

# Cahier des charges pour une prestation de maintenance, d'assistance technique et d'expertise pour le système informatique de l'Atelier Parisien d'Urbanisme

24 octobre 2012

1.	Présentation de l'Apur .....	2
1.1.	Création, missions .....	2
1.2.	Statuts et membres .....	2
1.3.	Fonctionnement .....	2
2.	Objet de la consultation .....	3
3.	Périmètre technique de la prestation .....	3
4.	Prestation attendue .....	4
4.1.	Assistance téléphonique et télémaintenance .....	5
4.2.	Gestion des incidents serveurs .....	5
4.3.	Assistance technique sur site .....	6
4.4.	Assistance administrateur systèmes et réseaux sur site .....	6
4.5.	Conseil .....	7
5.	Durée de la prestation .....	7
6.	Résiliation .....	8
7.	Conditions financières d'exécution de la mission .....	8
7.1.	Variation du prix .....	8
7.2.	Frais et indemnités .....	8
7.3.	Modalités de paiement .....	8
7.4.	Délais de paiement .....	8
7.5.	Avenants .....	8
8.	Réponse .....	9
8.1.	Composition de la réponse .....	9
8.2.	Proposition financière .....	10
9.	Critères de choix du prestataire .....	10
10.	Conditions de l'envoi et de remise de l'offre .....	10
11.	Calendrier de mise en œuvre .....	11
12.	Contacts .....	11

Les annexes à ce présent cahier des charges sont disponibles sur le site web de l'Apur [www.apur.org](http://www.apur.org), onglet supérieur « extranets » puis demande d'accréditation à remplir.

Liste des serveurs et matériels critiques .....	Annexe A
Logiciels utilisés .....	Annexe B
Infrastructure .....	Annexe C

# **1. Présentation de l'Apur**

## **1.1. Création, missions**

L'Atelier parisien d'urbanisme a été créé le 3 juillet 1967 par le Conseil de Paris.

Il a pour mission de suivre et analyser les évolutions urbaines, de participer à la définition des politiques d'aménagement et de développement, à l'élaboration des orientations de la politique urbaine et des documents d'urbanisme, ainsi qu'à la préparation des projets à l'échelle de Paris, de son aire urbaine ou de tout ou partie de la région Ile-de-France.

A cette fin, il observe et analyse les évolutions urbaines, notamment à partir des données démographiques, économiques et sociales ou immobilières concernant la capitale française et d'autres grandes villes et peut engager des réflexions prospectives, élaborer des propositions d'actions et des projets d'aménagement localisés, réaliser toutes études d'urbanisme ou d'aménagement, effectuer des expertises ou encore contribuer à celles-ci.

Il peut également effectuer toute mission ou étude se rattachant directement ou indirectement à son objet social ou pouvant en favoriser la réalisation pour ses membres, des collectivités ou des établissements publics non adhérents.

## **1.2. Statuts et membres**

L'Apur est une association sans but lucratif entre la Ville et le Département de Paris, l'Etat, la Région Ile-de-France, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP), la Caisse d'Allocations Familiales de Paris (CAF) et l'Etablissement public d'aménagement Orly-Rungis-Seine-Amont (EPA ORSA). Il est contrôlé par une assemblée générale et un conseil d'administration (21 membres) présidés par Anne Hidalgo, 1ère adjointe au Maire de Paris chargée de l'urbanisme et de l'architecture.

## **1.3. Fonctionnement**

L'Apur compte environ 85 salariés auxquels s'ajoutent 10 à 15 non permanents et est organisé en trois pôles d'études (évolutions urbaines, évolutions environnementales et réseaux, évolutions sociétales), ainsi qu'un pôle ressources et connaissances territoriales incluant la base de données de référence, un secrétariat général incluant la communication, et des missions métropole et international.

## 2. Objet de la consultation

Ce Cahier des charges présente les attentes de l'Apur concernant une assistance technique générale à l'exploitation de son parc informatique, couvrant différentes prestations.

Cette assistance prendra la forme

- d'une tranche ferme consistant en une prestation forfaitaire annuelle ;
- d'une tranche conditionnelle de prestations optionnelles dites « à bons de commande » calée sur la durée du contrat forfaitaire.

En effet, l'Apur souhaite définir un cadre lui permettant, en cas de besoin imprévu, de passer des commandes complémentaires dans le même domaine d'assistance et dans la limite de 20% du montant de la tranche ferme.

Les réponses des candidats comporteront obligatoirement une offre pour ces prestations optionnelles.

Dans l'hypothèse d'un déménagement de l'Apur dans la période couverte par le contrat, celui-ci s'appliquera dans les mêmes conditions au nouveau site dès lors que celui-ci est situé dans Paris.

Les prestations liées au déménagement proprement dit feront l'objet d'une consultation le moment venu.

## 3. Périmètre technique de la prestation

Le service informatique de l'Apur est composé d'un administrateur réseau et d'un technicien de maintenance.

L'infrastructure actuelle comporte :

- 23 serveurs virtualisés sous VMware (version 4), et 7 serveurs physiques décrits en annexe A. Les systèmes d'exploitation sont les suivants : Windows Serveur 2000, 2003, 2008 (SE, R2) et Solaris 10 (serveur Oracle) ;
- 120 postes de travail dont 7 sous Mac, le reste sous Windows version Windows XP et Windows 7 64bits et 32bits. Ces postes de travail comportent de nombreux logiciels installés, selon les métiers (voir la liste complète des logiciels utilisés en annexe B) :
  - en bureautique : suite Office 2010 pro ;
  - en PAO : Illustrator, Photoshop, Indesign, et Xpress ;
  - en DAO : Autocad, Microstation et Sketchup ;
  - en SIG : ArcGIS, ERMapper
- Annuaire Active Directory ;
- Gestionnaire VMware Vsphere Client ;

- Messagerie interne Microsoft Exchange 2010 et Webmail ;
- Technologies Web Intranet, « WAMP » ; Sharepoint foundation, SQL serveur express ;
- Système de sauvegarde dans les mondes Windows, Solaris ;
- Antivirus (NOD32) ;
- Outils de gestion de parc et Helpdesk (Track-it et OCS Inventory) ;
- Pare-feu (Fortigate 100D) pour accès Internet et Extranet (fibre optique).

Ces équipements sont répartis sur 2 sites reliés par fibre optique. Voir le schéma de l'infrastructure en annexe C.

Le réseau physique (locaux techniques, câbles, armoires de brassage, switchs) est pris en charge par le propriétaire des locaux (Ville de Paris).

Pour information, le dispositif est complété par quelques imprimantes individuelles, des traceurs Ao, des photocopieurs ou multifonctions d'étage. Ceux-ci ne sont pas dans le périmètre d'intervention de la prestation sollicitée.

## 4. Prestation attendue

La prestation devra être menée dans le cadre du référentiel ITIL avec des personnes certifiées.

Le présent appel d'offres vise à obtenir d'une société extérieure une assistance technique comprenant les services suivants :

1. **assistance téléphonique avec prise en main à distance ;**
2. **gestion des incidents serveurs ;**
3. **assistance technique sur site :** interventions techniques sur site sur les postes clients en soutien à l'équipe informatique. Cette assistance prend la forme de journées de technicien à raison de 114 jours par an pour la prestation forfaitaire annuelle ;
4. **assistance administrateur système et réseau sur site :** journées d'administrateur réseau à raison de 12 jours par an à répartir selon les besoins pour la prestation forfaitaire annuelle ;
5. **conseil :** journées d'expert à raison de 5 jours par an à répartir selon les besoins pour la prestation forfaitaire annuelle.

L'ensemble de ces services devra être présenté et commenté à intervalle trimestriel à l'Apur afin de valider les engagements du prestataire et la bonne exécution de la mission.

Les services d'assistance sur site et de conseil (3, 4 et 5), demandés au titre de la tranche ferme forfaitaire annuelle et de la tranche conditionnelle, sont de même nature. Ils correspondent à des interventions planifiées à l'année et visant à renforcer et optimiser l'activité du service informatique de l'Apur. Ils devront être suivis et planifiés par un interlocuteur unique proposé par le prestataire.

La partie conditionnelle à bons de commande s'analyse simplement comme la possibilité de faire face à la nécessité d'une intensification (ou extension de durée) des mêmes prestations.

#### **4.1. Assistance téléphonique et télémaintenance**

Il s'agit de proposer, sur l'ensemble du périmètre technique décrit ci-dessus, un service d'assistance (curatif ou autre nature) dans le cas d'un incident dont la cause est mal identifiée ou la solution non maîtrisée par l'Apur :

- service de support téléphonique avec éventuelle prise de main à distance (télémaintenance) sur le système concerné ;
- nombre illimité d'appels ;
- enregistrement de l'incident de 9h à 18h les jours ouvrés du lundi au vendredi et prise en charge de l'appel dans un délai maximal de 2 heures ;
- le prestataire précisera les modalités de suivi des incidents dont le compte-rendu sera à minima trimestriel.

Chiffrage en option :

- L'Apur est doté d'un serveur de messagerie Microsoft Exchange (version 2010). Une assistance téléphonique et de télémaintenance sur celui-ci est à chiffrer.
- L'Apur est doté d'un serveur virtualisé sous SOLARIS (version 10) pour la gestion d'Oracle. Une assistance téléphonique et de télémaintenance sur celui-ci est à chiffrer.

#### **4.2. Gestion des incidents serveurs**

Cette prestation a pour objectif de rétablir les systèmes composant le cœur du réseau informatique de l'Apur en cas de panne ou de dysfonctionnement matériel.

Ces systèmes critiques du réseau, listés dans l'annexe A, devront faire l'objet d'une maintenance comprenant les services suivants, que ce soit sur des matériels sous garantie ou hors garantie constructeur :

- Enregistrement de l'incident de 9h à 18h les jours ouvrés du lundi au vendredi et prise en charge de l'appel dans un délai maximal de 2 heures.

- Remplacement des matériels défectueux ainsi que remise en état des configurations et du fonctionnement opérationnel de ces équipements et des logiciels intégrés. Les données impactées par ces interventions devront être remises en ligne, ainsi que les applications et services systèmes.
- La panne ou le dysfonctionnement est considéré comme résolu lorsque les deux parties en conviennent (fermeture de ticket).
- En cas d'intervention spécifique, un rapport sera fourni à l'Apur dans les 5 jours ouvrés faisant suite à la résolution du problème.
- Option pour garantie de résolution de panne et de dysfonctionnement de type GTR :
  - option pour délai de résolution à J +1 ;
  - option pour un délai de résolution à J+2.
- Option pour continuité d'effort au-delà des heures ouvrées à la demande de l'Apur : chiffrage séparé au coût horaire.

### **4.3. Assistance technique sur site**

Il s'agit de faire intervenir sur site (114 jours) les jours ouvrés du lundi au vendredi et aux horaires de bureau (9h à 18h) un technicien qui assurera :

- le traitement des incidents ne pouvant être traités par le service informatique (absence, surcharge), répertoriés et affectés dans le logiciel Track-It : dépannage, conseil aux usagers, installation de logiciels et vidéoprojecteurs pour des formations, réunions, etc... Interventions à raison d'une journée par semaine avec renfort en cas de vacances de l'équipe informatique de l'Apur. Ces interventions seront planifiées et priorisées par l'Apur ;
- la préparation et l'installation de postes nouveaux ou réattribués : selon des périodes planifiées par l'Apur en fonction des campagnes de renouvellement du parc, au minimum 10 jours ouvrés à l'avance.

### **4.4. Assistance administrateur systèmes et réseaux sur site**

Il s'agit de faire intervenir sur site (12 jours) les jours ouvrés du lundi au vendredi et aux horaires de bureau (9h à 18h) un administrateur système et réseau. Cette prestation, dont le rythme sera défini par l'Apur en fonction de ses besoins (délai de prévenance de 15 jours), vise à assister l'administrateur réseau sur ses domaines de compétence, notamment :

- mises à jour des systèmes ;

- restaurations de système ou de données ;
- paramétrages de sauvegardes ;
- virtualisation et paramétrage de nouveaux serveurs ;
- définition de nouveaux paramétrages et sécurisation de serveurs existants.

Lors de ces opérations, le prestataire assurera la rédaction d'une documentation et un transfert de compétence.

En cas d'une intervention spécifique, un rapport sera fourni à l'Apur dans les 5 jours ouvrés faisant suite à la résolution du problème.

#### **4.5. Conseil**

Il s'agit d'une prestation de conseil d'expert (5 jours ouvrés sur site aux horaires de bureau de 9h à 18h) pour la construction et/ou l'évolution du système informatique de l'Apur.

Dans le cadre des prestations d'expertise, il s'agira :

- d'effectuer des audits pour améliorer les performances de l'infrastructure ;
- de faire bénéficier l'Apur d'une veille sur les évolutions technologiques ;
- d'assurer la cohérence technologique des évolutions avec l'infrastructure en place ;
- de recommander une stratégie de sécurité en concertation avec l'Apur.

Il résultera de la prestation de conseil un rapport fourni par le prestataire et dont le contenu et le délai de mise à disposition seront précisés avec l'Apur.

### **5. Durée de la prestation**

Le contrat prendra effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

D'une durée d'un an, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction chaque année à sa date anniversaire dans la limite de trois renouvellements.

Les bons de commandes complémentaires s'appuyant sur le contrat principal d'assistance seront calés en durée pour respecter la même date de limite de contrat.

## **6. Résiliation**

La prestation pourra être résiliée à chaque date anniversaire du contrat par l'une ou l'autre des deux parties sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis de 3 mois.

## **7. Conditions financières d'exécution de la mission**

### **7.1. Variation du prix**

Les prix des prestations seront fermes pour la durée totale de la mission sauf éventuelle réévaluation indiciaire.

Le candidat précisera la formule de calcul de l'indice et son évolution sur les 5 dernières années.

### **7.2. Frais et indemnités**

La rémunération de la présente consultation est exclusive de toute indemnité ou de tout remboursement de frais au profit du titulaire, qui fait son affaire de l'ensemble des charges et frais auxquels il sera exposé pour l'exécution de la présente consultation.

### **7.3. Modalités de paiement**

L'Apur versera au titulaire, sur présentation d'un état récapitulatif trimestriel établi celui-ci, les sommes qui lui sont dues par virement au compte ouvert à son nom et dont l'intitulé figure dans sa réponse à la présente consultation.

L'Apur fera aux services fiscaux les déclarations réglementaires relatives aux sommes versées.

### **7.4. Délais de paiement**

Il sera fait application d'un délai de paiement maximum de 45 jours fin de mois à compter de la date de réception par l'Apur de la demande de paiement.

En cas d'application d'intérêts moratoires en raison du dépassement de ces délais, le taux d'intérêt légal majoré sera seul applicable.

### **7.5. Avenants**

La commande passée dans le cadre de cette consultation pourra faire l'objet d'avenants pour des prestations complémentaires à hauteur de 20% du montant de la prestation de départ.



## 8. Réponse

### 8.1. Composition de la réponse

La proposition du candidat, rédigée en français, sera constituée des pièces suivantes :

- Un document présentant les moyens mis en œuvre par le prestataire pour répondre au présent cahier des charges et décrivant notamment :
  - Comment le prestataire est en mesure d'assurer une cohérence sur le périmètre technique de l'Apur et un suivi de son évolution dans le cadre de la prestation attendue. Détailler les procédures et les moyens humains.
  - Le profil et les qualifications des intervenants proposés selon les différentes prestations attendues et le nombre de profils similaires disponibles dans l'entreprise ? L'accent sera mis sur les expériences en rapport avec les prestations attendues.
  - Les références du candidat précisant le nom et les coordonnées de contacts qui pourront être sollicités au sein d'entreprises pour lesquelles le candidat a fourni des prestations similaires.
  - L'organisation de la veille technologique chez le prestataire
  - La méthode de gestion documentaire proposée par le prestataire des interventions effectuées
  - Les modalités de rapport d'activité au regard des attentes de la prestation demandée
  - Et comment le prestataire est en mesure d'assurer une continuité de service dans le cadre d'un incident dans ses locaux (type incendie)
- Le bordereau de prix complété et signé pour l'ensemble des services demandés.
- Un descriptif de l'ensemble des activités du prestataire et de ses équipes.
- Les documents annexes que le prestataire jugera utile pour compléter sa proposition.
- Une déclaration sur l'honneur dûment datée et signée par le candidat pour justifier qu'il a satisfait aux obligations fiscales et sociales, qu'il n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir, qu'il n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour infractions visées aux articles L. 324-9, L.324-10, L.341-6, L 125- et L 125-3 du code du travail.
- Un extrait KBIS.
- Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet.
- Dans le cas d'une co-contractance ou d'une sous-traitance, de tout ou partie de la prestation, le détail de la répartition des missions doit être précisé.

## **8.2. Proposition financière**

Conformément au bordereau de prix, la proposition distinguera les prestations qui donneront lieu à un contrat annuel forfaitaire et les prestations à bons de commande ainsi que les options demandées.

Un système d'unités de compte (valeur en point de chaque journée d'intervention selon les profils des intervenants), permettant de modifier la répartition des prestations en fonction des besoins, peut être proposé pour le contrat forfaitaire annuel en précisant les modalités et seuils des modifications possibles.

La possibilité de report d'une année sur l'autre des jours facturés mais non consommés sera mentionnée en précisant le cas échéant les modalités et seuils de ces modifications.

## **9. Critères de choix du prestataire**

L'offre des candidats sera classée selon une note de 1 à 5 affectée à chacun des critères suivants, lesquels seront pondérés des coefficients mentionnés. La note obtenue sera sur 80 avant entretien avec les candidats présélectionnés.

- Cohérence de la proposition par rapport à la prestation attendue, décrite dans le cahier des charges : coefficient 5 ;
- Prix de la prestation : coefficient 4 ;
- Adéquation des profils mis à contribution pour répondre à chaque partie de la prestation : coefficient 3 ;
- Références pour des prestations similaires auprès d'autres clients : coefficient 2 ;
- Capacités techniques et financières : coefficient 2.

L'entretien des candidats présélectionnés sera noté de 1 à 5 avec un coefficient de 2.

## **10. Conditions de l'envoi et de remise de l'offre**

L'offre devra être :

- Soit adressée sous pli postal en recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Apur, 17 Bd Morland, 75004 Paris.
- Soit déposée directement auprès du secrétariat de la Direction, 17 Bd Morland, Paris 4<sup>e</sup>, 16<sup>ème</sup> étage, bureau 16085 (ou à défaut bureau 16087), de 9h à 12h et de 14h à 17h sauf le vendredi 2 novembre. Dans ce cas, un accusé de réception sera remis en mains propres.

## **11. Calendrier de mise en œuvre**

- Mise en ligne du présent Cahier des charges : mercredi 24 octobre 2012 ;
- Date limite de dépôt de l'offre : mardi 13 novembre 2012 ;
- Phase d'entretien avec les prestataires présélectionnés : 26 novembre au 7 décembre 2012 ;
- Notification du choix du prestataire : lundi 17 décembre 2012 ;
- Démarrage de la prestation : mercredi 1er janvier 2013.

## **12. Contacts**

L'Apur fournira toutes les indications et instructions nécessaires à l'élaboration de la proposition.

Pour toute question, les personnes intéressées sont invitées à nous contacter par mél :  
[appelsdoffres@apur.org](mailto:appelsdoffres@apur.org)

Les réponses aux questions seront portées à connaissance de tous les candidats sur l'extranet ad hoc.