



**CONTRAT DE MAINTENANCE, D'ENTRETIEN,
ET D'ASSISTANCE DU PARC INFORMATIQUE DE
LA COMMUNE DE SAINT MITRE LES REMPARTS**

ENTRE

EMS INFORMATIQUE
8, Ronde des Florins
ZAC des Cognets Sud
13 800 ISTRES

Ci-après dénommée la société

ET

Commune de Saint Mitre les Remparts
9 avenue Charles de Gaulle
13 920 SAINT MITRE LES REMPARTS

Ci-après dénommée la Commune

Il a été convenu ce qui suit :

Accusé de réception en préfecture
013-211300983-20220303-DEC2022-039-CC
Date de télétransmission : 03/03/2022
Date de réception préfecture : 03/03/2022

I - Clauses administratives

1. Dispositions générales

Le présent contrat concerne la maintenance, l'entretien et l'assistance de l'équipement informatique déployé dans les bâtiments communaux de Saint Mitre les Remparts

2. Description du système

Le parc se compose de 112 postes de travail (ordinateurs fixes ou portables, écrans, imprimantes, routeurs, baies de brassage et autres accessoires) qui équipent les sites suivants :

- HOTEL DE VILLE
- ESPACE BELLEFONT
- MJS/CCAS
- SERVICES TECHNIQUES
- BIBLIOTHEQUE
- 2 GROUPES SCOLAIRES
- 2 RESTAURANTS SCOLAIRES
- 2 CRECHES
- SALLE DES FETES

3. Durée et délais d'exécution

Le contrat est conclu à compter du 01/01/2022 pour une durée de 1 an.

La date prévisionnelle d'achèvement des prestations est le 31/12/2022.

Afin d'éviter des dysfonctionnements portant préjudices à la Mairie de Saint Mitre les Remparts, les délais d'intervention décrits ci-dessous devront impérativement être respectés :

- Pour toute panne survenant dans la matinée, l'appel ayant lieu avant midi, un dépannage devra être réalisé dans la matinée du jour ouvré suivant, avant 10h00.
- Pour toute panne survenant dans l'après-midi, l'appel ayant lieu avant 17h00, un dépannage devra être effectif dans l'après-midi du jour ouvré suivant, avant 15h00.
- Pour toute indisponibilité supérieure aux délais ci-dessus, un équipement de performance identique sera mis à la disposition de la collectivité pour remplacer le matériel défectueux.

4. Prix

Le présent contrat est conclu à prix forfaitaire.

Le forfait mensuel destiné à couvrir l'ensemble des prestations prévues au présent cahier des charges est de 1 060,00€ HT - 1 272,00€ TTC soit un montant annuel de 12 720,00€ HT - 15 264,00€ TTC.

Le forfait est payable mensuellement après service fait dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

TS

II - Clauses techniques

1. Dispositions générales

Les prestations du titulaire devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat).

Le soumissionnaire est tenu de prendre connaissance de l'inventaire du matériel et de s'enquérir de toutes les informations qui lui semble utile pour répondre aux exigences du présent cahier des charges.

Le titulaire ne saurait se prévaloir postérieurement à la remise de son offre, d'une connaissance insuffisante des sites et lieux équipés.

2. Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent marché comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS. Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-FCS. Le titulaire doit informer ses sous-traitants éventuels des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

3. Conditions d'exécution des prestations

La maintenance et l'entretien sont effectués dans l'intention de maintenir ou de rétablir les conditions optimales de fonctionnement du parc informatique afin de réduire les probabilités de défaillance.

Matériels, objets et approvisionnements confiés au titulaire :

En vue de l'exécution du contrat, des matériels, objets et approvisionnements sont remis par le pouvoir adjudicateur au titulaire sans transfert de propriété à son profit. Les conditions de remise puis de restitution sont les suivantes :

Le titulaire fournit les progiciels suivants :

- système d'exploitation Windows 10 et ultérieurs
- pack bureautique OFFICE dernière version
- logiciels métiers spécifiques
- logiciels de protection (parefeu, antivirus...)

Cette liste est non exhaustive.

Conformément à l'article 40.2 du CCAG-FCS, la fourniture des progiciels comporte la remise au pouvoir adjudicateur :

- des progiciels transcrits sur un support d'information lisible par le matériel
- des manuels décrivant les fonctions et les modalités d'emploi des progiciels fournis.

4. Constatation de l'exécution des prestations

4.1 - Vérifications

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service (examen sommaire) conformément aux articles 22 et 23.1 du CCAG-FCS.

4.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du CCAG-FCS.

5. Garantie des prestations

Les prestations feront l'objet d'une garantie de 1 an. Les modalités de cette garantie sont définies à l'article 28 du CCAG-FCS.

Accusé de réception en préfecture
013/211300983-20220303-DEC2022-039-CC
Date de télétransmission : 03/03/2022
Date de réception préfecture : 03/03/2022

6. Clauses techniques particulières

Les lieux regroupant l'ensemble de l'installation et des matériels se situent sur la commune de Saint-Mitre-les-Remparts

La prestation a pour objet d'assurer l'assistance ainsi que la maintenance corrective, préventive et évolutive du parc informatique existant (Cf. annexe : Parc Informatique - Inventaire du Matériel). Le périmètre initial décrit ci-dessus est susceptible d'évoluer en fonction de la mise en œuvre de nouveaux projets ou de nouveaux postes de travail.

Les applications « métiers » (applicatifs de gestion RH, finances, marchés publics...) font l'objet de contrats spécifiques et n'entrent pas dans le cadre du présent contrat de maintenance.

Pour la maintenance corrective, le prestataire est chargé de rétablir le bon fonctionnement des équipements en cas d'incident ; les incidents peuvent être de nature matérielle, logicielle ou provenir du réseau. Le prestataire prendra en compte les incidents à partir de la demande d'intervention du responsable du parc informatique jusqu'à leur résolution. Il entreprendra toutes les actions curatives nécessaires pour résoudre le problème :

- remplacement ou réparation des équipements défectueux (à l'exception des pièces des imprimantes et des écrans),
- installation de mises à jour ou de correctifs,
- reconfiguration d'équipements,
- restauration des données ...

En cas d'incident avéré, le prestataire est soumis à une obligation de résultat, c'est-à-dire de rétablissement des conditions d'utilisation des équipements et applicatifs.

Pour la maintenance préventive et évolutive, le prestataire aura pour mission de veiller au maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique de l'ensemble de la commune.

Le titulaire est tenu à une obligation générale de veille, de conseil, de mises en garde et recommandations nécessaires concernant l'exploitation du réseau et des équipements. Pendant la durée d'exécution du marché, il s'engage à conseiller la Mairie de toute nouveauté technologique ou solution mieux adaptée. Il conseillera la Mairie sur les procédures susceptibles d'optimiser le système.

Les interventions relatives à la maintenance préventive et évolutive seront planifiées en accord avec le responsable du parc informatique.

Le prestataire s'engage à effectuer sur commande différentes prestations de services non comprises dans le contrat de maintenance, telles que :

- Installation de matériels informatiques et de logiciels d'exploitation,
- Installation d'applications bureautiques ou de gestion,
- Etablissement de connexion réseau,
- Maintenance d'équipements périphériques associés,
- Assistance à la mise en place de nouvelles applications,
- Mise en place ou amélioration des procédures,
- Petits développements,

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le service de maintenance devra fonctionner du lundi matin 8h00 au vendredi soir 17h00, à l'exception des jours fériés.

Dans le cadre de la maintenance, le prestataire sera saisi d'une demande d'intervention par le responsable du parc informatique de la Mairie par téléphone ou messagerie électronique.

Le prestataire pourra réaliser un premier diagnostic par téléphone.

Pour résoudre l'incident, le prestataire pourra dépêcher un technicien ou intervenir par téléassistance. Il mettra en œuvre la procédure la plus efficace pour résoudre l'incident dans les meilleurs délais.

En cas d'impossibilité de dépannage respectant les délais, le titulaire s'engage à mettre en place un matériel de prêt équivalent dans le cadre du contrat.

Un compte-rendu qui précisera la date d'intervention, les numéros de série des anciens et des nouveaux matériels, les commentaires techniques sur les actions effectuées, les suggestions pour des améliorations

013-214300983-202203-DEC2022-039-CC
Date de télétransmission : 03/03/2022
Date de réception préfecture : 03/03/2022

éventuelles à envisager sur le matériel dépanné, sera envoyé après chaque intervention par messagerie électronique au responsable du parc informatique.

L'assistance bénéficiera d'une Hotline, pour assister les utilisateurs sur l'emploi des logiciels bureautiques (assistance et conseil) et en cas de problème, sur le fonctionnement des matériels et des logiciels bureautiques. De plus, cette assistance technique téléphonique sera composée :

- d'une aide téléphonique à la recherche d'anomalies ou d'incidents sur le réseau
- d'une assistance au paramétrage et à la configuration des matériels

Les appels téléphoniques à la Hotline seront possibles du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00, jours fériés exclus. Les appels seront pris en compte immédiatement ou dans un délai maximum d'une heure par les services techniques du titulaire.

Le titulaire est le seul interlocuteur de la Mairie. Il assure l'interface entre les constructeurs et la Mairie dans le cadre de la maintenance des matériels et de l'infrastructure réseau sous garantie et hors garantie. Le titulaire référencera précisément l'ensemble des matériels et aura en sa possession toutes les informations nécessaires aux interventions, dans le mois qui suit la signature du contrat. Une copie de cet audit sera remise à la Mairie, sous forme informatique (format à convenir entre le prestataire et la Mairie) à chaque modification du parc.

La Mairie se réserve le droit d'effectuer ou de faire réaliser par tout prestataire de son choix, les modifications des configurations matérielles (mémoires, disques...) et logicielles (versions, applications). Elle informera, s'il y a lieu, le titulaire des modifications apportées.

Le prestataire s'engage à la gestion et au recyclage du matériel en garantie, hors garantie et obsolète.

Les techniciens du prestataire sont tenus au secret professionnel sur l'ensemble des informations auxquelles ils ont accès dans le cadre de leurs interventions. Le personnel intervenant sur les différents sites devra être totalement autonome.

La mise en place d'un plan d'assurance qualité permettra de vérifier :

- le bon déroulement de la prestation
- l'évaluation et l'amélioration de la qualité
- la définition des indicateurs ou éléments mesurables ou évaluables

Le titulaire s'engage à fournir à la Mairie toutes les informations utiles pour assurer une réversibilité en fin de marché.

Par ailleurs, le titulaire est à l'entière disposition du client pour réaliser conjointement toutes procédures spécifiques complémentaires qui seraient jugées nécessaires par les parties.

Fait à Saint Mitre les Remparts le 3 mars 2022,

Pour la Commune

Le prestataire,

Le Maire,
Vincent GOYET



JOSIAN GAUWHIER
GERANT

EMS INFORMATIQUE
ZAC des Cognets Sud
8 ronde des Florins
13800 ISTRES
Tél : 04 42 41 13 36
SIRET : 395 228 471 00029

Accusé de réception en préfecture
013-211300983-20220303-DEC2022-039-CC
Date de télétransmission : 03/03/2022
Date de réception préfecture : 03/03/2022