école élémentaire.
- Pilotage de l'antivirus et des mises à jour des postes.
- Filtrage de l'accès Internet.
- Hébergement tous les documents des élèves et des enseignants.
- Partage les imprimantes.

Le serveur permet :

- La réinstallation d'un PC dans son état initial.
- De prendre la main à distance pour la maintenance ou le dépannage des postes ou du serveur.

À partir d'un PC de la salle, l'enseignant peut voir tous les documents de tous ses élèves. Un document mis par l'enseignant sur le serveur peut être visible par tous les élèves. L'impression de documents est possible depuis chaque PC sur l'imprimante monochrome, On peut projeter depuis un poste tous les documents des élèves.

Le serveur est un HP en Raid 1 virtualisant 2 serveurs :

- 1 serveur Windows pour la gestion de la console antivirus Sophos et le master des postes
- 1 serveur sous Linux ayant les packages : Pare-feu, Routage, Proxy, Serveur VPN, gestion de droits, sauvegarde, conservation des Log de consultation des sites web, gestion de fichiers

Configuration matériel : Serveur pour groupe de travail HP

Ram 2 Go

Disques durs 250 Go SATA

Contrôleur raid

2 Cartes réseau Ethernet 10/100/1000 RJ 45
Lecteur de CD/DVD-ROM
Clavier - souris

Les logiciels installés et déployés sur les tous les postes des salles informatiques sont :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

La salle informatique dispose aussi:

D'une imprimante laser monochrome réseau que tous les PC peuvent utiliser.

D'une imprimante couleur monoposte. Seul l'enseignant peut décider de lancer une impression vers l'imprimante couleur.

2.1.2 L'accès à Internet

La gestion et la durée de conservation des logs de consultation des sites web doit être en accord avec la législation française. Le point d'accès à Internet est sécurisé par :

Un antivirus de passerelle, un système de filtrage des sites web consultables, paramétrable par les enseignants, de type « contrôle parental ». Les listes noires sont mises à jour automatiquement. La mise à jour de l'antivirus est configurée pour être automatique et régulière, sans intervention des enseignants.

2.2 Pour les PC des directeurs.

... directeurs sont à ce jour équipés de poste de travail informatique avec la suite office 2010.

2.2.1 Descriptif des équipements des directeurs

Les ... directeurs sont équipés d'un poste de travail, d'une imprimante simple ou multifonction d'un ultra portable (sous système Windows).

Descriptifs des matériels

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.2.2 L'accès à Internet

S'ils sont dans le même bâtiment que la salle informatique, les directeurs accèdent à Internet via le réseau de la salle informatique. Sinon ils ont une liaison ADSL dédiées (FAI actuel = ...) pour leur poste de travail. La mise à jour de l'antivirus est configurée sur le PC du directeur et sur l'ultra portable pour être automatique et régulière, sans intervention du directeur (autre que de se connecter à internet).

3 Mémoire de réponse du candidat

Pour répondre à ce marché, le candidat remplira le bordereau de prix fourni par la personne publique et produira un mémoire de 30 pages maximum décrivant précisément :

3.1 Pour la prestation de suivi, d'assistance et de dépannage :

Dans le bordereau le candidat proposera:

- un forfait annuel global pour les ... sites.
- Un forfait pour les nouvelles installations

Dans son mémoire:

Le candidat détaillera les prestations qu'il assurera dans le cadre de l'assistance et les moyens mis en oeuvre pour répondre aux besoins décrits dans le présent CCTP.

Le candidat précisera le nombre de personnes affectées à cette prestation et leurs compétences (CV) Le candidat fournira un exemple de rapport d'intervention, des statistiques, d'un état récapitulatif.

Le candidat expliquera dans son mémoire ses délais d'intervention en différenciant les délais en cas :

de pannes majeures ou bloquantes (impossibilité d'utiliser la salle ou 1 PC)

de pannes mineures ou non bloquantes (impossibilité d'utiliser un élément non bloquant, dysfonctionnement logiciel mineurs, lenteurs...)

Les délais d'intervention souhaités sont :

Sur pannes majeures ou bloquantes dans les ... h ouvrées.

Sur pannes mineures ou non bloquantes dans les ... h ouvrées.

Dans son mémoire de réponse, le candidat pourra proposer des délais plus favorables estimés pour chaque prestation demandée.