



## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

Location et maintenance de matériel informatique  
pour les écoles

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>CADRE DU MARCHÉ .....</b>	<b>3</b>
1.1	OBJET ET DUREE DU MARCHÉ .....	3
<b>2</b>	<b>LE CADRE GENERAL DES MISSIONS .....</b>	<b>4</b>
2.1	CONTEXTE.....	4
2.2	EQUIPEMENTS ISSUS DE LA SECONDE MAIN .....	4
2.3	PLANNING PREVISIONNEL .....	4
2.4	ENVIRONNEMENT TECHNIQUE .....	5
<b>3</b>	<b>PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>6</b>
3.1	INSTALLATION ET SERVICES.....	6
3.2	MATERIELS A FOURNIR.....	6
3.3	LES DONNEES UTILISATEURS .....	6
3.4	LA GESTION DES ACCES ET DES MOTS DE PASSES .....	7
3.5	LA GESTION DES APPLICATIONS/LOGICIELS PEDAGOGIQUES.....	7
3.6	FORMATION INITIALE DES UTILISATEURS.....	7
3.7	ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS .....	7
3.8	MAINTENANCE PARC INFORMATIQUE .....	8
3.8.1	Maintenance Préventive : .....	8
3.8.2	Maintenance Curative : .....	8
3.9	REUNIONS TITULAIRE/COMMUNE.....	9
3.10	GESTION DES LIVRAISONS .....	9
3.11	REMPLACEMENT DE MATERIEL.....	9
3.12	DEMENAGEMENT D'UNE ECOLE OU D'UNE CLASSE .....	9
3.13	GESTION DU RECYCLAGE DU MATERIEL DEFECTUEUX OU INUTILISE.....	9
3.14	RAPPORT DE REVERSIBILITE.....	10

# **1 CADRE DU MARCHÉ**

## **1.1 OBJET ET DUREE DU MARCHE**

L'objet du marché comprend **l'ensemble des moyens et prestations nécessaires au maintien en condition opérationnelles des équipements informatiques**, ainsi que l'assistance et accompagnement des utilisateurs du parc informatique déployé dans les deux groupes scolaires publics de la ville de Jurançon.

Il s'agit pour le prestataire de suivre et exécuter l'ensemble des interventions concernant le parc informatique des écoles.

Le périmètre d'action du prestataire est le suivant :

- La fourniture de matériel informatique, en location avec possibilité de rachat. (Variante possible : achat des équipements par la Commune)
- L'installation de ce matériel sur les sites
- La maintenance de l'intégrité du parc et de l'infrastructure nécessaire à son fonctionnement
- L'assistance/formations aux utilisateurs et à l'accompagnement de ces derniers à l'utilisation du matériel fourni
- La fourniture de services divers liés à l'évolution du parc informatique

La durée de ce marché est de **4 ans**.

## 2 LE CADRE GENERAL DES MISSIONS

### 2.1 CONTEXTE

Les 4 écoles concernées par le marché présentes les caractéristiques suivantes :

Ecole	Nombre d'élèves	Nombre de classes
Maternelle Louis Barthou	110	4
Elémentaire Louis Barthou	160	7
Maternelle Jean Moulin	70	3
Elémentaire Jean Moulin	90	4

La Commune de Jurançon assumait jusqu'ici l'achat direct des équipements informatiques installés dans ses 2 groupes scolaires publics, la maintenance des matériels étant assurée par un agent municipal technicien informatique. Suite au départ de cet agent, la Commune souhaite confier à un prestataire externe « expert » la fourniture des matériels, l'assistance aux utilisateurs, ainsi que la maintenance des équipements.

Les équipements informatiques qui sont déployés dans nos 2 groupes scolaires sont aujourd'hui en grande partie obsolètes (Cf Audit du parc réalisé en décembre 2024). Le matériel est ancien et/ou dispose de performances techniques non adaptées aux « normes » actuelles (ex : Système d'exploitation Windows 7 ; Windows XP) ; la maintenance de ces équipements n'a pas pu être réalisée de manière régulière et professionnelle ces dernières années pour les raisons évoquées ci-dessus.

La Commune ne souhaite pas acquérir directement les équipements informatiques déployés dans les écoles mais envisage une location des matériels auprès du prestataire.

Les candidats qui le souhaitent pourront cependant chiffrer le coût que pourrait représenter pour la Commune l'achat des équipements.

### 2.2 EQUIPEMENTS ISSUS DE LA SECONDE MAIN

Les équipements suivants à fournir peuvent être issus de la seconde main :

- PC portable modèle « élève »
- PC fixe modèle « salle de classe »
- PC portables modèles « directeurs »

Dans ce cas, le candidat précise dans l'annexe 2 les matériels concernés, ainsi que les conditions dans lesquelles ces matériels ont été testés (certificats fournis le cas échéant), ainsi que les conditions de garantie.

### 2.3 PLANNING PREVISIONNEL

L'annexe 1 décrit la totalité des matériels à renouveler dans les 2 groupes scolaires.

Le remplacement des équipements ne se fera pas en même temps dans toutes les écoles.

Certains matériels (souris, clavier, écrans) ne seront pas remplacés si l'état général des équipements en place est jugé satisfaisant par le titulaire et les utilisateurs, et si cela ne constitue pas un frein au déploiement de nouveaux équipements.

Les actions suivantes devront être réalisées avant le 1<sup>er</sup> juin 2025:

Pour les 2 écoles élémentaires :

- Le remplacement de tous les PCs « salle de classe »
- Le déploiement d'une « classe mobile » (et formation des enseignants à son utilisation)

- La mise en place d'un espace de stockage sécurisé interne à l'école
- La mise en place des outils d'administration « à distance » des PCs déployés

Pour les 2 écoles élémentaires et les 2 maternelles:

- Le remplacement des PCs utilisés par les directeurs
- La révision/maintenance/réglage des vidéoprojecteurs déjà en place
- L'installation de tous les tableaux blancs supplémentaires nécessaires

Le reste des matériels listés dans l'annexe 1 sera déployé selon un ordre de priorité et une temporalité qui reste à définir avec la collectivité.

Il est entendu que les dates de déploiement des nouveaux matériels ainsi que la formation/accompagnement des utilisateurs à ces nouveaux matériels seront planifiées avec les utilisateurs concernés (équipes enseignante et services techniques de la ville) – vraisemblablement sur des périodes de vacances scolaires et/ou mercredi et/ou après la classe en semaine (à partir de 16h30). Le titulaire s'engage à se rendre disponible sur ces plages horaires.

Du fait du remplacement progressif (dans le temps) des équipements, le titulaire devra assurer à la fois la gestion/maintenance d'équipements « anciens » (ceux déployés actuellement), ainsi que ceux qu'il va installer au fur et à mesure du contrat.

## **2.4 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE**

Dans le cadre d'une bonne gestion du service numérique sur son territoire, la Commune de Jurançon confie, en application de l'article L. 5216-7-1 du CGCT, la gestion de ses services numériques à la Direction du Numérique de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées (CAPBP).

La CAPBP est en charge des activités du domaine numérique suivantes, pour le compte de la Commune dans les 4 écoles :

- L'installation et le paramétrage des équipements réseaux permettant un accès internet à très haut débit dans toutes les salles de classe
- L'installation et le paramétrage d'un réseau sans fil dédié dans les groupes scolaires de la commune, reposant sur la mise à disposition de bornes Wifi.
- L'installation et la maintenance d'un système d'accès sécurisé à internet (Firewall – proxy avec filtrage d'URL). Le système de filtrage d'URL respecte les préconisations d'usage données par l'éducation nationale et la réglementation sur la protection des mineurs. Le système d'accès sécurisé à Internet respecte toutes les normes en vigueur imposées par l'état concernant la mise à disposition d'un accès Internet au public (RGPD, CNIL...).
- La mise à disposition / installation / maintenance et gestion des équipements de téléphonie fixe (voix sur IP),
- La mise à disposition / installation / maintenance et gestion de copieurs/scan
- La configuration et la mise en place d'un logiciel de prise en main à distance pour que le titulaire puisse maintenir le parc informatique PC des écoles.

Pour toutes les activités décrites ci-dessus, la CAPBP utilise un centre d'appel multi-canal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et les demandes des utilisateurs « commune », mais auquel les enseignants/directeurs n'ont pas directement accès.

Dans le cadre du présent accord cadre, la CAPBP s'engage à mettre à disposition un accès au Front Office de sa plateforme de déclaration d'incidents au titulaire que la Commune aura retenu dans le cadre du marché. A ce titre, un compte sera créé à la demande de la Commune au profit du titulaire, lui permettant ainsi de déclarer et suivre ses demandes.

Le titulaire sera désigné comme l'interlocuteur unique et « technique » de la CAPBP dans le suivi des demandes ou incidents relevés par les utilisateurs « école » (enseignants, directeurs) sur les domaines cités ci-dessus (accès réseau internet, téléphonie fixe / wifi, copieur-scan).

Les agents des services techniques de la Commune n'interviennent, en lien avec la gestion du parc informatique que sur les missions suivantes :

- Ajout/suppression d'une prise électrique
- Ajout/suppression d'une prise RJ45
- Accompagnement au déménagement/emménagement d'une salle de classe

Le titulaire a un rôle majeur auprès des utilisateurs du parc informatique école dans l'explication du « qui fait quoi » en matière d'intervention sur le parc informatique, entre la CAPBP, la Commune et son propre périmètre d'intervention.

### **3 PRESTATIONS ATTENDUES**

#### **3.1 INSTALLATION ET SERVICES**

Le titulaire aura à sa charge :

- La gestion des livraisons du matériel en relation directe avec les fournisseurs retenus
- La pose, les raccordements et la mise en service de tous les matériels (ordinateurs, vidéoprojecteurs, tableaux blancs, équipements réseaux, etc.),
- La réalisation des tests de bon fonctionnement validés par l'utilisateur.
- L'installation, la mise à jour des logiciels de sécurité / antivirus qui devront être conformes à la politique de sécurité définie par la Direction du Numérique de la CAPBP (accès au réseau)

Pour les PCs destinés aux enseignants et directeurs, le titulaire configure les postes informatiques pour permettre :

- Aux directeurs d'accéder à la boîte mail @ac-bordeaux.fr
- La reprise des « favoris » et « raccourcis » internet créés sur les anciens postes de travail
- La reprise des données sauvegardées sur les anciens postes de travail
- L'accès et l'utilisation par les directeurs et enseignants de l'Espace Numérique de Travail Alienor

#### **3.2 MATERIELS A FOURNIR**

La liste complète de tous les équipements/matériels à fournir est détaillée dans l'annexe 1.

Lors du remplacement d'un équipement ou mise en place d'un nouveau matériel, les petites fournitures/consommables (ex : câbles) sont à fournir par le titulaire.

Les fournitures complémentaires ou supplémentaires (en dehors de celles nécessaires au fonctionnement du matériel déployé lors de son installation) seront facturées à part (Cf Bordereau des Prix Forfaitaires).

#### **3.3 LES DONNEES UTILISATEURS**

Le titulaire gère la mise à disposition aux utilisateurs d'un espace de stockage partagé sur le réseau, via un serveur de fichier. Il aura en charge la gestion de ces données tant en termes de gestion des droits d'accès que de sauvegarde.

La volumétrie maximale est fixée à 10 To par école.

Celle-ci sera répartie pour 3 comptes (Directeur, enseignant, élève) avec un espace de stockage distinct par compte.

Le prestataire présentera dans son mémoire technique la ou les solutions qu'il proposerait de mettre en place et comment celles-ci seront gérées. La solution finale sera choisie en commun accord avec la commune de Jurançon.

Pour la sauvegarde des postes actuels, la méthodologie souhaitée est la suivante :

- Déploiement du NAS
- Sauvegarde des données sur le NAS (via un agent ou manuellement)
- Classification des données sur le NAS (par enseignant ou par poste)
- Vérification de l'intégrité de la sauvegarde
- Mise en place de l'accès à ces données depuis les nouveaux postes

Si une autre méthode est envisagée celle-ci devra être décrite dans le mémoire technique.

### **3.4 LA GESTION DES ACCES ET DES MOTS DE PASSES**

Tout équipement sera protégé par un mot de passe (Postes informatique). La politique de gestion de ces mots de passe sera à discuter avec la Commune.

Le matériel mis à disposition des utilisateurs devra avoir un accès administrateur et un accès utilisateur paramétrés.

L'accès administrateur ne sera accessible que par le prestataire, la Commune (Services techniques) ou la Direction du numérique de la CAPBP.

### **3.5 LA GESTION DES APPLICATIONS/LOGICIELS PEDAGOGIQUES**

En plus du système d'exploitation, le titulaire gère également l'installation et la mise à jour des logiciels / applications pédagogiques utilisées par les enseignants.

Avant l'installation des nouveaux PCs, le titulaire établit, avec les enseignants et le directeur, la liste des logiciels à redéployer sur les nouveaux postes.

Avant l'installation de tout nouveau logiciel ou application, le titulaire :

- Vérifie auprès des services académiques (Correspondant numérique) que les logiciels ou applications demandés font partie de la liste recommandée par l'Education Nationale
- Vérifie auprès de la Direction du Numérique de la CAPBP que l'installation du logiciel en question ne compromet pas la sécurité du réseau de l'école.

### **3.6 FORMATION INITIALE DES UTILISATEURS**

Le titulaire assurera, dans chaque école, au lancement du projet, un temps avec l'équipe enseignante afin :

- De présenter l'environnement de travail mis en place,
- D'expliquer le fonctionnement des nouveaux matériels déployés (si changements importants par rapport aux matériels jusqu'ici utilisés),
- D'expliquer les contraintes d'usage mise en place s'il y en a (ex : gestion des mots de passe), la gestion des données utilisateurs,
- D'expliquer le fonctionnement de l'assistance utilisateur
- D'expliquer les bonnes pratiques (ex : les données doivent être centralisées et non stockées sur les PCs sauf si ces derniers sont synchronisés avec un espace de stockage. Ex : NAS)

La planification de ces sessions se fera avec le directeur de chaque école, et le cas échéant, le correspondant numérique de l'éducation nationale. Le prestataire décrira dans son mémoire comment il envisage ce point et le temps qu'il compte y consacrer.

### **3.7 ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS**

Le titulaire assure, dans chaque école, une fois par an, un temps avec l'équipe enseignante afin :

- De vérifier la connaissance de l'environnement de travail mis en place,
- De vérifier la connaissance du fonctionnement des vidéoprojecteurs (éventuellement des panels),
- D'expliquer les contraintes d'usage mise en place s'il y en a, la gestion des données utilisateurs,
- D'accompagner les utilisateurs sur les nouveaux usages et les évolutions des systèmes mis en place,
- D'expliquer le fonctionnement du support utilisateur
- De vérifier l'application de bonnes pratiques (Ex : Pas de Post-it avec les mots de passe sur les PC, Enregistrement des données au bon endroit) et faire remonter l'information au référent à la mairie le cas échéant.

La planification de ces sessions se fera avec le directeur de chaque école. Le prestataire décrira dans son mémoire comment il envisage ce point et le temps qu'il compte y consacrer.

### **3.8 MAINTENANCE PARC INFORMATIQUE**

#### **3.8.1 Maintenance Préventive :**

La maintenance préventive consiste à réaliser toutes les actions permettant d'éviter la survenue d'anomalies sur les équipements, réseaux et logiciels pris en charge. Aussi, le titulaire devra à chaque vacances scolaires (soit par prise en main à distance, soit lors des visites sur site) réaliser notamment les maintenances suivantes :

- Installer les mises à jour système sur l'ensemble des appareils du périmètre du présent marché
- Installer les mises à jour des logiciels
- Vérifier les mises à jour des anti-virus
- Vérifier le bon fonctionnement des équipements et des réseaux

La planification de cette maintenance se fera avec le directeur de chaque école en accord avec la commune. Pour chaque action de maintenance, le titulaire informera du temps nécessaire et de sa périodicité.

#### **3.8.2 Maintenance Curative :**

Concernant la maintenance des équipements et de l'architecture, le titulaire s'engagera à fournir un n° d'incident lors du déclenchement de la demande de l'utilisateur (téléphone, mail...) pour permettre une traçabilité.

##### Concernant l'assistance aux utilisateurs :

Le titulaire s'engage à répondre à toutes demandes concernant les équipements du parc informatique, que ce soit pour du dépannage (matériel défectueux) ou des questions sur l'utilisation « courante » des matériels.

Le cas échéant, le titulaire transmet et reformule la demande vers le bon interlocuteur (Direction du numérique CAPBP ou service technique de la Commune).

Le titulaire s'engage à mettre en place une « hotline », dans la mesure du possible accessible de 8h à 18h, du lundi au vendredi durant tous les temps scolaires. Il ne sera pas tenu de l'assurer durant les congés scolaires exception faite de la rentrée de septembre pendant laquelle le service de hotline devra être disponible une semaine avant la rentrée officielle des enseignants.

En cas d'incident ou dysfonctionnement d'un équipement, le titulaire doit mettre à disposition des utilisateurs un mail unique ou une plateforme spécifique permettant aux usagers de transmettre une « déclaration d'incident » (système de « ticket d'assistance »). Il doit y avoir une traçabilité (horodatage) de la demande et des réponses apportées par le titulaire.

Le prestataire décrit précisément dans son mémoire technique le fonctionnement du système de déclaration d'incident et le délai de réponse maximum sur lequel il s'engage.

À tout moment, la Commune doit pouvoir avoir accès :

- À un récapitulatif des demandes ou incidents en cours
- À un récapitulatif des demandes ou incidents traités

Après le diagnostic effectué et si le simple appel ne suffit pas à résoudre la demande, le prestataire pourra proposer plusieurs modes d'intervention : télémaintenance ou déplacement sur site.

Si la résolution de l'incident ou de la demande implique des frais pour la Commune, une validation sera nécessaire avant toute intervention.



### **3.9 REUNIONS TITULAIRE/COMMUNE**

Un rendez-vous dont la périodicité sera à établir (minimum 1 par an) sera programmé entre le représentant du titulaire et la commune pour faire un point sur le fonctionnement du contrat, les problématiques rencontrées, les nouveaux besoins, etc.

Le titulaire fournira à cette occasion l'ensemble des documents représentant l'activité liée au contrat :

- Activité du titulaire en termes quantitatif (nombre d'interventions totales, résolues par téléphone, télémaintenance ou sur site, respect des délais).
- L'inventaire du parc avec les modifications apportées depuis le point précédent (Numéro de série des postes, Mots de passe des équipements, Logiciels installés et leur version etc...).

L'ensemble de ces rapports sera présenté par école et par mois dans un format numérique exploitable (xls).

Lors de ces réunions, le titulaire fera état le cas échéant :

- Des besoins de formation des utilisateurs
- Des propositions techniques et planifications possibles pour le déploiement de nouveaux équipements

### **3.10 GESTION DES LIVRAISONS**

La réception des commandes de matériel est de la responsabilité exclusive du titulaire avec son fournisseur.

Aucun frais de livraison ne sera facturé à la Commune. La mise à la déchetterie des emballages des matériels est à la charge du titulaire.

Toute livraison de matériel sur les sites des écoles doit faire l'objet d'une planification concertée avec de le directeur/directrice de l'école concernée et la ville de Jurançon (service technique).

En cas de nécessité de disposer d'un espace de stockage temporaire des matériels entre la date de livraison et l'installation effective sur site, le titulaire informe au préalable la Commune. Ce stockage temporaire ne doit pas dépasser 1 semaine.

### **3.11 REMPLACEMENT DE MATERIEL**

Tous les équipements ou matériels défectueux, quel que soit le motif de panne, doivent être remplacés. Le prestataire indique dans son mémoire technique dans quels délais et moyens déployés pour le remplacement sur site du matériel (sa réparation éventuelle).

### **3.12 DEMENAGEMENT D'UNE ECOLE OU D'UNE CLASSE**

Dans le cas d'un déménagement d'une école ou de plusieurs classes dans une école, le titulaire devra procéder à l'enlèvement du matériel informatique en place et procèdera à sa réinstallation dans les nouveaux locaux désignés par la Commune.

### **3.13 GESTION DU RECYCLAGE DU MATERIEL DEFECTUEUX OU INUTILISE**

Le prestataire devra obligatoirement :

- Etablir un listing détaillé des équipements concernés par la mise au rebut ou éligible à une vente en seconde main
- Réaliser l'effacement de toutes les données enregistrées sur les disques durs avant mise au rebut

Concernant cette mission, la variante « gestion de la fin de vie des équipements » est proposée. Le titulaire assure dans ce cas pour le compte de la Commune :

- La collecte des équipements (depuis le site des écoles) destinés à la mise au rebut
- Le transport jusqu'au point de recyclage (présentation d'un justificatif de destruction à la Commune)
- Réalise, le cas échéant, une estimation des équipements
- Propose, le cas échéant, leur rachat ou oriente la Commune vers des acheteurs spécialisés potentiels

### **3.14 RAPPORT DE REVERSIBILITE**

Dans les deux derniers mois précédant la fin de la période d'exécution du marché, un rapport de réversibilité devra être fourni au service gestionnaire contenant :

- Les configurations des matériels
- Les configurations des réseaux
- Les configurations des logiciels
- L'ensemble des mots de passe et codes d'accès