

Cahier des charges techniques gestion du système d'information de l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole

1. Contexte	2
2. Existant	3
a) Office de Tourisme de Grenoble - Rez-de-Chaussée	3
b) Office de Tourisme de Grenoble - 3 ^{ème} étage	5
c) Site de La Bastille.....	7
d) Site Le Sappey-en-Chartreuse	8
e) Site de Vizille	9
3. Architecture réseau, Sauvegardes & Sécurité.....	10
4. Prestations attendues	11
a) Maintenance corrective du réseau et du parc informatique.....	11
b) Maintenance préventive & conseil	11
c) Maintenance évolutive.....	12
d) Intervention sur site et à distance	12
e) Assistance des utilisateurs	12
f) Référents de site	12
g) Délais d'intervention	13
h) Gestion et suivi des comptes utilisateurs & droits d'accès.....	13
i) Gestion et vérification du bon déroulement des sauvegardes.....	13
j) Maintien de la sécurité et l'accessibilité du réseau pour les sites distants	13
k) Suivi des licences & Abonnements.....	13
l) Rapports semestriel d'interventions.....	13
m) Inventaire du parc et gestion des stocks.....	14
5. Durée de la prestation.....	14
6. Format de réponse attendue	14
a) Audit initial du parc	14
b) Les éléments inclus / exclus du contrat de maintenance	14
c) Le mode de facturation détaillée	14
7. Analyse des candidatures.....	14
8. Date limite de candidature & informations complémentaires.....	15

1. Contexte

Le syndicat d'initiative de Grenoble et du Dauphiné, premier syndicat d'initiative de France voit le jour le 15 avril 1889 dont la vocation était de « prendre toutes les mesures nécessaires pour valoriser l'épanouissement de Grenoble et du Dauphiné ».

Le 18 juillet 1997, l'Office de Tourisme municipal de Grenoble est transformé en EPIC (*Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial*).

En 2016, la compétence Tourisme est transférée à la Métropole en vertu de la loi MAPTAM et intègre les trois structures associatives : l'Office de Tourisme du Sud Grenoble à Vizille, l'Office de Tourisme de Sassenage et le Syndicat d'Initiative du Sappey en Chartreuse pour devenir l'Office de Tourisme Grenoble-Alpes Métropole. Sa zone de compétence s'étend désormais aux 49 communes de la Métropole grenobloise représentant 450 000 habitants.

L'office de tourisme a pour objectif l'attractivité et le rayonnement de sa métropole. Ses principales missions sont d'accueillir et gérer l'information, coordonner les socio-professionnels et tous les acteurs locaux du tourisme, promouvoir et valoriser les atouts du territoire et de la destination, commercialiser la destination, développer le tourisme événementiel et le tourisme d'affaires.

Pour réaliser ses missions, l'office de tourisme est structuré en 6 pôles : Accueils des publics, Commercialisation, Promotion / communication, Affaires / bureau des congrès, Ressources et Direction.

Les équipes sont composées de 42 collaborateurs + les saisonniers et CDD occasionnels répartis sur 4 sites différents (plus un pôle avec 9 collaborateurs hébergés dans les locaux de la Métro).

L'outil informatique est primordial dans nos métiers :

- Les équipes d'accueil des publics doivent pouvoir avoir accès en permanence aux bases de données afin de pouvoir communiquer oralement une information adaptée et à jour, et de pouvoir également faire des éditions thématiques personnalisées.
- Nos outils de commercialisation sont des applications accessibles sur internet.
- Nos outils administratifs sont également des applications accessibles sur internet mais aussi des logiciels installés sur le serveur.
- Le pôle promotion doit gérer et mettre à jour nos sites internet ainsi que nos réseaux sociaux et doit participer à l'actualisation permanente de nos bases de données. Notre infographiste crée de nouveaux visuels édités en interne ou transmis aux imprimeurs. Malgré tout, le papier disparaît de plus en plus et les échanges de données et de flux font partie du quotidien de l'ensemble des équipes.

2. Existant

À ce jour, les équipes de l'Office de Tourisme et Bureau des Congrès de Grenoble-Alpes Métropole sont réparties sur plusieurs sites distants reliés par VPN au serveur de domaine.

Les rapports annuels de l'actuel prestataire recensent une moyenne de 100h de maintenance par an.

a) Office de Tourisme de Grenoble - Rez-de-Chaussée

Adresse : 14 rue de la République
38000 Grenoble

Référent(e) technique sur place :

Anne BRESSON
Tél : 04 76 54 90 78
anne.bresson@grenoble-tourisme.com

Ouvertures :

	Front-Office (Accueil du public) Basse saison (09 à 06)		Front-Office (Accueil du public) Haute saison (07 et 08)	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi		13h00 - 18h00	10h00 - 19h00	
Mardi	10h00 - 18h00		10h00 - 19h00	
Mercredi	10h00 - 18h00		10h00 - 19h00	
Jeudi	10h00 - 18h00		10h00 - 19h00	
Vendredi	10h00 - 18h00		10h00 - 19h00	
Samedi	10h00 - 13h00	14h00 - 18h00	10h00 - 19h00	
Dimanche			10h00 - 13h00	
Jours fériés	10h00 - 13h00		10h00 - 13h00	
Vacances scolaires	Lu au Sa 10h-18h et Di 10h - 13h			

	Back-Office	
	Matin	Après-midi
Lundi	09h00 - 18h15	
Mardi	09h00 - 18h15	
Mercredi	09h00 - 18h15	
Jeudi	09h00 - 18h15	
Vendredi	09h00 - 18h15	
Samedi	09h00 - 18h15	
Dimanche		

Effectifs & Postes informatiques :

	Front-Office	Back-Office
Utilisateurs	15	
Postes fixes (<i>OS Microsoft</i>)	3	6
Portables (<i>OS Microsoft</i>)	1	1

Imprimantes & Copieurs :

Désignation	Marque	Modèle	IP fixe <i>(Si disponible)</i>	Sous contrat ? <i>(Location / maintenance)</i>
Accueil RDC	Ricoh	MPC 1003	192.168.0.98	Location avec contrat 50 000 copies/an
Imprimante boutique	Epson	TM-T20II		Maintenance

Équipements réseau :

- > Freebox RDC (192.168.0.254)
- > Routeur Clic & Surf pour Hotspot public en accès libre

b) Office de Tourisme de Grenoble - 3^{ème} étage

Adresse :

14 rue de la République
38000 Grenoble

Référent(e) technique sur place :

Anne BRESSON
Tél : 04 76 54 90 78
anne.bresson@grenoble-tourisme.com

Ouvertures :

	Back-Office	
	Matin	Après-midi
Lundi	8h30 - 19h30	
Mardi	8h30 - 19h30	
Mercredi	8h30 - 19h30	
Jeudi	8h30 - 19h30	
Vendredi	8h30 - 19h30	
Samedi	8h30 - 13h30	
Dimanche		

Effectifs & Postes informatiques :

	Back-Office
Utilisateurs	1 par poste
Postes fixes (OS <i>Microsoft</i>)	26
Postes fixes (OS <i>Macintosh</i>)	2
Portables (OS <i>Microsoft</i>)	8

Serveurs & Périphériques :

Serveur de fichier (1) : Windows Serveur 2016, gestionnaire de domaine (192.168.0.249)
Serveur d'archive (1) : Windows v? (192.168.0.250)
NAS de stockage (2) : Iconothèque + Photothèque + tous les fichiers de travail

Imprimantes & Copieurs :

Désignation	Marque	Modèle	IP fixe (Si disponible)	Sous contrat ? (Location / maintenance)
3 ^{ème} étage couloir	Ricoh	IMC 3000A	192.168.0.100	Location avec contrat 50 000 copies/an
Bureau 300	Ricoh	IMC 400	192.168.0.97	Location avec contrat 22 000 copies/an
Bureau 312	Ricoh	IMC 400	192.168.0.96	Location avec contrat 20 000 copies/an

Équipement réseau :

- > Fibre optique chez AIC Télécom
- > Routeur Firewall DLINK (12.168.0.252)
- > Freebox 3^{ème} (192.168.0.251)
- > Téléphonie séparée (A vérifier)

c) Site de La Bastille

Adresse :

Fort de la Bastille
38000 Grenoble

Référent(e) technique sur place :

Anne BRESSON
Tél : 04 76 54 90 78
anne.bresson@grenoble-tourisme.com

Ouvertures :

	Front-Office (Accueil du public) Basse saison (10 à 03) fermé en 01		Front-Office (Accueil du public) Haute saison (04 à 09)	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi				
Mardi				
Mercredi	12h00 - 17h30		12h00 - 18h30	
Jeudi				
Vendredi				
Samedi	12h00 - 17h30		12h00 - 18h30	
Dimanche	12h00 - 17h30		12h00 - 18h30	
Jours Fériés	12h00 - 17h30		12h00 - 18h30	
Vacances scolaires	Tous les jours 12h00 - 17h30		Tous les jours 12h00 - 18h30	

Effectifs & Postes informatiques :

	Back-Office
Utilisateurs	De 1 à 7
Portables (OS Microsoft)	1

Imprimantes & Copieurs

Désignation	Marque	Modèle	IP fixe (Si disponible)	Sous contrat ? (Location / maintenance)
Imprimante boutique	Epson	TM-T20II		Maintenance

Équipement réseau :

> Routeur ADSL Orange

d) Site Le Sappey-en-Chartreuse

Adresse : Le Bourg
38700 Le Sappey-en-Chartreuse

Référent(e) technique sur place :

Anne BRESSON
Tél : 04 76 54 90 78
anne.bresson@grenoble-tourisme.com

Ouvertures :

	Front-Office (Accueil du public) Basse saison (09 à 06)		Front-Office (Accueil du public) Haute saison (07 et 08)	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi				
Mardi				
Mercredi	9h00 - 12h00	13h00 - 16h00	9h00 - 12h00	
Jeudi			9h00 - 12h00	
Vendredi			9h00 - 12h00	
Samedi	9h00 - 12h00	13h00 - 16h00	9h00 - 12h00	13h00 - 16h00
Dimanche			10h00 - 13h00	
Jours Fériés			10h00 - 13h00	
Vacances scolaires	En + les Di de 10h à 13h			

Effectifs & Postes informatiques :

	Back-Office
Utilisateurs	De 1 à 5
Portables (OS Microsoft)	1

Imprimantes & Copieurs :

Désignation	Marque	Modèle	IP fixe (Si disponible)	Sous contrat ? (Location / maintenance)
Imprimante boutique	Epson	TM-T20II		Maintenance

Équipement réseau :

> Routeur ADSL Orange

e) Site de Vizille

Adresse : 19 Place du Château
38220 Vizille

Référent(e) technique sur place :

Anne BRESSON
Tél : 04 76 54 90 78
anne.bresson@grenoble-tourisme.com

Ouvertures :

	Front-Office (Accueil du public) Basse saison (09 à 06)		Front-Office (Accueil du public) Haute saison (07 et 08)	
	Matin	Après-midi	Matin	Après-midi
Lundi			10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Mardi	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Mercredi	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Jeudi			10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Vendredi	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00	10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Samedi	10h00 - 12h30		10h00 - 12h30	15h00 - 18h00
Dimanche				
Jours Fériés			Ouvert 14/07 & 15/08	
Vacances scolaires	Idem + Sa 15h00 - 18h00			

	Back-Office	
	Matin	Après-midi
Lundi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Mardi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Mercredi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Jeudi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Vendredi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Samedi	10h00 - 12h30	13h30 - 18h00
Dimanche		

Effectifs & Postes informatiques :

	Back-Office
Utilisateurs	De 1 à 5
Postes fixes (OS Microsoft)	3

Imprimantes & Copieurs :

Désignation	Marque	Modèle	IP fixe (Si disponible)	Sous contrat ? (Location / maintenance)
Imprimante boutique	Epson	TM-T20II		Maintenance

Équipement réseau :

- > Routeur ADSL Orange
- > Routeur Clic & Surf pour Hotspot public en accès libre

3. Architecture réseau, Sauvegardes & Sécurité

Liaisons VPN :

- > L'ensemble des sites distants sont reliés via VPN au serveur de domaine.

Sauvegardes des données :

- Réplication quotidienne du serveur de fichier
- > En local sans effacement (Serveur à préciser)
 - > A distante

Un point complet sur la fréquence et le contenu des sauvegardes devra être fait au démarrage de la mission

Antivirus :

- > L'ensemble des postes sont dotés d'Avast Business

Domaine & Messagerie :

Le Nom de Domaine est enregistré auprès d'Online.

La gestion du DNS est assurée par la société KAPT.

Un point devra être fait sur le fonctionnement actuel de l'administration des comptes de messagerie.

Dans le cadre de la RGDP, il est demandé une discrétion sur le stockage des données utilisées stockées par l'office de tourisme.

4. Prestations attendues

Le prestataire systèmes réseaux a la responsabilité du fonctionnement du système d'information de l'établissement et de ces différents bureaux d'information touristiques, en tenant compte des attentes et besoins des utilisateurs, tout en veillant aux évolutions et aux avancées technologiques. Il assure la maintenance des réseaux et des équipements.

Tous les matériels installés ou redéployés ainsi que les accès internet et les connexions aux imprimantes en réseau sont concernés par la maintenance. L'ensemble des services qui seront mis en œuvre a pour but de faciliter l'usage des utilisateurs, ainsi que la totale prise en charge des problèmes de fonctionnement qu'ils pourront rencontrer.

a) Maintenance corrective du réseau et du parc informatique

En cas de rupture de service de tout ou partie de l'environnement informatique*, le prestataire retenu devra assurer, dans les plus brefs délais :

- Un diagnostic technique identifiant la/les cause(s) probable(s).
- Un plan de résolution à mettre en œuvre pour le rétablissement des services impactés.
- L'exécution de ce plan de résolution, en tenant compte des contraintes des utilisateurs et en accord avec le référent technique sur site (*Interruption de service pendant les heures d'ouvertures...*)
- Au besoin, l'accompagnement des utilisateurs dans la résolution des problèmes, si leur contribution est requise.

* *Comprenant les terminaux, les périphériques et l'ensemble des éléments constitutif du réseau les reliant, la gestion des droits d'accès et des comptes utilisateurs, les outils de sauvegardes, les logiciels de sécurité et la compatibilité matériel avec les logiciels utilisés.*

b) Maintenance préventive & conseil

Le suivi régulier du parc par le prestataire devra lui permettre d'établir, lors d'un bilan qui sera à minima annuel, d'anticiper les problèmes à de proposer une liste de préconisations dans le but de maintenir constant le bon fonctionnement des outils numériques. À titre d'exemple, la veille devra porter sur :

- La formalisation des besoins des utilisateurs pour l'amélioration de leur poste de travail.
- L'obsolescence de certains appareils et la programmation de leur remplacement pour lisser au mieux les besoins en termes d'investissements et éviter les interruptions de service.
- La mise à jour des suites logicielles et les éventuelles incompatibilités avec le matériel en place. (*Migration serveur...*)
- L'analyse de performance du réseau (*Capacités de sauvegarde correctement dimensionné, impact des choix des solutions antivirales sur les performances des terminaux, renforcement des règles de pare-feu...*)
- Tout autre élément que le prestataire jugerait utile de préciser, mettant à profit son expertise.

c) Maintenance évolutive

À la demande, le prestataire devra être en capacité d'assurer l'évolution du parc informatique, et notamment dans les cas suivants :

- L'ajout / remplacement d'un poste informatique / périphérique.
- L'installation et/ou le paramétrage de nouveaux logiciels spécifiques.
- La création de nouveaux comptes utilisateurs.

d) Intervention sur site et à distance

Pour chaque intervention de maintenance, et quelle qu'en soit la nature, le prestataire sera libre d'opérer à distance ou sur site, en fonction de la complexité de la tâche à accomplir. Toutefois, le choix du type d'intervention devra se faire en respectant les points de vigilance ci-après énoncés :

- La méthode retenue devra permettre une résolution la plus rapide et la plus efficace possible.
- L'intervention sur site ne pourra se faire que sur rendez-vous avec un personnel de l'Office en informant le référent.
- Les interventions à distance pour lesquelles un membre du personnel doit être présent sur site ne doivent pas être retenues dans le cas où le niveau de complexité demandé à l'utilisateur dépasse ses compétences réelles et/ou ressenties. Dans ce cas, l'intervention sur site devra être privilégiée.

e) Assistance des utilisateurs

Tout utilisateur sera en capacité de solliciter directement l'assistance pour lui apporter une aide dans l'utilisation des outils informatiques. Cette aide pourra notamment porter sur :

- L'installation ou l'utilisation de logiciels spécifiques.
- La gestion de ses accès / mots de passe.
- La récupération de données présents dans la sauvegarde.
- L'indisponibilité de certains appareils du réseau.

f) Référents de site

Un référent sera désigné par site pour coordonner les interventions de maintenance et en assurer le suivi avec le prestataire. Il est précisé que les référents sur site ne sont pas compétents pour intervenir de manière technique sur les installations. Ils ont un rôle de coordination en servant d'interlocuteur privilégié entre le prestataire de maintenance et l'office en :

- Coordonnant le suivi des interventions.
- Recensant le besoin auprès des autres utilisateurs.
- Validant les dates et heures d'interventions selon les besoins & contrainte du service.

g) Délais d'intervention

Le prestataire s'engage à intervenir dans les délais les plus brefs pour permettre, même temporairement, la remise en route de toute situation dite « Bloquante » par les utilisateurs concernés.

h) Gestion et suivi des comptes utilisateurs & droits d'accès

Le prestataire devra tenir à disposition du responsable de l'office de tourisme, ou de l'un de ses représentants mandatés, les codes administrateur de l'ensemble des accès d'administration (*Session administrateur, domaine, sauvegardes, antivirus...*)

i) Gestion et vérification du bon déroulement des sauvegardes

Le prestataire est garant du bon déroulé de l'ensemble des sauvegardes des données, qu'elles soient en local ou à distance. Il assurera également au besoin, à la demande des utilisateurs, la restauration des données. Les sauvegardes devront permettre de restaurer des données jusqu'à 30 jours en arrière.

j) Maintien de la sécurité et l'accessibilité du réseau pour les sites distants

Le prestataire est garant de la sécurisation et la disponibilité des connexions du réseau. Il assure régulièrement la vérification et la mise à jour des pare-feux comme de tout autre élément de sécurité nécessaire au maintien des services informatiques.

k) Suivi des licences & Abonnements

Le prestataire assurera le suivi des abonnements et accompagnera l'office en amont des échéances pour permettre le renouvellement des services sans interruption de service.

l) Rapports semestriels d'interventions

L'ensemble des maintenances, quelle qu'en soit la nature, seront répertoriées dans un rapport semestriel adressé à l'office. Ce rapport devra à minima contenir :

- La date et la nature de l'intervention.
- Le nom et qualité du demandeur (éventuellement service).
- La présentation succincte de l'incident.
- Le cas échéant, la cause identifiée de la défaillance traitée.
- Les actions correctives mises en œuvre.
- L'historique du suivi et la durée totale de l'intervention.

m) Inventaire du parc et gestion des stocks

Le prestataire est invité à établir son propre inventaire du parc informatique de l'Office et s'engage à le mettre à jour régulièrement. Il sera joint à chaque rapport semestriel.

5. Durée de la prestation

Le contrat est établi sur 12 mois, à compter du 1^{er} janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2021. Il est renouvelable par avenant avant le 31 décembre de l'année en cours dans la limite de 5 années.

6. Format de réponse attendue

Dans sa réponse, le prestataire prendra soins de préciser de manière détaillée :

a) Audit initial du parc

Afin de garantir une prise en main efficace des accès en année 1, la proposition devra inclure de manière séparée les coûts détaillés et une proposition d'organisation opérationnelle de l'audit initial du parc.

b) Les éléments inclus / exclus du contrat de maintenance

La liste des prestations concernées devra à minima reprendre les besoins exprimés dans le présent cahier des charges.

c) Le mode de facturation détaillée

L'ensemble des modalités de facturation devra être précisé pour chaque type de maintenance (*Préventive, Corrective, Évolutive*)

- Type forfaitaire, à l'heure, à points ?
- Ré-évaluation annuelle des besoins en fonction des interventions à n-1
- Prise en compte des frais de déplacements.

7. Analyse des candidatures

Une attention toute particulière sera apportée aux éléments de réponse suivants :

- Méthodologie lors de la transition initiale (Prise en main du parc)
- Organisation, effectifs et moyens mis à disposition par le candidat
- Contenus des rapports de mission et fréquence
- Disponibilité et réactivité de l'assistance utilisateurs
- Délais d'intervention sur site (engagement)
- Les solutions de sauvegardes et la réactivité pour les demandes de restauration
- Coût & tarification de la prestation
- L'engagement en termes de confidentialité des données et respect du RGPD.

8. Date limite de candidature & informations complémentaires

Les réponses sont attendues au plus tard le **mercredi 2 décembre 2020**, par retour de mail ou en version papier à l'attention de :

Anne BRESSON

Directrice administrative et financière | Pôle Ressources

Tél. direct : +33 (0)4 76 54 90 78

Mail : anne.bresson@grenoble-tourisme.com

GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE TOURISME & CONGRÈS

14 rue de la République 38000 Grenoble, France

Pour plus d'information concernant le fonctionnement actuel du parc, le prestataire candidat est également invité à prendre rendez-vous pour visiter le parc informatique actuel et obtenir les informations qui lui manquerait.

Fait à Grenoble, le 6 novembre 2020