



ANNEXE 5 : TERMES DE REFERENCE

Assistance et maintenance informatique

FR-LYO-PN-10-2024-034
Contrat Cadre

1. Informations générales

Intitulé : contrat d'infogérance
Bénéficiaire : TGH
Pays : France (F-69009)

1.1 Contexte

Triangle Génération Humanitaire (TGH), association de Solidarité Internationale est née en 1994 d'une volonté de développer une expertise transversale et pérenne. Les interventions de TGH se caractérisent par une approche globale de l'aide humanitaire intégrant l'urgence, la réhabilitation et le développement mais également, chaque fois que possible, une démarche environnementale.

TGH fonde son action sur les principes : D'HUMANITE, DE NEUTRALITE, D'IMPARTIALITE et D'INDEPENDANCE

L'association est moteur de projets qu'elle élabore avec des partenaires nationaux et internationaux en identifiant et en mobilisant chaque fois que possible les ressources et les compétences locales. Cette approche vise à répondre au plus près des besoins exprimés par les populations bénéficiaires en apportant des solutions globales et durables qui tendent vers l'autonomie des groupes de personnes aidés. Plus d'information sur <https://www.trianglegh.org/index.php>.

L'association est administrée par un Conseil représentatif de l'ensemble de ses membres. A ce jour TGH est présente dans 11 pays et conduit simultanément plus de 50 programmes d'aide humanitaire et de développement.

Son financement provient très majoritairement de subventions publiques ; Commission européenne, Agences des Nations Unies, Etat français, Services de coopération et de développement de différents pays (USA, Grande Bretagne, Suisse...) et de quelques Fondations privées.

En 2023 son budget annuel est de 24 M€, elle emploie plus de 120 salariés de droit français et recrute plus de 600 collaborateurs nationaux dans les pays où TGH intervient.

1.2 Objectif de la consultation

TGH recherche un prestataire de service pour la maintenance et le suivi de son parc informatique. TGH attend un service de « proximité », rapide et disponible. Le suivi concerne le parc informatique en France mais aussi à l'étranger dans les pays où TGH intervient.

1.3 Critères d'attribution

Critères
Coût de la prestation
Méthodologie proposée
Expérience
Qualité
Disponibilité

Plus de détails dans le cahier des charges.

2. Synthèse de l'existant informatique

La solution informatique mise œuvre à TGH s'appuie sur une architecture de réseau intégrant 29 postes de travail au siège et plus de 150 sur le terrain.

2.1 Les équipements informatiques

2.1.1 *Les postes de travail*

Le parc est exclusivement constitué de PC portable au siège comme sur le terrain. La majorité des PC sont de marque Asus au siège. Sur le terrain, les marques de PC sont hétérogènes (Asus, Lenovo, Acer...) cela dépend des capacités locales à proposer des équipements aux spécifications techniques et prix adéquats avec les standards TGH.

2.1.2 *Les serveurs*

Aucun serveur au siège. Plusieurs serveur NAS existe sur le terrain (Centrafrique, Syrie et Ukraine).

2.1.3 *Les logiciels informatiques (licences fournis par nos soins)*

- OS : Windows 11 professionnel
 - Pack office
 - Acronis
 - Messagerie : outlook / serveur infomaniak
 - Logiciels annexes : ccleaner, firefox, winrar, certificats marcos TGH
- Pas de logiciel métier

3. Description des prestations attendues

3.1 Postes de travail

Nombre de postes concernés : 29 au siège, plus de 100 sur le terrain.

⇒ Maintenance préventive

- Contrôle périodique des sauvegardes et de la cyberprotection.
- Archivage des mails.

⇒ Maintenance curative

- Logiciel :
 - Résolution des dysfonctionnements logiciels.
 - Maintenance du système d'exploitation incluant éventuellement une réinstallation complète.
- Matériel
 - Identification de la panne, analyse du bien-fondé de la réparation.
 - Transmission de liens au service logistique de TGH pour l'achat de pièces.
 - Remplacement des pièces.

⇒ Maintenance évolutive (nouveaux PC)

- Conseil d'achat sur un panel de fournisseurs sélectionnés par TGH.
- Reformatage du disque dur et installation de Windows.
- Installation des logiciels bureautiques courants (pack Office...).
- Mises à jour.

- Mise en place d'une solution de sauvegarde sur cloud (Uniquement pour les PC du siège).
- Configuration d'une cyberprotection avec « Acronis Cyber Protect Cloud » (Uniquement pour les PC du siège).

⇒ Assistance aux utilisateurs

- Configuration d'adresses mail
- Assistance à distance pour l'utilisation du pack Office

3.2 Assistance au personnel IT sur le terrain

Trois techniciens : en RCA, en Ukraine et en Syrie.

- Formation sur les domaines qu'ils ne connaissent pas.
- Résolution des pannes qu'ils ne peuvent pas gérer.

3.3 Gestion du nom de domaine trianglegh.org

⇒ Gestion des adresse mails

- Création / suppressions d'adresses.
- Gestion des mots de passe.
- Mise en place de redirections automatiques et de répondeurs.
- Résolution des problèmes, liaison éventuelle avec l'hébergeur.

⇒ Gestion des bases de données

Actuellement une BDD pour les ressources humaines et une pour les partenariats.

- Modifications des pages PHP en fonction des besoins, évolutions.
- Modifications des bases, archivages.
- Extractions de données.

4. Modalité

Tous les personnels de l'association TGH peuvent utiliser l'assistance informatique à distance, elle est illimitée. Les interventions sont réalisées à distance, le délai de réponse du prestataire doit être inférieur à une journée.

La plage d'utilisation, du lundi au vendredi s'étend de 9h00 à 19h00, dans le cadre de décalages horaires importants avec le terrain cette amplitude est révisable. En fonction des urgences (~ dizaine par an), le prestataire peut être amené à répondre en dehors des plages horaires et durant les jours fériés.

Prestation de service	Coût Mensuel HT	Coût mensuel TTC
• Infogérance		

Prestation de service	Coût à l'unité HT	Coût à l'unité TTC
• Préparation PC		