



MAIRIE DE PARMAIN 95620
Tél. 01 34 08 95 80 – WWW.ville-parmain.fr

DÉCISION DU MAIRE

N° 2024/32

PORTANT SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SERVICE INFORMATIQUE AVEC LA SOCIÉTÉ MONACO DIGITAL- AVANGARDE

Le Maire de la Commune de PARMAIN,
VU le Code général des collectivités territoriales,
VU les délibérations n°2022/39 du 29 septembre 2022 et n°2023/48 du 06 décembre 2023 relatives aux délégations consenties par le Conseil Municipal au Maire et à son premier adjoint en vertu de l'article L.2122-22 du code général des collectivités territoriales,
CONSIDÉRANT l'évolution des contrats de support Monaco Digital-Avanguard s'adaptant aux nouveaux besoins récurrents de mises à jour et d'exploitation liés en particulier aux exigences de cyber sécurité,
CONSIDÉRANT le souhait de la collectivité de faire évoluer le contrat de service informatique,
CONSIDÉRANT l'offre de service de la société Monaco Digital jointe en annexe,

DÉCIDE

- ARTICLE 1 :** De procéder à la signature d'un nouveau contrat avec la société Monaco Digital -Avanguard sise 9 avenue Albert II – Le Copori – 98000 MONACO, pour une durée d'un an, à compter du 1^{er} janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2024.
- ARTICLE 2 :** Que le montant des prestations sera payé par trimestre à terme échu soit un montant de 8 244,00€ HT soit 9 892,80€ TTC par trimestre, soit un montant total annuel de 32 976,00€ HT soit 39 571,20 € TTC.
- ARTICLE 3 :** Madame la Directrice Générale des Services est chargée de l'exécution de la présente décision qui recevra les mesures de publicité prévues à l'article L 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales.
- ARTICLE 4 :** Le présent acte peut être contesté dans un délai de 2 mois à compter de sa publication, et de sa transmission au Préfet, en adressant un recours administratif préalable à son auteur et/ou un recours hiérarchique au Préfet du Val d'Oise à Cergy. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de sa réception équivaut à une décision implicite de rejet. Il peut également être contesté simultanément au recours administratif ou dans un délai de 2 mois à compter la décision implicite de rejet par une requête au Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise. La requête en annulation introduite devant le Tribunal peut être assortie d'une demande de suspension de l'exécution du présent acte.

Fait à PARMAIN, le 23 avril 2024



Loïc TAILLANter,

Maire de PARMAIN,

Vice-président de la Communauté de Commune:
de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts

Envoyé en préfecture le 25/04/2024

Reçu en préfecture le 25/04/2024

Publié le 25/04/2024

ID : 095-219504800-20240423-DM202432B-AR



OFFRE COMMERCIALE RSI-IT

Date : 17/04/2024

Référence : RSI-IT_ParP.R24222

Offre RSI-IT V2024.4

VOTRE CONTACT

Philippe ROBIN

philippe.robin@monacodigital.mc

☎ 06 85 55 59 88



VILLE DE
PARMAIN

Mairie de Parmain

Handwritten signature



Gestion Documentaire

MISES A JOUR				
Etape	Auteur	Version	Date	Commentaire
Création	VITTINI	V1maj0	27/02/2024	
Révision	VITTINI	V1maj0	17/04/2024	

SOCIETES	DESTINATAIRES(S)

Sommaire

1.	CONTEXTE ET BESOIN CLIENT	4
2.	NOS BRIQUES DE SERVICES	5
2.1	LE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE VOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE	5
2.1.1	<i>Supervision</i>	5
2.1.1.1	Dispositif technique et humain	5
2.1.1.2	Plage de services	6
2.1.1.3	Notre offre de supervision	7
2.1.2	<i>Exploitation</i>	8
2.1.2.1	Notre offre	8
2.1.3	<i>Administration Systèmes et Réseaux</i>	9
2.1.3.1	Plage de services	9
2.1.3.2	Gestion des incidents et demandes liées à votre infrastructure	10
2.1.4	<i>Gestion des mises à jour</i>	11
2.1.4.1	Notre offre	11
2.1.4.2	Plan de mises à jour	11
2.1.5	<i>Les actions préventives</i>	12
2.1.5.1	Les visites N3	12
2.1.5.2	Préconisations	12
2.2	NOS BRIQUES SERVICE DESK	13
2.2.1	<i>Le support</i>	13
2.2.1.1	Gestion des incidents et demandes de vos utilisateurs	13
2.2.1.2	Plage de services	13
2.2.2	<i>Les visites de proximité N1/N2</i>	14
2.2.2.1	Préconisations	14
2.3	LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE D'INFOGERANCE	14
2.3.1	<i>Le Service Delivery Manager</i>	14
2.3.2	<i>Comitologie</i>	14
2.3.2.1	COFIL	14
3.	NOTRE ORGANISATION	15
3.1	LE CENTRE DE SERVICES INFOGERANCE	15
3.2	NOTRE METHODOLOGIE ITSM	15
3.3	NOS PROCESSUS	16
3.3.1	<i>COCKPIT IT Services Management</i>	16
3.3.2	<i>Licences Cockpit ITSM (Utilisateur final / Opérateur)</i>	16
3.3.3	<i>Gestion des demandes</i>	17
3.3.4	<i>Gestion des incidents</i>	17
3.4	QUALIFICATION ET PRIORISATION DES TICKETS	17
3.4.1	<i>Nos engagements de services</i>	18
3.4.1.1	Définitions	18
3.4.1.2	SLA	18
3.4.1.3	Motifs de suspensions du compteur	18
4.	SYNTHESE DE L'OFFRE MONACO DIGITAL	19
5.	PROPOSITION FINANCIERE	20
5.1	MENTIONS PARTICULIERES	20
5.2	ELEMENTS DE VARIABILITE HELP DESK	20
5.3	ELEMENTS DE VARIABILITE D'INFRASTRUCTURE	20
6.	BON POUR ACCORD	21

1. CONTEXTE ET BESOIN CLIENT

Cette offre de services intervient dans le cadre de l'évolution des contrats de support Monaco Digital s'adaptant aux nouveaux besoins récurrents de mises à jour et d'exploitation liés en particulier aux exigences de cyber sécurité.

L'objectif de cette offre est aussi de reprendre en considération et le plus justement possible l'évolution des environnements clients afin d'ajuster leurs contrats existants.

Pour la Mairie de Parmain, le contrat actuel avait été revu en 2019, mais depuis vos infrastructures et vos besoins ont évolués en périmètre et en quantité.

2. NOS BRIQUES DE SERVICES

2.1 LE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE VOTRE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

2.1.1 *Supervision*

Le rôle de la supervision est de s'assurer, via une surveillance automatisée des composants physiques et logiques de votre infrastructure, que vos services IT sont opérationnels.

Il s'agit donc de :

- Détecter des évènements (Alertes)
- Leur donner une signification (Analyse, qualification)
- Appliquer des consignes de traitement appropriées (Correction suivant procédure, escalade ciblée)

2.1.1.1 *Dispositif technique et humain*

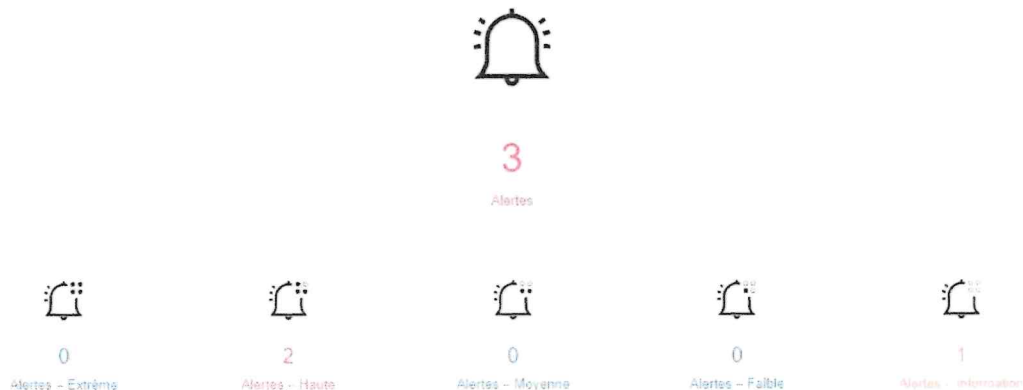
Nos offres de supervision reposent sur un outillage éprouvé et efficace et sur une équipe qualifiée et disponible sur une plage de service étendue.

2.1.1.1.1 *Notre outil de supervision*



Supervision > Alertes

Alertes en attente



L'outil standard de supervision utilisé par Monaco Digital est « Cockpit ITSM » dont les fonctionnalités principales sont :

<h2>Matériel</h2>	<p>Équipements physiques via les OID SNMP fournis par les fabricants de matériel tels que Dell, IBM, Cisco, etc. pour collecter des informations sur le matériel (température, ventilateur, disque, etc.).</p> <p>Le moteur de supervision Cockpit peut également recevoir les Traps SNMP envoyées par tout appareil compatible avec le protocole SNMP.</p>	<h2>Réseaux</h2>	<p>Surveillez de manière proactive la disponibilité, le trafic et les performances de tout composant du réseau avec des seuils à plusieurs niveaux.</p> <p>Stockez 12 mois de métriques consolidées afin de suivre l'évolution du trafic et des performances.</p>
<h2>Systemes</h2>	<p>Surveillez les composants de vos serveurs virtuels et physiques : processeur, la mémoire, les disques logiques, le trafic et bien plus encore. Stockez 12 mois de métriques afin de suivre l'évolution de l'espace de stockage et des performances.</p> <p>Nos 200+ contrôles prédéfinis sont compatibles avec les systèmes d'exploitation tels que Windows, Linux, AIX, etc.</p>	<h2>Bases de données</h2>	<p>Superviser vos bases de données telles qu'Oracle, MySQL, Sybase, PostgreSQL, etc. Surveillez la disponibilité, les performances et la gestion de l'espace de stockage.</p> <p>Définissez vos propres requêtes SQL pour obtenir des indicateurs de performance spécifiques. Stockez 12 mois de métriques consolidées afin de suivre l'évolution de l'espace de stockage et des performances.</p>
<h2>Cloud services</h2>	<p>Bénéficiez d'une vue d'ensemble sur toutes vos infrastructures IaaS, PaaS et SaaS.</p> <p>Assurez une supervision des applications Cloud en collectant les événements qu'elles génèrent. Cockpit IT Service Manager est en mesure de superviser les services Cloud les plus populaires (AWS EC2, AWS RDS, MS Azure, Google Cloud Platform).</p>	<h2>Sites Web</h2>	<p>Surveillez le bon fonctionnement et la disponibilité d'une seule page web ou d'une page complète de plusieurs pages web.</p> <p>Utilisez des scénarios pour simuler et analyser l'expérience utilisateur et les parcours des pages web. Supervisez le contenu et les mots clés de vos sites web. Mesurez les performances des applications web.</p>

Autres fonctionnalités :

- Supervision de paysag SAP
- Supervision des tâches planifiées Windows, Unix, SAP
- Collecte des métriques d'utilisation des ressources système
- Intégrations des traps SNMP, d'alertes mails ou de Webhooks d'outils tiers
- Déploiement des contrôles via des modèles de supervision
- Prise en charge des débrayages pour maintenance planifiée
- Notifications d'alertes par EMAIL, SMS, Application mobile
- Création automatique de tickets
- Avec ou sans agent.

2.1.1.1.2 Notre équipe de pilotage

L'équipe de supervision est composée de pilote d'exploitation dont les rôles sont :

- Surveiller les consoles de supervision en temps réel.
- Réagir aux alertes en s'appuyant sur les consignes définies lors de la phase de mise en place des services.
- Assurer la traçabilité des événements et incidents dans l'outil de gestion des tickets.
- Assurer les escalades vers les groupes de résolution ou d'expertise adhoc (Plan d'escalade) dans le respect des délais convenus entre MD et le client.
- Acquitter les alertes.

2.1.1.2 Plage de services

Afin de répondre au plus juste à vos besoins, Monaco Digital vous propose la plage de services :

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

2.1.1.3 Notre offre de supervision

Notre offre standard vous apporte l'essentiel de la supervision dans un package rapide à déployer à l'aide de nos modèles de supervision.

Notre offre prend en charge la supervision des OS et systèmes dans des versions supportées par les éditeurs.

Contrôles inclus dans cette offre :

- Disponibilité réseau de l'ensemble des équipements (ping)
- Test de connexion aux systèmes.
- Surveillance de l'utilisation des ressources systèmes (CPU, Disques, RAM)
- Suivi des sauvegardes (VEEAM)
- Surveillance des alertes du VCENTER
- Surveillance des demandes de reboot suite à téléchargement de mise à jour
- Surveillance de l'état de l'antivirus
 - Activité de l'Antivirus
 - Etat de la mise à jour des définitions virales

Météo des services incluse dans cette offre :

Disponibilité de vos serveurs. Une météo des services regroupant les Ping et les tests de connexion à vos serveurs



Accès aux données de capacité :

En standard, nous mettons à votre disposition un accès en temps réel aux statistiques d'utilisation des ressources système de vos serveurs.



L'interface de votre portail vous permet de consulter les graphiques de monitoring d'utilisation de la mémoire, du processeur et des espaces disques. Vous choisissez la période d'observation (jour, semaine, mois, année) et les graphiques sont mis à jour en temps réel.

2.1.2 Exploitation

L'exploitation est la base du Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) de votre système d'Information.

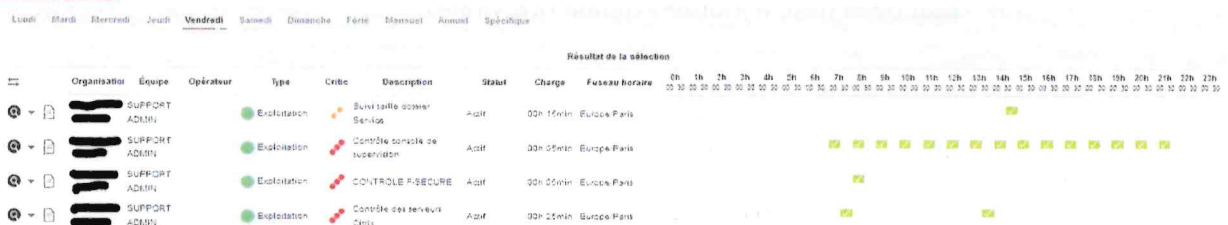
L'exploitation MD industrialise pour vous les traitements de niveau 1 sur procédures, de façon planifiée et récurrente.

L'ensemble des tâches d'exploitation sont regroupées dans un « Plan d'exploitation » établi en phase de prise en charge.

Le Plan d'exploitation comprend les informations suivantes :

- Nom et description de la tâche.
- Procédure associée.
- Planification.
- Charge de la tâche.
- Résultat attendu.
- Consigne d'escalade.

Le plan d'exploitation est implémenté dans le module « Tâches » de notre outil ITSM Cockpit.



Les tâches à réaliser sont alors affichées dans la console des techniciens d'exploitation selon le planning défini. Elles apparaissent dans l'ordre dans lequel elles doivent être réalisées en tenant compte de la charge de chacune d'elles.

Chaque tâche est associée à un mode opératoire directement accessible via la console des tâches.

Une fois les tâches réalisées, elles sont acquittées par le technicien.

Pour une complète traçabilité de ces tâches, chaque action acquittée est loguée dans un journal qui permet de suivre la bonne exécution et le respect du planning d'exploitation.

Organisation	Equipe	Opérateur	Type	Criticité	Description	Charge	Date d'exécution	Date d'acq	Déte	Statut
SUPPORT ADMIN	SUPPORT ADMIN	NALIE	Exploitation	Critique	CONTROLE F-SECURE	30h 00min	20-11-19 08:00	20-11-19 11:45	Red	Green
SUPPORT ADMIN	SUPPORT ADMIN	NALIE	Exploitation	Critique	Contrôle des serveurs Crits	30h 00min	20-11-19 07:30	20-11-19 11:45	Red	Green
SUPPORT ADMIN	SUPPORT ADMIN	Eriane	Exploitation	Critique	Contrôle console de supervision	30h 00min	20-11-19 12:30	20-11-19 11:40	Green	Green

2.1.2.1 Notre offre

Notre offre vous apporte les contrôles d'exploitation essentiels en se concentrant sur la sécurité de votre SI.

- Suivi des sauvegardes (relance sur échec, suivi des rotations de médias de sauvegarde) ;
- Reboot selon le planning ou suite à alerte de supervision pour validation des mises à jour ;
- Contrôle d'état de votre antivirus si non automatisable dans la supervision.

2.1.3 Administration Systèmes et Réseaux

Les administrateurs vous apportent l'expertise nécessaire afin de :

- Paramétrer les composants de votre SI (Selon le périmètre technique défini) ;
- Apporter du support à vos équipes informatiques ;
- Traiter les tickets d'incident escaladés par la supervision et par l'exploitation.

Notre offre prend en charge le maintien en conditions opérationnelles des composants du SI dans des versions supportées par les éditeurs.

Compte tenu de la prise en charge d'un certain nombre de tâches par la ressource technique mis à votre disposition en régie 1 jour par semaine en vos locaux, estimées à 50% de la charge globale d'exploitation et d'administration, la valorisation de notre offre a été pondérée à 50% de sa valeur.

2.1.3.1 Plage de services

Afin de répondre au plus juste à vos besoins, Monaco Digital vous propose la plage de services :

Du lundi au vendredi de 8h à 18h

2.1.3.2 Gestion des incidents et demandes liées à votre infrastructure

Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de la satisfaction de vos administrateurs et d'apporter la plus grande disponibilité et les performances optimales aux différents métiers votre l'organisation, avec pour objectif d'atteindre la meilleure satisfaction possible.

Cette offre prévoit la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des accédants via un portail web, un numéro d'appel, ou une adresse mail.

Notre offre de base inclut un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux à notre outil Cockpit (pour les employés de l'entreprise utilisant une ressource informatique) : sans limite ni coût supplémentaire, chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes.

Chaque sollicitation donne lieu à la création d'un ticket dans notre outil ITSM pour une complète traçabilité.

Cet accès permet également aux managers de bénéficier d'une vision globale de l'activité.

Notre offre n'inclut pas de licence(s) opérateur(s).

Si vous souhaitez en acquérir, celles-ci seront "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€HT /mois.

Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.

L'inventaire des équipements d'infrastructure concernés est le suivant :

- 2 serveurs physiques
(2 Serveurs Dell, Ancien hyperviseur PowerEdge T640 et nouvel hyperviseur PowerEdge T640)
- 1 NAS (Pour stocker les sauvegardes Veeam)
- 2 Switches LAN (Environ 10 switches mais seulement 2 Switches à charge de Monaco Digital)
- 2 Pare feux (2 Stormshield dont 1 Stormshield SN310)
- 12 VMs sous Os Windows
- 1 couches de virtualisation ou nœuds (hyper-v, vmware, xen)
- 1 nœuds RDP ou Citrix pour bureau distant
- 1 tenant de messagerie cloud (O365 / Google)
- 1 jobs de backup local

2.1.4 Gestion des mises à jour

Les menaces sur la sécurité des infrastructures utilisent les vulnérabilités logicielles.

Le 1^{er} rempart contre ces menaces est de suivre une politique de mise à jour des composants SI, régulière et efficace. Monaco Digital vous propose de vous assister dans le suivi et dans l'implémentation de votre plan de patching.

2.1.4.1 Notre offre

La gestion des mises à jour mineures* des OS Microsoft supportés par l'éditeur ;

La gestion des mises à jour mineures* Linux RedHat, Ubuntu et Debian.

(*) Les changements de versions d'OS sont à considérer comme des mises à jour majeures à traiter en mode projet et hors du contrat RSI IT

En phase d'initialisation, les serveurs physiques et virtuels sont classés par criticité et se voient affecter une fenêtre de maintenance tenant compte des impératifs de disponibilité de chacun.

Sur ces bases, nous établissons un plan de patching précisant la fenêtre de maintenance associée à chaque serveur, la périodicité des mises à jour et la méthodologie de mise à jour adaptée à chacun.

- **Mise à jour des firmwares**

Les firmwares (ou microgiciels), comme tous logiciels, peuvent présenter des failles de sécurité dont l'exploitation par des individus ou des organisations malveillantes pourraient avoir des conséquences catastrophiques pour votre production informatique.

Des campagnes de mise à jour des microgiciels de vos serveurs physiques et de vos systèmes de stockage.

- **Socles de virtualisation**

Notre plan de patching avancé inclut également des campagnes de mise à jour périodiques de vos systèmes de virtualisation : VMWARE ou HYPERV.

- **Pares-feux**

Parce que les menaces viennent avant tout de l'extérieur, nous complétons le plan de patching avancé par des campagnes régulières de mise à jour de vos pare-feux.

2.1.4.2 Plan de mises à jour

Dans le cadre de cette offre, le plan de mises à jour est le suivant :

- La mise à jour semestrielle de 2 serveurs physiques
- La mise à jour annuelle de 1 NAS
- La mise à jour annuelle de 2 switchs LAN
- La mise à jour trimestrielle de 2 pare feux
- La mise à jour semestrielle de 12 machines virtuelles Windows
- La mise à jour semestrielle de 1 socle de virtualisation

Ce plan de mise à jour sera exécuté lors des visites préventives N3 planifiées chaque trimestre sur site et définies dans le chapitre suivant.

2.1.5 Les actions préventives

Monaco Digital propose plusieurs types d'actions préventives réalisées sur site ou à distance par des profils adaptés.

Vous retrouverez, dans la synthèse financière de notre offre, nos préconisations en matière de périodicité et de volumétrie d'actions préventives que nous vous proposons.

2.1.5.1 Les visites N3

Les visites N3 sont réalisées par des ingénieurs spécialistes d'une technologie.

Elles peuvent porter sur votre environnement de virtualisation, votre système de messagerie, votre système de backup, votre Active Directory, votre solution Antivirus ou votre environnement réseau.

- Chacune de ces visites se concluent par un compte rendu comprenant les informations suivantes :
 - Résumé de la situation par rapport au contrat de MCO et aux contraintes des éditeurs
 - Plan d'action / Préconisations
 - Transfert du Compte rendu à votre SDM et à votre commercial référent pour établissement des éventuels devis de prestations complémentaires pour mise en œuvre des préconisations.

➤ Virtualisation et stockage :	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle visuel des équipements • Contrôle de santé de l'infrastructure virtuelle • Contrôle de la charge entre les différentes technologies présentes • Contrôle et analyse des journaux d'évènements sur les hyperviseurs : identifications correction des erreurs • Contrôle du stockage (baies/infrastructure virtuelles/Nas ETC)
➤ Sauvegardes	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification des taches de sauvegardes • Vérification Software
➤ Réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Revue des règles de Firewall

2.1.5.2 Préconisations

Type d'instance	Nombre de demi-journées par an
Visites périodiques N3	8

Le plan de mise à jour précédemment détaillé au chapitre 2.1.4.2 sera exécuté lors des visites périodiques planifiées chaque trimestre sur site. Motif pour lequel votre offre laisse apparaître une valorisation financière à zéro pour les actions de mises à jour.

2.2 NOS BRIQUES SERVICE DESK

Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de la satisfaction de vos utilisateurs et d'apporter la plus grande disponibilité et les performances optimales aux différents métiers votre l'organisation, avec pour objectif d'atteindre la meilleure satisfaction possible.

Cette offre prévoit la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des utilisateurs via un portail web, un numéro d'appel, ou une adresse mail.

Notre offre de base inclut un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux à notre outil Cockpit (pour les employés de l'entreprise utilisant une ressource informatique) : sans limite ni coût supplémentaire, chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes. Accès également destiné aux managers pour un contrôle de l'activité.

Notre offre n'inclut pas de licence(s) opérateur(s).

Si vous souhaitez en acquérir, celles-ci seront "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€HT /mois.

Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.

2.2.1 *Le support*

Nos équipes support assurent le rôle de point d'entrée unique et prennent en charge l'ensemble des sollicitations (demandes/incidents) de vos utilisateurs en se basant sur le Catalogue des services défini conjointement durant les ateliers de transition.

La matrice de routage annexée au catalogue des services vous assure que les sollicitations dont le traitement requiert l'intervention d'un fournisseur tiers seront adressées au bon interlocuteur.

Chaque sollicitation donne lieu à la création d'un ticket dans notre outil ITSM pour une complète traçabilité.

2.2.1.1 *Gestion des incidents et demandes de vos utilisateurs*

Nous mettons à votre disposition notre portail ITSM afin de formuler vos demandes de la manière la plus simple possible et pour vous offrir la meilleure traçabilité de nos actions.

La résolution des incidents s'appuie sur un processus de traitement et d'escalade allant du Niveau 1 au Niveau 3. En cas de besoin de support de l'éditeur nous gérons l'escalade et la relation technique avec les supports tiers en nous appuyant sur vos contrats existants.

Le périmètre des incidents et demandes comprend les éléments suivants :

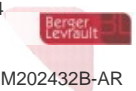
- Accès aux ressources (imprimantes, partages réseaux, ...) ; Comptes verrouillés ;
- Installation d'applications du catalogue de services (à définir en atelier de transition) ;
- Droits d'accès (périmètre des ressources concernées à définir en atelier de transition).

2.2.1.2 *Plage de services*

Afin de répondre au plus juste à vos besoins, Monaco Digital vous propose :

Un accès au support utilisateurs du lundi au vendredi de 8h à 18h pour vos 40 Utilisateurs

Compte tenu de la fréquence des visites de proximité, votre offre de support en ligne a été pondérée. Vous bénéficiez donc d'un accès illimité à ce service avec un volume moyen de 7 tickets /mois éventuellement révisable en cas de dépassement sur 3 mois glissants.



2.2.2 Les visites de proximité N1/N2

Pour satisfaire les utilisateurs au plus proche de leurs préoccupations et pour leur épargner du stress, les visites de proximité permettent un accompagnement régulier des agents dans leur usage au quotidien des outils de bureautique et informatiques.

Réalisées sur site, les visites de proximité consistent à vous accompagner dans la résolution des incidents liés aux postes de travail.

2.2.2.1 Préconisations

Type d'instance	Nombre de demi-journées par an	
Visites de proximité N1/N2	76	38 journées dont 1 en juillet et 2 en août

Compte tenu de la prise en charge d'un certain nombre d'incidents lors des visites de proximités en vos locaux, estimées à 65% de la charge globale d'exploitation et d'administration, la valorisation de notre offre de support utilisateurs a été pondérée à 35% de sa valeur initiale.

2.3 LE PILOTAGE DE L'ACTIVITE D'INFOGERANCE

2.3.1 Le Service Delivery Manager

Afin de piloter le suivi de ses prestations et engagements, Monaco Digital inclut dans son offre un Service Delivery Manager, dont les missions de base sont :

- Suivi à fréquence régulière de l'activité opérée par le CS infogérance pour le client ;
- S'assurer de l'impact de tout changement sur le niveau de service, particulièrement sur les engagements de niveau de service et sur les accords opérationnels (interne et sous-traitance) ;
- Analyser et évaluer les résultats des indicateurs de qualité de service et proposer des plans d'actions ;
- Veiller à la prise en compte des évènements pouvant impacter le contrat de services tout au long de son cycle de vie ;
- S'assurer du suivi et maintien à jour de la documentation par les équipes techniques (documentation technique, procédures spécifiques, ...) ;
- Être l'interlocuteur privilégié des équipes commerciales pour son client.

Afin d'optimiser le pilotage de la prestation, des missions complémentaires pourront être ajoutées et définies lors de la transition. Ces missions supplémentaires constituent le forfait Pilotage+.

Dans le cadre de cette offre, nous incluons 6 demi-journées de gouvernance ou pilotage par an

2.3.2 Comitologie

	Type d'instance	Nombre d'instances / an
Nous vous proposons les instances de pilotage suivante :	COFIL	1

2.3.2.1 COFIL

Le Comité de Pilotage, animé par le SDM, a pour objet principal la revue des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, réalisé à distance ou sur site et permet :

- De revenir sur les évènements majeurs de la période écoulée.
- D'assurer le suivi des plans d'actions en cours et prévoir les projets à venir.

3. NOTRE ORGANISATION

3.1 LE CENTRE DE SERVICES INFOGERANCE



3.2 NOTRE METHODOLOGIE ITSM

MONACO DIGITAL est engagé dans le suivi des préconisations ITIL.

L'ensemble de nos briques de services s'appuie sur les processus suivants :

Gestion des incidents	Gestion des demandes
Gestion des problèmes	Gestion des changements
Gestion des actifs et configurations (Configuration Management Database - CMDB)	

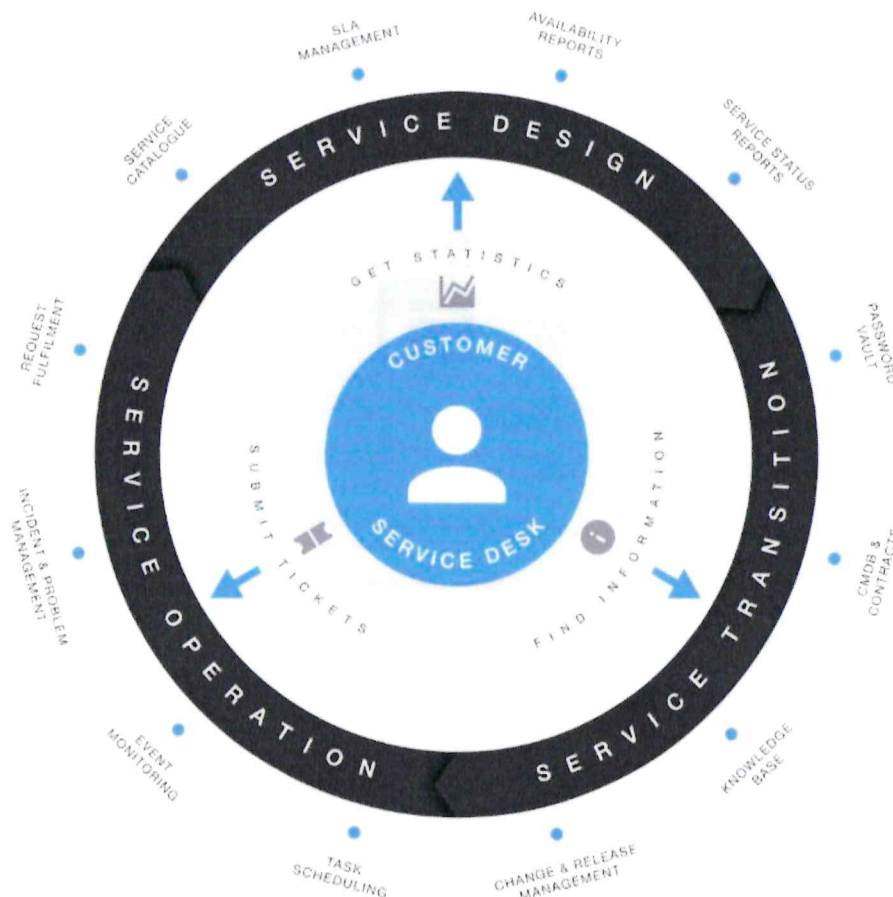
- Nos processus sont conçus pour fournir une gestion cohérente et efficace des services informatiques. Notre méthodologie permet d'optimiser la productivité en fournissant des services IT de qualité.
- Nous surveillons la performance de nos processus et assurons leur amélioration continue.
- Nous travaillons collaboration avec nos clients et pour maintenir cet engagement de qualité.
- Notre offre positionne Monaco Digital comme un partenaire global au service de ses clients et de la satisfaction de leurs utilisateurs.
- Notre offre prévoit bien la mise en place d'un guichet unique accessible à l'ensemble des utilisateurs via un portail web, un numéro d'appel ou mail.
- L'intégration de nos processus ITSM au sein des process clients permet d'assurer le cycle de vie d'un ticket de manière uniforme et collaborative en garantissant un SLA global.

3.3 NOS PROCESSUS

3.3.1 *COCKPIT IT Services Management*

Notre solution partenaire COCKPIT, hébergée en mode SaaS (France), propose un portail web tout-en-un, intégrant un Service Desk, une gestion des actifs (assets) et un système de supervision.

Conçue conformément aux recommandations ITIL, elle couvre tous les domaines de la gestion du SI.



3.3.2 *Licences Cockpit ITSM (Utilisateur final / Opérateur)*

- Notre offre n'inclue pas de licence(s) opérateur(s)*. Celles-ci sont "nominatives" et facturables en sus au tarif de 69€ HT /mois.

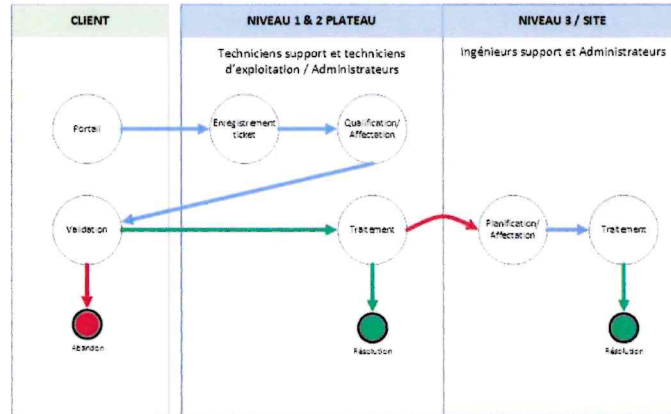
(* Un opérateur est une personne physique de l'entreprise généralement membre de la DSI (techniciens, administrateurs, managers etc.), qui exploite Cockpit IT Service Manager pour traiter des incidents, répondre à des demandes de services, définir des SLA, documenter des problèmes, superviser et gérer des équipements, etc.

- Notre offre de base inclue un nombre d'accès illimité d'utilisateurs finaux (employé de l'entreprise utilisant une ressource informatique). Sans limite ni coût supplémentaire chaque utilisateur final pourra être référencé de façon à accéder au portail web pour déclarer ou suivre ses incidents ou demandes.

Cet accès permet également aux managers de bénéficier d'une vision globale de l'activité.

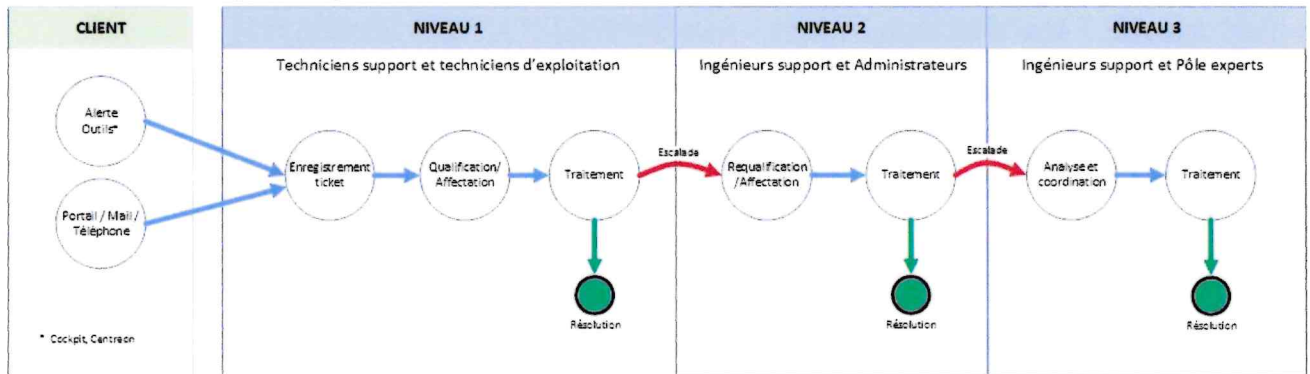
3.3.3 Gestion des demandes

Les demandes sont transmises aux ressources compétentes déclarées dans notre outil COCKPIT ITSM. Ci-dessous, l'exemple du cycle de vie standard d'une demande, processus qui pourra être revu avec vous durant les ateliers de transition.



3.3.4 Gestion des incidents

Les incidents sont transmis et escaladés si besoin vers les ressources compétentes. Ci-dessous, l'exemple du cycle de vie standard d'un incident.



Le processus de gestion des incidents peut être initié par deux types de sources :

- Déclenchement par les équipes du client, qui constatent un dysfonctionnement.
- Alerte remontée par un des outils de supervision/monitoring.

3.4 QUALIFICATION ET PRIORISATION DES TICKETS

Le ticket est qualifié et se voit affecter un niveau d'impact et d'urgence suivant la matrice ci-dessous :

		Impact		
		Fort	Moyen	Faible
Urgence	Forte	P1	P1	P2
	Moyenne	P1	P2	P3
	Faible	P2	P3	P3

L'impact est évalué selon la grille suivante :

Fort	Moyen	Faible
Tous les utilisateurs sont impactés.	Plusieurs utilisateurs impactés	Un utilisateur est impacté

L'urgence est évaluée selon la grille suivante :

Forte	Moyenne	Faible
Blocage complet d'un service ou d'une application	Certaines tâches sont irréalisables	Utilisateur gêné ou ralenti dans son travail, mais qui peut cependant réaliser l'ensemble de ses tâches.

3.4.1 *Nos engagements de services*

3.4.1.1 *Définitions*

La GTI est la Garantie de temps d'intervention ou de prise en charge du ticket.

La GTR est la Garantie de temps de rétablissement ou de résolution du ticket.

L'horodatage de l'ouverture du ticket permet de calculer ces délais.

- Dans le cadre d'un appel téléphonique : l'heure de création du ticket par l'opérateur Monaco Digital.
- Dans le cadre d'un message électronique : l'heure de l'envoi du message électronique.
- Dans le cadre d'un Extranet : l'heure de création du ticket par l'utilisateur.

3.4.1.2 *SLA*

Hors souscription d'options particulières de GTI GTR (*), nos équipes ont pour références internes les 3 niveaux de priorité et les SLA définis ci-dessous :

Priorité P1	Priorité P2	Priorité P3
GTI 2H / GTR 4H	GTI 4H / GTR J+1	GTI J+1 / GTR J+3

(*) Les délais moyens de prise en compte et de résolution réellement constatés sont inférieurs à ces valeurs de références, néanmoins sans souscription d'options particulières nos équipes traitent les tickets dans les meilleurs délais et ne sauraient être engagées contractuellement dans le respect d'une GTI ou d'une GTR.

3.4.1.3 *Motifs de suspensions du compteur*

- Absence de prérequis devant être fournis par le client ;
- Problème nécessitant une phase d'attente (Décision bilatérale) ;
- Dépendance externe (résolution confiée à un tiers avant Clôture par Monaco Digital) ;
- Indisponibilité réseau permettant l'accès distant au système et nécessitant une intervention sur site ;
- Tout autre évènement de force majeure de nature à empêcher l'intervention de Monaco Digital ;
- Origine du problème liée à un défaut matériel d'un équipement.



4. SYNTHÈSE DE L'OFFRE MONACO DIGITAL

NOS SERVICES INFRASTRUCTURE	OFFRE STANDARD	OFFRE PREMIUM	OFFRE PREMIUM +	VOTRE OFFRE
AUDIT INITIALISATION				
Audit et rédaction Documentation d'Architecture Technique			•	
LICENCES COCKPIT ITSM				
Licences Opérateurs ITSM Cockpit (par opérateur)			•	
SUPERVISION				
Offre de supervision sur équipements physiques ou virtuels	•			•
· Lundi – Vendredi de 8h à 18h	•			•
EXPLOITATION				
Offre d'exploitation par nombre d'équipements physiques ou virtuels	•			•
ADMINISTRATION ET MAINTENANCE				
Support et administration à distance (Incidents et Demandes)	•			•
Hors interventions sur site pour les périmètres suivants :				
Serveur physique	•			•
Stockage	•			
NAS	•			•
Switchs LAN	•			•
Pare-feux	•			•
Contrôleurs Wifi	•			
Onduleurs	•			
Autres équipements SNMP (Imprimantes, Sondes, ...)	•			
Windows	•			•
Linux	•			
Cluster Virtualisation	•			
Cluster Réseau	•			
Cluster Pare-feux	•			
Couches de Virtualisation	•			•
Bureau distant pour utilisateurs	•			•
Antivirus - Gestion de console Anti-Virus	•			
Technologie de redondance de données (Datacore / vSan / VxRail ...)	•			
Messagerie Cloud	•			•
Appliance autres	•			
Offre PCA		•		
Offre PRA			•	
· Lundi – Vendredi de 8h à 18h	•			•
GESTION DES MISES A JOUR				
Gestion des mises à jour des firmwares d'équipements physiques, hyperviseurs et logiciels de gestion de l'infrastructure (Veeam...)		•		•
Gestion des mises à jour (OS Windows et Linux)	•			•
Abonnement aux alertes de sécurité et au service de gestion prioritaire des mises à jour urgentes			•	
ACTIONS PREVENTIVES				
Télé-Prévention et rapports		•		
Visites préventives ou de proximité de niveau 1 et 2		•		•
Visites périodiques et revue technique de niveau 3.		•		•
REGIE / DELEGATION				
Délégation de profils en mode Régie			•	
SERVICE DESK				
Support utilisateurs (Incidents et Demandes à distance)	•			•
Gestion des incidents et demandes utilisateurs	•			•
· Lundi – Vendredi de 8h à 18h	•			•
GESTION DE PARC				
Inventaire automatisé des postes de travail	•			
PILOTAGE ET COORDINATION SERVICE DELIVERY MANAGER				
COPII, CODIR		•		•
COTECH		•		
Forfait Gouvernance ou Pilotage				•
Forfait Gouvernance ou Pilotage+			•	
SLA incidents				
Sur GTI		•		
Sur GTR		•		

5. PROPOSITION FINANCIERE

Mairie de Parmain - Offre RSI-IT							
SERVICE DESK							
Support Utilisateurs	208,00 €	Nb d'utilisateurs	L-V / 8-18	L-V / 7-21	L-S / 7-21	L-D / 7-21	24/7
Gestion du Parc de PCs	0,00 €	Nb de postes					
Visites de proximité	1 568,00 €	Nb de demi-journées Tech N1/N2	Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
							76
MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES							
Supervision	0,00 €	Nb d'assets	L-V / 8-18	L-V / 7-21	L-S / 7-21	L-D / 7-21	24/7
Exploitation	180,00 €	Nb d'assets					
Administration	347,00 €	Nb d'assets					
Tests de résilience	0,00 €	décrire le plan ...					
Gestion des mises à jour	0,00 €		Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel	Urgence
				2	15	3	NON
Actions préventives	235,00 €	Nb Rapports	Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
		Nb de demi-journées Admin N1/N2					
		Nb de demi-journées Admin N3				2	
DELEGATION DE RESSOURCES							
	0,00 €	Profil(s)	Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
		Technicien Systèmes & Réseaux Junior					
Gouvernance	180,00 €		6	demi-journées annuelles de gouvernance inclus			
Comitologie	30,00 €		1	instances annuelles de comitologie inclus			
Abonnement mensuel Total HT :	2 748,00 €						

5.1 MENTIONS PARTICULIERES

Durée ferme : 12 mois du 01/01/2024 au 31/12/2024 ;

Dépôt des factures sur CHORUS-PRO après service fait ;

Offre proposée en conformité avec le Cahier des Clauses Administratives Générales des Marchés Publics de Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC du 30 mars 2021).

5.2 ELEMENTS DE VARIABILITE HELP DESK

Cette proposition a été établie sur la base des éléments connus à ce jour.

Nous prévoyons conjointement et à minima une revue trimestrielle de la volumétrie des utilisateurs et des tickets, et une analyse de cette volumétrie et des évolutions constatées.

Le prix actuel est basé sur une volumétrie de tickets de « support/demandes » de 7 tickets (*) /mois avec une variation de +/- 10% sur 3 mois glissants. (*) Nombre de tickets traités hors régie.

Monaco Digital surveille le seuil de variabilité de +/- 10%. Dans le cas où la limite basse ou haute est dépassée de manière continue sur 3 mois glissants un comité de pilotage exceptionnel sera planifié afin de définir les plans de remédiations et/ou évolution de notre offre. Dans ce dernier cas, la nouvelle volumétrie de tickets de référence correspondra au palier atteint.

5.3 ELEMENTS DE VARIABILITE D'INFRASTRUCTURE

Cette proposition a été établie sur la base des éléments connus à ce jour.

Nous prévoyons à minima une revue trimestrielle de l'inventaire des équipements d'infrastructure et du périmètre de services associés. Les revues trimestrielles incluront une mesure de l'évolution de la charge d'administration technique. Dans le cas où l'évolution de l'architecture technique amène un allègement la charge d'administration technique (par exemple pour le cas de prise en charge de services managés par un opérateur cloud), le contrat pourra être révisé en conséquence.



6. BON POUR ACCORD

Bon pour accord Offre Monaco Digital

« Bon pour accord » :

Date : 22 avril 2024

Société : Maire de PARTEMIN - 35620

NOM : Antoine SANTERO, 1^{er} Adjoint au Maire

Signature

_____ fin du document, merci de votre attention _____