

EXTERNALISATION INFORMATIQUE

Infogérance et support hotline

CAHIER DES CHARGES

OCTOBRE 2021

PREAMBULE

L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT ET D'URBANISME DE LILLE METROPOLE

L'Agence est une association loi 1901 financée par des fonds publics. Elle a pour but de « susciter, mener ou suivre toute étude susceptible de favoriser le développement et la qualité de l'aménagement et de l'environnement de la Métropole lilloise ».

Les membres de l'Agence sont la Métropole Européenne de Lille, la Chambre de Commerce et d'Industrie Grand Lille, l'Etat, la Région Nord Pas-de-Calais, le Département du Nord, l'ADEME, le Syndicat Mixte du SCOT de Lille Métropole, les Chambres de Métiers et d'Agriculture du Nord, les Villes de Lille, Villeneuve d'Ascq, Seclin, Armentières, Tourcoing...

L'Agence travaille dans un cadre partenarial, dans un souci d'harmonisation des politiques et des projets de ses membres. Elle contribue aux démarches de planification et à la définition de politiques et de projets dans un esprit de juste équilibre entre les composantes économiques, sociales et environnementales du développement.

Elle a vocation à intervenir plus particulièrement dans les domaines de l'urbanisme, de la planification, de l'habitat et du logement, du développement économique et social, du génie urbain et des transports, des paysages et de l'environnement, des loisirs, du tourisme, de la formation, de la culture et de la communication, ainsi qu'à enregistrer et gérer, par la mise en œuvre d'observatoires, l'évolution des données dans ces domaines de compétence.

Elle participe à la promotion internationale de la métropole et de son patrimoine urbain, architectural et paysager. Elle développe, dans le respect des textes en vigueur, des contacts avec les autorités et organismes étrangers, et notamment belges, pour une bonne prise en compte du caractère urbain transfrontalier de la métropole.

Elle organise la diffusion et la communication de l'ensemble de ses travaux et de ses observations auprès de ses membres.

L'Agence est composée de 47 salariés

ATTENDU DE LA MISSION

L'Agence souhaite externaliser ses prestations informatiques.

L'ADULM attend de la part du soumissionnaire, un service d'infogérance, incluant le pilotage de l'ensemble de la prestation, les pièces détachées, la main-d'œuvre et le déplacement quels que soient la nature et le nombre de pannes pouvant survenir, et ce, autant de fois que nécessaire pour maintenir l'ensemble des équipements en bon état de fonctionnement.

Il s'agit de maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique complète : Matériel et système des PC, des serveurs, des outils de sauvegarde, (via la MEL : des Firewalls, des commutateurs, bornes wifi), à fournir un service de support, de conseil d'accompagnement.

Conseiller l'ADULM dans l'évolution ou la migration de son parc informatique

Assurer un suivi détaillé des prestations réalisées pendant la durée du marché par le biais de reporting et d'une relation étroite avec un coordinateur de compte à charge du soumissionnaire.

La maintenance prendra en compte au minimum :

- Les interventions de dépannage (hardware et software) sur site (main d'œuvre et déplacement), le remplacement des pièces détachées nécessaires aux actions curatives (pour les matériels hors garantie, un devis sera préalablement établi et soumis à l'ADULM)
- POSTES : PC BUREAUTIQUE et STATION DE TRAVAIL CARTOGRAPHIE
 - La sauvegarde avant et la récupération des données après l'intervention. La réinstallation des postes de travail lorsque cela s'avère nécessaire.
 - Etre en capacité, soit de récupérer un point de restauration récent enregistré sur le PC, soit de pouvoir redescendre par exemple une « image disque » fiable, réalisée au préalable par le soumissionnaire.
- SERVEURS :
 - La sauvegarde avant et la récupération des données après l'intervention, en cas d'une défaillance au niveau d'un serveur.
 - Accompagnement sur solution POSTGRES et CARTOGRAPHIE.

La Réponse technique doit développer notamment :

- La Maintenance du matériel informatique (PC, serveurs, sauvegarde)

PC portable : quantité 50 dont 1 Mac

Unités centrale : quantité 22 dont 1 mac

Serveurs :

- 2 baies MSA 2050
 - 2 serveurs HP DL360 GEN9
 - 1 serveur HP DL360 GEN6
 - 1 onduleur EATON 5130
 - 1 onduleur EATON 2500
 - 1 baie MSA 2000
 - 1 baie MSA 2040
 - 1 NAS QNAP TS1232
 - 1 KVM 8 ports
-
- L'administration système et réseau de notre infrastructure informatique
 - La prestation sur site, ponctuelle ou planifiée
 - L'accompagnement et le conseil dans l'évolution ou la migration de son parc informatique
 - L'optimisation de refonte avec les prérequis qui seront fournis au soumissionnaire

Infogérance et support hotline

Le support du soumissionnaire assurera le rôle d'administrateur IT de l'ADULM.

Le dépannage nécessitant des qualités d'ingénieries sera assuré par celui-ci, intervention sur site ou à distance.

Dans le cadre d'une optimisation le soumissionnaire sera force de proposition pour une optimisation de l'infrastructure de l'ADULM.

Il sera également en charge de l'accompagnement de l'ADULM dans le cadre d'évolutivité matériel ou logiciel, de migration, de déploiement.

- L'accès au Support technique du service Helpdesk du soumissionnaire devra assurer l'assistance téléphonique ainsi que la PMAD illimitée pendant 1 an :
 - guichet unique du lundi au vendredi de 8H à 19H
 - Volumétrie mensuelle de 10 incidents d'1/2 heure en PMAD
- Permettre l'accès à un outil de gestion de services
- Garantie de temps d'intervention du lundi au vendredi de 8H à 19H
- Gestion des prestataires : relation éditeurs et des différents fournisseurs
- Gestion de la sécurité et des sauvegardes.
- Pilotage de la mission quotidien
- Comité de pilotage Trimestriel avec reporting
- Intervention hebdomadaire d'un technicien informatique sur site.
(une demi-journée par semaine. En cas de surcroit de demande, le technicien informatique interviendra une journée par semaine sur site).

ELEMENTS A PRODUIRE

Les prestataires candidats à la présente offre devront remettre à l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole une proposition (format papier et informatique) contenant :

- une présentation sommaire de l'entreprise candidate et de ses références
- un chiffrage détaillé de chaque proposition

DUREE DE LA MISSION

La durée du marché est de 1 an reconductible par tacite reconduction quatre fois à compter du 1er janvier 2023.

DEROULEMENT DE LA CONSULTATION

La date limite de dépôt des propositions auprès de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole est fixée au :

17 novembre 2021 à 12h00

Les offres devront être adressées sous enveloppe à :

Monsieur Didier DECOUIGNY

Directeur Général

- soit par pli recommandé avec accusé de réception, avec mention obligatoire à noter sur l'enveloppe : « Appel d'offre informatique »,
- soit par dépôt contre récépissé à :
Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole
Centre Europe Azur
323 avenue du Président Hoover
59000 Lille

RENSEIGNEMENTS

Renseignements administratifs et techniques :

Laëtitia GUIRAUD sur demande écrite par fax au 03.20.63.73.99 avant le **29 octobre 2021** ou par email à lguiraud@adu-lille-metropole.org

