

TDR CONTRAT DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

Article I. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles Le PRESTATAIRE s'engage à fournir les services de :

1. maintenance des unités informatique (PCs, Portales, Imprimantes, onduleurs, fax, téléphone)
2. Maintenance du réseau téléphonique, PABX et branchement des lignes y compris fourniture des câbles
3. maintenance de l'infrastructure réseau (prises, goulottes, câbles, panneaux de brassage, routeurs, switch, fibre optique et liaisons Internet
4. préparation de l'évolution de la plateforme par l'installation de câblage (goulottes câbles, panneaux de brassage, prises réseaux) dans les locaux couverts par le contrat et ajout de switchs et de routeurs et remplacement sur demande du câblage existant
5. service de support

Article II. Définition du service

(a) Maintenance des unités informatique (PCs, Portales, Imprimantes, onduleurs)

La maintenance des unités informatiques consiste à effectuer mensuellement les opérations de maintenance préventives et correctives. Il s'agit en particulier de :

- Effectuer les opérations de maintenance système (défragmentation, nettoyage du registre, état des disques durs, analyse de l'ordinateur, ...)
- Vérification de l'état des unités (dates de validation des licences Antivirus, impression de pages test, vérification des temps de tenu de charge des onduleurs, ...)
- Nettoyage des unités
- La maintenance préventive selon les normes de chaque constructeur.
- La maintenance curative pour rétablir le fonctionnement des équipements dans les délais prévus, soit par réglages, soit par remplacement de sous-ensembles ou d'équipements complets. Les pièces en cas d'acquisition sont à la charge du client.
- Le rechargement des logiciels selon les procédures communiquées par le fournisseur ou le CLIENT.
- La remise en état de fonctionnement de la configuration comprenant unité centrale, lecteur de disquette et de CD-ROM, écran, clavier, souris, carte, imprimante, add-on dans les délais indiqués.
- La réinstallation de l'environnement logiciel des postes clients et des serveurs. Suivant procédures CLIENT.

(b) Maintenance du réseau téléphonique, PABX et branchement des lignes y compris fourniture des câbles

(c) Maintenance de l'infrastructure réseau (prises, câbles, panneaux de brassage, routeurs, switch, et liaisons Internet)

- La remise en place des fiches sur les prises d'alimentation secteur,
- La remise en place des connecteurs à chacune des extrémités des câbles de connexion
- La réparation de toute anomalie ayant pour origine les connecteurs ou les câbles de connexion aux équipements en aval ou en amont, y compris les équipements de transmissions de données
- Les interventions sur les réseaux locaux (matériels et câblages, échange de cartes, boîtes de connexion).
- Le remplacement des câbles quand.

(d) Préparation de l'évolution de la plateforme par l'installation de câblage dans les locaux couverts par le contrat, par l'ajout de switchs et de routeurs.

Les demandes sont transmises par le Client et planifiées dans des délais raisonnables par le PRESTATAIRE.

(e) Service de support

Le Prestataire assure une assistance téléphonique durant les heures ouvrables et dépêchera des techniciens en cas de nécessité.

Article III. Maître d'oeuvre

Le PRESTATAIRE désignera un coordinateur en charge du suivi et de l'application de ce contrat. Ce coordinateur est responsable de la préparation d'états mensuels concernant le nombre d'interventions, leurs natures, les délais de résolution, la liste des travaux de maintenance réalisés par unité et local.

Le Coordinateur s'assure de la disponibilité de ses contacts email, FAX, téléphone fixe portable.

Le Coordinateur s'engage si le Client le demande à utiliser l'outil de gestion des incidents du Client et de l'utiliser comme base de surveillance de la qualité de service.

Le coordinateur reste en permanence sous disposition du Client afin de faciliter le contact et de s'assurer de la bonne tenue de la maintenance. Le Client s'engage à lui fournir bureau.

Article IV. Procédures et délais d'intervention :

La maintenance **préventive** fera l'objet d'une information préalable auprès des services utilisateurs. Le PRESTATAIRE planifiera et organisera cette maintenance en tenant compte des contraintes d'utilisation des équipements .

Le planning des interventions sera déposé selon une périodicité définie au client responsable localement du suivi du contrat.

La maintenance **curative** fera l'objet de demandes d'intervention qui parviendront aux Prestataire par email, Fax, courrier, téléphone ou via l'outil utilisé par le Client pour la gestion des incidents.

Le Prestataire assume la responsabilité de la maintenance des équipements qui sont définis dans l'Annexe 1 et ceux acquis durant l'année, et s'engage à y affecter **des techniciens aptes à assurer le niveau de qualité de service requis.**

Les interventions s'effectueront tous les jours ouvrables et durant les heures ouvrables.

Le délai d'intervention est fixé à :

4 heure, si une unité ou une liaison sont hors service.

8 heures si une imprimante ou un autre équipement est hors service.

4 jours pour les mises à niveau des systèmes

Une semaine pour l'extension de la plateforme et le renouvellement des câblages.

Article V. Pénalités de retard

Les pénalités de retard sont de 1/1000 par jour de retards par rapport aux engagements et au prorata du matériel hors service par rapport au reste.

Article VI. Conditions

Avoir une équipe expérimentée sur l'ensemble des domaines ci-dessus

Le coordinateur de l'équipe qui reste à temps complet à la disposition du département dit être qualifié sur la maintenance, de profil technicien.

Liste des Equipements Couverts par le contrat

Premier Ministère

Type de Matériel	ACER	HP	SONY VIO	KYOCERA	TOSHIBA	IBM	CANON	DELL	AUTRES	MGE	TOTAL	observations
Ordinateurs de Bureau	26	5						3			34	
Ordinateurs Portables	2	1	2		2	4		2			13	
Imprimante		5		7			7				19	
Onduleurs										6	6	
Scanners		6									6	
Téléphone											29	
Fax							10		5		15	
Photocopieurs							2				2	

Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration

Type de Matériel	ACER	HP	SONY VIO	KYOCERA	TOSHIBA	IBM	CANON	DELL	AUTRES	MGE	TOTAL	observations
Ordinateurs de Bureau	86	18				3		3			110	
Ordinateurs Portables	2	4	8		4	6					24	
Imprimante		10		27			7				44	
Onduleurs											14	
Scanners		9					3				12	
Téléphone											40	
Fax							4		3		7	
Photocopieurs		7					2				9	

Liste des locaux couverts

- ✓ Cabinet du Premier Ministre
- ✓ Bureaux des conseillers du Premier Ministre
- ✓ Commission Centrale des Marchés
- ✓ Cabinet du Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration
- ✓ Secrétariat Général du MFPMA
- ✓ Bureaux des conseillers du Ministre MFPMA et chargés de Mission
- ✓ Direction Générale de l'Informatique de l'Administration
- ✓ Direction de l'Administration Electronique
- ✓ Direction des Systèmes d'Information
- ✓ Direction Générale de la Fonction Publique
- ✓ Direction de la Formation et du Perfectionnement
- ✓ Direction des Etudes et de la Réglementation
- ✓ La Direction des Etudes, de la Programmation et de la Coopération
- ✓ La Direction de la gestion des personnels de l'Etat
- ✓ Direction des Affaires Administratives et Financières
- ✓ Direction de la Modernisation de l'Administration

NB. Cette liste est donnée à titre indicatif. Elle sera mise à jour par le prestataire. Après cette mise à jour, un PV sera signé.