Domotique

Informatique

Multimédia

Sécurité

Cahier des charges

Besoins informatiques :

Ecole Marie-Thérèse Prigent

Ecole de Kerenot

PLOUGASNOU

11/05/2015

Ker-Tech

Habitat & Technologie

Table des matières

INTRODUCTION – Nature de la consultation 3
PREMIERE PARTIE – BESOINS MATERIELS 4
1. *Les postes fixes* 4
2. *Les postes serveurs* 4
3. *Les postes portables* 5
4. *Les Imprimantes* 5
5. *Installation et mise en service* 5
6. *Quantité et affectation :* 6
DEUXIEME PARTIE – SUPPORT 7
1. *Durée du contrat de support :* 7
2. *Périmètre qui devra être couvert par le contrat :* 7
3. *Lieux d'intervention :* 7
4. *Nature des prestations demandées :* 7
5. *Fonctionnement - Qualité – Amélioration continue* 9

INTRODUCTION – Nature de la consultation

Le présent cahier des charges concerne :

- la fourniture de matériel informatique
- le support des moyens informatiques des écoles de la commune de Plougasnou.

Il comporte par conséquent deux parties distinctes auxquelles il conviendra de répondre en deux offres séparées.

PREMIERE PARTIE – BESOINS MATERIELS

1. Les postes fixes

Configuration minimale requise :

- Processeur Intel core i5
- Mémoire vive (RAM) : 4 Go
- Disque dur : 500 Go
- Ecran 20 "
- Clavier
- Souris
- MS Windows
- Antivirus
- MS Office Educ
- Garantie 2 ans

2. Les postes serveurs

Configuration minimale requise :

- Processeur Intel core i5
- Mémoire vive (RAM) : 4 Go
- **2 x Disque dur : 500 Go (1 DD principal, 1DD de sauvegarde)**
- Ecran 20 "
- Clavier
- Souris
- MS Windows
- Antivirus
- MS Office Educ
- Garantie 2 ans

3. Les postes portables

Configuration minimale requise :

- Processeur Intel core i3
- Mémoire vive (RAM) : 4 Go
- Disque dur : 250 Go
- Ecran 15" full HD
- Prise HDMI
- Souris
- Sacoche
- MS Windows
- Antivirus
- MS Office Educ
- Garantie 2 ans

4. Les Imprimantes

Jet d'encre

- Multi-fonction Scanner / jet d'encre
- Couleur
- A4
- Garantie 2 ans
- proposer plusieurs modèles en indiquant le prix des consommables

Laser

- Couleur
- A4
- Garantie 2 ans
- proposer plusieurs modèles en indiquant le prix des consommables

5. Installation et mise en service

La fourniture du matériel devra être accompagnée d'une prestation pour :

- l'installation physique du matériel sur site (déballage, câblage ...)
- la configuration réseau
- la configuration des imprimantes
- l'installation de l'OS et de l'antivirus
- l'installation des logiciels demandés

6. Quantité et affectation :

	Ecole Marie-Thérèse Prigent	Ecole Kerenot
Poste PC fixe	7	9
Poste serveur		1
Poste PC portable	2	1
Imprimante Jet d'encre	1	
Imprimante Laser	1	

DEUXIEME PARTIE – SUPPORT

1. Durée du contrat de support :

Le contrat sera proposé pour une durée de 1 an renouvelable.

2. Périmètre qui devra être couvert par le contrat :

Un inventaire du parc informatique devra être réalisé au démarrage du contrat et contiendra tous les composants couverts par le contrat :

- Les postes de travail
- Les moyens d'impression
- Les équipements réseaux actifs
- Les divers périphériques

Un processus devra permettre de rajouter tout nouvel achat (prévoir un mode déclaratif des nouveaux équipements).

Cet inventaire sera renouvelé annuellement.

Le contrat devra prévoir en option la mise sous maintenance du parc existant.

3. Lieux d'intervention :

Le contrat sera applicable indistinctement dans les deux écoles de Plougasnou :

- Ecole Marie-Thérèse Prigent
- Ecole de Kerenot (Plougasnou)

4. Nature des prestations demandées :

6.1 <u>Maintenance matérielle :</u>

La maintenance matérielle concernera le parc décrit dans l'inventaire matériel de début de contrat.

La maintenance consistera en l'intervention sur site pour dépannage et/ou remplacement (selon garantie).

6.2 Maintenance logicielle sur les produits principaux :

La maintenance logicielle se fera sur site et/ou par téléphone et concernera essentiellement :

- MS Windows
- MS office
- L'Anti-virus
- Le réseau (partage des ressources, imprimantes)
- L'impression

6.3 Assistance utilisateurs :

Il sera prévu tout type d'assistance pour les utilisateurs :

- Installation ou transfert de poste
- Dépannage en cas d'infection virale
- Support à distance (hot line) couvrant les problèmes d'OS, d'impression, de réseau
- Intervention sur site en cas de problème bloquant non soluble à distance

6.4 Administration et prestations :

Certaines tâches devront être réalisées de manière préventive :

- Administration du réseau (y compris câblage)
- Administration des postes de travail
- Administration de la sécurité (y compris traitement curatif des infections virales)
- Maintenance préventive (visite périodique, ...)
- Sauvegardes

6.5 Délais de prise ne compte des demandes de support :

- En cas de problème réseau bloquant : H+4
- En cas de problème serveur bloquant : H+4
- En cas de problème sur un poste de travail enseignant : J+1
- En cas de problème sur un poste de travail élève : J+3
- En cas de problème d'impression : J+1

6.6 Processus de déclenchement du support :

Il conviendra de préciser dans la réponse le processus détaillé de déclenchement du support pour tous les cas de figure couverts par le contrat.

Préciser en particulier le mode d'alerte (mail, téléphone, ...), l'organisation mise en oeuvre pour répondre à ces demandes (localisation, mutualisation, ...) ainsi que les processus dit d' "escalade" en cas crise grave.

5. Fonctionnement - Qualité – Amélioration continue

Il devra être décrit dans le contrat de service :

- Le principe de fonctionnement du contrat (date de l'inventaire, réunions, décisions ...)
- La méthode permettant l'amélioration continue de la qualité du support et de l'expérience des utilisateurs (bilan des interventions, questionnaires de satisfaction etc ...)