



Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

**Fourniture de droits d'usage et de maintenance de logiciels
informatiques et de prestations associées d'assistance technique
pour les services de la Ville de Marseille**

Sommaire

1. Généralités relatives au présent marché.....	3
1.1. Définitions.....	3
1.2. Le contexte du marché.....	3
1.3. Description de l'existant.....	3
2. Objet du présent marché.....	4
2.1. Composition du marché.....	4
2.2. Description des prestations du présent marché.....	5
2.2.1. Poste 1 : Maintenance annuelle, support logiciel des licences acquises dans le présent marché ou déjà existantes.....	5
2.2.2. Poste 2: Acquisition de droits d'usage de logiciels ou acquisition de licences additionnelles.....	6
2.2.3. Poste 3 : Prestations associées d'assistance technique.....	6
2.2.3.1. Profil n° 1 : Assistance technique dans l'environnement Windows.....	6
2.2.3.2. Profil n° 2 : Assistance technique dans l'environnement MAC OS.....	7
2.2.3.3. Profil n° 3 : Prestation de coordination.....	7
2.2.3.4. Profil n° 4 : Prestation d'administration des bases de données (DBA).....	8
2.2.3.5. Profil n° 5 : Prestation d'expertise sur les Systèmes d'Exploitation.....	8
2.2.3.6. Profil n° 6 : Prestation d'audit.....	9
2.2.3.7. Profil n° 7: Prestation d'expertise technico-fonctionnelle.....	10
2.2.3.8. Modalités et limites de la prestation.....	11
2.2.4. Modalités de pilotage du marché.....	11

1. GÉNÉRALITÉS RELATIVES AU PRÉSENT MARCHÉ

1.1. Définitions

Dans le présent document et ses annexes, les termes utilisés ont la signification suivante :

- **Collectivité** : désigne la Ville de Marseille
- **Territoire** : désigne le territoire de la Ville de Marseille
- **VDM** : abréviation désignant la Ville de Marseille
- **DSI** : abréviation désignant la Direction des Systèmes d'Information
- **CCTP** : Cahier des Clauses Techniques Particulières

1.2. Réserves

Il est entendu que toutes les références et descriptions faites dans le présent document au sujet des logiciels sont à situées dans l'état de l'art au moment de la commande et sont assujetties à actualisation.

Les évolutions techniques et technologiques à venir s'intègrent automatiquement dans la liste des équipements dont fait l'objet ce marché.

Il est également entendu que l'ensemble des documents modèles fournis en annexe sont soumis à évolution afin d'assurer la cohérence avec les évolutions techniques et technologiques des matériels et logiciels ainsi que pour correspondre aux réalités opérationnelles. Ils sont donnés à titre indicatif au moment de la rédaction de ce document.

1.3. Le contexte du marché

La Ville de Marseille met en place une procédure d'approvisionnement en logiciels informatiques (logiciels pour postes clients, logiciels d'infrastructures, logiciels métiers).

L'objet du marché est la fourniture de droits d'usage, de maintenance de logiciels ou d'extension du parc de licences déployées.

Ainsi que la fourniture de prestations associées d'assistance technique pour les services de la Ville de Marseille.

Par logiciels, on entend ici toute la gamme de produits pris en charge par la DSI pour le compte de la collectivité, à savoir

- des logiciels pour postes clients, directement déployés sur des postes de travail ;
- des logiciels d'infrastructures, dédiés à un usage opéré du SI Ville de Marseille ;
- des logiciels métiers, déployés par la DSI sur ses infrastructures ou fournis « tels qu'un service » par un tiers opérant.

1.4. Description de l'existant

Les éléments ci-après sont des ordres de grandeurs fournis à titre indicatif dont l'objet est de faire appréhender l'échelle dans laquelle s'inscrit le titulaire du marché

Rappel de quelques chiffres :

1 200 serveurs
100 TO de données stockées
plus de 92 Millions de fichiers bureautiques (80To)
200 Bases de données (18,5 To)
6 millions de documents dans la GED
6 500 ordinateurs 2 000 imprimantes 650 copieurs connectés
175 bornes wifi public
Plus de 700 sites interconnectés sur le réseau municipal et sur Internet

7 000 adresses de messagerie & agendas partagés

8 000 téléphones fixes répartis sur 1 350 sites municipaux
3 000 téléphones mobiles dont 1 000 smartphones 4G et 400 tablettes 4G

2. OBJET DU PRÉSENT MARCHÉ

Le présent marché comprend la fourniture de droits d'usage et de maintenance de logiciels informatiques et de prestations associées d'assistance technique pour les services de la Ville de Marseille

Les prestations du marché sont découpées en différents postes.

2.1. Composition du marché

Le marché est composé de 3 postes :

- **poste 1** : Maintenance annuelle, support logiciel des licences acquises dans le présent marché ou déjà existantes
- **poste 2** : Acquisition de droits d'usage de logiciels ou acquisition de licences additionnelles. Ces licences sont des concessions de droit d'utilisation pérennes de licences par utilisateur ou par terminaux (licences fixes ou flottantes)
- **poste 3** : Prestations associées d'assistance technique
Ces prestations sont décrites au Chapitre 4 du présent CCTP.

Le coût de l'ensemble de ces prestations sera proposé sous la forme d'un prix forfaitaire pour une journée sur site tous frais inclus, ou à distance.

Pour les Postes 2 et 3, la Ville de Marseille se réserve la possibilité de demander une cotation en vue d'un achat sur catalogue pour un produit fonctionnellement équivalent.

Le titulaire du marché devra obligatoirement être en capacité de proposer une offre financière à la Ville de Marseille sur la base soit d'un catalogue de prix publics, soit d'une cotation directe auprès de l'éditeur.

Ces produits ou prestations seront commandés au prix unitaire formulé :

- dans le Bordereau des Prix Unitaires ;
- au travers d'une cotation formalisée.

Conformément aux précisions du CCAP, le titulaire devra produire :

- **un Bordereau de Prix Unitaires :**

- Pour les acquisitions/souscription, pour chaque produit un tarif unitaire sera proposé.
- Pour la maintenance, pour chaque produit un tarif unitaire annuel sera proposé.
- Pour les prestations, pour chaque profil un tarif sur site ou à distance sera proposé.

- **un Bordereau de Remise Éditeurs :**

Le titulaire devra a minima indiquer sur chacun des éditeurs référencés par la Ville de Marseille, le taux de remise éditeur proposé par rapport aux tarifs publics. En complément, le titulaire pourra indiquer des taux de remise sur des éditeurs / produits équivalents à ceux présents au BPU qu'il lui semblera pertinent de proposer à son offre.

Extension du périmètre des références maintenues

Par ailleurs, la collectivité pourra demander au titulaire du marché selon une périodicité semestrielle d'ajouter des nouvelles références, correspondant à des acquisitions effectuées hors cadre du présent marché.

Ce dernier devra transmettre dans un délai d'un mois à compter de cette demande le(s) prix publics et taux de remise éditeur ou le cas échéant indiquer qu'il procédera à une demande de cotation auprès de l'(es) éditeur(s) concerné(s).

Prescriptions générales

La Ville de Marseille peut vouloir tester les logiciels avant de procéder à leur acquisition.

Pour répondre à cette demande, le titulaire doit être en mesure d'organiser le prêt de logiciels à l'adresse indiquée par la Ville de Marseille (sur le territoire marseillais) : 42 avenue Roger Salengro 13002 Marseille

Le retour des logiciels prêtés pour les tests reste à la charge du titulaire.

Tous les logiciels doivent être livrés avec leur documentation technique en français ou à défaut en anglais.

2.2. Description des prestations du présent marché

2.2.1. Poste 1 : Maintenance annuelle, support logiciel des licences acquises dans le présent marché ou déjà existantes

Le titulaire en sa qualité de revendeur devra fournir l'ensemble des éléments permettant d'assurer la maintenance et le support des licences : supports physiques ou numériques, numéros de licences, comptes etc.

Le titulaire devra piloter de façon proactive les dates d'échéance des différentes souscriptions et en proposer un reporting dans le cadre du pilotage de la prestation décrit ci-après.

2.2.2. Poste 2: Acquisition de droits d'usage de logiciels ou acquisition de licences additionnelles

Le titulaire en sa qualité de revendeur devra fournir l'ensemble des éléments permettant l'acquisition de licences logicielles ou de droit d'usage.

Il devra intégrer ces nouvelles acquisitions au pilotage de la prestation décrit ci-après.

2.2.3. Poste 3 : Prestations associées d'assistance technique

Les intervenants doivent être des techniciens ou des experts connaissant parfaitement les standards techniques relatifs aux produits concernés.

Ils doivent avoir des compétences dans le domaine de l'organisation et des méthodes, des relations humaines, des techniques bureautiques et informatiques.

2.2.3.1. Profil n° 1 : Assistance technique dans l'environnement Windows

Mission

Le technicien assure l'assistance technique à la mise en œuvre, à l'installation et au déploiement de logiciels utilisés dans les divers services de la VDM dans l'environnement PC Windows.

Activités – tâches

- Installation
- Configuration
- Expertise
- Formation
- Support

Compétences

- Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs, de ses différentes configurations existantes et des principaux logiciels bureautiques.
- Connaissance des technologies présentes dans le Système d'Information de la VDM (serveurs, logiciels).
- Culture générale Informatique et Télécoms.
- Sens du service et de la relation client.
- Capacité d'écoute, de compréhension rapide et de reformulation des besoins exprimés.
- Sens de la perception du niveau de satisfaction client.
- Parfaite connaissance des équipes de support, de leur domaine respectif d'intervention (technique, fonctionnel) et de leurs modalités d'intervention.
- Disponibilité, capacité à gérer des situations d'urgence et de stress.

Formation - Niveau

Diplômé DUT ou BTS avec spécialité informatique ou équivalent avec expérience significative.
3 à 5 ans d'expérience réelle dans le domaine.

2.2.3.2. Profil n° 2 : Assistance technique dans l'environnement MAC OS

Mission

Le technicien assure l'assistance technique à la mise en œuvre, à l'installation et au déploiement de logiciels utilisés dans les divers services de la VDM dans l'environnement Apple Mac OS.

Activités – tâches

- Installation
- Configuration
- Expertise
- Formation
- Support

Compétences

- Pratique du poste de travail informatique des utilisateurs, de ses différentes configurations existantes et des principaux logiciels bureautiques.
- Connaissance des technologies présentes dans le Système d'Information de la VDM (serveurs, logiciels).
- Culture générale Informatique et Télécoms.
- Sens du service et de la relation client.
- Capacité d'écoute, de compréhension rapide et de reformulation des besoins exprimés.
- Capacité d'expression et d'explication.
- Sens de la perception du niveau de satisfaction client.
- Parfaite connaissance des équipes de support, de leur domaine respectif d'intervention (technique, fonctionnel) et de leurs modalités d'intervention.
- Disponibilité, capacité à gérer des situations d'urgence et de stress.

Formation - Niveau

Diplômé DUT ou BTS avec spécialité informatique ou équivalent avec expérience significative.
3 à 5 ans d'expérience réelle dans le domaine.

2.2.3.3. Profil n° 3 : Prestation de coordination

Compétence mixte Mac OS – Windows PC

Mission

Dans le cadre de projets de déploiement de logiciels, le technicien assure la coordination et la planification des interventions du titulaire.

Activités – tâches

- Réparation, planning, contrôle des déploiements et installations
- Spécification et validation des masters
- Contrôle et recette des prestations réalisées
- Contrôle qualité
- Contrôle des installations
- Suivi technico-administratif
- Respect des plannings
- Coordination
- Support des équipes d'installation

Compétences

- Connaissance technique des applications et services en place.
- Normes et procédures de sécurité Informatique et Télécoms.
- Compétences relatives aux différents matériels et logiciels.
- Connaissance du poste de travail de l'utilisateur.

- Logiciels et matériels réseaux, connectique.
- Intégration de matériels, logiciels et systèmes.
- Culture générale Informatique et Télécoms.
- Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'administration.
- Pédagogie.

Formation – Niveau

Diplômé d'une école d'ingénieur avec spécialité informatique ou diplômé DUT ou BTS avec une forte expérience (5 à 10 ans) de la conduite de projets techniques.

2.2.3.4. Profil n° 4 : Prestation d'administration des bases de données (DBA)

Compétences ORACLE, MariaDB, PostgreSQL, MySQL et SQLServeur

Mission

L'expert installe et configure les systèmes de gestion de bases de données de la VDM, sous le contrôle des DBA de la VDM.

Activités – tâches

- Installation – Configuration
- Expertise – Conseil
 - Conseil aux DBA (architecture, expertises techniques, ...)
 - Installation d'instances en liaison avec l'ingénieur système spécialiste
 - Création de schéma de bases en liaison avec les DBA
 - Mise en oeuvre des logiciels de gestion de bases de données ainsi que des progiciels de gestion, adaptation, administration et maintenance de ces logiciels (migration, application de patch)
 - Optimisation des performances et des ressources du serveur de Base de Données

Compétences

Administration et gestion des données.

Environnements de développement.

Connaissance des systèmes d'exploitation utilisés à la VDM.

Concepts de base des réseaux.

Culture Informatique et Télécoms.

Sens de l'organisation et de la planification.

Capacité rédactionnelle.

Capacité d'écoute et de communication.

Rigueur, sens de la méthode.

Sens de l'anticipation.

Formation – Niveau

Niveau bac + 2 à bac + 4.

Expérience de 5 ans minimum dans le développement et de 3 ans dans l'administration des bases de données.

2.2.3.5. Profil n° 5 : Prestation d'expertise sur les Systèmes d'Exploitation

Compétence Windows , Linux, Mac OS X Server

Mission

Il assure un rôle d'expert système sur les systèmes d'exploitation.

L'expert système procède aux installations et mises à jour des logiciels systèmes d'exploitation du présent marché.

Activités - tâches

- Assistance et conseil dans la mise en oeuvre des solutions techniques :
 - Installation d'OS
 - Installation de Patch
 - Migration d'OS

- Configuration et expertise réseau
- Rédaction de procédures d'installation et d'exploitation
- Information des équipes sur les évolutions
- Formation à l'utilisation des nouveaux systèmes
- Définition, mise en place et bonne gestion des systèmes d'exploitation
- Qualification technique et fonctionnelle des systèmes
- Vérification de l'application des normes (sécurité informatique, qualité)

Compétences

- Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation et des architectures matérielles.
- Certification constructeurs (IBM, HP/Compaq, Apple) et éditeurs (Microsoft, Apple, Linux)
- Évaluation et maîtrise des risques Informatique et Télécoms.
- Normes et procédures de sécurité.
- Connaissance et compréhension des technologies informatiques et de leurs évolutions.
- Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'administration.
- Culture générale Informatique et Télécoms.
- Pratique de l'anglais.
- Pédagogie.
- Facultés de communication, d'écoute et d'expression.
- Facilité et rapidité d'adaptation.
- Disponibilité.
- Rigueur et sens de la méthode.
- Capacité à gérer des situations d'urgence et de stress.
- Ouverture d'esprit et pragmatisme.

Formation – Niveau

Niveau bac + 5.

4 à 5 ans d'expérience minimum.

2.2.3.6. Profil n° 6 : Prestation d'audit

Mission

L'auditeur recueille des informations objectives pour déterminer dans quelle mesure les exigences satisfont aux référentiels du domaine concerné.

Activités - tâches

- Définition du champ de l'audit
- Établissement du plan chronologique des processus à auditer
- Communication du plan d'audit
- Audit applicatif sur le terrain
- Réunion de synthèse : synthèse par l'équipe d'audit qui détermine les écarts par rapport aux normes de référence
- Réunion de clôture : Restitution des résultats aux audités
- Un rapport d'audit est transmis rapidement. Il reprend les constats de l'audit et les écarts observés. Il statue sur les points forts et les points faibles, les axes d'amélioration.

Compétences

Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation et des architectures matérielles.

Normes et procédures de sécurité.

Connaissance et compréhension des technologies informatiques et de leurs évolutions.

Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'administration.

Culture générale Informatique et Télécoms.

Pédagogie.

Facultés de communication, d'écoute et d'expression.

Facilité et rapidité d'adaptation.
Disponibilité.
Rigueur et sens de la méthode.
Capacité à gérer des situations d'urgence et de stress.
Ouverture d'esprit et pragmatisme.
Facilité et rapidité d'adaptation.

Formation – Niveau

Niveau bac + 3.
2 à 3 ans d'expérience minimum.

2.2.3.7. Profil n° 7: Prestation d'expertise technico-fonctionnelle

Mission

Il assure un rôle d'expert technique et fonctionnel sur les solutions déployées pour accompagner la collectivité dans leur prise en main.

Activités - tâches

- Assistance et conseil dans la mise en œuvre des solutions techniques :
 - Installation de middleware
 - Configuration
 - Migration d'OS
- Rédaction de procédures d'installation et d'exploitation
- Information des équipes sur les évolutions
- Formation à l'utilisation des nouveaux systèmes
- Définition, mise en place et bonne gestion des systèmes middleware
- Qualification technique et fonctionnelle des systèmes
- Vérification de l'application des normes (sécurité informatique, qualité)

Compétences

- Connaissance approfondie des architectures distribuées.
- Évaluation et maîtrise des risques Informatique et Télécoms.
- Normes et procédures de sécurité.
- Connaissance et compréhension des technologies informatiques et de leurs évolutions.
- Compréhension de l'environnement et du fonctionnement de l'administration.
- Culture générale Informatique et Télécoms.
- Pratique de l'anglais.
- Pédagogie.
- Facultés de communication, d'écoute et d'expression.
- Facilité et rapidité d'adaptation.
- Disponibilité.
- Rigueur et sens de la méthode.
- Capacité à gérer des situations d'urgence et de stress.
- Ouverture d'esprit et pragmatisme.

Formation – Niveau

Niveau bac + 5.
4 à 5 ans d'expérience minimum.

2.2.3.8. Modalités et limites de la prestation

Les prestations attendues au poste 3 du présent marché se feront de préférence sur site ; ainsi, il appartiendra au titulaire de s'assurer que la prestation pourra se dérouler physiquement au sein des locaux de la Ville de Marseille.

A l'usage, la Ville pourra en complément accepter que certaines prestations soient effectuées à distance et pourra alors fournir un accès sécurisé.

Il appartiendra au titulaire de s'assurer que cet accès est compatible avec son matériel et dans le cas contraire, l'ensemble des travaux devront avoir lieu sur site.

Les prestations achetées dans le cadre du présent marché se limitent aux seuls logiciels informatiques dont l'acquisition, le droit d'usage ou la maintenance sont souscrits au travers de ce même marché.

Elles concernent des interventions liées à la mise en œuvre efficace de ces logiciels.

2.2.4. Modalités de pilotage du marché

Le Titulaire se devra d'assurer, tout au long du marché, le suivi et la coordination de l'ensemble des acquisitions, souscriptions ou prestations réalisées.

Il devra en particulier :

- piloter et suivre les demandes de fourniture formulées par la VDM ;
- assurer un suivi opérationnel régulier (une fois par semaine) avec les interlocuteurs VDM désignés lors de la phase de lancement faisant état des devis en cours, des commandes, du suivi des livraisons et prestations, des factures ;
- proposer un tableau de bord de suivi financier mensuel aux interlocuteurs VDM désignés lors de la phase de lancement ;
- proposer un tableau de bord de suivi des « actifs » concernés par le contrat : périodes de souscription, périodes de maintenance, volumétrie et autres informations pertinentes ;
- organiser et animer un comité de pilotage trimestriel permettant un bilan macro d'exécution du marché ;
- saisir la Ville de Marseille en cas de difficultés nécessitant son intervention ou son arbitrage.

La Ville de Marseille exige la désignation d'un interlocuteur unique (et d'un suppléant) pour les relations commerciales d'avant-vente, de suivi des commandes et d'après-vente.

Il devra être joignable par l'administration par courriel (générique ou non) et par téléphone (numéro non surtaxé).

En particulier, une **réunion de lancement** doit être organisée à une date fixée d'un commun accord par le Titulaire et la Ville de Marseille, une fois la notification du marché effectuée.

Elle se déroulera dans le but de mettre au point le déroulement global de la prestation :

- le Titulaire rencontrera les différents acteurs du projet, initiera le processus de validation des instances de pilotage/suivi et présentera une version préliminaire du PAQ ;
- la Ville de Marseille fera part de ses commentaires et de ses priorités vis-à-vis de la méthodologie et de l'organisation proposées pour réaliser la prestation ;
- le Titulaire et la Ville de Marseille dresseront un inventaire des procédures déjà en place, des outils utilisés, et de la documentation existante.

Un document « Plan Assurance Qualité » (PAQ) sera produit par le titulaire, consignait et précisant l'ensemble des modalités d'exécution précédemment citées.

Ce pilotage porte sur toute la durée d'exécution du marché.