



MARCHE DE SERVICES N° 2024 / 13

PRESTATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE, DE SUIVI ET DE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION, D'INSTALLATION ET DE DÉPLOIEMENT, DE CONSEIL, DE GESTION DE PROJET ET D'ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE, DANS LE PÉRIMÈTRE DU SYSTÈME



ANALYSE TECHNIQUE DES OFFRES

Critères techniques CCTP	CANDIDAT 1 : AROBASE	NOTES	CANDIDAT 2 : FAST INFORMATIQUE	NOTES	CANDIDAT : IPC	NOTES	CANDIDAT : PIC	NOTES
qualifications et expérience du personnel assigné à l'exécution du marché	<p>Références spécifiques et missions similaires : 6/10 Le candidat dispose de références pertinentes, notamment auprès de collectivités locales telles que la Communauté de Communes Spelunca Liamone et la Communauté de Communes du Sartenais Valinco Taravo. Ces références attestent d'une expérience dans des environnements multi-sites et des prestations comparables au marché. L'absence de mise en contexte détaillée ou de résultats concrets limite la capacité à évaluer pleinement leur pertinence.</p> <p>Certifications et compétences techniques : 6/10 Les certifications mentionnées sont adaptées aux exigences du marché, notamment en cybersécurité, administration réseau et téléphonie IP. Toutefois, aucune preuve nominative n'est fournie, et les compétences spécifiques des membres de l'équipe ne sont pas suffisamment explicitées, réduisant ainsi la transparence.</p> <p>Taille et spécialisation de l'équipe : 4/10 L'équipe proposée semble adaptée en termes de nombre, avec trois techniciens dédiés et trois agents spécialisés en cybersécurité. Néanmoins, le manque de CV ou de descriptions individualisées des profils empêche d'évaluer leur spécialisation et leur adéquation aux besoins spécifiques du marché.</p>	5,333	<p>Références spécifiques et missions similaires : 8/10 Le candidat présente des références variées et pertinentes, incluant des missions pour des collectivités publiques et des entreprises privées. Ces références attestent d'une expertise claire dans la gestion multi-sites, la maintenance réseau, et l'assistance technique. Bien que nombreuses, ces références manquent parfois de contextualisation détaillée, ce qui limite l'appréciation complète de leur impact ou de la valeur ajoutée pour des contextes similaires au marché.</p> <p>Certifications et compétences techniques : 4/10 Les certifications mentionnées sont pertinentes, mais elles sont peu nombreuses et pas suffisamment adaptées aux exigences spécifiques du marché, telles que l'absence de certifications reconnues comme ITIL ou ISO 27001. Cette lacune réduit la crédibilité de l'offre en matière de garantie de qualité technique et organisationnelle.</p> <p>Taille et spécialisation de l'équipe : 4/10 L'équipe proposée semble capable de répondre aux attentes minimales du marché, mais sa présentation manque de clarté. Les profils spécifiques des techniciens ou chefs de projet dédiés ne sont pas suffisamment détaillés, et l'absence de CV individuels empêche une évaluation approfondie de leur spécialisation ou de leur expérience.</p>	5,333	<p>Références spécifiques et missions similaires : 7/10 IPC fournit des références pertinentes, incluant des collectivités publiques, notamment des mairies, et des missions liées à la fourniture de logiciels et de matériels informatiques. Ces références démontrent une expertise claire, mais elles datent pour la plupart de plusieurs années et ne concernent pas directement des missions de service informatique externalisé, ce qui limite leur impact pour le présent marché.</p> <p>Certifications et compétences techniques : 6/10 Les certifications mentionnées sont pertinentes, notamment l'agrément ESET France pour la cybersécurité. Ces certifications ne sont pas actualisées (précédant 2023 ou 2022) et manquent de précision quant aux compétences spécifiques des techniciens assignés au projet. Cette absence de détails nominaux réduit l'évaluation des compétences techniques au regard des besoins du marché.</p> <p>Taille et spécialisation de l'équipe : 5/10 IPC présente une équipe spécialisée composée de techniciens et administrateurs, mais l'absence de désignation claire des membres affectés au marché rend difficile l'évaluation précise de leur adéquation. L'organigramme fourni est trop général et ne détaille pas les qualifications spécifiques des intervenants sur ce projet.</p>	6,000	<p>Références spécifiques et missions similaires : 8/10 PIC fournit des références claires et pertinentes, démontrant une expertise avérée dans des missions similaires. Ces références incluent des collectivités locales et des projets liés à la gestion multi-sites et à l'assistance technique. Cette présentation bien documentée atteste d'une maîtrise des attentes spécifiques du marché, avec des missions comparables.</p> <p>Certifications et compétences techniques : 7/10 Les certifications proposées par PIC sont variées, à jour, et adaptées aux exigences du marché. Elles incluent des qualifications en cybersécurité et en outils bureautiques, ainsi que des engagements clairs sur les méthodologies de sécurité des données. Ces éléments renforcent la crédibilité technique du candidat et répondent pleinement aux besoins de la CCCP.</p> <p>Taille et spécialisation de l'équipe : 5/10 PIC présente une équipe bien structurée, composée de techniciens et d'administrateurs avec des rôles variés. L'absence de détails individualisés sur les membres spécifiquement dédiés au projet limite la précision de l'évaluation. Certains profils juniors ou généralistes sont inclus, ce qui pourrait poser des questions sur la capacité à gérer des problématiques complexes.</p>	6,667
moyens logistiques affectés au marché	<p>Modes d'assistance technique : 4/10 Le candidat propose une hotline et des interventions directes ou via des prestataires externes. Bien que ces modes répondent aux attentes générales, leur description reste générale et manque de détails méthodologiques ou d'exemples concrets pour en évaluer l'efficacité.</p> <p>Capacité d'intervention : 4/10 Les délais annoncés (moins d'une heure pour les incidents critiques) respectent les exigences du cahier des charges. Aucune explication détaillée sur la logistique ou l'organisation nécessaire pour garantir ces délais n'est fournie, ce qui limite la confiance dans la capacité d'intervention rapide.</p> <p>Gestion des astreintes : 4/10 Un dispositif d'astreinte est mentionné, mais le profil des techniciens, les moyens dédiés, et les protocoles précis ne sont pas explicités. Cette présentation reste vague, limitant la transparence et la garantie d'une continuité de service efficace.</p>	4,000	<p>Modes d'assistance technique : 4/10 Le candidat propose des modes d'assistance conformes aux attentes du marché, incluant une hotline, un système de tickets, et des interventions sur site. Cependant, ces éléments manquent de détails sur leur mise en œuvre concrète, notamment la capacité de la hotline à gérer des volumes élevés ou les outils spécifiques utilisés pour le support. Cette absence de précisions limite l'évaluation de l'efficacité des modes proposés.</p> <p>Capacité d'intervention : 5/10 Les délais d'intervention annoncés respectent les exigences du cahier des charges (moins d'une heure pour les incidents critiques). Cependant, le candidat n'apporte pas suffisamment d'informations sur l'organisation logistique ou la répartition des ressources pour garantir ces délais sur un territoire multi-sites. La capacité d'intervention est donc crédible, mais mal documentée.</p> <p>Gestion des astreintes : 4/10 Un dispositif d'astreinte est proposé pour couvrir les nuits, week-ends et jours fériés. Les détails sur les modalités pratiques, comme les outils ou les protocoles spécifiques, ainsi que les qualifications du personnel mobilisable, ne sont pas précisés. Ce manque d'informations soulève des questions sur la fiabilité et l'efficacité du dispositif proposé.</p>	4,333	<p>Modes d'assistance technique : 5/10 IPC propose des modes d'assistance technique variés (portail web, assistance téléphonique, email), avec des horaires de hotline dépassant les exigences minimales (8h30 à 20h). Cependant, une contradiction dans les plages horaires (mention d'horaires restreints de 8h à 12h et 14h à 18h) et l'absence de précisions méthodologiques sur la gestion des demandes limitent l'évaluation de leur efficacité réelle.</p> <p>Capacité d'intervention : 5/10 Les délais d'intervention annoncés (moins d'une heure pour incidents graves) respectent les exigences du cahier des charges. Cependant, l'organisation logistique nécessaire pour garantir ces engagements sur les 11 sites identifiés n'est pas décrite. Le manque de détails opérationnels, comme la répartition géographique des techniciens ou les moyens matériels, nuit à la crédibilité de cette capacité.</p> <p>Gestion des astreintes : 4/10 Un dispositif d'astreinte est proposé, couvrant les nuits, week-ends et jours fériés, mais les détails sur les modalités pratiques et les qualifications des techniciens mobilisables font défaut. Cette</p>	4,667	<p>Modes d'assistance technique : 8/10 Les modes d'assistance proposés par PIC sont bien détaillés et adaptés aux besoins du marché. La hotline est disponible avec des plages horaires conformes aux attentes, et une interface web accessible 24/7 est mise à disposition. La gestion des demandes via le logiciel GLPI offre une traçabilité complète et garantit une organisation efficace.</p> <p>Capacité d'intervention : 6/10 La capacité d'intervention de PIC est correcte, avec une organisation structurée pour couvrir les 11 sites identifiés. Les délais respectent les exigences du marché (moins d'une heure pour les incidents critiques). Cependant, l'offre manque de détails sur la logistique concrète, comme la répartition géographique des techniciens, ce qui limite l'évaluation de la robustesse de cette capacité.</p> <p>Gestion des astreintes : 6/10 Le dispositif d'astreinte est en place, couvrant les nuits, week-ends et jours fériés, avec des délais conformes aux attentes. L'absence de détails sur les profils dédiés aux astreintes et sur les protocoles</p>	6,667
organisation du service dédié à l'exécution du marché	<p>Planification et diagnostic initial : 4/10 La planification reprend les grandes lignes du cahier des charges, mais elle manque de détails méthodologiques ou d'outils spécifiques, ce qui limite la capacité à évaluer la pertinence et l'efficacité du diagnostic initial.</p> <p>Méthodologie d'intervention et suivi : 4/10 Les processus mentionnés ne sont pas détaillés, et aucune information sur les outils ou méthodes spécifiques utilisés n'est fournie. Cela nuit à l'évaluation de la fiabilité des interventions.</p> <p>Rapports et suivi : 4/10 Les rapports prévus sont mentionnés de manière très succincte, sans description précise de leur contenu, fréquence ou format. Cette absence de détails soulève des doutes sur leur capacité à fournir un suivi précis et utile.</p>	4,000	<p>Planification et diagnostic initial : 4/10 Le diagnostic initial est mentionné, avec des livrables identifiés (inventaire, rapport d'analyse, bilan de cybersécurité). L'approche méthodologique pour réaliser ces livrables n'est pas explicitée. L'absence de description des étapes, outils ou moyens pour structurer ce diagnostic limite l'évaluation de sa pertinence.</p> <p>Méthodologie d'intervention et suivi : 4/10 Les processus d'intervention, bien qu'évoqués, ne sont pas décrits en détail. Le candidat n'apporte pas d'éléments sur les outils ou méthodes spécifiques utilisés pour garantir l'efficacité des interventions récurrentes, comme la maintenance préventive ou le contrôle de sécurité. Ce manque de précision empêche d'évaluer pleinement la méthodologie proposée.</p> <p>Rapports et suivi : 4/10 Le candidat mentionne des rapports après chaque intervention, mais leur contenu, format et fréquence ne sont pas détaillés. Cette absence d'information ne permet pas de juger de leur utilité pour le suivi précis des actions réalisées et des recommandations proposées.</p>	4,000	<p>Planification et diagnostic initial : 4/10 IPC mentionne un diagnostic initial aligné avec les attentes du cahier des charges, mais l'approche méthodologique pour réaliser ce diagnostic n'est pas détaillée. L'absence de description des étapes ou des outils utilisés limite la pertinence et la fiabilité des livrables attendus.</p> <p>Méthodologie d'intervention et suivi : 4/10 Les processus d'intervention récurrents (maintenance préventive, contrôle de sécurité) sont mentionnés, mais ils ne sont pas explicités en détail. Aucune méthodologie claire n'est fournie pour structurer ou optimiser ces interventions, ce qui réduit la lisibilité et la crédibilité de cette partie de l'offre.</p> <p>Rapports et suivi : 4/10 Les rapports prévus sont brièvement mentionnés, avec une promesse de rapport d'activité détaillant les prestations réalisées et les livrables produits. Cependant, le format, la fréquence, et le contenu précis de ces rapports ne sont pas décrits, ce qui ne permet</p>	4,000	<p>Planification et diagnostic initial : 6/10 Le diagnostic initial est bien structuré et aligné avec les attentes du marché. PIC propose des livrables détaillés, comme un inventaire, un rapport d'analyse, et un portefeuille de projets. Cependant, l'absence de description méthodologique des outils ou des étapes de diagnostic limite l'évaluation de la rigueur de cette planification.</p> <p>Méthodologie d'intervention et suivi : 6/10 Les processus pour les interventions récurrentes sont clairs et bien documentés, avec une surveillance proactive via des outils comme Zabbix. La méthodologie pourrait être mieux détaillée pour garantir une anticipation optimale des imprévus.</p> <p>Rapports et suivi : 8/10 PIC prévoit des rapports réguliers et détaillés, avec des analyses utiles pour le suivi des prestations. Le logiciel GLPI garantit une traçabilité complète des actions, et des propositions comme un test annuel de restauration des sauvegardes vont au-delà des attentes minimales.</p>	6,667
TOTAL		4,444		4,556		4,889		6,667
TOTAL PONDERATION		2,664		2,736		2,934		4,002



PRESTATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE, DE SUIVI ET DE CONTROLE DU SYSTEME
D'INFORMATION, D'INSTALLATION ET DE DEPLOIEMENT, DE CONSEIL, DE GESTION DE
PROJET ET D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE, DANS LE PERIMETRE DU SYSTEME
INFORMATIQUE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES CELAVU PRUNELLI
ANALYSE PRIX DES OFFRES

PRIX 40%

Appréciation		AROBASE	FAST INFORMATIQUE	IPC	PIC
Montant HT		70 510,00 €	81 600,00 €	59 960,00 €	64 980,00 €
Note Prix sur	10	8,50	7,35	10,00	9,23
Note Prix pondérée		3,400	2,934	4,000	3,690



MARCHE DE SERVICES N° 2024 / 13 : PRESTATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE, DE SUIVI ET DE CONTROLE DU SYSTEME
D'INFORMATION, D'INSTALLATION ET DE DEPLOIEMENT, DE CONSEIL, DE GESTION DE
PROJET ET D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE, DANS LE PERIMETRE DU SYSTEME
INFORMATIQUE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES CELAVU PRUNELLI

ANALYSE DES OFFRES

CLASSEMENT DES OFFRES

N°	Critères	Pondération	AROBASE	FAST INFORMATIQUE	IPC	PIC
1	PRIX	40	3,400	2,940	4,000	3,690
2	Valeur technique	60	2,664	2,736	2,934	4,002
Note Finale sur 10			6,064	5,676	6,934	7,692
Classement des offres			3	4	2	1

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 07/02/2025
Publication : 07/02/2025

Pour l'autorité compétente par délégation



PRESTATION D'ASSISTANCE TECHNIQUE, DE SUIVI ET DE CONTROLE DU SYSTEME D'INFORMATION, D'INSTALLATION ET DE DEPLOIEMENT, DE CONSEIL, DE GESTION DE PROJET ET D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE, DANS LE PERIMETRE DU SYSTEME

Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF)
MARCHE DE SERVICES N° 2024 / 13
Les prix comprennent :



Le candidat doit fournir en plus de cette présente DPGF un sous-détail des prix des prestations

N°	ÉLÉMENTS DE MISSION	UNITÉ	MONTANT € HT	AROBASE		FAST INFORMATIQUE		IPC		PIC		SAFE DIGITAL				
				UNITÉ	MONTANT € HT	UNITÉ	MONTANT € HT	UNITÉ	MONTANT € HT	UNITÉ	MONTANT € HT	UNITÉ	MONTANT € HT			
1	Prestations d'initialisation de la mission (1 fois)	Forfait	3150				4800				3000					
2	Prestations annuelles d'assistance technique (estimation : moyenne de 10 interventions / mois) : Lundi au vendredi de 8h à 20h Astreinte de nuit, week-end et jours fériés	Forfait	22400				38400				21600					
3	Prestations annuelles de suivi et de contrôle du système d'information : Siège (Bastelicaccia) : une intervention tous les deux mois Site de Carbuccia : une intervention tous les deux mois - 3 crèches (Bottacina, Bastelicaccia et route d'Ocana) : une intervention par trimestre - Site de Bocognano : une intervention par trimestre - 2 sites techniques (Bastelicaccia et A Suaricciu) : une intervention par an. - Les Offices de tourisme (Bastelicaccia et Bocognano) : 1 intervention par trimestre. - Station de ski d'Ese : 2 interventions par	Forfait	29760				15360				12480					
4	Prestations annuelles d'installation et de déploiement (estimation : 12 interventions / an)	Forfait	12000				3840				2880					
5	Prestations annuelles de conseil, de gestion de projet et d'assistance à maîtrise d'ouvrage (estimation : 10 projets / an)	Forfait	3200				19200				20000					
			Montant total HT	- €	Montant total	70 510,00 €	Montant total	81 600,00 €	Montant total	59 960,00 €	Montant total	64 980,00 €	Montant total	- €	Montant total	- €
Taux TVA			20%	- €	20%	14 102,00 €	20%	16 320,00 €	20%	11 992,00 €	20%	12 996,00 €	20%	- €	20%	- €
			Montant total TTC	- €	Montant total TTC	84 612,00 €	Montant total TTC	97 920,00 €	Montant total TTC	71 952,00 €	Montant total TTC	77 976,00 €	Montant total TTC	- €	Montant total TTC	- €



Détails de la Grille de Notation	
Note	Description
0	Ne répond pas à la commande. Aucune information pertinente fournie.
2	Insuffisant. Réponse partielle, manque de détails ou absence de justification.
4	Passable. Répond partiellement mais manque de précision et de clarté.
6	Correct. Répond aux attentes minimales sans se démarquer.
8	Très bien. Répond de manière claire et précise, avec des éléments pertinents et détaillés.
10	Excellent. Répond au-delà des attentes, avec des propositions innovantes et une méthodologie rigoureuse.

Évaluation par Sous-Critères

Qualifications et expérience du personnel (30%)

Sous-Critère	Barème
Références spécifiques et missions similaires	0-2 : Références absentes ou très limitées.
	4 : Références présentes mais manquant de pertinence ou de clarté.
	6 : Références pertinentes mais sans mise en contexte détaillée.
	8-10 : Références nombreuses, détaillées, et pertinentes.
Certifications et compétences techniques	0-2 : Absence ou insuffisance de certifications.
	4 : Certifications présentes mais peu nombreuses ou mal documentées.
	6 : Certifications pertinentes mais limitées en nombre ou peu détaillées.
	8-10 : Certifications variées et parfaitement adaptées.
Taille et spécialisation de l'équipe	0-2 : Équipe non adaptée ou insuffisante.
	4 : Équipe présente mais manquant de clarté ou de spécialisation.
	6 : Équipe correcte mais peu détaillée.
	8-10 : Équipe bien dimensionnée, spécialisée, et détaillée.

Moyens logistiques affectés au marché (30%)

Sous-Critère	Barème
Modes d'assistance technique	0-2 : Absence ou inadéquation des modes d'assistance.
	4 : Modes présents mais avec des lacunes ou un manque de détails.
	6 : Modes corrects mais peu détaillés.
	8-10 : Modes bien décrits, avec des garanties d'efficacité.
Capacité d'intervention	0-2 : Capacité insuffisante ou non démontrée.
	4 : Capacité existante mais mal expliquée.
	6 : Capacité correcte mais sans détails spécifiques.
	8-10 : Capacité démontrée avec exemples et logistique claire.
Gestion des astreintes	0-2 : Absence ou inadéquation du dispositif d'astreinte.
	4 : Présence d'un dispositif mais sans explications détaillées.
	6 : Dispositif correct mais manque de preuves de fiabilité.
	8-10 : Dispositif bien décrit, répondant pleinement aux attentes.

Organisation du service délégué (40%)

Sous-Critère	Barème
Planification et diagnostic initial	0-2 : Diagnostic absent ou inadapté.
	4 : Diagnostic présent mais peu détaillé.
	6 : Diagnostic correct mais manquant d'approfondissement.
	8-10 : Diagnostic détaillé, méthodologique, et au-delà des attentes.
Méthodologie d'intervention et suivi	0-2 : Méthodologie absente ou inadaptée.
	4 : Méthodologie présente mais peu claire.
	6 : Méthodologie correcte mais peu détaillée.
	8-10 : Méthodologie rigoureuse, documentée, et adaptée.
Rapports et suivi	0-2 : Absence ou inadéquation des rapports.
	4 : Rapports mentionnés mais peu clairs.
	6 : Rapports conformes mais peu détaillés.
	8-10 : Rapports détaillés, réguliers, et apportant une réelle valeur ajoutée.



Initialisation de la mission
Question
Le candidat propose-t-il un état des lieux complet de toutes les ressources par site (postes de travail, serveurs, équipements réseau, logiciels, etc.) ?
Le candidat prévoit-il une analyse de tous les contrats externes en cours avec des préconisations ?
Le candidat inclut-il la création d'une documentation technique d'exploitation complète ?
Le candidat propose-t-il une analyse du niveau de cybersécurité et des recommandations de renforcement ?
Le candidat prévoit-il une analyse de la maturité du système informatique avec des préconisations de modernisation ?
Le candidat propose-t-il un portefeuille des projets numériques de la CCCP ?
Prestations d'assistance technique
Question
Le candidat garantit-il un service d'assistance pour tous les dysfonctionnements des outils informatiques et télécoms ?
Le candidat peut-il assurer directement les interventions ou mobiliser des prestataires spécialisés si nécessaire ?
Le candidat propose-t-il un support technique multi-supports (portail web, téléphone, email) ?
Le candidat met-il à disposition une hotline en français fonctionnant de 8h à 20h, du lundi au vendredi ?
Le candidat respecte-t-il les délais d'intervention pour chaque niveau de gravité ?
Le candidat propose-t-il une astreinte pour les nuits, week-ends, et jours fériés ?
Prestations de suivi et de contrôle du système d'information
Question
Le candidat respecte-t-il la fréquence d'interventions récurrentes pour chaque site (siège, crèches, offices de tourisme, etc.) ?
Le candidat réalise-t-il un contrôle régulier des serveurs, réseaux, et équipements de téléphonie ?
Le candidat assure-t-il la validation des sauvegardes, antivirus, et firewalls ?
Le candidat propose-t-il une résolution proactive des dysfonctionnements ?
Le candidat inclut-il une formation continue pour les agents ?
Prestations d'installation et de déploiement
Question
Le candidat peut-il assurer la mise en service des équipements achetés par la CCCP, y compris ceux fournis par d'autres prestataires ?
Le candidat propose-t-il l'installation et le paramétrage des nouveaux logiciels ?
Le candidat garantit-il la mise à jour des systèmes d'exploitation et équipements ?
Le candidat collabore-t-il avec des prestataires tiers pour la mise en service de leurs solutions ?



Prestations de conseil, de gestion de projet, et assistance à maîtrise d'ouvrage
Question
Le candidat définit-il clairement les objectifs, périmètres, et attendus des projets ?
Le candidat propose-t-il des recommandations et solutions adaptées ?
Le candidat peut-il gérer des projets, y compris la planification, l'estimation des coûts, et la gestion des risques ?
Le candidat propose-t-il une assistance pour l'élaboration et le suivi des marchés publics informatiques ?
Respect de la volumétrie annuelle estimée
Question
Le candidat garantit-il 10 interventions d'assistance technique par mois ?
Le candidat prévoit-il 40 interventions de suivi et contrôle par an ?
Le candidat assure-t-il 12 interventions de déploiement par an ?
Le candidat peut-il gérer 10 projets par an en conseil et gestion de projet ?