

III.CHAPITRE 1 : Maintenance

III.1.1. La maintenance : approche globale.

III.1.2. La maintenance : approche analytique.

III.1.3. Le groupement de maintenances.

III.1.4. La délégation de maintenance (ou tierce maintenance).

III. 1. La maintenance.

III.1.1. La maintenance : approche globale.

Le terme maintenance, à l'origine s'appliquait essentiellement à l'entretien et au dépannage des matériels de toutes sortes (machines-outils, automobiles, gros ordinateurs, etc.). Il a aujourd'hui, dans le domaine du poste de travail multimédia une acception beaucoup plus large puisqu'il englobe désormais également l'ensemble des « outils immatériels » afférents : les OS (systèmes de gestion), les progiciels bureautiques, les systèmes d'informations spécifiques, les systèmes d'administration des réseaux, etc).

L'ordinateur multimédia, qui est aujourd'hui dans la quasi-totalité des cas relié à un réseau local interne (LAN) et/ou à Internet, est devenu pour beaucoup, un outil de travail au quotidien indispensable.

C'est pourquoi, il est primordial que les utilisateurs puissent, via leur ordinateur multimédia, avoir une disponibilité maximum à l'ensemble des outils qui leur sont indispensables pour assurer leur mission.

Et c'est bien le rôle de la maintenance –au sens général du terme– que de permettre à l'utilisateur de travailler de manière efficace en ayant accès :

- ✓ à tout,
- ✓ tout le temps,
- ✓ tout de suite,
- ✓ et en toute sécurité.

En conséquence la maintenance pourrait être définie comme : *l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour assurer une continuité de service optimum.*

Cela implique que tous les éléments de maintenance constituant la continuité de service soient tous au même niveau d'efficacité et de réactivité, car il suffit qu'un seul soit chroniquement défaillant (par exemple les réseaux) pour que la qualité de service global en pâtisse et que le pourcentage de disponibilité se dégrade significativement

III.1.2. La maintenance : approche analytique.

La « maintenance globale » qui permet d'assurer la continuité de service aujourd'hui recherchée –qui doit tendre vers la plus haute disponibilité possible– se décompose en deux grands types de maintenance :

- ✓ la maintenance des matériels :
 - informatiques (serveurs, baies de stockages, onduleurs, ...)
 - équipements du poste de travail (micro-ordinateurs, graveurs, scanners, imprimantes, PDA, etc)
 - réseaux (concentrateurs, commutateurs, routeurs, autocommutateurs, etc)
- ✓ la maintenance des outils immatériels :
 - les progiciels standard installés sur le micro-ordinateur (par exemple : système de gestion du micro (OS), traitements de texte, tableurs, navigateurs, messageries, etc....), ❶

Le présent document est mis en ligne et téléchargeable gratuitement sur le portail des marchés publics à la rubrique : « guides et recommandations » des GPEM (Internet : <http://djo.journal-officiel.gouv.fr/marchespublics>).

- les progiciels standard installés sur les serveurs (les systèmes de gestion serveurs (OS), les systèmes de gestion de bases de données, les requêteurs, les langages de programmations, les PGI (ERP en anglais)...)^②
- les systèmes d'informations métiers (logiciels spécifiques réalisés « sur mesures » pour un besoin spécifique –généralement de gestion– à un domaine (exemple : le mouvement des professeurs, les examens et concours, le suivi et le contrôle de la dépense publique,.. :)^③

① La maintenance curative (par Internet) est en général incluse dans le prix d'acquisition de la licence – uniquement pour la version achetée du progiciel–.

② La maintenance curative et évolutive – notamment les changements de version– doit être achetée en plus des licences sous forme d'abonnements annuels dont le prix par an est un pourcentage du prix de la licence –en général autour de 20 %.

③ Pas de règle standard pour ce type de maintenance. Son coût est fonction du besoin à satisfaire (qui doit être très clairement défini dans un cahier des charges).

Voir le tableau en fin de chapitre pour une description plus détaillée des types de maintenance existants.

III.1.3. Le groupement de maintenances

Chacune des sous catégories de maintenance décrites dans le paragraphe précédent (ou de façon plus détaillée dans le tableau en supra) peut se décliner en x fournisseurs – donc autant d'intervenants potentiels. Dès lors, on voit bien que le nombre important des maintenances nécessaires pour assurer une bonne qualité de service à l'utilisateur final devient de plus en plus complexe à gérer. Cette difficulté est particulièrement sensible notamment lorsqu'il s'agit d'identifier le bon intervenant pour un dysfonctionnement dont les origines peuvent être multiples et donc concerner plusieurs fournisseurs.

C'est pourquoi la tendance est aujourd'hui au regroupement de certaines de ces maintenances dans un seul marché, de manière à avoir un interlocuteur unique qui soit responsable d'un domaine complet (dont le périmètre est à définir précisément en fonction des besoins à satisfaire).

III.1.4. La délégation de maintenance (ou tierce maintenance).

Il est par exemple tout à fait envisageable de passer un marché regroupant toutes les maintenances des matériels et équipements multimédia (PC, scanners, imprimantes, etc.), et uniquement celles-ci.

Dans ce cas, il faut savoir qu'outre la possibilité de faire exécuter par le titulaire du marché de maintenance des interventions sur les matériels hors garantie, il est également possible de le faire intervenir sur du matériel encore sous la garantie du constructeur (et au titre de celle-ci) pour peu que les deux conditions suivantes soient remplies :

- Acceptation par le titulaire du marché de fourniture de matériels informatiques du principe de la « délégation de maintenance sur un tiers agréé »,
- Possession par le titulaire du marché de maintenance des agréments nécessaires.

Actuellement, la délégation de maintenance – qu'il était parfois difficile (voir impossible) à obtenir de certains constructeurs il y en a encore un an ou deux– est aujourd'hui devenue une pratique courante. Il est malgré tout recommandé de préciser dans les CCTP de marchés d'acquisition de matériels informatiques, qu'elle pourra éventuellement être appliquée aux matériels acquis dans le cadre de leur garantie. Ceci laisse alors la possibilité : soit de faire intervenir le SAV du constructeur, soit de faire intervenir le tiers mainteneur (qui se fera ensuite payer son intervention directement par le constructeur).

Le présent document est mis en ligne et téléchargeable gratuitement sur le portail des marchés publics à la rubrique : « guides et recommandations » des GPEM (Internet : <http://djo.journal-officiel.gouv.fr/marchespublics>).

Exemple de clause à mettre dans le CCTP d'acquisition d'équipements multimédia :

« L'exercice des garanties décrites dans l'offre du titulaire peut, le cas échéant être effectué par le tiers mainteneur du « nom de l'acheteur public » sans altération de la garantie consentie par le constructeur ».

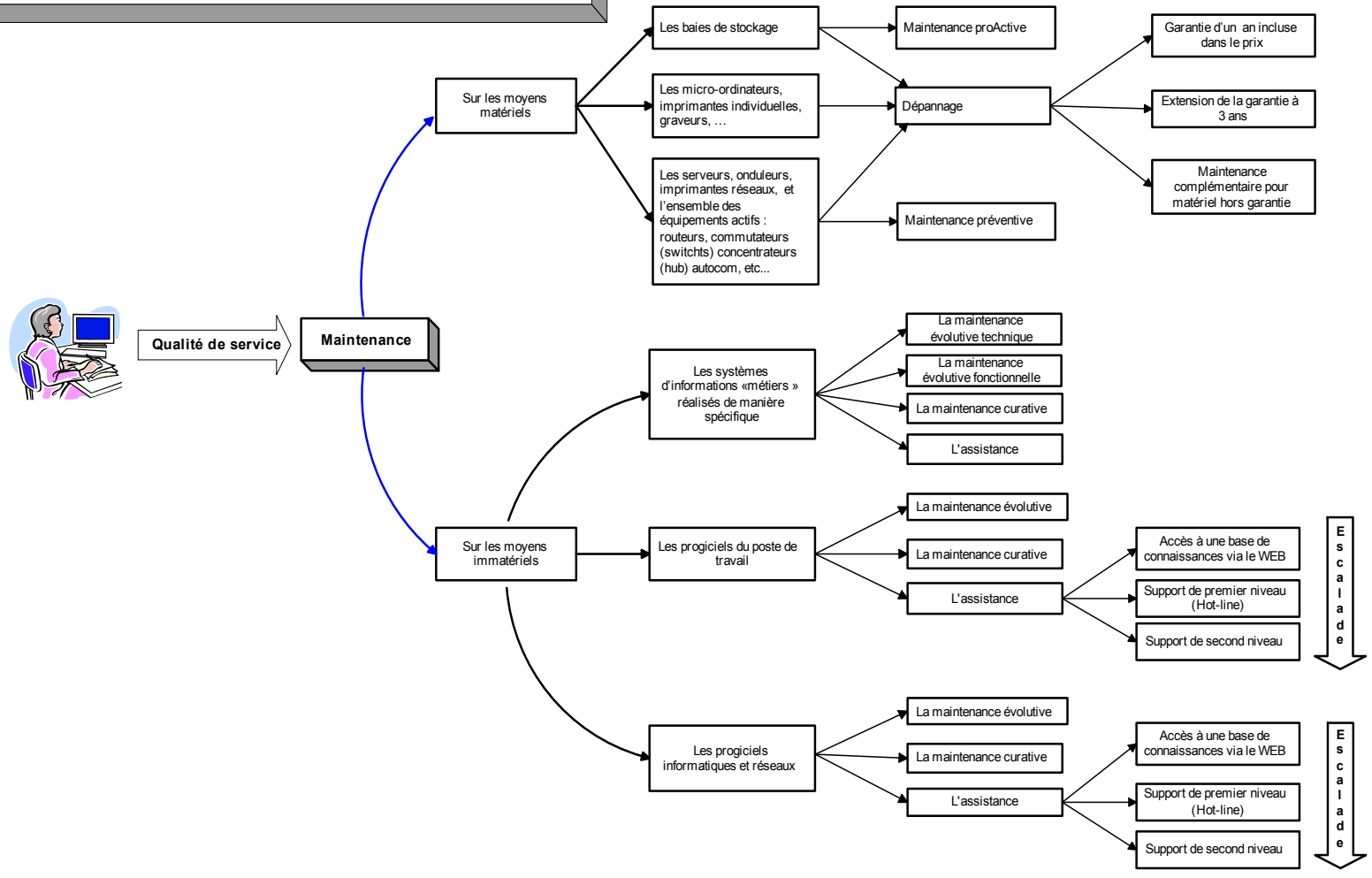
Il est recommandé de mettre ce type de clause systématiquement dans tout marché d'acquisition de matériels informatiques. En effet, elle n'engage en rien l'organisme qui passe le marché (le SAV du constructeur pouvant toujours être utilisé à tout moment au titre de la garantie). En revanche, elle laisse la possibilité de faire intervenir un tiers mainteneur – à condition qu'il soit agréé– en lieu et place du constructeur si un marché d'infogérance est passé ultérieurement.

Il faut cependant savoir que, plus le domaine couvert est large, moins il existe de sociétés capables de répondre à l'appel d'offre sans faire appel à la co-traitance ou la sous-traitance.

C'est notamment le cas en ce qui concerne la multi-compétence « matériels/progiciels » pour laquelle peu de société –même en Ile de France– sont capables d'assurer l'ensemble de ces services avec leurs ressources propres

Pour plus de détails sur les marchés spécifiques à la maintenance, voir la section IV.1.2.1 (dans le chapitre 1 de la quatrième partie) : « achats et prestations associées ».

Tableau récapitulatif de l'ensemble des maintenances nécessaires pour assurer à l'utilisateur final une qualité de service optimale



Le présent document est mis en ligne et téléchargeable gratuitement sur le portail des marchés publics à la rubrique : « guides et recommandations » des GPEM (Internet : <http://djo.journal-officiel.gouv.fr/marchespublics>).