

REPUBLIQUE TUNISIENNE

Ministère de l'Enseignement Supérieur, et de la Recherche Scientifique

Université de Carthage

Institut des Hautes Etudes Commerciales de Carthage



CONSULTATION N° 19/2024 pour :

La maintenance du réseau Informatique de l'IHEC

Août 2024

Dans le cadre de l'Amélioration de son réseau informatique, l'IHEC invite, par la présente demande, les soumissionnaires à fournir leurs offres techniques et financières pour la maintenance du réseau informatique de l'IHEC Carthage

Les soumissionnaires intéressés sont invités à télécharger gratuitement le dossier de la consultation sur le site web de l'IHEC : www.ihec.rnu.tn

L'envoi des offres se fera sous enveloppe cachetée portant obligatoirement la mention «Ne pas ouvrir»
CONSULTATION N° 19/2024

L'enveloppe devra être adressée sous pli fermé au nom de M. Le directeur de l'IHEC **IHEC-Carthage - Rue Victor Hugo, Carthage Présidence, 2016** par voie postale recommandée ou par rapide-post ou déposée directement au Bureau d'Ordre de l'IHEC contre récépissé. La date limite de remise des offres est fixée au : **03 septembre 2024 à 12.00 h.** passé ce délai, aucune offre ne pourra être acceptée.

L'enveloppe comprend les éléments suivants:

- 1) Le cahier des charges dûment signé et paraphé par le soumissionnaire dans toutes ses pages. La signature avec son nom et prénom, sa fonction et la date ainsi que le cachet à la fin de la dernière page.
- 2) Le tableau des spécifications techniques (en annexe) dûment rempli (le soumissionnaire peut écrire un OUI s'il veut fournir les spécifications demandées).
- 3) Le bordereau détaillé des prix toutes taxes comprises selon le modèle en annexe.

NB : Toute offre ne comportant pas les pièces suscitées sera éliminée.

Cahier des charges
MAINTENANCE RESEAU
INFORMATIQUE

Août 2024

Table des matières

Sommaire

1 Introduction	3
1.1 Objectifs.....	3
1.2 Services attendus.....	3
1.3 Identification des parties	3
1.4 Durée	3
1.5 Critères d’attribution	3
1.6 Date limite de remise des offres.....	3
1.7 Modalités de règlement	3
1.7.1 Révision du prix.....	4
2 Description de l’existant.....	4
2.1 Contexte	4
2.2 Description de l’infrastructure existante et des services associés	4
2.2.1 Réseau informatique.....	4
2.2.2 Postes clients	4
2.2.3 Sécurité des postes	5
2.2.4 Serveur.....	5
2.2.5 Imprimantes et scanner	5
2.3 Description des applications existantes.....	5
2.3.1 Application bureautiques.....	5
2.3.2 Applications métiers et progiciels.....	5
3 Description des prestations attendues	5
3.1 Maintenir en condition opérationnelle l’infrastructure informatique de l’IHEC Carthage.	5
3.1.1 Prestations attendues concernant le réseau informatique	5
3.1.2 Prestations attendues concernant l’infrastructures serveur et postes de travail	6
3.1.3 Prestations de conseil dans l’évolution de l’informatique	6
3.2 Concernant les applications et progiciels du parc informatique	6
Sauvegarde et restauration des données	6
3.3 Gestion des incidents.....	7
4 Suivi.....	7
5 Périmètre	7

1 Introduction

Ce document a pour objet de décrire les clauses techniques particulières concernant la maintenance du réseau informatique de l'IHEC Carthage ainsi que le matériel connecté au réseau.

1.1 Objectifs

L'IHEC Carthage a décidé de confier la maintenance de son réseau informatique ainsi que le matériel connecté au réseau afin de bénéficier des compétences d'un prestataire spécialisé et de s'assurer un service professionnel au meilleur coût.

1.2 Services attendus

Les prestations demandées dans le cadre de cet appel à la concurrence sont les suivantes :

- Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure du réseau informatique de l'IHEC Carthage.
- Maintenir en condition opérationnelle le matériel informatique connecté du réseau de l'IHEC Carthage (imprimantes et scanners uniquement)
- Conseiller l'IHEC dans l'évolution de son parc informatique.
- Fournir un suivi des prestations réalisées.

1.3 Identification des parties

Les parties sont l'IHEC Carthage et le prestataire.

1.4 Durée et résiliation

La durée est d'un an à compter de la date de sa notification.

A l'échéance du terme, l'IHEC Carthage pourra décider de le reconduire d'année en année.

Si l'IHEC décide de la non reconduction du contrat, l'IHEC Carthage informera par écrit le prestataire, 15 jours avant la fin de la durée de validité du contrat.

1.5 Critère d'attribution

L'offre sera attribuée au soumissionnaire qui présentera l'offre la moins disante.

Le soumissionnaire sélectionné signera avec l'IHEC Carthage un contrat de maintenance élaboré par l'IHEC et contenant les travaux demandés inclus dans le présent cahier des charges.

1.6 Modalités de règlement

La prestation fera l'objet d'un paiement par virement administratif sur présentation d'une facture mensuelle.

1.7 Révision du prix

Le prix sera ferme pendant les trois premières années d'exécution du contrat.

2 Description de l'existant

2.1 Contexte

L'IHEC Carthage se situe à Rue Victor Hugo – 2016 Carthage présidence.

L'infrastructure de l'IHEC pourra évidemment évoluer en fonction des besoins.

2.2 Description des services associés

2.2.1 Réseau informatique

L'IHEC dispose d'un réseau LAN et d'un réseau WIFI. Le prestataire a la charge de veiller au bon fonctionnement du réseau LAN et Wifi

2.2.2 Serveur

Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir en condition opérationnelle le serveur mis en œuvre par l'IHEC Carthage de façon à assurer un bon niveau de disponibilité, de performance et de sécurité.

2.2.3 Imprimantes et scanners

Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir les imprimantes et les scanners en condition opérationnelle à l'exception du remplacement des consommables qui est assuré par l'IHEC Carthage.

3 Description des prestations attendues

3.1 Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique de l'IHEC Carthage.

3.1.1 Prestations attendues concernant le réseau informatique

Le prestataire aura pour mission :

- De veiller au bon fonctionnement du réseau local.
- De veiller au bon fonctionnement des équipements de commutation, de routage et de sécurité.
- D'assurer les interventions curatives ou préventives.
- De connecter les équipements sur le réseau local.
- Les délais d'intervention sont ceux précisés dans la gestion des incidents.

• **La maintenance préventive :**

Elle consiste en une visite sur site afin de contrôler le réseau informatique et sa bonne utilisation. Un entretien lors de cette intervention consistera à entretenir systématiquement tous les équipements matériels et logiciels de tout le système réseau LAN. Cette intervention est définie de la manière suivante :

- ❖ Vérifier et tester le bon fonctionnement du réseau LAN et Wifi.
- ❖ Nettoyer et dépeussier les composants intérieurs et extérieurs des équipements
- ❖ Vérifier les connexions des différentes composantes du système réseau LAN et Wifi
- ❖ Vérifier s'il existe des pièces défectueuses
- ❖ Vérifier l'installation électrique faisant partie de la solution
- ❖ Nettoyer et lubrifier les pièces mécaniques
- ❖ Tester le bon fonctionnement des logiciels composants du réseau LAN et Wifi

Cette maintenance sera l'occasion de relever le dysfonctionnement des matériels.

• **Maintenance Curative :**

- Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement.

En cas de panne ou problème dans le réseau LAN et Wifi de l'IHEC Carthage, le fournisseur s'engage à intervenir pendant les heures de travail conformément aux horaires suivants dans un délai ne dépassant pas les 04 heures pour diagnostic dans le cas critique, ne dépasse pas les 08 heures dans le cas des pannes mineurs, ne dépasse pas 24 heures dans le cas de panne à faibles incidences pour diagnostic :

Du lundi au Vendredi : de 08 :30 à 17 :00

Ramadan et été : de 08 :00 à 15 :00

Elle comprend :

- ❖ L'assistance téléphonique ou le client suit les indications données par un technicien par téléphone.
- ❖ L'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toute panne matérielle (pièces non comprises)

● **Entretien préventif**

Durant le présent contrat le fournisseur s'engage à maintenir tous les équipements du réseau LAN et Wifi en bon état de fonctionnement en effectuant sur appel du client les opérations d'entretien et de dépannages appropriés et aussi un contrôle périodique tous les trois mois (**soit 04 entretiens préventifs durant toute l'année**) afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien sus mentionnés. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages et nettoyage.

La fourniture de consommables (cordons, câbles, changement des switchs de réseau ou autres...) sera facturé séparément.

● **DEPANNAGE**

Délai d'intervention

En cas de dérangements et sur simple demande du client, le fournisseur s'engage à effectuer les interventions et réparations nécessaires dans un délai de 24 heures les jours ouvrables (Soit entre 08h00 et 17h00 du lundi au vendredi).

Les obligations du fournisseur au titre du présent contrat comprennent la main d'œuvre, les réparations des pièces et / ou leur remplacement feront l'objet d'une facturation séparée.

Pièces détachées et main d'œuvre.

Le fournisseur s'engage à fournir la main d'œuvre. Les pièces détachées ou ensemble dont le changement apparaît nécessaire par suite d'une usure normale ou anormale des équipements, feront l'objet d'une facturation séparée. Les pièces reconnues défectueuses seront remplacées par des pièces standard ou de qualité égale et deviendront la propriété de L'ECOLE.

3.1.2 Imprimantes et scanners

Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir les imprimantes et les scanners reliés au réseau de l'administration en condition opérationnelle à l'exception du remplacement des consommables qui est

assuré par l'IHEC Carthage.

3.1.3 Prestations de conseil dans l'évolution de l'informatique

Le prestataire est un professionnel de l'informatique et à ce titre il conseillera l'IHEC Carthage dans les choix d'évolution de l'informatique.

Ces conseils interviendront de deux manières :

- A l'initiative du prestataire, en fonction de sa connaissance du système existant, pour optimiser les moyens et les ressources mises en œuvre, dans le cadre du contrat.
- Sur demande de l'IHEC Carthage dans le cadre d'un nouveau projet.

4 Suivi

Chaque trimestre, un compte rendu d'activité sera fourni à l'IHEC Carthage

Le soumissionnaire

L'IHEC Carthage

ANNEXES

ANNEXE 01

Spécifications techniques demandées

Spécifications techniques demandées	Spécifications proposées
<p>Le prestataire aura pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none">• De veiller au bon fonctionnement du réseau local.• De veiller au bon fonctionnement des équipements de commutation, de routage et de sécurité. D'assurer les interventions curatives ou préventives.• De connecter les équipements sur le réseau local. <p><u>La maintenance préventive :</u></p> <p>Elle consiste en une visite sur site afin de contrôler le réseau informatique et sa bonne utilisation. Un entretien lors de cette intervention consistera à entretenir systématiquement tous les équipements matériels et logiciels de tout le système réseau LAN. Cette intervention est définie de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Vérifier et tester le bon fonctionnement du réseau LAN et Wifi.❖ Nettoyer et dépolluer les composants intérieurs et extérieurs des équipements❖ Vérifier les connexions des différentes composantes du système réseau LAN et Wifi❖ Vérifier s'il existe des pièces défectueuses❖ Vérifier l'installation électrique faisant partie de la solution	

- ❖ Nettoyer et lubrifier les pièces mécaniques
- ❖ Tester le bon fonctionnement des logiciels composants du réseau LAN et Wifi

Cette maintenance sera l'occasion de relever le dysfonctionnement des matériels.

Maintenance Curative :

- Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement.

En cas de panne ou problème dans le réseau LAN et Wifi de l'IHEC Carthage, le fournisseur s'engage à intervenir pendant les heures de travail conformément aux horaires suivants dans un délai ne dépassant pas les 04 heures pour diagnostic dans le cas critique, ne dépasse pas les 08 heures dans le cas des pannes mineurs, ne dépasse pas 24 heures dans le cas de panne à faibles incidences pour diagnostic :

Du lundi au Vendredi : de 08 :30 à 17 :00

Ramadan et été : de 08 :00 à 15 :00

Elle comprend :

- ❖ L'assistance téléphonique ou le client suit les indications données par un technicien par téléphone.
- ❖ L'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toute panne matérielle (pièces non comprises)

Entretien préventif

Durant le présent contrat le fournisseur s'engage à maintenir tous les équipements du réseau LAN et Wifi en bon état de fonctionnement en effectuant

sur appel du client les opérations d'entretien et de dépannages appropriés et aussi un contrôle périodique tous les trois mois (**soit 04 entretiens préventifs durant toute l'année**) afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien sus mentionnés. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages et nettoyage. La fourniture de consommables (cordons, câbles, changement des switchs de réseau ou autres...) sera facturé séparément.

DEPANNAGE

Délai d'intervention

En cas de dérangements et sur simple demande du client, le fournisseur s'engage à effectuer les interventions et réparations nécessaires dans un délai de 24 heures les jours ouvrables (Soit entre 08h00 et 17h00 du lundi au vendredi).

Les obligations du fournisseur au titre du présent contrat comprennent la main d'œuvre, les réparations des pièces et / ou leur remplacement feront l'objet d'une facturation séparée.

Pièces détachées et main d'œuvre.

Le fournisseur s'engage à fournir la main d'œuvre. Les pièces détachées ou ensemble dont le changement apparait nécessaire par suite d'une usure normale ou anormale des équipements, feront l'objet d'une facturation séparée.

Les pièces reconnues défectueuses seront remplacées par des pièces standard ou de qualité égale et deviendront la propriété de L'ECOLE.

Imprimantes et scanners

Le prestataire a la charge d'installer, de mettre à jour, et de maintenir les imprimantes et les scanners reliés au réseau de l'administration en condition opérationnelle à l'exception du remplacement des consommables qui est assuré par l'IHEC Carthage.

Prestations de conseil dans l'évolution de l'informatique

Le prestataire est un professionnel de l'informatique et à ce titre il conseillera l'IHEC Carthage dans les choix d'évolution de l'informatique.

Ces conseils interviendront de deux manières :

- A l'initiative du prestataire, en fonction de sa connaissance du système existant, pour optimiser les moyens et les ressources mises en œuvre, dans le cadre du contrat.
- Sur demande de l'IHEC Carthage dans le cadre d'un nouveau projet.
- Chaque trimestre, un compte rendu d'activité sera fourni à l'IHEC Carthage

ANNEXE 02
BORDEREAU DES PRIX

Consultation N° 19/2024

Montant Total H.TVA	
Montant TVA	
Montant Total TTC	

**Arrêté le présent bordereau à la somme toutes taxes comprises de
(en toutes lettres):**

.....
.....

Veillez préciser :

Validité de l'offre :

Fait à.....le /...../.....

Le soumissionnaire (Qualité Nom et Prénom,)

Signature et Cachet