



Résidences MAREVA
26, rue Vincent Rouillé
56000 Vannes

DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

MAPA : Infogérance du système d'informations

OBJET DE LA CONSULTATION :

L'objet du présent marché est l'infogérance du système d'informations des Résidences MAREVA. Les systèmes informatiques des Résidences MAREVA sont répartis sur trois sites à Vannes et Meucon. Le responsable informatique réalise les interventions de premier niveau [ML1][TF2] et sera l'interlocuteur privilégié de la société d'infogérance.

1- PRESTATIONS ATTENDUES :

- Supervision des serveurs et du réseau :
 - o Supervision du logiciel et matériel (dont OS, AD et console anti-virus)
 - o Maintenance préventive (6 interventions par an)
 - o Maintenance corrective
 - o Assistance téléphonique en français ou via le portail : 8h-19h 5j/7
 - o Supervision des sauvegardes (sur NAS et disque externe)
 - o Création, modification et suppression d'agents et de jobs

- Mise à disposition d'un extranet ouvert au client :
 - o Accès par compte nominatif (pas de compte banalisé) avec attribution de rôles différents selon les profils
 - o Possibilité de lancer une demande d'assistance logicielle (serveur, réseau, bureautique) ou matérielle

- Mise à disposition d'un outil de suivi des incidents et demandes :
 - o Incidents
 - o Demandes : [ML3]
 - Job : création, modification et suppression
 - Agent : création, modification et suppression
 - Restauration des sauvegardes sur un support externe pour le test du Plan de Secours Informatique dans un délai de 24h 1 fois / an

- Le serveur de sauvegarde local est maître d'opérations :
 - Granularité des restaurations : VM, disque virtuel, répertoire et fichier
 - Test de restauration 1 fois / an

- Reporting :
 - Rapport et tableaux de bord quotidien et hebdomadaire
 - Informations souhaitées : [ML4]
 - état des sauvegardes / job
 - volume des sauvegardes /job + / VM
 - état et disponibilité des matériels et logiciels

- Devoir de conseil : le candidat retenu s'engage à :
 - informer les Résidences MAREVA sur l'état de l'art dans le domaine objet du présent marché,
 - préconiser des évolutions qu'il conviendrait de mettre en œuvre,
 - réaliser un audit de cybersécurité annuel incluant l'ensemble du périmètre du système d'information.

3- EXISTANT :

A l'heure actuelle, les Résidences MAREVA disposent d'un parc informatique composé de :

- 1 ESX supportant 5 VM (remplacement prévu en mars 2023) :
 - AD / serveur de fichiers
 - Antivirus Veeam
 - Logiciels
 - TSE
 - Archives

- 1 NAS
- 130 postes (portables et ordinateurs fixes) dont 42 dans l'Active Directory
- Equipement réseau (répartis sur les trois sites) : 3 sonicwall, 10 switches, 25 points d'accès wifi

Les Résidences MAREVA se fournissent chez différents fournisseurs, le prestataire devra être en mesure d'assurer l'infogérance sur tous les types de matériels qui seraient présents ou ajoutés en cours de contrat.

4- ENGAGEMENTS :

- Création et maintenance d'un synopsis d'infrastructure
- Intégrité des sauvegardes et donc leur restauration
- SLA : en fonction de la sévérité de l'incident :
 - temps de prise en charge
 - temps de résolution

- Pénalités si non-respect du SLA

5- REGLEMENTATION APPLICABLE :

Marché public à procédure adaptée, conformément à l'article 28 du Code des marchés publics.

6- CRITERES D'ATTRIBUTION :

- Prix : 35 %
- Prestation : 30 %
- Engagements de service : 35 %

Les Résidences MAREVA se réservent le droit de négocier avec, au maximum, les trois candidats ayant présenté les meilleures offres au regard des critères d'attribution. Une visite sur site est à prévoir.

Documents à fournir lors de la signature de l'acte d'engagement :

- PCA du candidat pour la prestation demandée
- Informations détaillées de la structure du candidat et des compétences disponibles

7- DEBUT DE LA PRESTATION :

Le marché prendra effet le 1 janvier 2023. A cette date, le prestataire devra être en mesure d'honorer le SLA, les conseils, interventions et délais annoncés de retour en activité.

8- INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

Les questions techniques ou administratives peuvent être posées à l'adresse suivante : t.freard@residences-mareva.fr

9- PRESENTATION DE VOTRE PROPOSITION ET DES PLIS :

- 11.1 Présentation de la société
- 11.2 Références de la société dans le domaine objet du marché
- 11.3 Présentation détaillé de la prestation :
 - Outils et technologies utilisés
 - o extranet :
 - fonctionnalités mises à disposition du client
 - droits d'accès et rôles
 - copies d'écran
 - o outil de suivi des demandes et incidents :

- fonctionnalités mises à disposition du client
 - droits d'accès et rôles
 - copies d'écran o modalités du test de restauration
- Présentation des mesures prises pour la sécurité des données :
 - lors du transport vers le site distant (cryptage, VPN...)
 - sur le site distant (sécurité physique des locaux, sécurité de l'infrastructure, confidentialité, adhérence avec d'autres clients)
- SLA :
 - SLA à préciser en fonction de la sévérité de l'incident :
 - temps de prise en charge
 - temps de résolution
 - Pénalités à préciser si non-respect :
 - du SLA
 - des engagements de restauration
- Modalités de reprise des données à préciser
- Méthodologie projet + Planning
- Proposition financière :
 - coût de mise en œuvre
 - redevance annuelle
 - clauses d'évolution
 - coût des travaux par type

11.4 Documents administratifs à joindre à votre proposition

Les offres seront entièrement rédigées en langue française et chiffrées en euro.

Le dossier à remettre par chaque candidat comprendra les pièces suivantes :

- La déclaration du candidat (Modèle DC5) incluant notamment :
 - Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que le candidat a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ou documents équivalents en cas de candidat étranger.
 - Une attestation sur l'honneur que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement et que le candidat se conforme aux dispositions du Code du Travail relatives au respect de l'obligation d'emploi.
 - Une déclaration sur l'honneur selon laquelle le candidat n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir.
 - Les moyens et chiffres d'affaires du candidat au cours des trois dernières années (sauf pour les entreprises nouvellement créées).
 - Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcé(s) à cet effet.

10 - FACTURATION

Les factures seront réglées par mandat administratif.

11- MISE EN ŒUVRE, DUREE ET RESILIATION DU MARCHE :

Le marché sera conclu pour une durée de trois ans.

Une fois la première année révolue, ce marché pourra être résilié moyennant le respect d'un préavis de 3 mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

A la fin du contrat, le candidat retenu s'engage à supprimer toutes les données concernant les Résidences MAREVA, ses agents ou résidents.

Réversibilité : Il est convenu que le candidat facilitera l'obtention sur un support externe de l'ensemble des données sauvegardées et l'outil nécessaire à l'exploitation de ces sauvegardes.

13- CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES & CONTACT

Les plis contenant les offres peuvent être transmis en recommandé à l'adresse suivante :

Résidences MAREVA
26, rue Vincent Rouillé
56000 VANNES

Elles peuvent également être envoyées par e-mail conjointement aux deux adresses ci-dessous :

informatique@residences-mareva.fr

t.freard@residences-mareva.fr

Contact : Thomas Fréard
Responsable informatique
02 97 46 43 54

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES : 05/12/2022 – 17h00

Fait à _____, le _____

Mentions manuscrites
"lu et accepté"

Le Candidat

Le pouvoir adjudicateur