PRESTATION D'INFOGERANCE TECHNIQUE DU SYSTEME INFORMATIQUE

DOCUMENT DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE :

LYCEE HOTELIER DE TAHITI

Date du document	*22/11/2021*
Révision	*1.0*
Contributeurs	*Valérie LIAO (DGEE/DINE)* *Florian CHAPPUIS (DGEE/DINE)* *Catherine CARLOTTI (DGEE/BDF)* *Roseline WONG (DGEE/BAJ)*
Validation	*MOU KAM TSE Pépin*
Appel à candidature du	*22/11/2021*
Date limite de remise des propositions	*07/12/2021*
Tampon et signature	

CONTENU

Contenu 2
Nomenclature 4
1. Présentation de l'établissement 5
2. Objet de la consultation 6
3. Organisation de l'infogérance 7
A. Périmètres d'interventions 7
B. Lots considérés 7
C. Cinématique d'intervention 8
D. Acteurs et intervenants 9
4. Prestations attendues 10
A. Lot n°1 10
B. Lot n°2 11
5. Niveaux de services 13
A. Types et niveaux de services (SLA) 13
B. Mesures des indicateurs de performances (KPI) 14
C. gestion des tickets 15
6. Engagements divers 17
A. Conditions d'exécutions 17
B. Continuité de service 17
C. Intégrité et confidentialité 17
D. Réception des documents du prestataire 18
E. Devoir de conseil 18
F. Qualité des documents 19
G. Contribution aux tickets 19
7. Prix et facturation des prestations 20
A. Offre initiale 20
B. avenants annuels 20
8. Période des prestations 21
A. Durée 21
B. Reconduction 21
C. Résiliation 21
D. Litiges 21
9. Modalités de candidature 22
A. Visite de l'établissement 22
B. Documents à fournir 22
C. Remise des documents 23
10. Modalités de choix du prestataire 24
A. Candidatures non admises 24
B. Critères d'évaluation 24
Annexe A : Détails des périmètres considérés 26
A. Périmètre A 26
B. Périmètre B 26
C. Périmètre C 26

D. Exclusions de périmètre 28
Annexe B : Détails des niveaux de services 29
A. Délais d'interventions et de résolutions.....29
B. Plages des périodes de services.....29
Annexe C : Détails des estimations de volumes horaires.....30
A. Lot n°1.....30
B. Lot n°2.....30
Annexe D : Détails des remises des offres.....31

NOMENCLATURE

- La *Direction Générale de l'Education et des Enseignement*, désignée ci-après par « DGEE ».
- L'établissement *Lycée hôtelier de Tahiti* désigné ci-après par « l'établissement »,
- La société attributaire du lot 1, désignée ci-après par « le prestataire du lot 1 »,
- La société attributaire du lot 2, désignée ci-après par « le prestataire du lot 2 ».

1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'établissement Lycée hôtelier de Tahiti, est un établissement scolaire public du secondaire, situé à *Punaauia (TAHITI)* accueillant du lundi au samedi plus de *660* élèves, *74* d'enseignants, *40* agents et *12* personnels administratifs.

Le représentant légal de l'établissement est le chef d'établissement (Proviseur de lycée) en poste au moment de la prestation.

La transition progressive des établissements au numérique, nécessite de grands investissements financiers et humains. Le maintien en conditions opérationnelles de l'ensemble de ces systèmes informatiques est une préoccupation importante dont le cahier des charges qui suit fait état.

Le système d'information de l'établissement est séparé en deux usages distincts :

- Usages administratifs à destination du personnel administratif et des agents de l'établissement ;
- Usages pédagogiques à destination des personnels pédagogiques et des élèves.

NB : Cet établissement est également centre d'examen pour l'épreuve du CAP, Mentions complémentaires, Baccalauréat et BTS.

2. OBJET DE LA CONSULTATION

Ce document de consultation présente les attentes de l'établissement, concernant une assistance technique générale à l'exploitation de son parc informatique, avec engagement de résultats, qui s'effectuera sous la forme de :

- Prestation principale dite « forfaitaire annuelle » ;
- Prestations optionnelles, dites « à bons de commande », intervenant pendant la durée du contrat forfaitaire et listées dans le chapitre 4.

En effet, l'établissement souhaite définir un cadre lui permettant, en cas de besoin imprévu, de passer des commandes complémentaires dans le même domaine d'assistance. Les réponses des candidats comporteront obligatoirement une offre pour chacune de ces prestations principales et optionnelles.

La prestation externalisée doit respecter le Code Polynésien des Marchés Publics (CPMP). Il est possible, pour les prestataires, de trouver un guide pratique sur ce sujet sur le site Web de la CCISM.

Cette prestation est découpée en lots. Il est possible pour les candidats de répondre à un seul lot comme à l'ensemble des lots. Dans ce deuxième cas, la réponse devra faire apparaitre séparément les tarifs pour chaque lot.

3. ORGANISATION DE L'INFOGERANCE

La maintenance du système d'information d'un établissement scolaire fait intervenir différents acteurs ayant chacun leurs compétences et domaines de responsabilités. Le marché d'infogérance proposé doit s'intégrer dans ce cadre.

A. PERIMETRES D'INTERVENTIONS

Trois périmètres distincts sont à considérer dont le détail technique est présenté en Annexe A.

Périmètre A : Equipements informatiques des utilisateurs finaux

- Concerne les aspects matériels et logiciels des équipements fixes ou mobiles en incluant les périphériques associés (claviers, écrans, souris, etc.)

Périmètre B : Equipements informatiques d'infrastructure spécifique à l'établissement.

- Concerne les services et matériel communs spécifiques à l'établissement.

Périmètre C : Equipements informatiques d'infrastructure en administration partagée

- Concerne les services et matériel communs en administration partagée avec la DGEE.

Remarque : De manière générale :

- Les matériels professionnels correspondant aux descriptions ci-dessus sont considérés comme faisant partie du périmètre, même si non listé dans l'annexe A.
- Les matériels personnels, qui n'appartiennent pas à l'établissement ou à la DGEE, ne sont pas considérés dans ces périmètres sauf exceptions spécifiques dûment listées dans l'annexe A.

B. LOTS CONSIDERES

Pour rendre la démarche modulaire et adaptée à l'ensemble des contextes des établissements scolaires public du second degré de Polynésie, le marché d'infogérance envisagé est composé de deux lots pouvant être attribué à des prestataires différents :

Lot n°1 : Centre de support utilisateur et maintenance du parc informatique utilisateurs

- Gestion d'un centre de support et d'appel ou « Service Desk » pour recueillir les appels des utilisateurs (incidents et demandes).
- Maintien en conditions opérationnelles du matériel (fixe et mobile) à disposition des utilisateurs et des logiciels installés sur ces matériels (Voir périmètre A de l'annexe A).

Lot n°2 : Assistance technique réseau et administration des serveurs

- Administration complète des équipements, services, serveurs ou machines virtuelles spécifiques à l'établissement hors périmètre de la DGEE (Voir périmètre B de l'annexe A).
- Assistance au maintien en conditions opérationnelles des équipements, services ou matériels dont l'administration est partagée avec la DGEE (Voir périmètre C de l'annexe A).

C. CINEMATIQUE D'INTERVENTION

La cinématique d'intervention souhaitée, suite à un appel utilisateur, est décrite dans le schéma suivant. Elle fait intervenir différents acteurs en fonction des périmètres et lots considérés.

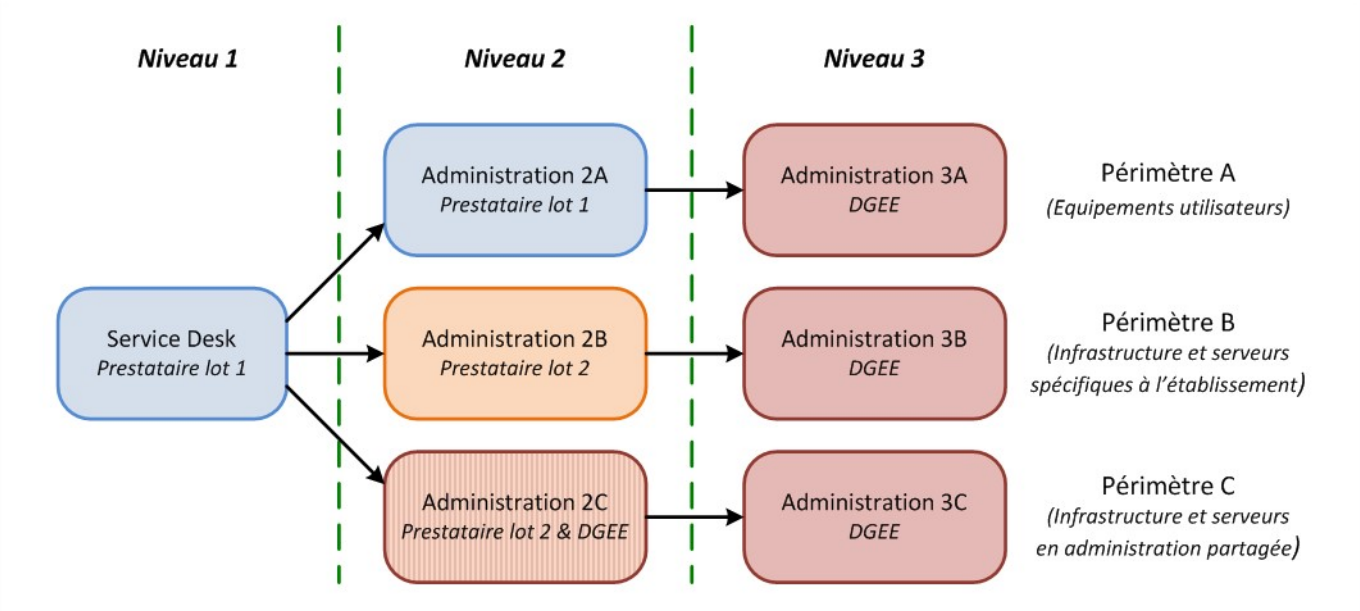

Figure 1 : Cinématique de gestion de l'infogérance

De manière générale :

- Le niveau 1 concerne l'assistance technique de base aux utilisateurs et des actes procédurés courts, ne nécessitant pas de connaissances avancées, pouvant être réalisé lors de l'appel.

  En cas de non résolution, le prestataire du lot 1 réalise le diagnostic technique sur l'origine du problème afin d'escalader au niveau 2 adapté.
- Les niveaux 2 concernent, sur leurs périmètres respectifs, des actes techniques longs et complexes, procédurés ou non, nécessitant des connaissances techniques avancées et n'ayant pu être réalisé en ligne avec l'interlocuteur.

  En cas de besoins, il escalade au niveau 3 correspondants.
- Les niveaux 3 concernent des actes exceptionnels et non procédurés, nécessitant des accès et des compétences d'experts ou la validation de modifications de l'existant.

Les interfaces entre les différentes étapes (niveau 1, 2 et 3) doivent pouvoir être tracées temporellement avec des outils adaptés. À cette fin, la DGEE dispose d'un outil permettant aux niveaux 2A, 2B et 2C de la contacter.

NB : Les actions utilisateurs courantes, ne nécessitant pas de connaissances techniques particulières, restent à la charge de l'établissement. A titre d'exemple, vérifier qu'un équipement est correctement raccordé au réseau électrique fait partie de la responsabilité de l'établissement.

D. ACTEURS ET INTERVENANTS

UTILISATEURS

Il s'agit de l'ensemble des utilisateurs informatique de l'établissement. Il peut s'agir des personnels administratif et pédagogique ou des élèves.

REFERENTS

Il s'agit d'interlocuteurs privilégiés entre les utilisateurs et les prestataires des lots 1 et 2 de l'établissement. Ils sont désignés par le chef d'établissement et sont associés aux profils suivants :

- profil « gestionnaire » en charge du suivi des incidents : son rôle sera de prioriser les incidents déclarés et de suivre leur bonne résolution par le prestataire en charge de la maintenance, ainsi que d'alerter la DGEE en cas de difficulté persistante.
- profil « administrateur fonctionnel » des logiciels de l'établissement, notamment en termes de droits : création de comptes utilisateurs, mise à jour des droits

PRESTATAIRES

Il s'agit des collaborateurs du ou des prestataires des lots 1 et 2 intervenant sur les périmètres détaillés au chapitre 4. Plusieurs profils pourront être mis en place en fonction des souhaits des prestataires. (Gestionnaire de compte, service desk, technicien, ingénieur).

DGEE

Les interlocuteurs de la Direction Générale de l'Education et des Enseignements (DGEE) seront les personnes du département de l'informatique et du numérique éducatif (DINE), notamment :

- les administrateurs systèmes et réseaux : interlocuteurs techniques sollicités en cas de besoin d'arbitrage sur une solution technique, le prestataire les contactera dès que la maintenance touche l'architecture réseau de l'établissement.
- L'équipe numérique : interlocuteurs techniques sollicités en cas de besoin concernant les matériels mobiles (tablettes Apple) et les serveurs de gestions de ses appareils.

4. PRESTATIONS ATTENDUES

A. LOT N°1

Le présent appel d'offres vise à obtenir d'une société extérieure une assistance technique, avec engagement d'intervention et/ou de résultats, comprenant les services détaillés ci-dessous.

- Mise à disposition d'un outil de gestion de ticket adapté accessible par l'établissement, la DGEE et le prestataire du lot 2 ;
- Mise à disposition d'un centre de support « Service desk » joignable de plusieurs manières ;
- Interventions techniques, sur place ou à distance selon les possibilités, sur le périmètre 2A.

Toute intervention majeure menant à une modification de l'architecture en place devra être justifiée et soumise à l'approbation préalable des services informatiques de la DGEE.

L'ensemble de ces services devra être présenté et commenté à interval régulier lors des comités de pilotage du numérique de l'établissement afin de valider les engagements du prestataire et la bonne exécution de la mission.

Lors de ces opérations, le prestataire assurera la rédaction et la mise à jour des schémas et documentations nécessaires. En cas d'intervention spécifique, un rapport sera fourni à l'établissement et la DGEE dans les 5 jours ouvrés faisant suite à la résolution du problème.

SERVICE DESK

Il s'agit de proposer un centre de support, à disposition des utilisateurs de l'établissement, sur l'ensemble du périmètre technique pour leur permettre de signaler un incident ou exprimer une demande durant les plages ouvrées définies en Annexe B

- Service de support téléphonique avec éventuelle prise de main à distance sur les systèmes concernés ; Nombre illimité d'appels avec prise en charge (cad : Communication avec un interlocuteur) dans un délai maximal de 2 heures ;
- Mise à disposition d'accès, via internet, au système de suivi des tickets.
- Le suivi des incidents se fera via l'ouverture d'un ticket, éventuellement escaladé aux services concernés, sur l'outil de gestion de tickets et dont le compte-rendu sera à minima trimestriel.
- La demande ou le dysfonctionnement est considéré comme résolu lorsque les deux parties en conviennent (fermeture de ticket).

Prestations optionnelles « à bon de commandes » :

- [Tarif horaire] Continuité d'effort au-delà des heures ouvrées, à la demande de l'établissement.
- [Tarif journalier] Disponibilité accrue en cas de besoin exceptionnels (type évaluations / examens), à la demande de l'établissement.

ADMINISTRATION 2A

Il s'agit de faire intervenir du personnel technique sur site, durant les périodes ouvrées définies en Annexe B, sur l'ensemble du périmètre technique A décrit en annexe A pour effectuer les maintenances évolutive / préventives / curatives suivantes :

- installation et normalisation des postes existants du parc informatique.
- mise à jour et déploiement logiciels sur les postes existants du parc informatique.
- nettoyage & dépoussiérage des postes une fois par an.
- diagnostic / dépannage / réparation des aspects matériels des postes utilisateurs ;
- assistance et dépannage sur les logiciels et applications liés aux utilisateurs ;
- dépannage des imprimantes réseau ou de bureau ;
- remplacement du matériel défectueux suivant la disponibilité des stocks de l'établissement ou des services informatiques de la DGEE.

Ces interventions seront planifiées et priorisées par l'établissement.

NOTA : Les approvisionnements en logiciels ou matériels nécessaires à la réalisation de ce lot sont à la charge de l'établissement. Le prestataire pourra cependant conseiller l'établissement de se doter d'un stock prévisionnel de pièces de rechanges et le définir.

Prestations optionnelles « à bon de commandes » :

- [Tarif horaire] Continuité d'effort au-delà des heures ouvrées, à la demande de l'établissement.
- [Tarif forfaitaire au nombre de postes] Câblage (alimentation et réseau) d'une salle informatique.
- [Tarif forfaitaire au nombre de postes] Déploiement (installation et configuration) d'un lot de nouveaux postes fixes pour une salle informatique.

B. LOT N°2

Le présent appel d'offres vise à obtenir d'une société extérieure une assistance technique, avec engagement d'intervention et/ou de résultats, comprenant les services détaillés ci-dessous.

- Mise à disposition d'un moyen de contact adapté par le prestataire du lot 1 et la DGEE.
- Interventions techniques, sur place ou à distance selon les possibilités, sur les périmètres 2B et 2C.

Toute intervention menant à une modification de l'architecture du réseau ou des systèmes de gestion devra être justifiée et soumise à l'approbation préalable des services informatiques de la DGEE.

L'ensemble de ces services devra être présenté et commenté à interval régulier lors des comités de pilotage du numérique de l'établissement afin de valider les engagements du prestataire et la bonne exécution de la mission.

Lors de ces opérations, le prestataire assurera la rédaction et la mise à jour des schémas et documentations nécessaires. En cas d'intervention spécifique, un rapport sera fourni à l'établissement et la DGEE dans les 5 jours ouvrés faisant suite à la résolution du problème.

ADMINISTRATION 2B

Il s'agit de faire intervenir du personnel technique, sur place ou à distance, pour assurer l'administration niveau 2 du périmètre B défini en annexe A.

- Supervision, maintien en conditions opérationnelles, sauvegardes, suivi et opérations courantes.
- Remplacement du matériel défectueux suivant la disponibilité des stocks de l'établissement ou des services informatiques de la DGEE.
- Diagnostiques et conseils

Prestations optionnelles « à bon de commandes » :

- [Tarif horaire] Continuité d'effort au-delà des heures ouvrées à la demande de l'établissement.
- [Tarif horaire] Installation, remplacement ou déplacement de baie informatique.
- [Tarif horaire] Intégration et la configuration de nouveaux serveurs physiques ou logiques.
- [Tarif horaire] Intégration et la configuration de logiciels ou de services accessibles en réseaux.
- [Tarif journalier] Prestation d'audit / expertise.

ADMINISTRATION 2C

Il s'agit de faire intervenir sur site un administrateur système et réseau pour assister les missions de la DGEE sur le périmètre C décrit en Annexe A. En dehors des opérations courantes, les interventions se réalisent sous le pilotage des équipes de la DGEE.

- Ajout, branchement et mises à jour des équipements ;
- Gestion (import / modification / suppression) de comptes utilisateurs ;
- Configuration des services (Quota, listes blanches et noire, etc.) ;
- Opérations d'administrations courantes et diagnostiques de dysfonctionnements ;
- Rétablissement de configurations sauvegardées ;
- Application de la politique de sécurité de la DGEE ;
- Mises à jour d'inventaires lors de l'évolution du périmètre ;
- Correction des configurations des systèmes.

Ces interventions seront planifiées et priorisées par la DGEE sur des créneaux ne perturbant pas le bon fonctionnement de l'établissement. (Cad : En dehors des heures de cours).

Prestations optionnelles « à bon de commandes » :

- [Tarif horaire] Continuité d'effort au-delà des heures ouvrées à la demande de l'établissement.
- [Tarif forfaitaire au nombre d'équipement] Installation / remplacement / configuration / brassage de nouveaux matériels d'interconnexion.

5. NIVEAUX DE SERVICES

Le prestataire doit prendre en compte, pour la rédaction de son offre, les niveaux de services mentionnés dans ce chapitre. Ils sont applicables pour les deux lots et pour tout incidents ou demandes comprises dans le catalogue de services du prestataire.

A. TYPES ET NIVEAUX DE SERVICES (SLA)

L'établissement souhaite pouvoir ouvrir des tickets auprès des prestataires qui seront catégorisé dans les types suivants. A chaque type correspondra un engagement de service adapté au ticket défini en annexe B.

Toute ouverture de ticket est soumise à SLA lorsqu'elle est comprise dans le catalogue de services convenu avec le prestataire. Les périodes d'enregistrement des tickets sont mentionnés en annexe B avec une prise en charge (cad : Communication avec un interlocuteur) dans un délai maximal de 2h.

Tout ticket hors du catalogue de services ou du périmètre convenu avec le prestataire n'a pas obligation d'être traité et pourra être refusé. Le candidat devra donc proposer et préciser dans son offre les types de services couverts / non couverts par les SLA décrites ci-dessus.

De manière générale :

- une demande correspond à un ticket pour lequel il est nécessaire de mettre en place un élément physique ou logiciel n'étant pas déjà en place. Il s'agit d'une évolution du système d'information. (Ex : Création / modification / suppression d'un compte, de droits ou d'un poste, ajout de drivers d'imprimante, etc.)
- un incident, indépendamment de sa criticité, correspond à un ticket pour lequel il est nécessaire de rétablir un élément ou une fonctionnalité qui existait antérieurement.

DEMANDES

La catégorisation des types de demandes à considérer dépend de sa nature et du nombre d'utilisateurs concernés :

- la demande simple : Concerne une demande réalisable techniquement en moins d'une demi-journée sans nécessité de planification de l'intervention.
- la demande complexe : Concerne une demande technique complexe ou qui nécessite une planification des interventions

INCIDENTS

La catégorisation des types d'incidents dépend du nombre d'utilisateurs concerné et de son impact :

- l'incident mineur : Dysfonctionnement non bloquant concernant moins de 50% des utilisateurs ;
- l'incident majeur : Dysfonctionnement non bloquant concernant plus de 50% des utilisateurs ou bloquant pour moins de 50% des utilisateurs.
- l'incident critique : Dysfonctionnement complet d'un service, d'un système, du réseau, d'une application bloquant pour plus de 50% des utilisateurs.

	Moins de 50% des utilisateurs	Plus de 50% des utilisateurs
Non bloquant	Mineur	Majeur
Bloquant	Majeur	Critique

NB : Un incident critique est un incident à gérer de manière spécifique, dont l'urgence et l'impact sont tellement importants qu'il nécessite un encadrement et une communication spéciale pour assurer sa résolution. La mobilisation des intervenants techniques et les actions de communication vers les utilisateurs sont donc à effectuer.

La mise en place d'une cellule de crise opérationnelle dans l'heure qui suit la constatation de l'incident critique correspond à :

- la nomination d'un gestionnaire et d'un leader technique de crise ;
- la mobilisation des ressources techniques concernées ;
- l'organisation d'une réunion avec toutes les parties prenantes ;
- l'établissement d'un plan de communication vers les utilisateurs.

NB2 : La catégorisation des incidents pourra être adaptée à la hausse en période d'examen en ne tenant pas compte de la proportion d'utilisateurs impactés.

B. MESURES DES INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPI)

Pour chaque type de ticket, l'engagement du prestataire sera considéré comme rempli si les indicateurs de performances correspondent aux critères définis en annexe B.

Le délai à considérer pour les KPI démarre à la prise en compte du ticket par le prestataire. La suspension d'une SLA, ou arrêt d'horloge, peut être appliqué lorsque :

- il est nécessaire de faire appel à un fournisseur externe à la mission ;
- le prestataire a le besoin de solliciter l'émetteur du ticket pour obtenir les éléments indispensables pour finaliser son traitement ;
- le prestataire n'a pas l'accès physique aux lieux nécessaires à son intervention dans l'établissement ;
- le traitement du ticket demande une validation de l'établissement ou des services informatiques de la DGEE.
- un élément indépendant de la volonté du prestataire bloque sa bonne exécution. (sinistre, grève, coupure électrique, téléphonique ou internet, évènement météorologique).

Il est important de rappeler que, de manières générales, les arrêts horloges ont des causes indépendantes de la volonté du prestataire. Cependant, le prestataire a la charge d'informer l'établissement des motifs circonstanciés de suspension d'horloge pour validation des tickets concernés. Dans le cas contraire, l'arrêt horloge ne sera pas pris en compte par l'établissement.

En cas de non-respect des SLA pour des tickets du périmètre du prestataire du lot 2, le délai de traitement sera apprécié en fonction du temps de traitement effectif par chacun des intervenants afin de s'assurer que le dépassement de délai ne lui est pas imputable.

C. GESTION DES TICKETS

Il existe plusieurs bases de gestion des tickets adaptées aux périmètres d'intervenants.

- La base de tickets interne à l'établissement est optionnelle mais recommandée dans les gros établissements. Elle a pour objet de permettre aux référents établissement de suivre les demandes internes et d'identifier celles qui nécessitent d'être transmises aux prestataires. Elle pourra être administrée techniquement par le prestataire du lot 2 si l'établissement fait une demande en ce sens.
- La base de ticket des prestataires est l'outil de suivi principal des tickets associés à ce cahier des charges. Afin de limiter le nombre d'instances d'outils, les prestataires s'efforceront de mutualiser leurs outils avec des bases/profils différents s'ils sont attributaires de lots dans plusieurs établissements.
- La base de tickets de la DGEE a pour objet de permettre le suivi des tickets escaladés au niveau 3 (DGEE) par les prestataires des lots 1 et 2. Cette base est unique et est consultable par l'ensemble des prestataires pour servir de base de connaissance.

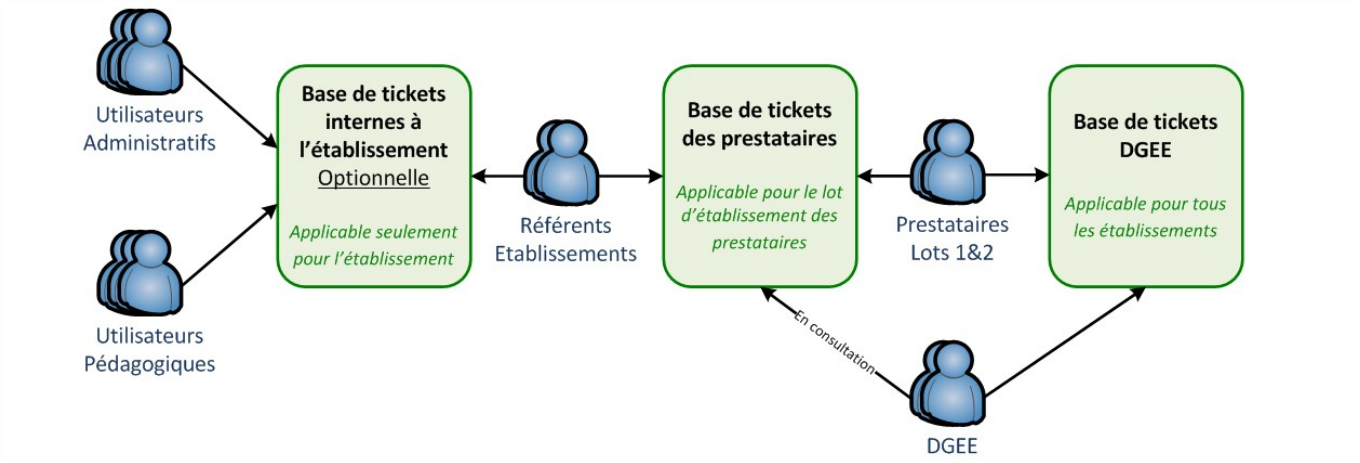

Figure 2 : Cinématique de gestion des tickets

BASE DE TICKETS DES PRESTATAIRES

Cet outil doit pouvoir être utilisé par tous les intervenants du système d'information de l'établissement.

- les référents identifiés de l'établissement habilités à ouvrir les tickets
- le(s) prestataire(s) des lots n°1 et n°2.
- les services de la DGEE (pour consultation).

Le prestataire du lot 1 est en charge de fournir, gérer et administrer l'outil de gestion des incidents. Celui-ci ne devra pas être hébergé dans l'établissement pour éviter qu'un incident dans l'établissement ne puisse être remonté convenablement.

Cet outil devra respecter au plus près les types et niveaux de services mentionnés au chapitre 5A. Il servira de base pour les rapports et calculs des indicateurs de performance (KPI) concernant les SLA. En cas d'indisponibilité de l'outil, les SLA sont bloqués le temps de l'incident.

PROCESSUS

Le cycle de vie des tickets dans la base des prestataires est le suivant :

1. La demande d'ouverture de ticket dans la base prestataire se fait par les référents établissement, suite à un ticket dans la base interne si elle existe. Les référents complètent les informations techniques nécessaires à son traitement.
2. Les prestataires des lots 1 et 2 prennent en charge le ticket et complète les informations nécessaires pour son suivi et sa résolution.
3. En cas de besoin, les prestataires des lots 1 et 2 pourront ouvrir un ticket au niveau 3 sur la base de ticket de la DGEE.

NB : Le prestataire de chaque lot s'attachera, tout au long de la mission, à alimenter et à mettre à jour la base de connaissances pour faciliter les traitements de niveau 1 par le Service Desk.

6. ENGAGEMENTS DIVERS

La langue de travail est le français.

A. CONDITIONS D'EXECUTIONS

PRESTATIONS SUR SITE

L'établissement mettra à disposition du prestataire et de ses collaborateurs les bureaux equipés (mobilier, connexions réseau, télécom et énergie) ainsi que les moyens informatiques (bureautique, outillage et accès) nécessaires à leur réalisation. En cas de besoin un bureau de passage pourra être mis en place.

Le prestataire et ses collaborateurs qui interviennent sur site pour la réalisation de leur mission sont soumis aux conditions générales d'accès aux locaux de l'établissement et au règlement intérieur.

PRESTATIONS A DISTANCE

Le prestataire pourra intervenir à distance si les moyens et outils disponibles permettent la bonne exécution de ses missions. Il sera possible, sans perturber le fonctionnement et la sécurité de l'existant, d'utiliser des outils d'accès à distance. Ces éléments sont à discuter avec la DGEE au cas par cas en fonction de la situation technique de chaque établissement.

B. CONTINUITE DE SERVICE

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures pour assurer la continuité de service et le respect des SLA. Du point de vue de la gestion de ses collaborateurs cela implique que les compétences affectées à la réalisation des missions soient maintenues quels que soit les mouvements de personnels.

Dans ce cadre, les formations d'appropriation et de maintien des compétences nécessaires à la réalisation des missions font partie de la prestation forfaitaire annuelle. De la même manière, l'appropriation du contexte et des outils de l'établissement utiles à la réalisation des missions des collaborateurs du prestataire sont à sa charge.

Durant les trois premiers mois du contrat, et en cas de changement de prestataire du lot considéré, une période de « prise en main » des périmètres concernés donnera lieu à des allègements de contraintes de SLA décrites au chapitre A de l'annexe B. Le non-respect des délais mentionnés, pour des raisons de manque d'informations techniques, ne pourra être considéré comme un manquement aux conditions du contrat par le prestataire.

C. INTÉGRITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Les supports informatiques et documents fournis par l'établissement ou la DGEE restent de la propriété de l'établissement ou de la DGEE.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel. Il en va de même pour toutes les données dont le titulaire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Conformément à la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) reconnues comme applicables à la Polynésie française, le prestataire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le prestataire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne modifier ni ne prendre aucune copie des documents et informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
- et en fin de contrat à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

A ce titre, le prestataire ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société sans l'accord préalable de l'établissement. En cas de sous-traitance, le prestataire initial demeure pleinement responsable devant l'établissement par l'autre sous-traitant de ses obligations.

L'établissement pourra prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du prestataire, en cas de violation du secret professionnel ou en cas de non-respect des dispositions précitées.

D. RÉCEPTION DES DOCUMENTS DU PRESTATAIRE

Les documents livrés suivent un circuit d'approbation. La réception des documents est effective lorsqu'un référent numérique de l'établissement ou que l'administrateur système et réseaux de la DGEE a donné son approbation. Cette approbation est obtenue lorsque le niveau de qualité attendu est atteint. En fonction de la qualité technique du document, de sa complétude ou du respect de la commande, le document pourra être renvoyé au prestataire pour correction après analyse et relecture.

La date de livraison effective permettra la mesure du temps de traitement réel du livrable auquel sera décompté le temps de validation et d'analyse.

E. DEVOIR DE CONSEIL

Le prestataire est tenu à une obligation générale de conseil durant l'exécution de sa mission. Outre des avis et des conseils, le prestataire doit fournir à l'établissement ou à la DGEE les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend. Il doit ainsi signaler tous les risques et inconvénients que présentent les interventions et projets qu'il mène.

F. QUALITÉ DES DOCUMENTS

Au-delà de la pertinence technique du contenu des documents produits par le prestataire, les règles suivantes doivent être observées avant la livraison d'un document par le prestataire :

- les styles au sein du document doivent être constants tout au long du document afin de le rendre plus cohérent ;
- les phrases doivent être grammaticalement correctes, ne pas contenir de fautes d'orthographe, et ne pas contenir d'ambiguïtés (la présence d'un glossaire pour les acronymes ou les termes spécifiques employés est encouragée);
- Chaque nouvelle version d'un document doit avoir un numéro de version incrémenté et un résumé des modifications apportées doit être fourni en début de document.

G. CONTRIBUTION AUX TICKETS

Les tickets étant le support de l'activité de l'établissement, les contributions des personnels du prestataire tracées dans les tickets (et dans les courriers électroniques) doivent être:

- synthétiques et pertinentes;
- composées de phrases grammaticalement correctes, sans ambiguïtés et sans présence excessive de fautes d'orthographe;
- vigilantes à maintenir la meilleure communication possible avec les clients.

7. PRIX ET FACTURATION DES PRESTATIONS

L'unité monétaire de paiement étant le Franc Pacifique (CFP), l'offre de prix sera établie avec cette monnaie. Il sera fait mention du prix hors taxes (HT), du taux et montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et du prix total (TTC).

A. OFFRE INITIALE

L'offre de prix comportera à minima le niveau de détails suivants :

- un prix pour la prestation forfaitaire annuelle avec une facturation mensuelle ;
- un prix pour chacune des options, listées au chapitre 4, pouvant faire l'objet de bons de commandes séparés. Ce prix inclura le coût de déplacements éventuels. Les facturations se feront conformément à ces bons de commande.

NB : Dans le cas des prestations optionnelles au tarif horaire, il sera possible de présenter une grille de tarifications adaptées aux périodes considérées (Heure ouvrées / non ouvrée / nuit, semaine / WE & Jours férié, etc.)

NB2 : Dans le cas d'une réponse pour plusieurs lots, la réponse fera apparaitre séparément les conditions tarifaires en fonction des lots considérés.

Lors de la mise en place de la première prestation, la prestation et la facturation démarreront au 1er du mois suivant la notification du contrat. Cela permettra une facturation au prorata des mois restant jusqu'au 31 décembre de l'année en cours, et pas d'une année complète.

B. AVENANTS ANNUELS

En cas d'évolutions mineures (inférieures à 15% en quantitatif à la hausse comme à la baisse), du contenu des périmètres listés en annexe A de la prestation d'infogérance de l'année en cours, aucune modification tarifaire ne pourra être appliquée durant cette période.

Cependant, il sera possible de procéder annuellement à des réajustements du contenu des annexes et des tarifs associés au travers d'avenants de la manière suivante :

- L'établissement envoie le contenu des annexes modifiées au(x) prestataire(s) ;
- En réponse, le(s) prestataire(s) effectue(nt) une mise à jour de leur proposition commerciale.

En cas d'accord des deux parties, l'avenant pourra être signé. À défaut, une nouvelle consultation des entreprises devra être effectuée.

Lors des reconductions précisées au chapitre 8. La procédure devra être initiée au moins trois mois avant l'échéance du contrat en cours.

IMPORTANT : Les ajustements annuels des avenants ne devront pas dépasser 15% du montant tarifaire par rapport au contrat initial de la première année, à la hausse comme à la baisse.

En cas d'évolution dépassant les 15% en quantitatif, il sera nécessaire de procéder à une nouvelle consultation.

8. PERIODE DES PRESTATIONS

A. DUREE

Le contrat prendra effet la première année au 1er du mois suivant la notification du contrat et jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Les bons de commandes complémentaires s'appuyant sur le contrat principal d'assistance seront programmés en durée pour respecter la même date de limite du contrat.

B. RECONDUCTION

Le contrat pourra être renouvelé, après accord des deux parties, au 1er janvier, selon les modalités suivantes :

- deux reconductions au maximum d'une durée d'un an ;
- si aucune modification des annexes n'est nécessaire : notification explicite de reconduction à l'identique par envoi d'une lettre recommandée avec AR par l'établissement au moins trois mois avant l'échéance ;
- si des modifications des annexes sont nécessaires : nécessité de procéder à un avenant conformément aux conditions mentionnées au chapitre 7.

C. RESILIATION

La prestation prendra fin au 31 décembre, à l'issu des éventuelles périodes de reconduction annuelles explicites.

- L'établissement pourra engager une procédure de résiliation de manière anticipée :
  - en cas de manquements répétés et notifiés aux conditions du contrat par le prestataire ;
  - en cas de faute caractérisée du prestataire avec conséquences graves sur la mission de service public de l'établissement ;
- Le prestataire pourra engager une procédure de résiliation de manière anticipée :
  - les délais et modalités de paiement ne sont pas respectés par l'établissement ;
  - l'absence de condition de travail internalisé adéquat pour la mission du prestataire (mise à disposition des locaux et des accès convenu initialement) ;
  - en cas de cessation d'activité du prestataire ;

En cas de résiliation du contrat, la réversibilité est assurée par des transferts des connaissances permettant la bonne continuité d'activité et la remise de l'ensemble des accès (physique et logique). Ils doivent être effectués durant la période de préavis avant la cessation des services du prestataire.

D. LITIGES

Chacune des parties s'engage à étudier en commun la possibilité de règlement amiable de tous différents éventuels relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objet du marché.

À défaut, les parties pourront saisir le tribunal administratif de Polynésie Française.

9. MODALITES DE CANDIDATURE

A. VISITE DE L'ETABLISSEMENT

Il est obligatoire de procéder à une visite sur site de l'établissement pour évaluer le futur environnement de travail avant la remise des offres. Une fiche de visite datée et signée par l'établissement sera remise à cette occasion.

B. DOCUMENTS A FOURNIR

Les dossiers de candidature devront être composés des éléments détaillés ci-après rassemblés dans des enveloppes cachetées séparées.

PIECES ADMINISTRATIVES

- Des renseignements relatifs à l'identification et aux coordonnées du candidat ou des membres du groupement candidat, l'identité de la personne physique ayant le pouvoir d'engager le candidat (Art 233-3 du CPMP) ;
- Une déclaration sur l'honneur dûment datée et signée par le candidat pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article LP 233-1. Cette déclaration ne peut être une photocopie ;
- Un extrait du Kbis datant de moins de 3 mois ;
- Une déclaration en cas de sous-traitance ;
- La fiche de visite signée par l'établissement ;
- Présentation du chiffre d'affaire global de la société et sur le secteur d'activité d'infogérance sur les trois dernières années.
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement (A 233-2 du CPMP) ;
- Les attestations établies par la direction des impôts et des contributions publiques (DICP), le receveur des impôts et la Direction générale des finances publiques justifiant, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, de la situation fiscale régulière du candidat à l'égard de ses obligations déclaratives et de paiement des impôts exigibles (A 233-3 du CPMP) ;
- Une attestation établie par la Caisse de Prévoyance Sociale justifiant, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, que le candidat est à jour de ses obligatoires de déclaration.
- Une attestation d'assurance pour les risques professionnels.
- Des références antérieures, pour des prestations similaires auprès d'établissement scolaires, accompagnées d'attestations de l'établissement si elles existent.

OFFRE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

- Proposition technique et commerciale correspondant aux spécifications techniques d'un ou des deux lots ;
- Détail des moyens humains et techniques mis en œuvre pour la prestation ;
- Plan de charge annuel concernant les contrats signés et prévisionnels ;

- Diplômes des intervenants ;
- [Optionnel] Références de contrats similaires ;
- [Optionnel] Certifications techniques relatives aux technologies présentes en annexe A.

C. REMISE DES DOCUMENTS

DELAIS

Les offres seront remises à l'établissement, contre récépissé, à l'adresse mentionnée à l'annexe D avant la date limite indiquée sur la page de garde du présent document.

Si elles sont envoyées par la poste, elles devront l'être à cette même adresse, par pli recommandé avec avis de réception postal, avant cette même date et heure limite.

Les dossiers qui seraient remis, ou dont l'avis de réception serait délivré après 11h30 à la date limite, ainsi que ceux remis sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus.

ORGANISATION

Les pièces administratives et techniques seront rassemblées dans des enveloppes cachetées séparées. En cas de réponse aux deux lots, il est nécessaire d'avoir également une enveloppe cachetée par lot pour les pièces techniques. Dans ce cas, il sera néanmoins possible de n'avoir qu'une seule enveloppe contenant les pièces administratives communes aux deux lots.

10. MODALITES DE CHOIX DU PRESTATAIRE

Le choix des prestataires des lots 1 et 2 sera effectué par une commission de choix des prestataires pour retenir l'offre économiquement la plus avantageuse. Ce choix s'effectuera sur la base des dossiers en fonction des critères listés ci-dessous.

A. CANDIDATURES NON ADMISES

Les candidatures ne seront pas admises dans les cas suivants :

- Celles non recevables au sens de l'article LP 233-1 du CPMP ;
- Celles non accompagnée des pièces mentionnées au chapitre 9 ;
- Celles qui ne présentent pas les garanties techniques et financières suffisantes.
- Celles qui obtiennent une note inférieure ou égale aux notes éliminatoires mentionnées ci-après.

B. CRITERES D'EVALUATION

L'offre des candidats sera classée en fonction de notes affectées à chacun des critères référencés dans les tableaux suivants.

Les notes relatives aux prix sont déterminées par l'application d'une formule, basée sur un rapport entre le prix de la meilleure offre et de l'offre considéré.

Référence	Note éliminatoire	Critères d'évaluation du dossier technique	Note maximale
D1	10	Qualité de la proposition technique par rapport à la prestation attendue	30
D2	5	Disponibilité des moyens humains et des profils mis à contribution pour répondre à chaque partie de la prestation	15
D3	5	Capacité d'intervention rapide avec l'établissement concerné	15
D4	2	Capacités matérielles et financières	10
D5	N/A	Références pour des prestations similaires auprès d'autres clients	5
D6	N/A	Connaissance du contexte informatique de l'établissement scolaire et de l'éducation en polynésie.	25
D7	N/A	Capacité du candidat à répondre aux deux lots	10
		Total des notes	**110**

Note obtenue = Note maximale * Prix de la meilleure offre / prix de l'offre.

Référence	**Note éliminatoire**	**Critères d'évaluation du dossier technique**	**Note maximale**
D8	N/A	Prix de la prestation forfaitaire annuelle	60
D9	N/A	Prix de la prestation pour les options	30
		Total des notes	**90**

Le total des notes obtenu sera sur 200 et le meilleur total permet de choisir le candidat.

ANNEXE A : DETAILS DES PERIMETRES CONSIDERES

A. PERIMETRE A

- 208 postes fixes fonctionnant sous Windows 7 ou Windows 10 ;
- 20 ordinateurs portables fonctionnant sous macOS ou Windows 7 ;
- 36 tablettes sous Android ou iOS ;
- 14 imprimantes de bureau ou en réseau.

B. PERIMETRE B

- une passerelle physique d'accès WIFI PfSense ;
- un gestionnaire physique de virtualisation Xen Orchestra ;
- un serveur de gestion des appareils mobiles (Mobile Devices Management) ;
- le système de paiement à la cantine.

C. PERIMETRE C

- un serveur physique administratif avec son NAS de sauvegarde et son onduleur dont l'administration est partagée entre l'établissement et la DGEE ;
- un serveur physique pédagogique avec son NAS de sauvegarde et son onduleur dont l'administration est partagée entre l'établissement et la DGEE ;
- 2 routeurs d'accès à internet :

1	lychote-router-admin	RB750Gr3	Mikrotik RouterOS 6.48.4 (Level 4)	Bat.J Administratif Baie serveur
2	lychote-router-peda	RB750Gr3	Mikrotik RouterOS 6.48.4 (Level 4)	Bat.J Administratif Baie serveur

- 10 switchs dont 9 administrables :

1	sw-lychote-id11	DGS-1510-52X Rev. A2	D-Link Switch 1.70.012	Bat.J Administratif Baie serveur
2	sw-lychote-id15	DGS-1510-28 Rev. A1	D-Link Switch 1.70.012	Bat.J Administratif Baie serveur
3	sw-lychote-id12	DGS-1510-52X Rev. A2	D-Link Switch 1.70.012	Bat.C Baie centrale
4	sw-lychote-id13	DGS-1510-52X Rev. A2	D-Link Switch 1.70.012	E302
5	sw-lychote-id16	WS6-DGS-1210-28/F1	D-Link Switch 6.20.007	BatA_Restau_appli
6	sw-lychote-id19	WS6-DGS-1210-28/F1	D-Link Switch 6.20.007	BatI_302
7	sw-lychote-id17	WS6-DGS-1210-28/F1	D-Link Switch 6.20.007	BatH_Hotel_appli
8	sw-lychote-id18		Generic Device	En attente d'installation
9	sw-lychote-190	Switch UBIQUITI	EdgeSwitch	Baie Hall accueil TikiHotel

10	sw-lychote-id20	Switch UBIQUITI	EdgeSwitch	TIKIHOTEL BAIE INFO

- un contrôleur de bornes WIFI Unify et un contrôleur de bornes WIFI Ruckus :

1	naslychote-adm	DS212j	Synology DSM 6.2-25556	Unknown
2	lychote-proxmox	Generic x86 64-bit	proxmox pve 5.4.124-1-pve	Sitting on the Dock of the Bay
3	slislychote-proxmox	Generic x86 64-bit	proxmox pve 5.4.124-1-pve	Sitting on the Dock of the Bay
4	pfsense.home.arpa	amd64	pfSense 21.05.1-RELEASE	Bat.J Administratif Baie serveur
5	lychote-ctrlunifi	Generic x86 64-bit	proxmox pve 5.4.124-1-pve	lychote-proxmox

- 25 bornes WIFI de marque Ubiquity et Rucku : Au moins 30 autres bornes seront nécessaires pour assurer une bonne couverture et répondre aux besoins de l'établissement.

1	wifi-lychote-214	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Boulangerie
2	wifi-lychote-215	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Tiare Taina
3	wifi-lychote-216	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Traiteur
4	wifi-lychote-217	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Patisserie
5	wifi-lychote-219	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	A trouver
6	wifi-lychote-218	UAPv2	Ubiquiti UniFi 4.3.28.11361	Salle Australe
7	wifi-lychote-220	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Tiare Restaurant Hall
8	wifi-lychote-221	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Terrasse Snack
9	wifi-lychote-222	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Auditorium
10	wifi-lychote-223	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	ANTENNE 1 - B..timent C
11	wifi-lychote-224	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	ANTENNE 2 - B..timent C
12	wifi-lychote-225	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	ANTENNE 3 - B..timent C
13	wifi-lychote-226	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	Salle des Profs
14	wifi-lychote-201	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	MAT EXTERIEUR TIKIHOTEL

15	wifi-lychote-202	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL RDC devant chambre 006
16	wifi-lychote-203	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL RDC devant Chambre 0
17	wifi-lychote-204	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL RDC devant Chambre 004
18	wifi-lychote-206	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+1 devant chambre 107
19	wifi-lychote-207	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+1 devant chambre 105
20	wifi-lychote-208	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+1 devant chambre 103
21	wifi-lychote-209	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+2 devant chambre 207
22	wifi-lychote-210	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+2 devant chambre 20
23	wifi-lychote-211	UAP-AC-Lite	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	TIKIHOTEL R+2 devant chambre 203
24	wifi-lychote-212	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	MAT EXTERIEUR TIKIHOTEL
25	wifi-lychote-213	UAP-AC-Mesh-Pro	Ubiquiti UniFi 5.43.43.12741	MAT EXTERIEUR TIKIHOTEL

D. EXCLUSIONS DE PERIMETRE

- les imprimantes /scanners (gérée dans un autre contrat ?) ;
- les vidéoprojecteurs ;
- le système de téléphonie (Autocom / PABX) ;
- le système de vidéo surveillance ;
- Le système d'alarme ;
- Le système de contrôle d'accès physique.

ANNEXE B : DETAILS DES NIVEAUX DE SERVICES

A. DELAIS D'INTERVENTIONS ET DE RESOLUTIONS

Les délais à considérer en fonction du type de ticket sont :

Type de ticket\KPI	Délais pour 90% des tickets	Délais pour 100% des tickets
Demande simple	*Résolution : 3j ouvrés*	*Résolution : 10j ouvrés*
Demande complexe	*Prise en compte : 4j ouvrés* *Résolution à définir lors de l'expression de besoin*	*Prise en compte : 10j ouvrés* *Résolution à définir lors de l'expression de besoin*
Incident mineur	*Résolution : 3j ouvrés*	*Résolution : 10j ouvrés*
Incident majeur	*Résolution : 8h ouvrées*	*Résolution : 5j ouvrés*
Incident critique	*Résolution : 4h ouvrées*	*Résolution : 4j ouvrés*

B. PLAGES DES PERIODES DE SERVICES

Les périodes d'ouvertures de services sont celle des calendriers scolaires, défini par arrêté en conseil des ministres de Polynésie Française, publiés au JOPF (http://lexpol.cloud.pf) et sur le site de la DGEE (https://www.education.pf).

En période scolaire, les horaires ouvrés sont :

Lundi	*7h – 17h*
Mardi	*7h – 17h*
Mercredi	*7h – 17h*
Jeudi	*7h – 17h*
Vendredi	*7h – 17h*

Les interventions planifiées avec coupure de services sont à privilégier en période de vacances scolaire après concertation avec la direction de l'établissement.

ANNEXE C : DETAILS DES ESTIMATIONS DE VOLUMES HORAIRES

Les volumes horaires présentés ci-dessous ont pour vocation de préciser le niveau d'engagement du ou des prestataire(s) pour les lots 1 et 2. Il s'agit d'une estimation de charge qui n'a pas valeur d'engagement contractuelle.

A. LOT N°1

SERVICE DESK

30 jours/an à distance

ADMINISTRATION 2A

70 jours/an sur site

B. LOT N°2

ADMINISTRATION 2B

30 jours/an sur site ou à distance

ADMINISTRATION 2C

30 jours/an sur site

ANNEXE D : DETAILS DES REMISES DES OFFRES

Les dossiers de candidatures devront être remis physiquement ou envoyé sous pli recommandé à l'adresse suivante :

Lycée hôtelier de Tahiti
BP 13.000 Moana nui – 98717 Punaauia

Tel : 40.50.45.50
Fax : 40.50.45.51
@ : direction@lychote.education.pf