

Appel d'offre

Prestations de Support et Maintenance Informatique & Charte Informatique ATIBT

1. Contexte

L'ATIBT dispose d'un parc informatique d'environ **15 ordinateurs** (PC portables et fixes), connectés à des outils collaboratifs et de stockage tels que **Dropbox, Microsoft Teams, Outlook, Office 365**, ainsi qu'à divers logiciels spécifiques aux projets. Le prestataire aura pour mission d'assurer la maintenance préventive et corrective, le support aux utilisateurs, la gestion des accès, la sécurité, l'optimisation des outils et la mise en place d'une charte informatique.

2. Objectifs de la prestation

- Garantir la **disponibilité, la sécurité et la performance** du parc informatique.
- Assurer un **support réactif** aux utilisateurs (sur site et à distance).
- Gérer et optimiser les outils collaboratifs et de stockage.
- Mettre en place et maintenir une **charte informatique** garantissant la sécurité, la conformité et les bonnes pratiques.

3. Description des prestations attendues

3.1. Maintenance et assistance

- Maintenance préventive : mises à jour systèmes, antivirus, nettoyage et optimisation.
- Assistance aux utilisateurs sur site ou à distance.
- Interventions urgentes selon délais convenus.

3.2. Gestion du parc et des licences

- Suivi et mise à jour de l'inventaire matériel/logiciel.
- Gestion des licences (Microsoft, antivirus, logiciels divers).
- Préparation/configuration des nouveaux équipements.

3.3. Gestion des outils collaboratifs et cloud

- Administration des comptes et droits sur Dropbox, Teams, Outlook.
- Optimisation du stockage et résolution des problèmes de synchronisation.

3.4. Sécurité et sauvegardes

- Mise à jour et surveillance antivirus/antimalware.
- Sauvegardes régulières et tests de restauration.
- Sensibilisation aux bonnes pratiques de cybersécurité.

3.5. Évolutions et conseils

- Recommandations d'optimisation et d'outils adaptés.
- Accompagnement lors des migrations ou changements d'outils.

3.6. Charte informatique et conformité

- Élaboration initiale de la charte informatique couvrant :
 - Bonnes pratiques d'utilisation des équipements et logiciels.
 - Règles de sécurité (mots de passe, accès, connexions externes).
 - Politique de stockage, partage et protection des données.
 - Respect de la confidentialité et du RGPD.
 - Procédure de gestion des arrivées et départs du personnel.
- Mise à jour annuelle de la charte.
- Diffusion et présentation de la charte aux collaborateurs.
- Suivi du respect des règles et rapport en cas de non-conformité.

4. Profil recherché

- Expérience confirmée en **support informatique PME/associatif**.
- Maîtrise des environnements Windows 10/11, Microsoft 365, Dropbox, Teams.
- Connaissances solides en cybersécurité et RGPD.
- Capacité à intervenir sur site à Paris et à distance.

5. Durée et modalités

- 1 an renouvelable, révision annuelle possible.
- Remise ne concurrence tous les 3 ou 5 ans en fonction des attentes des bailleurs
- Référent ATIBT centralisant les demandes.
- Prestataire désignant un interlocuteur principal.
- Responsable de la charte informatique et de sa mise à jour annuelle.
- Maintenance préventive bimestrielle.

- Délais d'intervention :
 - Urgence critique : ≤ 4 h ouvrées.
 - Incident important : ≤ 1 jour ouvré.
 - Demande standard : ≤ 3 jours ouvrés.
- Compte rendu d'incidents et interventions.
- Forfait pour maintenance et support courant.
- Tarifs pour interventions exceptionnelles.
- Facturation par trimestre
- Engagement écrit à respecter la confidentialité et la réglementation RGPD.
- Plan de continuité en cas d'indisponibilité du prestataire.

6. Critères de sélection

Capacité économique et financière du soumissionnaire : La période de référence qui sera prise en considération correspond aux trois derniers exercices clos.

Le chiffre d'affaires annuel moyen du soumissionnaire pour les trois derniers exercices financiers clos ne doit pas être inférieur à 30 000 EUR.

Capacité professionnelle du soumissionnaire : La période de référence qui sera prise en considération correspond aux trois derniers exercices précédant la date limite de soumission.

Le soumissionnaire ne fait pas l'objet d'intérêts à caractère professionnel contradictoires susceptibles de nuire à l'exécution du contrat. La présence d'intérêts à caractère professionnel contradictoires est examinée sur la base des informations fournies dans les déclarations sur l'honneur et, le cas échéant, dans les autres déclarations et documents soumis.

Capacité technique du soumissionnaire : le candidat a assuré des services dans le cadre d'au moins 2 marchés exécutés à tout moment au cours des dernières 3 dernières années précédant la date limite de soumission

7. Critères d'évaluation

Critère	Pondération	Description
Qualité technique	40 %	Expérience, références, méthodologie d'intervention, maîtrise des environnements utilisés (Windows, Office 365, Dropbox, Teams).
Réactivité et organisation	25 %	Délais d'intervention garantis, organisation du support, disponibilité, capacité à gérer la charte informatique et le suivi.

Prix	25 %	Coût du forfait annuel/mensuel et tarifs pour interventions exceptionnelles.
Valeur ajoutée	10 %	Propositions d'optimisation, innovations, veille technologique, actions de sensibilisation sécurité.

8. Modalités de candidature

Les candidats devront fournir :

1. **Présentation du prestataire** (structure ou freelance) et de l'équipe intervenante.
2. **Références récentes** de missions similaires, idéalement en environnement associatif ou PME.
3. **Proposition technique** détaillant la méthodologie de maintenance, d'assistance, de sécurité, et de gestion de la charte informatique.
4. **Proposition financière** précisant :
 - Le forfait annuel ou mensuel pour la maintenance et le support courant.
 - Les tarifs horaires ou forfaitaires pour interventions exceptionnelles.
5. **Engagements sur les délais d'intervention** (urgences, incidents importants, demandes standard).
6. **Engagement écrit** sur la confidentialité et le respect du RGPD.
7. **Déclaration d'intégrité** :
 - la lutte contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme,
 - le respect des sanctions internationales (ONU, Union européenne, Allemagne),
 - l'application des normes sociales et environnementales, y compris les conventions fondamentales de l'OIT, les droits humains et l'égalité de genre,
 - l'acceptation du droit d'audit et l'obligation de mettre à disposition les documents justificatifs relatifs à l'exécution du présent contrat.
8. **Déposer votre dossier**
 - à ce lien : <https://form.jotform.com/252594093495367>
 - au siège de l'ATIBT en main propre, ou via la poste/DHL

Association Technique Internationale des Bois Tropicaux
 Campus du Jardin d'Agronomie Tropicale de Paris
 45 bis, avenue de la Belle Gabrielle
 94736 Nogent-sur-Marne CEDEX
 FRANCE

9. **Date de clôture** : 22 octobre 2025 avant 19h

