

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE DEPANNAGE DU MATERIEL MICRO-INFORMATIQUE

1- PRÉAMBULE

Les personnes publiques : ont des besoins communs relatifs à la maintenance de leur matériel informatique. Aussi, il a été décidé de créer un groupement de commandes, selon les modalités de l'article 8 du code des marchés publics.

La recherche d'un prestataire unique est justifiée par la globalisation des besoins plus intéressante économiquement pour les candidats à la consultation : le contrat à conclure répond en effet sur le plan commercial, à une logique économique globale.

1-1 Le coordonnateur du groupement

Le coordonnateur du groupement de commandes est

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

1-2 Les pouvoirs adjudicateurs :

Chaque membre du groupement de commande est un pouvoir adjudicateur. Aussi un acte d'engagement par collectivité sera rempli et signé par les candidats, afin que son offre soit complète.

2- CONNAISSANCE DE LA PANNE

La société de maintenance est prévenue par téléphone par la direction des infrastructures des systèmes d'information et des télécommunications lorsqu'une panne se produit.

Les appels peuvent survenir entre ... H et ... H et ce, du lundi au vendredi sauf jours fériés ou chômés. En cas de non-réponse téléphonique, l'appel sera validé par une télécopie ou mél.

Le titulaire du contrat de maintenance devra posséder la liste de toutes les références, les configurations et le statut (sous garantie ou non) des matériels à maintenir (état en annexe 1).

La Direction des Infrastructures des Systèmes d'Information et des Télécommunications communiquera :

- l'adresse exacte du site où se situe le matériel en panne,
- le nom et le téléphone de l'interlocuteur (l'utilisateur ou le correspondant service), le service, le bureau,
- les renseignements concernant la panne susceptibles d'aider le technicien.

Afin de permettre l'entretien ou l'intervention que doit assurer le titulaire du contrat, il sera laissé le libre accès à l'équipement concerné suivant les normes de sécurité applicables et les horaires définis.

3- INTERVENTION ET MAINTENANCE

3-1 Poste de travail

Suite à un appel concernant un poste de travail individuel, le titulaire du contrat a .. heures ouvrées après réception de l'appel pour intervenir et .. heures ouvrées pour remettre le poste de travail en état de fonctionnement.

3-2 Serveur de réseau

Suite à un appel concernant un serveur, le titulaire du contrat a .. heures ouvrées après réception de l'appel pour intervenir et .. heures ouvrées pour remettre le serveur en état de fonctionnement.

3- 3 Remplacement de pièces :

Dans le cas où un remplacement de pièces s'avère nécessaire, le titulaire du marché devra avant toute commande transmettre le devis du matériel à acquérir, pour validation. Dans le cas où le montant du matériel à acheter dépasserait le prix public constaté, la personne publique imposera au prestataire, l'acquisition du matériel chez un fournisseur moins onéreux.

4- IMPOSSIBILITE DE REMETTRE UN MATERIEL EN ETAT

Dans le cas d'une impossibilité de remettre en état un matériel dans les délais prévus, le titulaire du contrat devra, jusqu'à réparation du matériel défectueux, et ce toujours dans les délais prévus, mettre à disposition un matériel de remplacement ayant les caractéristiques au moins égales et n'entraînant aucune incompatibilité avec les périphériques et logiciels utilisés.

Le matériel en prêt sera structuré dans les mêmes conditions que le matériel défectueux. Cette solution d'attente sera à la charge totale du titulaire du contrat. Au retour du matériel défectueux, l'environnement sera restitué.

5- COUT DE LA PRESTATION

Les prestations d'intervention seront rémunérées par des montants unitaires indiquées dans le bordereau des prix unitaires.

Elles incluent :

- le délai d'intervention de .. h ou .. h,
- le prêt de matériel
- les frais de déplacement du ou des techniciens.

6- RESULTAT D'INTERVENTION DE MAINTENANCE

Le titulaire du contrat devra fournir, par matériel défectueux, la fiche d'intervention faisant apparaître en retour :

- date et heure de la demande,
- date et heure d'intervention,
- nature de l'intervention,
- nom du service et nom utilisateur,
- intervention effectuée sous garantie ou non,
- nom du technicien et remarques éventuelles,
- date et heure de retour du matériel.

Un exemplaire de la fiche d'intervention sera remise à l'utilisateur ou correspondant service, un autre exemplaire envoyé au responsable de la maintenance de la DSI avec éventuellement des remarques supplémentaires susceptibles d'améliorer la qualité du service (observations sur le matériel, les logiciels ou même sur l'utilisateur).

Exemples : mauvaise utilisation, manque évident de formation, matériel non fiable, installation électrique défectueuse, etc.

7- MATERIEL "NEUF" SOUS GARANTIE

Le matériel sous garantie sera pris en compte dans le parc à maintenir. Les prestations de ce contrat seront assurées pour le matériel sous garantie. Le titulaire du contrat fera les démarches nécessaires pour intervenir auprès des fournisseurs pendant toute la période de garantie.

8- OBLIGATION DE MOYENS

Le titulaire du contrat garantit de mettre à disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Le titulaire du contrat devra garantir de disposer de toutes les pièces détachées nécessaires et ce, pendant toute la durée du contrat.

Annuellement, le titulaire du contrat s'engage à communiquer, un rapport d'activité comportant :

- l'état des interventions par type de matériel,
- l'état des interventions par nature d'intervention,
- l'état des interventions par site géographique

Le personnel du titulaire du contrat affecté à l'exécution de celui-ci demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du titulaire du contrat qui est seul habilité à lui adresser des directives et instructions, il est responsable de tous dommages causés par son personnel dans les locaux de chaque personne publique.

Cependant, le titulaire du contrat ne saurait être tenu responsable ni tenu d'indemniser la personne publique du fait de la destruction ou de la récupération impossible de données ou fichiers qu'il appartient aux utilisateurs de sauvegarder.

9- OBLIGATION DE DISCRETION – CONFIDENTIALITE

Le titulaire du contrat s'engage à faire respecter à son personnel, à ses fournisseurs et à tout tiers intervenant en application de l'alinéa 4 de l'article 19, la plus stricte confidentialité pour l'ensemble des opérations qu'il réalise dans le cadre des présentes.

10- EXCLUSIONS

Sont exclues de la prestation :

- les fournitures d'exploitation (consommables),
- les travaux de connexions électriques,
- les dommages causés par incendie, foudre, dégâts des eaux, (dommages devant être couverts par l'assurance du client),
- la détérioration des équipements due à des actes de sabotage du fait de grèves, émeutes ou guerre.

Ne sont pas considérés comme consommables :

- le four d'une imprimante laser,
- le kit développeur, dispositif d'envoi et de réception du toner, lorsqu'ils sont séparés,
- les têtes d'impressions pour les imprimantes matricielles et jet d'encre.