



**PRÉFET
DE LA RÉGION
RÉUNION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES COMMUN A TOUS LES LOTS (CCTP)

Pouvoir adjudicateur

Personnes morales de droit public constituées en groupement de commandes, pour la réalisation de prestations de maintenance des systèmes de téléphonie fixe au profit d'un groupement de commande constitué par les services de l'État à La Réunion

Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) et coordonnateur du groupement de commande

Monsieur le Préfet de la Réunion

Service du coordonnateur du groupement de commande

Secrétariat Général Commun de La Réunion
Service Interministériel de l'Achat Public
6 rue des Messageries, CS 51079, 97404 SAINT-DENIS CEDEX
Téléphone : 0262 40 75 70 / 02 62 40 77 50
Adresse mail : sgc-siap@reunion.gouv.fr

Objet du marché

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE ET CORRECTIVE DES SYSTÈMES DE TÉLÉPHONIE FIXE (AUTOCOMMUTATEURS) ET DE LEURS PÉRIPHÉRIQUES AU PROFIT D'UN GROUPEMENT DE COMMANDE CONSTITUÉ PAR PLUSIEURS SERVICES DE L'ÉTAT À LA RÉUNION.

Le présent CCTP comporte 16 pages et comporte 1 annexe :

- Annexe 1 au CCTP : Inventaire matériel pour les lots 1 et 2

Table des matières

ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD CADRE.....	3
ARTICLE 2- ALLOTISSEMENT.....	3
ARTICLE 3- GÉNÉRALITÉS.....	3
3.1 OBJET ET PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION.....	3
3.2 DESCRIPTION ET SPÉCIFICATIONS DES ÉQUIPEMENTS.....	4
3.3 RÉSULTAT A GARANTIR PAR LE TITULAIRE.....	5
ARTICLE 4- PRESTATIONS ASSURÉES PAR LE TITULAIRE.....	5
4.1 MAINTENANCE PRÉVENTIVE (MP).....	6
4.2 MAINTENANCE CORRECTIVE (MC).....	6
4.3 PRESTATIONS ASSOCIÉES.....	7
ARTICLE 5- DÉTAIL DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTRICE (MP).....	8
5.1 INVENTAIRE ET PRISE EN CHARGE DES ÉQUIPEMENTS.....	8
5.2 PASSATION DES COMMANDE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	9
5.3 PLANIFICATION ET PRÉPARATION DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	9
5.4 CONTENU DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	9
ARTICLE 6- DÉTAIL DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE (MC).....	10
6.1 PASSATION DES COMMANDE DE MAINTENANCE CORRECTIVE.....	10
6.2 ORGANISATION DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE.....	11
6.3 PANNES BLOQUANTES ET NON BLOQUANTES.....	11
6.4 GESTION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE.....	11
6.5 ENGAGEMENT D'INDISPONIBILITÉ MAXIMALE DES ÉQUIPEMENTS.....	12
6.6 ÉTABLISSEMENT DES DEVIS : DÉTAIL ET CONTENU.....	13
6.7 CHAMPS DES OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	13
ARTICLE 7- FICHES D'INTERVENTION.....	13
7.1 FICHE D'INTERVENTION DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE.....	13
7.2 FICHE D'INTERVENTION DE MAINTENANCE CORRECTIVE.....	13
ARTICLE 8- FOND DE PANIER.....	14
ARTICLE 9- ÉCHANGE STANDARD DE POSTES.....	14
ARTICLE 10- PRESTATION D'ASSISTANCE POUR PARAMÉTRAGE.....	14
ARTICLE 11- PRESTATION D'EXTENSION, DE REMPLACEMENT OU DE MISE À JOUR. .14	14
ARTICLE 12- PRESTATION DE MISE A DISPOSITION D'UN TECHNICIEN SUR SITE.....	15
ARTICLE 13- PRESTATION D'ASSISTANCE A TIERCE ENTREPRISE.....	15
ARTICLE 14- OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE.....	16

ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord-cadre concerne la maintenance de systèmes de téléphonie fixe (autocommutateurs) et de leurs périphériques au profit d'un groupement de commande constitué par plusieurs services de l'État à La Réunion.

Le ou les lieux d'exécution des prestations sont les suivants : Département de la Réunion

Il est rappelé que le titulaire est soumis à une **obligation de résultat** portant sur l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre, et des bons de commande produits conformément à ses engagements contractuels.

ARTICLE 2- ALLOTISSEMENT

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N° Lot	Intitulés des lots	Directions concernées
1	Maintenance des autocommutateurs ALCATEL	<ul style="list-style-type: none"> La Direction Territoriale de la Police Nationale (DTPN) Les services de La Préfecture et des Sous-Préfectures de La Réunion Le Secrétariat Général Commun de La Réunion (SGC) La Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL) La Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS) La Direction de l'Alimentation, de l'Agriculture et des Forêts (DAAF)
2	Maintenance de l'autocommutateur UNIFY SIEMENS	<ul style="list-style-type: none"> La Direction de la Mer Sud Océan Indien

ARTICLE 3- GÉNÉRALITÉS

3.1 OBJET ET PÉRIMÈTRE DE LA PRESTATION

Le présent accord-cadre concerne la maintenance de systèmes de téléphonie fixe (autocommutateurs) et de leurs périphériques au profit d'un groupement de commande constitué par plusieurs services de l'État à La Réunion. Les services concernés sont :

- d'une part, **les services du périmètre des administrations territoriales de l'État (ATE)** :

- Préfecture de la Réunion
- Secrétariat Général Commun (SGC)
- Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)
- Direction de la Mer Sud Océan Indien (DMSOI)
- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
- Direction régionale de l'Alimentation de l'Agriculture et de la Forêt (DAAF)
- Direction des Affaires Culturelles (DAC)

- et d'autre part, **les services de la police nationale** :

- Direction Territoriale de la Police Nationale (DTPN)
- Secrétariat Général pour l'Administration de la Police (SGAP)

Le ou les lieux d'exécution des prestations sont les suivants : Département de la Réunion
Le titulaire s'engage à assurer toutes les actions de maintenance et les opérations de vérifications périodiques selon les dispositions des normes en vigueur, listées aux articles 5 et 6 du présent CCTP.

Au sens de la norme NF EN 13306 X 60-319, la **maintenance** est « l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

La maintenance **préventive** est une « Maintenance exécutée à des intervalles pré-déterminées ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. » (Extrait norme NF EN 13306 X 60-319).

La maintenance **corrective** intègre la maintenance **palliative** et **curative**.

La maintenance **palliative** est la maintenance qui s'attache à la correction de tout incident identifié empêchant l'utilisation d'un bien dans une condition optimale nécessitant une intervention rapide, pour pallier au plus urgent dans le rétablissement du service produit permettant d'en poursuivre l'exploitation ou l'usage, et dans l'attente d'une solution ou une correction définitive durable. La maintenance palliative est principalement constituée d'actions à caractère provisoire qui doivent être suivies d'actions curatives.

La maintenance **curative** est la maintenance qui s'attache à corriger tout incident identifié, dans une action ou un ensemble d'actions permettant de rétablir un bien dans un état spécifique ou de lui permettre d'accomplir une fonction requise par remise dans un état initial, de façon durable. Le résultat des actions réalisées doit présenter un caractère permanent. Des modifications et améliorations peuvent être apportées, afin de réduire l'occurrence d'apparition de la défaillance ou d'en limiter l'incidence.

Les équipements identifiés comme ne faisant pas partie de l'accord-cadre, en raison d'une gestion par un autre pouvoir adjudicateur ne relèvent pas de l'exclusivité du titulaire.

3.2 DESCRIPTION ET SPÉCIFICATIONS DES ÉQUIPEMENTS

Les systèmes de téléphonie fixe sont composés des équipements et logiciels suivants :

Type d'équipements et logiciels à maintenir	
Équipements principaux et secondaires	Autocommutateur (PABX ou IPBX) et ses composants : opérateurs, passerelles, interconnexions IPBX ;
Extensions matérielles et logicielles	SVI Serveur DHCP dédiés à la téléphonie Serveur d'administration Serveurs de fax Serveur externe hébergeant un ou plusieurs services de téléphonie (ex: Serveur d'accueil téléphonique, DHCP...) Poste de rebond Enregistreurs MEVO ACD Taxation Bornes DECT Modems de télégestion

Terminaux	Analogiques Numériques DECT IP / SIP / Numéris PO PC Pupitres mal voyants
Logiciels	Exploitations Serveurs de fax, messagerie vocale et clicktocall Logiciels d'administration système
Stations d'énergie	Batteries d'accumulation Redresseurs

Cette liste n'est pas exhaustive, tous les accessoires et équipements divers contribuant au bon fonctionnement des installations **sont concernés**.

La description et la spécification des équipements à maintenir sont celles mentionnées en **annexe 1 au CCTP**.

3.3 RÉSULTAT A GARANTIR PAR LE TITULAIRE

Les conditions de fonctionnement à garantir sont, de manière générale, celles définies dans le présent C.C.T.P. **avec obligation de résultat**.

Les objectifs en matière de résultat consistent :

- à garantir en heures ouvrables et non ouvrables le bon fonctionnement et les performances des installations dans les conditions prévues par le présent C.C.T.P. et par les notices techniques des constructeurs, et ce, quelle que soit la cause de la panne ;
- à garantir la meilleure durabilité possible des équipements, notamment par l'adaptation des machines aux évolutions technologiques ou normes à venir.

Les résultats sont évalués par :

- la durée d'indisponibilité des équipements et des installations ;
- le rétablissement et le remplacement du matériel défectueux ;
- le respect de l'ensemble des règles portant sur les retours d'informations attendus (à la suite de la maintenance préventive, d'une intervention corrective et des reportings annuels).

La continuité de service doit être garantie par le titulaire. Ainsi, notamment, le titulaire précise dans son offre quel type de plan de continuité de service il mettra en œuvre afin d'assurer les prestations en cas d'évènement exceptionnel (pandémie, évènement cyclonique, crise de toute nature, etc).

ARTICLE 4- PRESTATIONS ASSURÉES PAR LE TITULAIRE

Le titulaire doit réaliser l'ensemble des prestations de maintenance, y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution.

Conformément à la norme AFNOR NF X 60-000 et à son guide d'application GA X 60-025, l'accord-cadre porte sur les niveaux d'intervention en maintenance préventive, palliative et curative de niveau 1 à 4.

4.1 MAINTENANCE PRÉVENTIVE (MP)

Elle se déroule exclusivement en heures ouvrées (HO) et est programmée à l'avance. Elle se déroule au moins une fois par an et par équipement.

Note Importante :

Le forfait de maintenance préventive comprend également l'acquisition des services d'assurance permettant d'assurer le support de l'éditeur vis-à-vis des infrastructures déployées sur un site donné avec en particulier :

Pour le lot 1 :

- Le service *Solution Premier Service* (SPS) de l'éditeur ALCATEL

- Le service *OXO Software Assurance* de l'éditeur ALCATEL

Pour le lot 2 :

- Les licences SSP de l'éditeur UNIFY

Certains sites de faible criticité peuvent souscrire uniquement les prestations correctives sans avoir souscrit de prestation de maintenance préventive.

4.2 MAINTENANCE CORRECTIVE (MC)

Elle est déclenchée uniquement sur demande du service bénéficiaire. Elle entraîne l'intervention du titulaire pour réparation des équipements dans les conditions prévues par le présent marché. Le service peut choisir entre :

La commande d'une maintenance corrective forfaitaire :

Le forfait annuel de maintenance corrective comprend tout changement de pièces, main d'œuvre et

déplacement. Il est nommé « Forfait_MC » et est défini dans l'annexe financière 1 à l'acte d'engagement. La maintenance corrective a alors lieu en heures ouvrées (HO de 7H00 à 17h00) ou non-ouvrées (HNO de 17h00 à 7H00) selon l'information donnée par le site dans l'annexe financière 1 à l'acte d'engagement. Le prix proposé par le titulaire prend en compte cette information.

La commande à l'intervention lors de la passation de bons de commande. Il peut s'agir :

- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin en télémaintenances nommées « Télémaintenance_HO » et « Télémaintenance_HNO » dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement, selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées.
- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin sur site comprenant la main d'œuvre et le(s) déplacement (s) « Intervention_HO » et « Intervention_HNO » dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées. Le prix des éventuelles pièces fait alors l'objet de l'application du coefficient sur pièces nommé « CP » dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement sur le prix d'achat net fournisseur.

Note Importante :

Le surcoût lié à la nécessité d'interventions en heures non ouvrées est compris dans les prix forfaitaires

proposés par le titulaire dans son offre.

4.3 PRESTATIONS ASSOCIÉES

Elles sont complémentaires ponctuelles et annexes par rapport à l'objet principal du marché. Il s'agit de :

- **ESP** : Echange Standard de Poste ;

- **AP** : Prestation d'assistance pour paramétrage (création, modification, programmation de postes,

changement messagerie vocale, permutation...) en heures ouvrées (HO) ou en heures non ouvrées (HNO) ;

- **EXT** : Fourniture d'extension matérielle et logicielle, mise à jour des autocommutateurs et logiciels internes

incluant la main d'œuvre et le déplacement. Les fournitures sont proposées sur devis en appliquant le CP prévu à l'annexe financière 2;

- **PRESENCE_SUR_SITE_HO ET PRESENCE_SUR_SITE_HNO** : Prestation de présence sur site lors d'évènements nécessitant une continuité de service téléphonique optimale, respectivement en heures ouvrées et non-ouvrées;

- **ASSISTANCE À TIERCE ENTREPRISE** : Prestation d'assistance, de présence et de collaboration avec toute entreprise tierce (prestataires et/ou fournisseurs), sur site (TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE1) ou à distance (TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE2), auxquelles le service bénéficiaire confie des prestations sur les autocommutateurs. Le choix du mode de réalisation de la prestation (sur site ou à distance) est réalisé par le service bénéficiaire, en fonction de la nécessité de la présence sur site du titulaire.

La synthèse des prestations à délivrer est la suivante :

Définition des prestations	Référence de la commande	Type de prix	Plage horaire de réalisation
Maintenance préventive	FORFAIT_MP	Forfait annuel	Heures ouvrées
Maintenance corrective (au choix)	FORFAIT_MC	Forfait annuel quel que soit le nombre d'interventions (pièces, main d'œuvre et déplacement inclus)	Heures ouvrées ou Heures non ouvrées;
	TELEMAINTENANCE	Prix unitaire à l'intervention en télémaintenance	Heures ouvrées ou Heures non ouvrées
	INTERVENTION	Prix unitaire à l'intervention sur site (sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les déplacements)	Heures ouvrées ou Heures non ouvrées
Échange standard de poste	ESP	Forfait unitaire par échange de poste	Heures ouvrées
Prestation d'assistance pour paramétrage	AP1	Prix unitaire à l'intervention sur site (sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les déplacements)	Heures ouvrée ou Heures non ouvrées
	AP2	Prix unitaire à l'intervention en télémaintenance	Heures ouvrées ou Heures non ouvrées
	AP3	Prix unitaire d'un pack de 5 interventions en télémaintenance	Heures ouvrée ou Heures non ouvrées
	AP4	Prix unitaire d'un pack de 10 interventions en télémaintenance	Heures ouvrée ou Heures non ouvrées

Réalisation d'extension matérielle et logicielle, mise à jour des autocommutateurs et logiciels interne	EXT	Prix unitaire à l'intervention sur site (sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les déplacements)	Heures ouvrées
Mise à disposition d'un technicien sur site durant une période donnée à l'occasion d'un événement stratégique	PRESENCE_SUR_SITE_HO	Prix unitaire à l'intervention sur site (sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les déplacements)	Heures ouvrées ou Heures non ouvrées
Assistance à une tierce entreprise	TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE_1	Prix unitaire à l'intervention à distance (sur la base d'un taux horaire de main d'œuvre)	Heures ouvrées
	TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE_2	Prix unitaire à l'intervention sur site (sur la base d'un taux horaire incluant la main d'œuvre et les déplacements)	Heures ouvrées
Autres prestations	TAUX_HORAIRE_MO	Taux horaire applicable pour toute prestation non prévue et en relation avec les prestations objet de l'accord cadre	Heures ouvrées

Notes Importantes :

- Toutes les prestations sont déclenchées par bon de commande.
- La durée de validité des packs court pendant toute la durée du marché
- Les heures ouvrées sont de 07H00 à 18H00, du lundi au vendredi, jours fériés exclus. En dehors de toute spécification du service dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement, les prestations sont réputées être réalisées en heures ouvrées
- Le service bénéficiaire est délié de l'exclusivité contractuelle dans les cas prévus à l'article 7.4 du CCAP.

ARTICLE 5- DÉTAIL DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTRICE (MP)

Les opérations de maintenance préventive ont pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une opération de maintenance corrective.

C'est une prestation forfaitaire destinée à assurer la maintenance préventive de niveau 1 à 4 (norme FDX 60-000 et son guide d'application GA X 60-025) des équipements.

5.1 INVENTAIRE ET PRISE EN CHARGE DES ÉQUIPEMENTS

Le titulaire établit une prise en charge et un état des lieux de prise en charge précis de chaque installation dans un délai maximum de trois (3) mois après la date de démarrage figurant dans le marché ou, à défaut, la date de notification du marché. Une copie est adressée par messagerie électronique au service bénéficiaire du marché.

Ce recensement contradictoire fait l'objet d'un procès-verbal signé qui fait foi pour la durée de l'accord-cadre.

Le titulaire a la possibilité, après accord du service bénéficiaire, de mutualiser la première visite d'entretien annuel avec le recensement contradictoire des équipements dans la mesure où la première visite est réalisée dans la même période dévolue à l'état des lieux de prise en charge.

Le recensement des installations est remis au gestionnaire dans les 15 jours calendaires suivant sa réalisation.

Cet état des lieux de prise en charge est réalisé en présence du responsable de site si celui-ci le souhaite et sera mis à disposition du service bénéficiaire dans les conditions précisées infra.

Cette visite permet en outre la présentation du « responsable de site » au titulaire et la transmission des

informations nécessaires à l'établissement d'un plan de prévention.

De ce fait, le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance. Il est présumé avoir une parfaite connaissance des installations et ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent document

5.2 PASSATION DES COMMANDE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

L'émission des bons de commande vaut validation du planning et lancement des prestations à exécuter dans le cadre du forfait annuel.

Les bons de commandes font clairement apparaître les sites, bâtiments ou équipements bénéficiant des prestations forfaitaires de maintenance préventive.

5.3 PLANIFICATION ET PRÉPARATION DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Les sites de l'administration font l'objet d'une visite annuelle de maintenance préventive à l'exception des sites pour lesquels le service bénéficiaire n'opte pas pour le forfait de maintenance préventive (sites de faible criticité).

Un planning prévisionnel de maintenance préventive doit être adressé aux services bénéficiaires dans le mois suivant l'inventaire de prise en charge des équipements. La date définitive de la maintenance préventive est transmise au moins 15 jours calendaires avant la réalisation de ladite prestation.

Le titulaire fournit le nom du technicien se rendant sur site et la date de visite programmée avant d'effectuer la visite préventive. Le technicien sur site doit être muni de son badge, de sa carte professionnelle et de sa carte d'identité dans les conditions définies aux articles 6.10 et 8.1 du CCAP.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable telle que la coupure totale du système de téléphonie, les visites de maintenance préventive sont réalisées aux heures ouvrées du site considéré, soit du lundi au vendredi de 7H00 à 18H00, jours fériés exclus. Le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement particulier du bâtiment en termes d'horaires dans le cadre de l'établissement du planning d'intervention.

Compte tenu des dispositions liées au contrôle d'accès dans les bâtiments publics, le titulaire doit obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site.

Dans l'hypothèse où l'intervention n'a pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le titulaire peut fixer une nouvelle date d'exécution, sous réserve des dispositions de l'article 7 « manquements aux obligations du titulaire » du CCAP. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au CCAP. sont applicables.

5.4 CONTENU DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

L'entretien préventif comprend :

1. l'inspection visuelle de l'ensemble des équipements ;
2. la supervision du système (journal de bord) à l'aide de la console d'exploitation ;
3. la sauvegarde du logiciel ainsi que des données du système de téléphonie, une copie de la sauvegarde configuration système sera laissée sur site ;
4. la vérification du fonctionnement des ventilateurs ;
5. le nettoyage des lecteurs de médias ;
6. le nettoyage des équipements fixes (énergie rackable ou externe) ;

7. le contrôle et l'entretien des batteries et de la station d'énergie ;
8. la vérification des moyens de secours de l'installation (test à planifier en accord avec le service concerné) ;
9. la vérification du fonctionnement des périphériques et leurs sauvegardes éventuelles ;
10. la vérification de la prise de terre (nota: le titulaire n'est pas tenu de remettre en état la prise de terre, mais il doit signaler au bénéficiaire toute dégradation) ;
11. la vérification sortie « fil de l'eau » pour la taxation ;
12. la vérification du bon fonctionnement général ;
13. la vérification des tests électriques 48 Volts ;
14. le test des accès opérateurs.

Au cours de ces visites, le titulaire vérifie systématiquement l'ensemble des dispositifs de manière à s'assurer qu'aucune faille de sécurité identifiée par le constructeur ne soit active.

Une faille de sécurité peut être logicielle et de paramétrage. Dans le cas où une faille est détectée, le titulaire informera le service bénéficiaire de la faille et ses conséquences potentielles.

Il appartient au service bénéficiaire de décider des actions à mettre en œuvre.

ARTICLE 6- DÉTAIL DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE (MC)

La maintenance corrective peut dans un premier temps être palliative si l'intervention ne permet que la mise en place d'une solution temporaire et/ou dégradée nécessitant une intervention complémentaire. La maintenance curative est celle qui permet de remettre l'équipement dans son état initial de fonctionnement. C'est une prestation destinée à assurer la maintenance corrective de niveau 1 à 4 (norme FDX 60-000 et son guide d'application GA X 60-025) des équipements.

6.1 PASSATION DES COMMANDE DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Le bénéficiaire a le choix entre : - l'émission d'un bon de commande forfaitaire annuel « FORFAIT_MC » qui inclut un nombre d'interventions non limité (pièces, main-d'œuvre et déplacement inclus) en heures ouvrées ou non ouvrées selon l'information donnée dans l'annexe de recensement ;

- l'émission de bons de commandes à l'intervention sur site « INTERVENTION_HO » ou « INTERVENTION_HNO » (selon la plage d'intervention) sur la base de prix unitaires à l'intervention (taux horaire incluant la main d'oeuvre et les déplacement) ;

- l'émission de bons de commandes à l'intervention en télémaintenance « TELEMAINTENANCE_HO » et « TELEMAINTENANCE_HNO » sur la base d'un prix unitaire à l'intervention en télémaintenance.

Les bons de commandes font clairement apparaître les sites, bâtiments ou équipements bénéficiant des prestations de maintenance. Suite à une anomalie de fonctionnement détectée par le titulaire, ce dernier doit prévenir sans délai le service bénéficiaire et avant toute intervention.

6.2 ORGANISATION DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective est par nature imprévisible.

L'intervention de maintenance corrective (MC) est déclenchée exclusivement sur demande du service bénéficiaire par tout moyen permettant d'en garantir la traçabilité (mél, ticket web, télécopie...). Les prestations de maintenance corrective couvrent tout type de panne.

Il est rappelé que seuls les sites fonctionnant en H24 – 7/7 et ayant indiqué cette condition en annexe 1 à l'acte d'engagement sont concernés par la maintenance corrective en heures et jours ouvrés (page 1) et non ouvrés (page 2).

La maintenance corrective des autres sites s'effectue exclusivement en heures et jours ouvrés.

Le forfait annuel de maintenance corrective n'inclut pas le remplacement des batteries qui s'effectue sur la base de devis.

6.3 PANNES BLOQUANTES ET NON BLOQUANTES

L'appel reçu par le titulaire donne lieu à la qualification de la panne.

Deux situations sont possibles :

- la panne est bloquante ;
- la panne est non-bloquante.

La distinction entre panne bloquante et non-bloquante entraîne un engagement de durée d'indisponibilité différent pour le titulaire, et détaillé ci-après.

Entrent dans la catégorie des pannes bloquantes :

- indisponibilité supérieure ou égale à 50 % des équipements réseau (opérateurs publics) due à un équipement de l'installation téléphonique ;
- indisponibilité supérieure ou égale à 50% des postes téléphoniques ;
- incident sur un poste appartenant au réseau de direction ou d'un service critique ;
- incident sur les équipements périphériques de type SVI ;
- 'impossibilité d'exploiter le standard ;
- l'amputation de la moitié du nombre maximum de communications simultanément possibles avec le réseau de l'opérateur ;
- panne totale des équipements d'énergie ;
- décharge des batteries à plus de 50%.

Cette liste est non-exhaustive et peut être complétée d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire selon le cas particulier rencontré sur un site.

Entrent dans la catégorie des pannes non-bloquantes :

- indisponibilité inférieure à 50 % des équipements réseau (opérateurs public) due à un équipement de l'installation téléphonique ;
- incident sur l'équipement d'un ou plusieurs terminaux, à l'exception des PO et Standards;
- incident sur les équipements périphériques (gestion, messagerie...)

6.4 GESTION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

La demande d'intervention est effectuée auprès du titulaire par un interlocuteur du bénéficiaire et non par le responsable de site directement lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement.

Le service d'astreinte du bénéficiaire assure le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande ainsi que les coordonnées du bénéficiaire requérant. Ces informations devront figurer dans le rapport d'intervention.

Cette demande déclenche une procédure de qualification voire de résolution de la panne par télémaintenance, dans la mesure du possible et sauf demande contraire du service ou restriction spécifique.

En cas d'impossibilité d'intervenir par télémaintenance, cela entraîne le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible, de remettre en marche dégradée les installations ou de prendre les mesures conservatoires, et d'informer le responsable du site.

Le point de départ de la durée d'indisponibilité débute à compter de la première signalisation de l'incident par le bénéficiaire.

Lorsque le service ne peut être rétabli, le titulaire utilise la solution de contournement, (utilisation du mode repli), le prêt de matériel, ou tout autre moyen permettant de garantir la continuité du service qu'il a décrit dans sa réponse technique.

Après dépannage effectué par titulaire, celui-ci notifie l'avis de rétablissement au service ayant fait la demande d'intervention, aux coordonnées indiquées dans les annexes du marché, en indiquant l'heure de fin d'intervention.

Dans le cas où le dépannage a été réalisé de manière à proposer un service en mode dégradé (maintenance palliative), la réparation définitive interviendra à des horaires compatibles avec la criticité de la panne et les contraintes du site. En fonction de ces éléments, le devis précisera les jours et horaires d'interventions prévus.

6.5 ENGAGEMENT D'INDISPONIBILITÉ MAXIMALE DES ÉQUIPEMENTS

La notion de garantie de temps d'intervention n'existe pas dans le présent contrat. Les engagements pris par le titulaire portent sur une durée maximale d'indisponibilité des équipements.

Définition de l'indisponibilité : un matériel est indisponible lorsque, indépendamment du pouvoir adjudicateur et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est incluse, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le titulaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

La durée d'indisponibilité correspond à : T1 – T0 Dans lequel : T0 correspond à l'heure exacte de notification de la panne par le service bénéficiaire au titulaire T1 correspond à l'heure exacte de rétablissement du service suite à intervention en maintenance corrective.

Les durées maximales d'indisponibilité des équipements sont différentes selon que le bénéficiaire a choisi dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement une astreinte « 7H-17h 5/7 » ou « 24/24 7/7 ».

Les durées maximales d'indisponibilité sont les suivantes :

Plage d'astreinte et choisie par le bénéficiaire	Délai maximum d'indisponibilité		
	Panne bloquante	Panne non bloquante	Échange standard de poste
Plage 1 : Jours ouvrés de 07H à 17h du lundi au vendredi inclus	4 heures	2 jours ouvrés	72 heures
Plage 2 : Jours ouvrés de 17h à 7H et jours non ouvrés -weekend et jours fériés, pour les services étant en 24/24 7/7	6 heures	2 jours ouvrés	Sans objet

Dans le cas d'une demande exprimée en jour et heure non ouvrable, le délai court à compter de la première heure du jour ouvrable contigu à la date de la demande.

Notes Importantes :

- Les durées maximales d'indisponibilité sont identiques quel que soit le type de maintenance corrective choisie (dans le cadre d'un forfait annuel ou à l'intervention sur la base de prix unitaires).
- Le titulaire ne peut déroger aux durées d'indisponibilité indiquées ci-dessus. A contrario, il a pu s'engager sur **des durées plus courtes dans son offre technique**.

6.6 ÉTABLISSEMENT DES DEVIS : DÉTAIL ET CONTENU

Les devis détaillent à la fois les travaux proposés mais aussi l'intégralité des pièces nécessaires à leur réalisation. Le délai de transmission par le titulaire est fixé à cinq (5) jours ouvrés maximum à réception de la demande formulée par le bénéficiaire ou dès la fin d'une intervention ayant mis en place une solution palliative nécessitant une nouvelle intervention curative définitive. Le devis est établi conformément à l'article 4.4 du CCAP.

6.7 CHAMPS DES OBLIGATIONS DU TITULAIRE

L'obligation de réparation du titulaire comprend, quelle que soit l'origine de la panne, la prise en charge de la totalité des éléments composant le système de téléphonie jusqu'aux distributions internes (postes numériques ou IP, accès opérateurs, commutateurs ToIP), le remplacement des organes de distribution d'énergie (redresseurs, onduleurs, batteries....), de gestion du système ou de support d'application (PC, serveur...).

Le service bénéficiaire se réserve le droit d'accepter ou non la commande des fournitures et prestations désignées ci-dessus après devis.

Le titulaire s'engage à ce que les installations placées sous sa responsabilité soient constamment en conformité avec les instructions générales de l'opérateur en charge des communications et à informer le bénéficiaire de toutes les modifications nécessaires à apporter aux matériels et logiciels pour les mettre en conformité.

ARTICLE 7- FICHES D'INTERVENTION

Une fiche d'intervention est émise pour chaque intervention de maintenance préventive ou corrective.

7.1 FICHE D'INTERVENTION DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Pour chaque équipement faisant l'objet d'une maintenance préventive, la fiche d'intervention de maintenance préventive donne la liste des tâches effectuées au cours de l'intervention.

De plus, elle comporte :

- la désignation et la localisation de l'équipement;
- le jour où cette intervention a été réalisée

7.2 FICHE D'INTERVENTION DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Ces fiches sont de conception identique aux précédentes. Le titulaire y décrit les interventions qu'il a été amené à effectuer pour corriger les anomalies constatées.

ARTICLE 8- FOND DE PANIER

Pour garantir le respect de l'obligation de résultat, le titulaire définit, avec les services bénéficiaires dans le cadre de l'état des lieux défini au CCTP, une liste de pièces de rechange et/ou de produits consommables qu'il pourrait être utile de tenir en stock. Il s'agit de pièces et de produits dont la consommation est prévisible et qui ne soient pas affectés par une obsolescence importante.

De son côté, le titulaire s'assure, sans que lui soit imposée la constitution d'un stock, de la disponibilité de pièces de rechange permettant de palier à toutes pannes et de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais contractuels. Il s'agit soit des pièces de rechange représentant un élément stratégique pour la continuité du fonctionnement de l'installation soit de pièces dont les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au titulaire de respecter les clauses du marché.

ARTICLE 9- ÉCHANGE STANDARD DE POSTES

Cette prestation concerne l'échange standard de postes numériques, IP, DECT, postes opérateurs et intervient uniquement par bon de commande émis par le bénéficiaire.

Le titulaire livre un poste téléphonique complet en bon état de fonctionnement (avec cordon combiné et cordon raccordement téléphonique ad hoc) de marque et de gamme équivalente au poste en panne. Ce poste peut être neuf ou reconditionné.

Il doit comprendre la même version firmware que le poste à remplacer pour les postes SIP.

En cas de difficulté à respecter le délai de fourniture fixé à 72 heures, le titulaire livre un poste de gamme supérieure compatible sans surcoût afin de respecter l'engagement contractuel.

La livraison est effectuée franco de port et d'emballage sur le lieu désigné par le bénéficiaire. La reprise du poste en panne sera effectuée par un représentant de la société titulaire lors d'une intervention de maintenance ou d'un passage sur le site concerné.

ARTICLE 10- PRESTATION D'ASSISTANCE POUR PARAMÉTRAGE

Cette prestation inclut toute intervention sur les autocommutateurs et sur les postes téléphoniques dès lors que le périmètre matériel n'évolue pas. Cette prestation peut aussi être utilisée pour la mise en place ou la modification de message sur un SVI existant.

Il s'agit de créations, modifications, permutations et programmations et de toute action ne nécessitant pas de changer un équipement, d'acheter une licence ou de reconfigurer les tables du système de téléphonie.

Le tarif de ces prestations est calculé à partir de prix unitaires fixés dans l'annexe financière nommées «AP» : prestation d'assistance, sur site ou en télémaintenance, en heures ouvrées ou heures non ouvrées pour création, modification, permutation, programmation de postes. Ces prestations sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande par le bénéficiaire.

ARTICLE 11- PRESTATION D'EXTENSION, DE REMPLACEMENT OU DE MISE À JOUR

Cette prestation inclut toute prestation de réalisation d'extension et/ou de remplacement matériel et/ou logiciel intervenant sur le système de téléphonie. Elle comprend également les mises à jour

Il peut s'agir des éléments suivants :

- coffrets et cartes d'extensions de postes numériques ou analogiques ;
- licences pour postes (numériques, analogiques, IP), SVI, enregistreur, taxation, PO, et tout autre matériel ou option supplémentaire ;

- call server, media gateway
- outils d'administration
- systèmes desservant l'énergie
- batteries, chargeurs, redresseurs, etc. ;
- de serveurs, services ou switchs, dédiés à l'infrastructure téléphonique ;
- enregistreurs ;
- postes de rebond ;

Cette liste n'est pas exhaustive.

Le tarif de ces prestations est calculé à partir du prix unitaire fixé à l'annexe financière nommée « EXT » définit sur la base d'un taux horaire incluant la main d'oeuvre et les déplacements pour la prestation considérée. Il lui est adjoint le prix des fournitures établies sur la base des prix du catalogue auquel il est affecté le « CP » indiqué dans l'annexe financière. Le devis fera apparaître le coût de la fourniture du matériel et le coût de la prestation d'installation.

Les prestations sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande par le bénéficiaire.

ARTICLE 12- PRESTATION DE MISE A DISPOSITION D'UN TECHNICIEN SUR SITE

Cette prestation, à caractère exceptionnel peut être demandée afin d'assurer une continuité de service optimale à l'occasion d'événements particuliers ou exceptionnels (crises, événements ponctuels exceptionnels, etc) ayant lieu dans un bâtiment de l'Etat à La Réunion.

Le tarif de ces prestations est calculé à partir de prix unitaires fixés dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement nommées «PRESENCE_SUR_SITE_HO» et «PRESENCE_SUR_SITE_HNO» selon que les prestations sont commandées pour être réalisées en heures ouvrées ou non ouvrées.

Les prestations sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande par le service bénéficiaire au moins 3 jours ouvrés avant le début de la prestation de mise à disposition par le titulaire.

ARTICLE 13- PRESTATION D'ASSISTANCE A TIERCE ENTREPRISE

Le prestataire s'engage à collaborer, en cas de besoin et à la demande des services bénéficiaires, avec les tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'acheteur confie les prestations d'assistance, de manière à assurer la compatibilité et la cohérence entre les prestations réalisées sur les autocommutateurs. Cette collaboration s'effectue sous le pilotage du service bénéficiaire. Ce dernier est notamment tenu de communiquer au titulaire les dates d'intervention des tiers extérieurs sur les autocommutateurs.

Le prestataire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des prestations concernées, s'informer mutuellement et informer le service bénéficiaire notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.

Cette prestation est encadrée par la signature en amont d'un document écrit (type convention) par les deux parties prenantes. Ce dernier doit notamment comporter le périmètre et le descriptif des interventions de chacune des parties, le champ et la limite de leur responsabilité. Le service bénéficiaire garde à sa charge la procédure de take-over.

Cette prestation porte notamment sur la mise à jour d'une licence (SPS, etc) ou l'intégration d'un site sur un système de type cœur.

Cette prestation fait l'objet d'un devis établi sur la base du taux horaire défini à l'annexe 2 à l'acte d'engagement (TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE1 et TAUX_HORAIRE_ASSISTANCE2). Il est exécuté par émission d'un bon de commande.

ARTICLE 14- OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU TITULAIRE

Le titulaire est astreint à une obligation de résultat selon les usages commerciaux, la réglementation et la jurisprudence en vigueur dans le secteur d'activité concerné. En outre, le titulaire doit :

- assurer les prestations contractuelles sous sa responsabilité exclusive dans les conditions optimales de sécurité, de confort et d'économie ;
- assurer en cas d'urgence l'intervention dans les meilleurs délais ;
- soumettre au bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité des installations ou à faire des économies ;
- se conformer à toutes les obligations définies par la législation, les normes et règles de l'art ;
- informer le bénéficiaire des incompatibilités éventuelles des installations avec les règlements présents ou avec les objectifs fixés et lui proposer les dispositions à prendre ;
- assurer sous sa responsabilité l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et l'efficacité du personnel dont il est responsable ;
- n'apporter aucune modification aux installations sans l'accord du bénéficiaire ;
- n'apporter aucune modification du mot de passe de l'installation sans en aviser le bénéficiaire, celui-ci en est propriétaire ;
- restituer les installations et locaux en bon état de propreté, entretien et fonctionnement à l'expiration du marché, compte tenu de la vétusté résultant d'un usage normal des installations ;
- restituer en fin de marché l'ensemble des documents d'exploitation réalisés ;
- se soumettre aux contrôles éventuels du bénéficiaire ou de ses services informatiques régionaux ou centraux. Ces contrôles éventuels sont effectués en présence d'un responsable du titulaire qui garde dans ce cas la responsabilité de ses propres manœuvres ;
- avertir le bénéficiaire des mises en arrêt d'équipements nécessitées par l'entretien et convenir avec ce service, dans le cas où elles sont prévisibles, des dates d'arrêt par un échange écrit à l'initiative du titulaire ;
- justifier, à tout moment, et à compter de la signature du présent marché, qu'il a contracté les assurances habituellement nécessaires à l'exercice de sa profession ;
- tenir à jour les divers documents constatant la réalisation des tâches ;
- prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé ;
- faire au service bénéficiaire des propositions d'optimisation et d'améliorations. Ces propositions devront être chiffrées et argumentées avec investissement, temps de retour sur investissement, avantages et inconvénients ;
- maintenir en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance, l'ensemble des locaux dans lesquels il intervient ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels ;
- - évacuer et recycler l'ensemble des déchets produits. Ceci concerne les accessoires, les dispositifs de nettoyage, les cordons, les anciens postes téléphoniques, les batteries, par exemple mais également les emballages.