



FICHE MARCHÉS

## MAINTENANCES SERVEURS STOCKAGES ET POSTES DE TRAVAIL

Confiez votre support informatique et la maintenance de votre parc informatique à un prestataire spécialisé.

Gain estimé

**-20%** en moyenne.

Titulaires

Lot 1 : SPIE ICS



Nicolas.briancon@spie.com

Lots 2 et 3 : BULL



Philippe.labassa@atos.net

Moyen d'accès



CENTRALE D'ACHAT

Durée du marché



**4 ans**

11/01/2017 à 10/01/2021



MARCHÉ ACTIF

## Descriptif du marché

Garantir un système d'information disponible, performant et des utilisateurs satisfaits.

Profitez de solutions de maintenance et d'un support utilisateur adaptés à vos besoins en fonction du périmètre souhaité : postes de travail, moyens d'impressions, serveurs, infrastructure de stockage et d'archivage...

Profitez avec SPIE et BULL des services suivants :

- Des techniciens (help desks) sur des maintenances localisées ou centralisées
- La gestion de matériels multi-constructeurs sans restriction
- Des équipes d'intervention terrain

Différents niveaux de services sont proposés.



## Les points forts

- Maintenance de l'ensemble des matériels : PC, matériels d'impression, de communication, serveurs, matériels de stockage...
- Tarifs très compétitifs
- Prestations complémentaires possibles
- Engagements de résultats
- Accord-cadre complet et kit de marché subséquent disponible



## Des experts techniques hospitaliers

Ce marché a été réalisé par un groupe d'experts composé d'une dizaine de responsables support et services ainsi que des acheteurs afin de répondre à l'ensemble des besoins et de garantir le meilleur service au meilleur prix.

## Descriptif des lots

### Lot 1 - Help Desk, interventions de proximité, maintenance et IMAC sur les postes de travail

- Help Desk localisé ou centralisé
  - Gestion des incidents
  - Interventions de proximité, assistance et dépannages des utilisateurs
  - IMAC : Installations, Mouvements, Ajouts et Changements
  - Entretiens proactifs
  - Réparations sur devis
  - Prestations forfaitaires : catalogue des services les plus courants avec valorisation en 3 types d'unités d'œuvre.
  - Prestations d'Assistance Techniques : 13 profils techniques identifiés du technicien support au chef de projet.
  - Astreintes
- Titulaire : SPIE ICS

### Lot 2 - Maintenance Serveurs X86 t UNIX et prestations associées

- Maintenance curative pièces et main d'œuvre
  - Maintenance préventive et évolutive
  - Réparations sur devis
  - Prestations forfaitaires d'Assistance Technique : 7 profils techniques identifiés du technicien au chef de projet
  - Pilotage des activités
- Titulaire : BULL

### Lot 3 - Maintenance des unités de stockage et d'archivage et prestations associées

Mêmes caractéristiques que le lot 2

- Titulaire : BULL

## Bon usage

Chaque bénéficiaire est différent, ses besoins aussi. A chaque problématique sa solution : une étude personnalisée sera effectuée et une réponse adaptée sera proposée à chaque établissement hospitalier.

## Témoignage

“ Ce marché répond à l'ensemble des besoins du CHU de Nantes pour traiter les services de support des utilisateurs (Helpdesk, proximité sur incidents, gestion des IMAC, astreinte).

La modularité du marché a permis de trouver une solution adaptée à un coût maîtrisé grâce aux différents niveaux de services et aux différentes unités d'œuvre.

De plus, l'expérience acquise par le titulaire sur un établissement profite aux autres centres hospitaliers grâce au partage des connaissances et à la gouvernance nationale. Ce marché facilitera grandement la mise en place de nos GHT pour harmoniser les processus supports de chacun et assurer le même niveau de services quelle que soit la taille de l'établissement.

”

Christophe YVRENOGEOU  
Responsable des Services Numériques  
de Proximité (SNP)  
CHU de Nantes

## Nous rejoindre

### Vous êtes adhérent UniHA ?

Ce marché est accessible à n'importe quel moment par le biais de la centrale d'achat UniHA, en demandant une convention de mise à disposition du marché à [centraleachat@uniha.org](mailto:centraleachat@uniha.org)

### Vous souhaitez adhérer à UniHA ?

Contactez le service Relations Etablissements à [contact@uniha.org](mailto:contact@uniha.org) ou par téléphone au 04 86 80 04 78.

## Informations auprès de la filière Santé Numérique et Digitale :



COORDONNATEUR : Thierry BLANCHARD  
ACHETEUR : Olivier XICLUNA.  
04 91 38 41 94 - [olivier.xicluna@uniha.org](mailto:olivier.xicluna@uniha.org)  
ASSISTANTES ACHATS : Kerline RAYMOND et Mellie AYMERIC  
[kerline.raymond@uniha.org](mailto:kerline.raymond@uniha.org) - 04 91 38 27 23  
[mellie.aymeric@uniha.org](mailto:mellie.aymeric@uniha.org) - 04 91 43 52 46

