

**CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE**

**6 Rue de l'Ange BP901**

**66901 PERPIGNAN**

**Tel : 04.68.34.88.66**

**Marché d'infogérance**

**Cahier des Clauses Technique Particulières**

**Objet du marché ordinaire**

**FOURNITURES ET MISE EN SERVICE DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS VOIX ET DONNÉES**

**Date limite de remise des offres :**

**Le 21/11/2018 à 18:00**

**Numéro de Marché : 2018/001**

# Table des matières

[2 CONTEXTE GÉNÉRAL DU MARCHE 3](#_Toc529514573)

[2.1 OBJET ET COMPOSITION DU MARCHÉ 3](#_Toc529514574)

[2.1.1 OBJET DU MARCHÉ 3](#_Toc529514575)

[2.1.2 PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ 4](#_Toc529514576)

[3 CLAUSES GÉNÉRALES 4](#_Toc529514577)

[3.1 PHASE DE DÉPLOIEMENT / MISE EN SERVICE DES PRESTATIONS 4](#_Toc529514578)

[3.1.1 PHASE 1 : RÉUNION DE LANCEMENT 4](#_Toc529514579)

[3.1.2 PHASE 2 : DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE TECHNIQUE 4](#_Toc529514580)

[3.1.3 PHASE 3 : DÉPLOIEMENT 5](#_Toc529514581)

[3.2 PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ 5](#_Toc529514582)

[3.3 CLAUSE DE RÉVERSIBILITÉ 5](#_Toc529514583)

[3.3.1 DISPOSITIONS 6](#_Toc529514584)

[3.3.2 LIVRABLES 6](#_Toc529514585)

[3.4 NORMES ET RÉGLEMENTS 6](#_Toc529514586)

[3.5 HABILITATIONS ET IDENTIFICATION DES INTERVENANTS 7](#_Toc529514587)

[3.6 CONFIDENTIALITÉ 7](#_Toc529514588)

[4 CLAUSE TECHNIQUES PARTICULIÈRES 8](#_Toc529514589)

[4.1 PRESTATION TÉLÉPHONIE FIXE : RACCORDEMENT ET ACHEMINEMENT DU TRAFIC 8](#_Toc529514590)

[4.1.1 PRESTATIONS A ASSURER : TÉLÉPHONIE FIXE 8](#_Toc529514591)

[4.2 PRESTATIONS D'ACCÈS INTERNET 11](#_Toc529514592)

[4.2.1 CONTEXTE GÉNÉRAL ET ATTENTES DU POUVOIR ADJUDICATEUR 11](#_Toc529514593)

[4.2.2 SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES ACCÈS INTERNET 11](#_Toc529514594)

[4.2.3 INSTALLATION DES LIAISONS ET CONFIGURATION DES ÉQUIPEMENTS 12](#_Toc529514595)

[4.2.4 SERVICES ASSOCIÉS COMPLÉMENTAIRES 12](#_Toc529514596)

[4.3 ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE 13](#_Toc529514597)

[4.3.1 NIVEAU DE QUALITÉ DE SERIVCE ATTENDU 13](#_Toc529514598)

[4.3.2 GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT 13](#_Toc529514599)

[4.3.3 DÉLAI DE DÉPLOIEMENT INITIAL 14](#_Toc529514600)

[4.3.4 DÉLAI DE RÉALISATION EN COURS DE MARCHÉ 15](#_Toc529514601)

[4.4 SERVICE CLIENTS ATTENDUS 15](#_Toc529514602)

[4.4.1 MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS 15](#_Toc529514603)

[4.4.2 MISE EN PLACE D'UN SUPPORT TECHNIQUE 16](#_Toc529514604)

[4.5 ANNEXE : LISTE DES LIGNES EXISTANTES FAISANT PARTIES DU PROJET 19](#_Toc529514605)

[I. CDG 66 19](#_Toc529514606)

[II. SYNTHÈSE ESTIMATIVE DES CONSOMMATIONS TÉLÉPHONIE FIXE 20](#_Toc529514607)

# **CONTEXTE GÉNÉRAL DU MARCHE**

## **OBJET ET COMPOSITION DU MARCHÉ**

### **OBJET DU MARCHÉ**

Dans le respect du Décret 2016-360 du 25 Mars 2016 relatif aux Marchés Publics et dans la continuité des marchés en cours, le Centre de Gestion de la Fonction Publique des Pyrénées Orientales (CDG66) désigné ci-après le Pouvoir adjudicateur, met en œuvre un marché à bon de commandes dans le cadre d’une procédure adaptée pour l’ensemble de ses services de télécommunications fixes et d’accès internet.

Le présent contrat a pour objet la fourniture de services et matériels de télécommunications, et concerne les prestations suivantes :

* Fourniture, raccordements et acheminement du trafic de téléphonie fixe, et services associés,
* Fourniture, raccordement et acheminement de données vers un accès internet,

L’ensemble des services de gestion et d’accompagnement associés suivants font également partie de la consultation :

* La fourniture et l’installation sur site des matériels afférents à l’exécution des prestations,
* Un support technique dédié adapté qualitativement et quantitativement aux services fournis,
* La supervision, l’administration, l'exploitation et la maintenance des accès et des configurations
* La mise à disposition d’outils de gestion permettant la maîtrise du parc technique, la visibilité, l’accès aux éléments de facturation et aux détails de trafic, la fourniture de données électroniques de facturation fiables et facilement modifiable par le Pouvoir adjudicateur,
* Un support commercial prenant en charge : la gestion des commandes, le recensement des nouveaux besoins, la présentation des offres d’amélioration technique des services fournis, etc.

Les objectifs sont les suivants :

L’adaptation des solutions proposées aux usages et à leurs évolutions :

* Adaptation des technologies à l’usage, aucune régression n’étant tolérée
* Importance de la méthodologie tant technique que financière
* Importance de l’implication du titulaire et de sa démarche qualité,
* Importance de l’évolutivité des solutions tout au long de la vie du marché.
* La recherche d’économie et d’optimisation financière,
* La simplicité de la gestion interne et l’allègement des contraintes pour le Pouvoir adjudicateur, se traduisant notamment par la mise à disposition de données électroniques de facturation fiables, permettant un suivi interne facilité.

### **PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ**

* **Téléphonie fixe** : Raccordement, abonnement et acheminement du trafic entrant et sortant
* **Fourniture d’un accès internet :** Raccordement, abonnements et services associés à l’accès.

Autres prestations et coûts annexes (1)

*(1) Autres prestations et coûts annexes : Ces prestations recouvrent l’ensemble des frais afférents à la réalisation des prestations concernées, dont certains exemples sont donnés ci-après :*

* *Lors de la mise en œuvre du marché,*
* *Frais inhérents au raccordement physique au réseau de l’opérateur,*
* *Frais de mise en place d’équipements nécessaires au routage des communications,*
* *Frais d'accès au service ou frais de dossier,*
* *Frais ponctuels au cours du marché,*
* *Frais de création ou de modification des accès au réseau ou frais d'accès au service au cours du marché,*
* *Coûts récurrents périodiques,*
* *Abonnements à un service d’outil d’aide à la gestion des prestations,*
* *Abonnements à des prestations annexes (accompagnement du Pouvoir adjudicateur par ex.).*

# **CLAUSES GÉNÉRALES**

## **PHASE DE DÉPLOIEMENT / MISE EN SERVICE DES PRESTATIONS**

Lors de la phase de déploiement (première mise à disposition des prestations), les opérations se déroulent comme suit :

### **PHASE 1 : RÉUNION DE LANCEMENT**

Après notification du marché, une réunion entre le titulaire et les représentants du Pouvoir adjudicateur est mise en œuvre à l'initiative du Pouvoir adjudicateur, afin de mettre au point et de valider le périmètre du marché.

Lors de cette réunion, sont fixées :

* La date butoir de prise en compte du périmètre,
* Les modalités exactes de déploiement (circulation de l’information, liste des intervenants, dates et lieux de rendez-vous si nécessaire).

### **PHASE 2 : DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE TECHNIQUE**

Le périmètre initial décrit un ensemble d’accès ou de services que le titulaire prend en charge à l’ouverture du marché qui lui est attribué. Chaque accès ou service est recensé au minimum par :

* Le numéro d'appel et/ou les références du contrat,
* Le type d’abonnement et les services et/ou équipements associés,
* L’adresse d’installation de l’accès,
* La structure de facturation associée.

Un bon de commande sera établi après notification et fixera le périmètre initial correspondant à la phase de déploiement, à réception le titulaire prendra en charge le déploiement dans le respect des délais de déploiement.

### **PHASE 3 : DÉPLOIEMENT**

Après validation par le titulaire et le représentant du Pouvoir adjudicateur du périmètre du marché, le titulaire se met en conformité avec les délais de déploiement des solutions techniques et/ou concernant les services (facturation par exemple) fixés ou validés lors de la réunion de lancement pour prendre en compte le périmètre défini.

A l’issue de la mise en œuvre, conformément aux délais d’exécution, le contenu du périmètre est vérifié avant toute réception de mise en service.

N.B. : L’offre du titulaire explicite précisément la méthodologie qu’il compte mettre en œuvre pour mener à bien l’opération de déploiement sans rupture de service (basculement du précédent titulaire au nouveau) et explique les incidences précises sur les équipements du Pouvoir adjudicateur pendant cette phase. Le titulaire prévoit également si nécessaire, pour les prestations spécifiques, des formations auprès des utilisateurs.

## **PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ**

Le titulaire met en place des plans de secours et de continuité en cas d’évènement à caractère exceptionnel. Le plan de continuité et/ou de reprise d’activité en cas d’évènement exceptionnel est décrit dans son mémoire technique au moment où il a établi son offre

Cette procédure porte sur les processus de fonctionnement habituel du titulaire, et plus particulièrement des procédures de maintien en conditions opérationnelles des matériels, fournitures et prestations assurées par le titulaire pour le Pouvoir adjudicateur.

## **CLAUSE DE RÉVERSIBILITÉ**

A l'arrivée du terme du marché ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci, le titulaire organisera les conditions de transfert vers un autre prestataire. Le titulaire doit alors apporter à son successeur l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la reprise ou le transfert de l’ensemble des prestations fournies au Pouvoir adjudicateur.

### **DISPOSITIONS**

Pendant cette phase, le titulaire du marché assure les opérations suivantes :

* Reprise du matériel installé non acheté par le Pouvoir adjudicateur,
* Fourniture de l’ensemble des documents permettant de définir les configurations mises en place ainsi que les caractéristiques techniques, même si cette opération a déjà été effectuée lors de la mise en œuvre des services,
* Prise en compte des modifications.

Les mesures que le titulaire compte prendre dans ce cadre, figurent dans son mémoire technique.

Les prestations demandées incluent :

* La fourniture de toutes les informations et documentations techniques utiles au nouveau titulaire,
* Le dossier de configuration constitué pour chaque accès (par exemple : plans de numérotation, plans d’adressage IP publiques et privés, noms de domaine ...) dans la base de données,
* Le démontage et l’enlèvement des équipements du titulaire sur chacun des sites aux frais du titulaire, à l’échéance du marché.

A l’issue de cette phase, un bilan de la phase de réversibilité sera réalisé sur support numérique par le titulaire.

### **LIVRABLES**

Les livrables demandés au titre de cette prestation sont les suivants :

* Dossier de spécifications techniques détaillées à jour,
* Base de données, contenant les informations techniques et administratives pour tous les sites du Pouvoir adjudicateur, datant au plus tard des 10 derniers mois avant la fin du marché.

A l’issue de la phase de réversibilité, l’ensemble des prestations de service de télécommunications du Pouvoir adjudicateur sera transféré au nouveau titulaire.

Cependant, afin d’assurer une parfaite continuité des moyens de télécommunications, le titulaire prendra également en compte qu’à l’issue du présent marché, le Pouvoir adjudicateur pourra, si besoin, demander une prolongation des prestations du titulaire selon les mêmes conditions techniques et financières du marché.

## **NORMES ET RÉGLEMENTS**

Le titulaire prendra en compte les documents suivants dans leurs dernières mises à jour à la date de remise des offres :

* Tous les textes légaux et réglementaires
* Toutes les normes et prescriptions techniques éditées par l’Union Internationale des Télécommunications (UIT) et par l’Institut Européen de Normalisation en matière de Télécommunications (ETSI - European Télécommunications Standards Institute)
* La loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de Réglementation des Télécommunications et ses décrets d’applications, notamment le décret n° 96-1175 du 27 décembre 1996 relatif aux clauses types des cahiers des charges associés aux autorisations d’établissement et d’exploitation de réseau de télécommunications ouverts au public,
* Les décisions de l’ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes).

## **HABILITATIONS ET IDENTIFICATION DES INTERVENANTS**

Dans le cadre d’interventions réalisées par des sous-traitants mandatés par le titulaire, au-delà des déclarations préalables contractuelles liées aux marchés, le titulaire prend les dispositions visant à s’assurer que les intervenants disposent de l’ensemble des habilitations nécessaires lors des interventions et respectent les règles de sécurité en vigueur et les engagements pris par le titulaire dans sa réponse au marché.

Avant chaque intervention les intervenants (titulaire et sous-traitant) ont obligation de confirmer au préalable les horaires et les natures des interventions auprès des interlocuteurs techniques du Pouvoir adjudicateur.

Lors des interventions sur site ils présentent obligatoirement leurs habilitations et fiches d’intervention. Le personnel signale systématiquement à l’accueil, le nom de la société titulaire du marché.

## **CONFIDENTIALITÉ**

Le titulaire s’engage dans le cadre de sa démarche qualité et en conformité avec le règlement RGPD à respecter et à faire respecter par les membres de son personnel et de ses éventuels sous-traitants, la confidentialité de l’ensemble des informations techniques et des données relatives aux utilisateurs (nom, coordonnées, détail des consommations individuelles, etc...).

# **CLAUSE TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

## **PRESTATION TÉLÉPHONIE FIXE : RACCORDEMENT ET ACHEMINEMENT DU TRAFIC**

### **PRESTATIONS A ASSURER : TÉLÉPHONIE FIXE**

Le titulaire assure les prestations relatives aux accès comme suit :

* Les raccordements et services de téléphonie fixe pour le site du Pouvoir adjudicateur prochainement situé au 35 boulevard Saint-Assiscle 66000 PERPIGNAN
* L’acheminement de la totalité des appels entrants et sortants.

#### **ÉQUIPEMENTS / AUTOCOMMUNTATEURS**

Le pouvoir adjudicateur déploie actuellement une nouvelle infrastructure téléphonique basée sur une solution ALCATEL-LUCENT OmniPCX.

Le titulaire propose les différentes solutions de raccordement qu’il est en capacité de proposer.

Il privilégiera un raccordement IP associé à un **TRUNK SIP constitué de 14 canaux voix** et mettra en place les équipements nécessaires en veillant à leur parfaite compatibilité avec l’IPBX et autres équipements afférents existants sur le nouveau site du Pouvoir adjudicateur.

Dans ce cadre, la compression des flux et l’utilisation de supports type xDSL à débit symétrique et garanti est notamment autorisé. Pour l’ensemble des solutions proposées le titulaire s’assure au préalable de :

* La compatibilité avec les équipements télécom du Pouvoir adjudicateur,
* L’éligibilité des sites concernés : à ce titre, la liste des sites est fournie en annexe.

L’évolutivité des raccordements et le nombre de SDA devant pouvoir s’adapter à l’évolution des besoins en nombre de communications simultanées (nombre de canaux) en cours de marché.

Le titulaire prend en compte que le Pouvoir adjudicateur privilégie et souhaite maîtriser le niveau de qualité de services des raccordements fournis en fonction de la criticité de ses sites.

#### **FOURNITURE ET CONFIGURATION DES ÉQUIPEMENTS**

Le titulaire décrit en fonction du type de raccordement de l’accès tel que spécifié ci-dessus, le ou les équipements utilisés :

* Type d’accès,
* Caractéristiques techniques : interface, protocole, capacités,
* Prérequis techniques pour la mise en place de ces équipements.

Il s’assure de la compatibilité avec les équipements du Pouvoir adjudicateur : IPBX, Postes téléphoniques, l'adressage IP LAN de chaque site, etc.

Il décrit en outre, les modalités de maintenance de ses équipements.

#### **LA SPÉCIALISATION DES CANAUX**

Par défaut les canaux ne sont pas spécialisés, ils prennent en charge les communications entrantes et sortantes. Le titulaire doit cependant être en mesure de spécialiser les canaux en proposant :

* Des canaux spécialisés mixtes,
* Des canaux spécialisés départ uniquement,
* Des canaux spécialisés entrants uniquement.

#### **LA SÉCURISATION DES ACCÈS**

Le titulaire propose différentes solutions de sécurisation pouvant être mises en place à la demande du Pouvoir adjudicateur pour renforcer la sécurisation de l’acheminement des appels.

Le routage des appels entrants et/ou sortants via un autre accès du même site ou via un accès d'un autre site.

* La sécurisation de l'accès par un accès de secours,
* Le routage des appels entrants vers une messagerie vocale

Le titulaire précise pour chaque besoin de sécurisation évoqué ci-dessus, le contenu, les engagements et les garanties de la solution qu’il propose.

Les limites fonctionnelles sont clairement explicitées, ainsi que les prérequis techniques par rapport à l'installation IPBX mise en place sur le site.

Le titulaire précisera les moyens mis en place en termes de sécurité pour éviter une surfacturation des appels sortants en cas de piratage de l’installation téléphonique.

Le maintien des numéros d’annuaire et la possibilité de choisir de nouvelles tranches SDA : Le titulaire doit assurer le maintien de la ligne principale SDA existantes (04 68 34 88 66. Il assurera également en étroite collaboration avec les équipes du Pouvoir adjudicateur, la refonte complète du plan d'adressage téléphonique (annuaire) pour l'ensemble des sites.

#### **FOURNITURE DE SERVICES ASSOCIÉS**

Pour l’ensemble des accès téléphoniques du présent marché, le titulaire fournit un ensemble de services professionnels, couvrant à minima les besoins suivants :

* Facturation détaillée,
* Présentation du numéro de l’appelant,
* Transfert d’appel
* Renvoi d’appels :
  + Renvoi de l’installation sur un autre site, notamment en cas de coupure de lignes,
  + Renvoi d’une séquence ou d’un n° SDA sur un autre site,

#### **PORTABILITÉ DES NUMÉROS**

En cas de changement d’opérateur, le titulaire doit prendre en charge la portabilité du numéro du standard (04 68 34 88 66).

A ce titre, il décrit dans son mémoire technique les modalités de la portabilité en fonction du type :

* Standard : dans le cas où les numéros sont des numéros de l’opérateur historique
* Subséquente : cas où les numéros sont des numéros de l’opérateur historique mais portés chez un autre opérateur
* Entre opérateurs tiers

#### **ACHEMINEMENT DE L'ENSEMBLE DES TRAFICS**

Le titulaire assure l’acheminent du trafic entrant et garantit l’acheminement de la totalité du trafic sortant vers tous les réseaux opérateurs sans restriction, pour les catégories suivantes :

* Communications fixes nationales, courte et longue distance,
* Communications fixes internationales et DOM-TOM
* Communication vers réseaux mobiles nationaux et internationaux
* Communications vers les numéros 09 (« Box »)
* Communications vers les numéros d’urgence (police, pompiers, samu, etc...) conformément à la réglementation et avec gestion des zones d’appels d’urgence dans le cadre du raccordement avec collecte IP
* Communications vers les services spécialisés : Appels vers les numéros à valeur ajoutée (n°08xxxxxxxx, n° de renseignements 118xxx, n° courts à 4 chiffres), de type gratuit, à coûts et/ou revenus partagés,
* Autres communications dites spéciales (ascenseurs, monétiques, fax, TPE, téléalarmes, visio, etc...).

Le cas échéant, le titulaire décrit les éventuelles instabilités et limitations techniques à prendre en compte pour certains usages et catégories de trafics, à défaut il s’engage sur l’acheminent de la totalité des trafics avec une qualité de services optimale.

#### **ARCHITECTURE RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR**

Le titulaire s’engage et décrit dans son offre les moyens mis en œuvre au plan local et national pour garantir l’accès aux services et sa continuité, en précisant notamment l’architecture technique ainsi que la qualité de service proposée.

## **PRESTATIONS D'ACCÈS INTERNET**

Le titulaire assure les prestations suivantes

* La mise à disposition d’un accès à internet sécurisé et conforme avec le RGPD
* Un support technique dédié adapté qualitativement et quantitativement aux services fournis,

### **CONTEXTE GÉNÉRAL ET ATTENTES DU POUVOIR ADJUDICATEUR**

Le Pouvoir adjudicateur souhaite disposer d’un accès à internet, avec un fournisseur en capacité de proposer un service professionnel avec un large catalogue d’offres de raccordements permettant au Pouvoir adjudicateur de déterminer au cas par cas la meilleure solution possible sur le plan technique et économique.

Le choix du meilleur modèle technico-économique représente un enjeu important, l’objectif affiché étant de bénéficier du meilleur débit descendant possible au meilleur prix.

Le titulaire privilégiera ainsi au lancement du marché et pour des raisons économiques les supports fibre symétriques (offres de type FTTO)

### **SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES ACCÈS INTERNET**

L’architecture proposée par le titulaire doit permettre l’accès à internet sécurisé et dédié au Pouvoir adjudicateur.

En outre des services internet standards, le titulaire assure à minima pour les liaisons, les prestations suivantes :

* L’accès au réseau Internet,
* Les statistiques sur l’accès Internet,
* La fourniture de services reverse DNS,
* La mise à disposition d’un portail d’administration,
* La fourniture d’un pool d’adresses IP publiques contiguës avec fourniture à la demande d’adresses IP tout au long de la durée du marché.

### **INSTALLATION DES LIAISONS ET CONFIGURATION DES ÉQUIPEMENTS**

Le titulaire prend en charge :

* Le raccordement des liaisons d’accès dans les locaux techniques du Pouvoir adjudicateur,
* La fourniture et l’installation des équipements actifs (routeurs) sur site, en assurant leur cohabitation parfaite avec les équipements réseau existants.
* La vérification et la maintenance en état de marche des liaisons et des équipements.

### **SERVICES ASSOCIÉS COMPLÉMENTAIRES**

En complément des liaisons à Internet, le titulaire devra également assurer à sa charge tous les paramétrages réseau nécessaires à la continuité du fonctionnement du réseau local et des applications informatiques du Pouvoir adjudicateur.

#### **PARE-FEU**

Le titulaire propose un accès Internet sécurisé comprenant **un pare-feu dédié et paramétré selon les règles de sécurité définies par le Pouvoir adjudicateur**. Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de demander au titulaire d’utiliser son pare-feu actuel (Stormshield SN300)

La solution doit permettre de prioriser les flux internet destinés aux applications Métiers (SAAS), par rapport aux autres flux.

Elle permettra idéalement de prioriser les flux de type navigation sur les téléchargements pour assurer un "confort" en navigation pendant d’éventuels téléchargements.

Le titulaire précise les règles de sécurité de base incluses dans son offre.

#### **FILTRAGE DE CONTENUS**

Le titulaire propose un système de filtrage de contenu (ou encore "filtrage d'URLs") permettant de contrôler le contenu des sites en s’appuyant sur des listes noires, des listes blanches et du contrôle de flux.

Le filtrage devra également permettre :

* L’interdiction permanente d’accès à des sites entraînant des risques pénaux,
* L’édition de rapports et la mise à disposition de statistiques sur l’usage du web au sein du Pouvoir adjudicateur,
* Le couplage avec un annuaire de type LDAP ou Microsoft Active Directory pour gérer l’authentification des utilisateurs sur la solution de filtrage.
* Le traçage et stockage pour une durée minimum d’un mois des logs conformément au RGPD.

Le titulaire fournit une description détaillée de la solution proposée (mutualisée ou dédiée) ainsi que les modalités de mise en œuvre le cas échéant.

#### **SOLUTION ANTIVIRUS**

Le candidat proposera une sécurisation des flux HTTP venant de l’Internet grâce à une solution antivirus. En cas d’infection du contenu HTTP, le Pouvoir adjudicateur sera alerté.

L’antivirus devra correspondre aux offres actuelles de protection Endpoint de nouvelle génération et intégrer une analyse comportementale des machines sur lequel il est déployé »

L’antivirus devra également analyser les flux FTP encapsulés dans HTTP.

Le titulaire vérifiera, auprès de son fournisseur d’antivirus, la mise à jour de son logiciel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L’anti-spam proposé devra permettre de gérer le graymail et aussi de filtrer les contenues malveillants grâce à diverses techniques qui seront explicités dans le mémoire.

Le candidat proposera également des solutions :

* Anti spywares,
* Anti spams.

## **ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE SERVICE**

### **NIVEAU DE QUALITÉ DE SERIVCE ATTENDU**

Taux de disponibilité annuel du réseau central de l’opérateur : celui-ci doit être au moins égal à 99,99%,

Taux de disponibilité annuel des Canaux voix : celui-ci doit être au moins égal à 99,99%,

Taux de disponibilité des autres accès du présent marché : celui-ci doit être au moins égal à 99,9%. En cas d'impossibilité sur un accès, le titulaire doit décrire ses conditions de disponibilité,

Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de lancer une campagne de mesure, de faire procéder à tout audit (ou expertise) non invasif des matériels, fournitures délivrées ou des prestations assurées qu'il estime nécessaire. Le titulaire est tenu de répondre aux questions de l'auditeur ou de l'expert sans pouvoir exiger un complément de rémunération pour le temps qu'il consacre à ces entretiens.

### **GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT**

A l’initialisation du marché les niveaux de GTR seront définis comme suit :

Niveau 1 = Accès symétriques

Niveau 2 = Accès asymétriques

Il est à noter qu’en cours de marché le Pouvoir adjudicateur peut être amené à modifier le niveau de criticité de sites et en conséquence les GTR associées.

Le titulaire prend en compte les temps et plages horaires de garanties de temps de rétablissement des liaisons suivants :

**Niveau 1**

* Plages horaires de garanties de temps de rétablissement : Heures ouvrées du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00
* Temps de rétablissement : Interruption totale des liaisons de 4 heures au maximum

**Niveau 2**

* Plages horaires de garanties de temps de rétablissement : Heures ouvrées du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00
* Temps de rétablissement : Interruption totale des liaisons de 8 heures à 48 Heures, selon niveaux de GTR proposés par titulaire dans son catalogue

Le titulaire peut proposer dans le cadre de son offre technique des conditions plus performantes que les besoins minimums exprimés par le Pouvoir adjudicateur, il précise son offre et les périodes et modalités d’application.

La clôture des tickets intervient uniquement lors d’un retour en fonctionnement normal, et non en fonctionnement dégradé.

### **DÉLAI DE DÉPLOIEMENT INITIAL**

Le titulaire dispose d’un délai maximum pour le déploiement du périmètre de l’ensemble des raccordements et services du présent marché.

La réunion de lancement réalisée entre le Pouvoir adjudicateur et le titulaire fixera les modalités de déploiement et les prérequis nécessaires à l’émission de la commande relative au périmètre du déploiement, le délai de réalisation du déploiement débute à l’émission du bon de commande initial du marché, réalisé par mail ou courrier postal (la date de démarrage correspond à la date de l’accusé de réception, ou à défaut au plus tard 3 jours après l’émission de la commande).

Le délai de déploiement maximum est stipulé ci-dessous pour le présent marché :

- Déploiement de la totalité des raccordements et services : 8 semaines

### **DÉLAI DE RÉALISATION EN COURS DE MARCHÉ**

En phase d’exploitation, le titulaire s’engage pour l’ensemble des prestations commandées par le Pouvoir adjudicateur sur le respect de ses délais de réalisation.

## **SERVICE CLIENTS ATTENDUS**

### **MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS**

* **Méthodologie de déploiement attendue**

Le candidat propose, dans son offre, une méthodologie de déploiement :

* Il spécifie l’organisation générale en mode projet pour réaliser le déploiement dans les délais,
* Il précise le périmètre et le rôle du chef de projet technique,

Il fournit un planning détaillé, précisant notamment :

* Les tâches incombant à chaque acteur du projet (personnel interne, intervention de personne tierce, représentant du Pouvoir adjudicateur),
* Les points de validation, les jalons et le chemin critique,

Les phases critiques et les points de retour arrière en cas de dysfonctionnement dans le déploiement

Il précise les outils mis en œuvre pour l’organisation et le suivi du déploiement :

* Collecte d’informations : moyens informatiques, fichiers de collecte et niveau d’assistance fournis par le titulaire au Pouvoir adjudicateur,
* Modalités d’information du Pouvoir adjudicateur de l’avancement du projet,

Il précise en particulier :

* Les profils, rôles et qualifications des intervenants, internes ou externes (sous-traitance),
* Les procédures d’escalade durant le déploiement (organisationnel, décalage des délais...).

Par ailleurs, le candidat prend en compte que l’ensemble des prestations d’installation et de mise en service seront incluses dans la fourniture des accès et des équipements, comme par exemple les frais liés aux travaux de génie civil, aux dessertes internes, aux frais de désaturation, etc.

A ce titre, le candidat complètera le Bordereau de Prix Unitaires en précisant le coût des frais d’accès éventuels et des prestations complémentaires.

* **Modalités de qualification des services Vérification d’aptitude (VA)**

Cette phase de vérification a pour but de constater que l’ensemble des accès et services livrés présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions attendues :

* Conformité de la solution au cahier des charges et aux spécifications
* Fiabilité, ergonomie et performances des moyens mis en œuvre.

### **MISE EN PLACE D'UN SUPPORT TECHNIQUE**

Le support technique est composé d’un responsable technique et d’un service de support technique téléphonique.

* **Le responsable technique**

Un responsable technique est nommé et identifié par le titulaire, il assure uniquement une fonction de gestion opérationnelle. Il intervient sur toute la durée du marché, dès la phase de déploiement.

Cette fonction est pérenne, il est responsable de l’équipe des techniciens et de l’escalade technique en cas d’incident. Il est le point d’entrée unique de l’ensemble des demandes techniques, il a un rôle de conseil technique et la charge de la remontée des informations et des procédures vers le Pouvoir adjudicateur, il agit de manière proactive.

Le responsable technique intervient durant le marché et prend en charge :

* La gestion des demandes d’évolution du périmètre et des services (création, modification, suppression),
* La gestion des incidents (maintenance curative et préventive), et l’information sur les incidents majeurs rencontrés par le titulaire
* L’identification et l’information auprès du Pouvoir adjudicateur sur les usages anormaux (tel que par exemple les usages frauduleux - actes de piratages téléphoniques)
* L’information anticipée sur les opérations de maintenances internes pouvant impactées les prestations délivrées au Pouvoir adjudicateur,
* La proactivité, et la recherche d’améliorations.
* **Le Service de support technique**

Il est accessible via un numéro unique et permet l’ouverture de tickets d’incidents et leurs suivis après déclaration. Il permet également l’alerte du superviseur ou de toute autre personne désignée.

Le support permet également le suivi des incidents de la déclaration jusqu’à la clôture (ce suivi est obligatoirement proposé en parallèle au travers d’un extranet accessible 24H/24 7J/7, avec des profils utilisateurs permettant de gérer les droits d’accès à la plateforme). Le titulaire décrit sa procédure d’escalade interne.

* **Maintenance préventive**

Elle prend en compte :

* La planification des actions avec les interlocuteurs compétents : le titulaire s’engage à prévenir le Pouvoir adjudicateur dans un délai raisonnable de toute opération de maintenance qu’il entend effectuer soit sur son réseau, soit sur les équipements, etc.
* Le suivi des actions : le titulaire informe le Pouvoir adjudicateur de l’état d’avancement de ces maintenances.
* La clôture des opérations de maintenance : le titulaire informe le Pouvoir adjudicateur de la fin des opérations de maintenance. Il dresse un compte rendu des actions réalisées et les transmet au Pouvoir adjudicateur pour information.

Le titulaire devra également garantir que les interventions prévues ne sont pas de nature à interrompre le service.

* **Organisation de la relation client**

Le Pouvoir adjudicateur dans un objectif d’efficacité de traitement de ses demandes souhaite disposer d’un circuit court de traitement de l’information, il est ainsi attendu de la part du titulaire un nombre d’interlocuteurs limités, dédiés, et avec accès direct et rapide au système d’information permettant d’apporter les réponses dans les meilleurs délais et avec la plus grande efficacité possible.

Le titulaire détaille ainsi l’organisation des ressources et délais de mises à disposition de celle-ci sur le site du Pouvoir adjudicateur. Il indique notamment s’il compte faire appel à de la sous-traitance pour toute ou partie de la relation client. Dans ce cadre il identifie les sociétés sous-traitantes concernées et décrit les profils, rôles et qualifications des intervenants. Il détaille également les procédures d’escalade.

* **Facturation et outils de gestion**

Les éléments de facturation sont mis à disposition par le biais d’un extranet unique, accessible 24H/24 et 7J/7, commun à l’ensemble des prestations attribuées au titulaire. Un contact Facturation sera nommé par le titulaire pour toute la durée du marché.

Le pouvoir adjudicateur souhaite connaitre les modalités d’accompagnement quelle pourrait solliciter afin d’obtenir une expertise sur la compréhension et le traitement des éléments de facturation.

* **Facturation et détails électroniques**

Les informations listées ci-après sont présentes dans les factures produites par le titulaire (ainsi que dans les données de facturation électroniques associées mises à disposition) :

* N° d’identification de l’accès, ou de la prestation concernée
* Type et natures d’accès, ou de prestation
* Quantités (nombre d’occurrence pour : les contrats, services, options, prestations ponctuelles ; et informations volumétrie pour les trafics (exprimées en durées et/ou nb d’appels)
* Prix unitaires et prix total nets remisés
* Libellés de facturation (avec correspondance identique avec les libellés issus des Catalogues du marché)
* Identification géographique d’installation des accès (adresse, code postal, ville),
* N° de point de facturation (n° de compte) et n° de sous-compte, Type de site et nomenclature du Pouvoir adjudicateur (informations transmises à l’initialisation du marché)

Ces informations sont réactualisées à chaque période de facturation.

Le titulaire met en œuvre, pour la facturation et les fichiers électroniques associés, une fréquence d’édition mensuelle applicable à l’ensemble des accès du présent lot.

Le titulaire donne la possibilité de procéder à des regroupements d’accès à l’intérieur des factures. Il s’adapte à la structure de facturation souhaitée par le Pouvoir adjudicateur définie au lancement du marché, il permet une organisation hiérarchique à l’intérieur des factures (notion de sous-compte).

Un contact Facturation sera nommé par le titulaire pour toute la durée du marché.

* **Outils de gestion technique et financière**

Le titulaire met à disposition un outil, de type extranet, donnant la possibilité aux gestionnaires du Pouvoir adjudicateur de gérer quotidiennement leur parc technique.

Cet outil permet, au minimum, les actions suivantes :

* Accès aux informations de facturation sous format synthétique et détaillée (formats dématérialisés et modifiables,
* Suivi de l’avancement du traitement des demandes.

Il est composé de différents modules de gestion :

Module « facturation » : ce module permet de télécharger les factures au format pdf. Le titulaire met également à disposition dans ce module, tous les fichiers de détails des appels et de données de facturation permettant un suivi financier plus aisé pour le pouvoir adjudicateur.

## **ANNEXE : LISTE DES LIGNES EXISTANTES FAISANT PARTIES DU PROJET**

## **CDG 66**

**Adresse**

6, rue de l’Ange. 66901 PERPIGNAN

**Accès internet**

La ligne internet Orange est raccordée sur un routeur ADSL TP-Link.

**Lignes téléphoniques**

Les numéros identifiés sur site sont les suivants :

* 04 68 34 88 66 - Standard (via Numéris)