

TERMES DE REFERENCE

RELATIF A L'ACHAT D'UNE PRESTATION D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE DU PARC INFORMATIQUE ET DE BUREAU, DES MATERIELS DE BUREAU, DES CABLAGES RESEAUX, CAMERAS VIDEOSURVEILLANCE, TELEPHONIE IP ET SALLES INFORMATIQUES

CHAPITRE I : CLAUSES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

ARTICLE 1 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent bon de commande a pour objet la mise en disposition d'une ressource permanente de niveau technicien informatique, qualifié pour la réalisation des tâches qui lui seront assignées (article 8), dans le cadre de l'entretien et de la maintenance du parc informatique, matériel de bureau et réseau au siège de la CCISTTA et ses annexes.

ARTICLE 2 CONSISTANCE ET LIEUX DES PRESTATIONS

Les prestations à exécuter au titre du présent bon de commande consistent sur l'entretien et la maintenance préventive systématique (MPS), corrective et évolutive (MCE), câblages et équipements informatiques, de bureau et réseau, téléphonie IP, wifi et salle informatique pour le compte de la Chambre de Commerce d'Industrie et de Services TTA.

✓ Les lieux d'exécution des prestations :

Lieu	Adresse
Siège de Tanger	Angle Rues Ibn Taymiya et Hariri, B.P : 411
Annexe Tétouan	Avenue Mohamed V
Annexe Al Hoceima	76 Rue de l'union africaine, Al Hoceima,
Antenne Larache	Lot Al Wafaa N°:195 R.D.C

✓ Horaires d'assistance :

Les interventions seront réalisées pendant les jours ouvrables (8 heures de travail de 8h30 à 16h30). Toutefois, le maître d'ouvrage pourra convenir d'un commun accord avec le Titulaire de tous autres horaires de travail qu'il jugera utile pour le bon déroulement des prestations en respect de 8h de travail.

✓ Engagement de confidentialité :

Le titulaire est tenu de respecter l'obligation de confidentialité pour tous les documents et les informations collectés pendant et après la réalisation de la prestation objet du bon de commande.

Le titulaire s'engage à garder confidentiels les documents, programmes, informations qui lui sont communiqués ou auxquels il a accès à l'occasion de la réalisation des prestations.

Le titulaire s'engage notamment à assurer la confidentialité des informations et des données stockées sur les médias sur lesquels il pourrait intervenir ou qui lui seront confiés ou dont il aurait pris connaissance



Le titulaire garantit que son personnel connaît et respecte ces obligations.

ARTICLE 3 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire externe devra réaliser la prestation conformément à ce qui est indiqué dans l'article 8 ci-dessous.

ARTICLE 4 CHANGEMENT DES INTERVENANTS

Tout changement d'intervention doit être effectué par un profil équivalent en formation et expérience. La CCISTTA se réserve le droit d'accepter ou de non le nouveau profil présenté par le titulaire.

ARTICLE 5 MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement sera effectué après la réalisation des prestations désignés dans les présents termes de références

ARTICLE 6 RECEPRION DES PRESTATIONS

La réception définitive interviendra après satisfaction des obligations indiquées aux articles 3, 4 et 8 du présent « Termes de références »

Une commission de réception technique sera constituée pour vérification quantitatives et qualitatives des prestations effectuées. Ces vérifications porteront sur la conformité des prescriptions techniques et aux clauses techniques exigées. Les prestations effectuées doivent être conformes au bon de la commande.

ARTICLE 7 MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement s'effectuera après la réception des prestations. Le titulaire devra produire 3 exemplaires de factures arrêtées en toutes lettres et comportant sa signature, son cachet et son numéro du compte bancaire RIB (Joindre l'attestation du RIB).

CHAPITRE II : PRESCRIPTIONS TECHNIQUES ET BORDEREAUX DES PRIX-DETAIL ESTIMATIF

ARTICLE 8 LA FICHE SIGNALÉTIQUE DE PRESTATION

- **Champ d'application**

- Délai d'exécution : 3 mois (Après la réalisation des interventions et prestations demandées)
- Lieu : Voir tableau article 2

- **Consistance de la prestation**

Le prestataire s'engage à mettre à la disposition du maître d'ouvrage, une ressource en cas de besoin de niveau technicien informatique, ayant pour mission :

- ❖ Assumer l'entière responsabilité sur ses prestations et les dommages qui pourraient résulter de leur exécution, et ce conformément aux lois, règlements et usages en vigueur.



- ❖ Diagnostic, installation et remplacement des pièces défectueuses (Cartes mères, disques dur SSD, caméras de surveillance....) doivent être incluses dans les réparations et l'entretien du matériel et assurer le bon fonctionnement des différents solutions et équipements
- ❖ Assurer la communication, la fourniture et l'installation des nouveaux correctifs, parue par le constructeur ou demandées par le responsable informatique ou de son représentant, sur simple appel téléphonique, par email ou par whatsapp.
- ❖ La présence en cas de besoin des techniciens dans la CCISTTA, doivent assurée par le titulaire selon les horaires administratifs pour :
 - Remédier aux dysfonctionnements ou messages d'erreurs qui peuvent se manifester
 - Tenue de suivi de comportement des équipements
 - Assistance de l'équipe du maître d'ouvrage.

A : Maintenance Préventive Systématique (MPS) pour chaque annexe de CCISTTA :

Ce service d'entretien comprend :

- Avant le démarrage des travaux, le titulaire est tenu de présenter **son programme d'intervention** concernant la MPS pour le siège de la CCISTTA et ses annexes. Ce programme est soumis à l'approbation préalable du maître d'ouvrage.

Lieu	Nombre d'intervention	Période d'intervention
Siège de Tanger	2	3 mois
Annexe Tétouan	1	
Annexe Al Hoceima	1	
Antenne Larache	1	

- Assurer des visites de Maintenance Préventive dans le siège et les annexes. Le but de ce contrôle périodique est d'assurer un fonctionnement optimum des équipements et d'enrayer les pannes inopinées.

L'entretien préventif doit comporter au moins les services suivants :

- Diagnostic de l'ensemble de l'installation et des équipements du système en utilisant les outils appropriés.
- Détecter les anomalies, messages d'erreurs, usures prématurées et y remédier avant qu'une défaillance ne se produise.
- Le test de bon fonctionnement des logiciels (systèmes d'exploitation, logiciels bureautique et antivirus)
- La vérification des espaces disques occupés et leur nettoyage.
- L'installation des mises à jour des logiciels et systèmes d'exploitation
- Diagnostic Liens réseaux local
- Diagnostic Liens fibres optiques
- Contrôle des onduleurs
- Contrôle du Système de surveillance de l'environnement de la salle technique (Fumée, Température, Humidité, accès, inondation)
- Entretien et maintenance des Caméras de surveillances



- Contrôle de l'enregistrement des caméras
- Contrôle de l'affichage et de la gestion Vidéo
- Entretien et maintenance des bornes Wifi
- Entretien et maintenance des points d'accès
- Contrôle Diagnostic et Sauvegarde des Switch réseaux
- Contrôle de la centrale téléphonique IPBX
- Entretien et maintenance logiciel de la Téléphonie
- Maintenance du Serveur Informatique Dell PowerEdge R930
- Performance des équipements réseaux
- Vérifications et tests
- Contrôle Etat de l'alimentation, composants sensibles,...
- Modification de Règles de bonnes pratiques,
- Apurement Système, et journaux,
- Analyse des alertes,
- Analyse de l'historique des Systèmes,
- Prévoir les problèmes et les défaillances
- **Nettoyage et dépoussiérage de tous les équipements informatiques,**
- Monitoring et contrôle,
- Conseils et recommandations.

B : Maintenance Corrective et Evolutive à chaque demande

- ❖ Assurer les réparations demandées par le responsable informatique ou de son représentant, sur simple appel téléphonique, Whatsapp ou E-mail
- ❖ En général l'entretien curatif a pour objectif de rétablir le fonctionnement normal du système, par exemple :
 - Installation et/ou configuration des systèmes d'exploitation, des logiciels de bureautique et des utilitaires.
 - Application des patches et correctifs au niveau des postes de travail.
 - Installation de périphériques (Lecteur, Imprimante, Scanner, Onduleur, etc....)
 - Configuration des périphériques : carte graphique, son et réseau, etc...
 - Réinstallation, reconfiguration, migration des postes de travail et des périphériques comme PC de bureau, imprimante ou photocopieur... du siège aux annexes et vice versa qui seront à la charge de prestataire.
 - Tentatives de récupération des données de l'utilisateur en cas d'effacement accidentel.
 - Transfert des données de l'utilisateur d'un ordinateur à un autre.

● **Périodicité d'intervention corrective (Niveau de criticité)**

Pour chaque Incident notifié et sur base des informations fournies par le Client, le problème sera qualifié d'un niveau de criticité selon l'échelle suivante :

- **Critique** : Un incident « critique » empêche l'utilisation du matériel ou logiciel dans son ensemble ou bloquant un nombre important de fonctionnalités rendant impossible l'activité du Client avec l'équipement informatique ou du bureau.
- **Elevée** : Un incident de priorité « élevée » empêche l'utilisation d'un sous-ensemble des fonctionnalités vitales du Logiciel perturbant fortement l'activité du Client avec le l'équipement informatique ou du bureau.
- **Moyenne** : Un incident de priorité « moyenne » bloque un sous-ensemble de fonctionnalités de l'équipement informatique ou du bureau soit non vitales soit n'impactant qu'un nombre



limité d'entités métiers permettant à la majorité des activités Client de continuer normalement.

- **Basse** : Un incident de priorité « basse » ne bloque pas l'utilisation du l'équipement informatique ou du bureau.

Priorité	Anomalie	Délai de prise en compte du problème	Temps de résolution pendant les heures de travail
1	Critique	2 heures	- Solution de contournement mise en place dans les 2 heures - Solution satisfaisante mise en place dans les 3 jours ouvrés
2	Elevée	4 heures	- Solution de contournement mise en place dans les 4 heures - Solution satisfaisante mise en place dans les 5 jours ouvrés
3	Moyenne	8 heures	- Solution satisfaisante mise en place dans les 10 jours ouvrés
4	Basse	48 heures	- Solution satisfaisante mise en place dans les 15 jours ouvrés

N.B :

A la suite de chaque Intervention Préventive, Curative et Evolutive, le titulaire est appelé à remettre un rapport d'intervention indiquant :

Le lieu, la date d'intervention, les codes d'inventaire du matériel, le référentiel du matériel maintenu, les opérations effectuées, les références des pièces remplacées, ainsi que les observations, les recommandations et les visas du technicien intervenant à donner au responsable Informatique de la CCISTTA, et ce, dans un délai maximum d'une semaine ouvrable.

ARTICLE 9 LISTE DES EQUIPEMENTS OBJET DU BON DE COMMANDE.

Catégorie	Article	Lieu
Equipements informatiques et de bureau	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Câblage cuivre et armoire	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Câblage Fibre Optique	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache



Salle Technique	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger
Vidéosurveillance	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger
Wifi	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Switching	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Les standards téléphoniques – PABX VOIP et les cartes	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Les postes téléphoniques, postes standard, postes téléphoniques IP	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache
Serveur Informatique	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger
Les cordons de brassages, panneaux de brassages	Tous les équipements installés dans les locaux de la CCISTTA	Siège Tanger Annexe Tétouan Annexe Al Hoceima Antenne Larache

Remarques : La liste ci-dessous est non exhaustive

ARTICLE 10 : MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

Le titulaire s'engage à mettre un technicien qualifié et ayant une expérience dans la gestion des parcs informatiques et des réseaux téléinformatiques et apte à effectuer les travaux demandés en permanence au siège de la CCISTTA et ses annexes pendant les heures ouvrables et toute la semaine sauf samedis, dimanches et jours fériés.

Tout changement du technicien sera soumis à l'accord préalable du maître d'ouvrage. Le maître d'ouvrage se réserve le droit de demander le remplacement de l'agent au cas où ses qualifications s'avéreraient insuffisantes.

ARTICLE 11 : SUIVI ET SURVEILLANCE DES TRAVAUX

Les travaux réalisés par le titulaire feront l'objet d'une réception contradictoire quelle que soit la nature de ces travaux.

