



====oOo====

Prise en qualité de pouvoir adjudicateur

Fourniture de matériels actifs, prestations d'installation, de conseil, de maintenance pour les établissements gérés par le groupement des chambres de commerce et d'industrie de Nice - côte d'azur, de Aix Marseille Provence, du pays d'Arles, de la région, du Vaucluse et les filiales (ports)

▣ LOT 1 : ACHATS ET MAINTENANCE DE MATERIELS ACTIFS RESEAUX

2024/10/SC/03/028

====oOo====

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

====oOo====

AOO

Appel d'offre ouvert au sens des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 et suivants du
Code de la commande publique

Table des matières :

1	TERMINOLOGIE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2	OBJET DU MARCHÉ	4
3	CONTEXTE ET EXISTANT	4
3.1	Le contexte général	4
3.2	Les sites.....	5
3.3	Le contexte technique	6
3.4	L'environnement technique	6
4	FONCTIONNEMENT ET SUIVI DU MARCHÉ	7
4.1.1	Projet : formulation du besoin	7
4.1.2	Cadre de la réponse par le Titulaire	7
4.1.3	Délai de réponse.....	7
4.1.4	Validation de l'exécution des prestations par du groupement des CCI de la région PACA	7
4.2	Composition des équipes du Titulaire	8
4.2.1	Le Responsable de compte.....	8
4.2.2	Les Chefs de projet	8
4.3	Composition des équipes du groupement des CCI de la région PACA- DSI.....	8
4.3.1	Le Responsable du marché.....	9
4.3.2	Le Chef de projet	9
4.4	Suivi du marché	9
4.5	Validation des intervenants du Titulaire	9
5	SPECIFICATIONS TECHNIQUES POUR LA FOURNITURE DES EQUIPEMENTS ACTIFS	11
5.1	Conditions générales	11
5.2	Caractéristiques des matériels.	12
5.3	Délais de livraison	12
5.4	Prestations demandées.....	13
5.5	Forme de la réponse	13
6	SPECIFICATIONS RELATIVES A LA MAINTENANCE.....	14
6.1	Généralités	14
6.2	Conditions générales.....	14
6.3	COMPETENCES REQUISES indispensables	14
6.4	Hotline.....	14
6.5	Mission curative	14
6.6	Immobilisation du matériel maintenu	15
6.7	Compétences des intervenants	15
6.8	Processus de maintenance et recette	16
6.8.1	Recette	16
6.8.2	Conditions d'intervention	16
6.8.3	Limites de la prestation de maintenance	16
6.9	Rapport d'intervention.....	17
7	SPECIFICATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS D'INSTALLATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
7.1	Conditions générales.....	Erreur ! Signet non défini.
7.2	Gestion des installations.....	Erreur ! Signet non défini.
7.2.1	Installation du matériel sur site	Erreur ! Signet non défini.
7.2.2	Compte rendu d'intervention	Erreur ! Signet non défini.
7.2.3	Vérification de service régulier	Erreur ! Signet non défini.
7.2.4	Documents à fournir par le Titulaire.	Erreur ! Signet non défini.
7.3	Mission.....	Erreur ! Signet non défini.
7.4	Compétences des intervenants	Erreur ! Signet non défini.

7.5	Forme de la réponse	Erreur ! Signet non défini.
8	SPECIFICATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS DE CONSEILLER	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
8.1	Conditions générales.....	Erreur ! Signet non défini.
8.2	Mission.....	Erreur ! Signet non défini.
8.3	Documents à fournir par le Titulaire.	Erreur ! Signet non défini.
8.4	Compétences des intervenants	Erreur ! Signet non défini.
8.5	Forme de la réponse.	Erreur ! Signet non défini.
9	LA SECURITE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
10	ANNEXE : LA CHARTE DE SECURITE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la recherche de prestataires compétents et dynamiques, pour le groupement des Chambre de Commerce et d'Industrie de Nice Côte d'Azur, d'Aix Marseille Provence, du Pays d'Arles, du Var, de la CCI Régionale ainsi que de ses filiales du Port de Golfe-Juan, Vauban et Gallice :

- Pour assurer la fourniture de matériels actifs réseaux ainsi que des maintenances.
- Pour assurer la fourniture de matériels et logiciel de sécurité informatique ainsi que des maintenances.
- Pour assurer les prestations d'installation et de conseil des matériels actifs réseaux et sécurité.

Les prestations et la description des matériels du LOT 1 sont précisées dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Cet appel d'offres est décomposé en trois lots :

□ Lot 1 : Achats et maintenance de matériels actifs réseaux.

Ce lot concerne un groupement comprenant la CCI Nice Côte d'Azur (CCINCA), CCI Aix-Marseille-Provence (CCI AMP), CCI Pays-D 'Arles (CCI PA), CCI Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (CCI R), CCI Vaucluse, la SAS VP Golfe-Juan, la SAS Gallice 21 et la SAS Vauban 21.

□ Lot 2 : Achats et maintenance de matériels de sécurité réseau

Ce lot concerne un groupement comprenant la CCI Nice Côte d'Azur, CCI Aix-Marseille-Provence, CCI Pays-D 'Arles, CCI Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, la CCI Var, la CCI Vaucluse, la SAS VP Golfe-Juan, la SAS Gallice 21 et la SAS Vauban 21.

□ Lot 3 : Prestation d'installation et de conseil sur le matériel réseau et sécurité.

Ce lot concerne un groupement comprenant la CCI Nice Côte d'Azur, CCI Aix-Marseille-Provence, CCI Pays-D 'Arles, CCI Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, la CCI Var, la CCI Vaucluse, la SAS VP Golfe-Juan, la SAS Gallice 21 et la SAS Vauban 21.

Il faut donc relever que la CCI Var ne participera pas au lot 1 et sera concerné par le présent marché pour les lots 2 et 3. Les autres membres du groupement (CCINCA, CCIAMP, CCIPA, CCIR, CCI Vaucluse, SAS VP Golfe-Juan, SAS Gallice 21, SAS Vauban 21) sont eux concernés par la présente convention pour l'intégralité des 3 lots.

1.1 Le contexte général

Le groupement de Chambre de Commerce et d'Industrie de la région Paca compte 1200 employés, répartis sur différents sites de la région.

L'activité du groupement des CCI de la région PACA porte aujourd'hui sur les trois grands domaines suivants :

- Développement des entreprises et aménagement du territoire (connaissance et information économique, animation du tissu économique, création et développement d'entreprises, cession reprise d'activité, accompagnement, conseil, formation continue, études de développement et d'équipement du territoire)

- Gestion des infrastructures (différents ports)
- Enseignement / Formation (Campus Sud des Métiers, Ecole Pratique, La Tourache). Le groupement des CCI de la région PACA est constituée de directions transversales (ou directions « support ») et de directions opérationnelles.

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la gestion des deux domaines d'activité :

1. la gestion des infrastructures techniques et le support aux utilisateurs,
2. la mise en service avec l'exploitation d'applications transversales ou métiers.

1.2 Les sites

Campus Sud des Metiers	13 AVENUE SIMONE VEIL	6200	NICE
PORT DE GOLFE JUAN VALLAURIS	0 AV FRERES ROUSTAN D6098	6220	VALLAURIS
SOPHIA BUSINESS POLE	Allee pierre Ziller	6560	SOPHIA ANTIPOLIS
CCI NICE COTE D AZUR SIEGE	20 BOULEVARD CARABACEL	6005	NICE
MAISON DE L ENTREPRISE DE GRASSE	119 route de la Paoute	6130	GRASSE
PORT VAUBAN ANTIBES	Quai des Combattants en Afrique	6600	ANTIBES
PORT GALLICE	0 BD EDOUARD BAUDOIN	6600	ANTIBES
VAUFREGES CCIMP	11 RUE DE LUMINY	13009	MARSEILLE 9EME ARRONDISSEMENT
CCI Aix Marseille Ecole Pratique	1 RUE SAINT SEBASTIEN	13006	MARSEILLE
Anse de la Réserve Bur du Port	34 BOULEVARD CHARLES LIVON	13007	MARSEILLE
CCI Aix Marseille GIP Forbin 10M	7 PLACE JOHN REWALD	13100	AIX EN PROVENCE
CENTRE AGORA	248 AVENUE DES PALUDS	13400	AUBAGNE
ESPACECO	146 BOULEVARD LAMARTINE	13300	SALON DE PROVENCE
Connect Saint Sébastien	11 RUE SAINTE VICTOIRE	13006	MARSEILLE
CCIMP MARTIGUES	3 AVENUE JOSE NOBRE	13501	MARTIGUES
CCIMP AIX GAMBETTA AIX	9 11 COURS GAMBETTA	13100	AIX EN PROVENCE
CCIMP CMCI MARSEILLE 1ER ARR	2 RUE HENRI BARBUSSE	13001	MARSEILLE 1ER ARRONDISSEMENT
CCI DU VAR	236 BOULEVARD MARECHAL LECLERC	83097	TOULON
ANTENNE DE ST RAPHAEL	190 Place Couillet	83700	SAINT-RAPHAEL
CCI Var Antenne de Brignoles	290 CHEMIN DE LA CAMPAGNE ROMAN	83170	BRIGNOLES
CCI Site de Saint Tropez	14 AVENUE DU 8 MAI 1945	83990	ST TROPEZ
CCI DU VAR TOULON	663 Avenue de la Première Armée	83500	LA SEYNE SUR MER
ANTENNE DE DRAGUIGNAN	247 Rue Jean Aicard	83300	DRAGUIGNAN
Campus la grande tourrache	450 avenue francois ARAGO	83130	LA GARDE
CCI Vaucluse	46 Cours Jean Jaurès	84000	AVIGNON

CCIR PACA	2 RUE HENRI BARBUSSE	13001	MARSEILLE
CCI PAYS ARLES	1A AV 1ERE DIVISION FRANCE LIBRE	13129	ARLES

1.3 Le contexte technique

L'ensemble des réseaux du groupement des CCI de la région PACA est majoritairement architecturé autour des équipements du constructeur **CISCO** et **FORTINET**.

Les plateformes d'administration du groupement des CCI de la région PACA sont équipées pour la gestion de ces équipements. L'ensemble du personnel du **Service Infrastructure Systèmes et Réseau (de la DSI)**, en charge de la gestion des réseaux du groupement des CCI de la région PACA, est formé à son administration.

1.4 L'environnement technique

L'ensemble des établissements du Groupe *DU GROUPEMENT DES CCI DE LA RÉGION PACA* est interconnecté par un réseau VPN-MPLS, par du Lan 2 Lan ou des liens VPN IPsec.

Sur le réseau LAN, les débits varient de 10 mb/s à 100 gb/s. Le protocole véhiculé sur le réseau est exclusivement IP.

Les utilisateurs du groupement des CCI de la région PACA se connectent à différents serveurs (serveurs de fichiers, serveurs d'impression, serveurs d'infrastructure, serveurs d'applications ...), qui fonctionnent la plupart sous Windows Serveur 2012 / 2016 / 2019/ 2022 (85%), avec des bases de données, principalement de type Microsoft SQL Server. D'autres serveurs fonctionnent sur des systèmes LINUX (15%).

Les équipements de type commutateurs Ethernet actuellement en service sur les réseaux locaux du groupement des CCI de la région PACA sont de marque **CISCO**.

Les équipements de sécurité (pare-feu) sont de marque **Fortinet**.

La supervision des hôtes sur le réseau est faite à partir d'une plate-forme Zabbix sous Linux.

Spécifications communes à l'ensemble des lots

Le Chapitre 2, ci-dessous, décrit **pour l'ensemble des lots**, le fonctionnement des marchés respectifs.

Les particularités propres à chaque lot, sont détaillées dans les chapitres dédiés à chaque lot.

2 Fonctionnement et suivi du marché

Le soumissionnaire, dans sa réponse, devra prendre en compte les modalités de fonctionnement global du marché telles que décrites dans ce paragraphe.

Les profils des intervenants décrits dans ce chapitre, sont communs à **l'ensemble des lots**, sachant que les profils particuliers et complémentaires des prestations sont présentés dans les paragraphes concernés.

2.1.1 *Projet : formulation du besoin*

Le groupement des CCI de la région PACA fera établir systématiquement des propositions au Titulaire retenu. Dans sa demande elle précisera son projet sous forme de dossier technique (formulation du besoin, contraintes, équipements, réalisation, délais ...).

2.1.2 *Cadre de la réponse par le Titulaire*

Le Titulaire devra dans sa réponse fournir selon la demande, tout ou partie des éléments suivants :

- Reformulation du besoin du groupement des CCI de la région PACA (compréhension)
- Dossier technique de présentation
- Charges estimées de la prestation
- Compétences requises et proposées
- Nombre de journées et les noms des intervenants
- Nom du chef de projet (si demandé)
- Coût des matériels et des prestations (le coût global basé sur le prix journée indiqué dans le BPU)
- Délais de livraison des matériels
- Délais d'exécution des prestations

2.1.3 *Délai de réponse*

Le délai de réponse du Titulaire aux demandes formulées par du groupement des CCI de la région PACA sera par défaut de 5 jours ouvrés maximum.

Toutefois, en fonction du degré de complexité du projet, le délai sera précisé dans la demande.

2.1.4 *Validation de l'exécution des prestations par du groupement des CCI de la région PACA*

Toute intervention acceptée et réalisée fait l'objet d'une vérification d'aptitude effectuée par le Chef de Projet du groupement des CCI de la région PACA. La fin de cette phase entraînera la validation définitive de la prestation, ainsi que la réception et la facturation du bon de commande.

2.2 Composition des équipes du Titulaire

Le Titulaire assurera la continuité de la mission, par l'affectation des intervenants nécessaires à son bon déroulement et fera son affaire de palier à toute absence, quel qu'en soit le motif.

2.2.1 Le Responsable de compte

Le responsable de compte est l'interlocuteur privilégié du groupement des CCI de la région PACA, garant du bon déroulement de l'ensemble du marché et des prestations. Il est présent lors des comités de pilotage semestriels. C'est à lui que pourra s'adresser le responsable du marché, dans le cas d'une demande, ou dans le cas d'un dysfonctionnement. **Il y aura un responsable de compte nommé par lot.** (Ce rôle de responsable de compte par lot pourra être assuré par une seule et même personne, qui devra tenir compte des trois lots distinctement).

Il est joignable et disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

En cas d'absence, le titulaire désigne un remplaçant ayant le même niveau d'expertise.

Il est nommé au plus tard quinze (15) jours calendaires après la notification du marché.

Il est **l'interlocuteur unique** du groupement des CCI de la région PACA, qui lui transmet l'ensemble des informations et des procédures nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Il est alors garant que ses équipes disposent de toutes les informations nécessaires à la réussite de la mission.

2.2.2 Les Chefs de projet

Le rôle de Chef de projet du Titulaire sera d'assurer, **pour chaque projet initié par du groupement des CCI de la région PACA**, le suivi technique des prestations (fourniture des équipements, prestations d'installation et de conseil, prestations de maintenance), de coordonner les équipes de techniciens du Titulaire, selon les attentes exposées par du groupement des CCI de la région PACA.

Dans ses fonctions,

- Il sera responsable du planning de déploiement des équipements, délais et qualité
- Il assurera la recette de chaque phase du projet avec le Chef de Projet du groupement des CCI de la région PACA
- Il fournira les documents de configuration des équipements mis en œuvre.
- Il validera en relation avec le Chef de Projet du groupement des CCI de la région PACA les choix des matériels permettant d'assurer toutes les fonctionnalités requises.

Les Chefs de projet pressentis ont une expérience confirmée dans les technologies des systèmes, réseaux et sécurité composant le système d'information du groupement des CCI de la région PACA.

2.3 Composition des équipes du groupement des CCI de la région PACA- DSI

L'équipe d'intervenants du groupement des CCI de la région PACA est composée, pour chaque lot :

- d'un responsable du marché,
- d'un chef de projet

(Ce rôle de responsable de marché et de chef de projet par lot pourra être assuré par une seule et même personne, qui tiendra compte des deux lots distinctement).

2.3.1 Le Responsable du marché

Il anime les comités de pilotage semestriels et est garant du fonctionnement global du marché.

2.3.2 Le Chef de projet

Le chef de projet a pour rôle d'assurer le suivi de réalisation des prestations (fourniture des équipements, prestations d'installation et de conseil, prestations de maintenance) fournis par le Titulaire. Il est en relation avec les autres directions des établissements du groupement des CCI de la région PACA. Il veille entre autres à ce que les installations et la maintenance des matériels soient effectuées en conformité avec les procédures.

Il s'assure de la réalisation effective des prestations.

2.4 Suivi du marché

Les réunions de suivi de marché, ne donnent pas lieu à facturation de prestations par le(s) Titulaire(s).

Le comité de pilotage technique se réunit de manière ordinaire une fois par semestre, et de manière exceptionnelle, à la diligence du responsable du marché GROUPEMENT DES CCI DE LA RÉGION PACA. Les attributions du comité de pilotage sont les suivantes (liste non exhaustive et évolutive à la discrétion du comité) :

- Bilan des incidents (nombre, traitement, difficultés en cours)
- Bilan de fonctionnement (réalisations effectives, état du marché, satisfaction client, indicateurs.)
- Veille technologique et contractuelle, point sur les évolutions, les nouveautés, les services supplémentaires
- Point sur l'évolution des coûts « catalogue »

Des décisions d'orientation stratégique et/ou des modifications du fonctionnement interne seront prises suite à ces comités de pilotage.

Il y aura un comité de pilotage par lot.

2.5 Validation des intervenants du Titulaire

Le soumissionnaire doit communiquer, à l'appui de son offre, les CV des intervenants pressentis, qui seront effectivement ceux qui interviendront dans le cadre du marché.

Ces intervenants devront faire partie intégrante de l'équipe technique du soumissionnaire.

Le groupement des CCI de la région PACA se réserve le droit de ne pas agréer un intervenant dans un délai maximum de 15 jours à compter de l'affectation de la personne sur le marché.

Le Titulaire gardera les mêmes intervenants pour l'exécution du contrat, sauf empêchement majeur (départ de l'entreprise, maladie).

Dans le cas de changement d'un intervenant, le Titulaire devra veiller à ce que ce changement soit transparent pour le groupement des CCI de la région PACA, et n'affecte pas le fonctionnement du marché.

Le Titulaire devra informer le groupement des CCI de la région PACA de ce changement dans les meilleurs délais et lui communiquer les noms et prénoms du nouvel intervenant. En

tout état de cause, ce nouvel intervenant devra avoir un niveau de compétence au moins équivalent à celui remplacé, et nommé au moment de la signature des présentes.

Le Titulaire devra présenter toutes les personnes qui interviendront sur les sites dans un délai de 15 jours à compter de la notification. Dans le cadre de leurs interventions, les techniciens devront être parfaitement autonomes et posséder tous les équipements nécessaires pour réaliser leur mission (un véhicule, des outils, des logiciels, etc.) y compris un téléphone portable de façon à être joint à tout moment.

Les prestations liées à l'installation, au conseil ou à la maintenance devront comprendre les frais de déplacement et d'hébergement éventuels. Le Titulaire devra donc proposer dans ses tarifs des prestations tous frais inclus.

Spécifications LOT 1

3 Spécifications techniques pour Achats et maintenance de matériels actifs réseaux :

Le soumissionnaire devra fournir différents équipements tels que commutateurs, routeurs, bornes Wifi, outils d'administration, etc. permettant le déploiement des réseaux informatiques.

Du groupement des CCI de la région PACA en fonction de ses besoins commandera les matériels adéquats qui seront définis lors du déploiement dans les projets en cours et à venir. Ces projets concerneront l'extension de réseaux existants ou l'installation d'infrastructures nouvelles.

Toute demande de prestations sera formulée selon les modalités pratiques définis au **chapitre 2**.

3.1 Conditions générales

Le soumissionnaire devra être en mesure de fournir au groupement des CCI de la région PACA, les différents matériels décrits dans le présent paragraphe. Tous les matériels proposés par le soumissionnaire devront obligatoirement être référencés et disposer d'un **support technique** (changement de code, remplacement de matériels défectueux) jusqu'à sa date de mise en production (**un an au plus**).

Le matériel livré devra être neuf (sauf demande du groupement des CCI de la région PACA), et acheté via un circuit de vente Français.

L'évolution rapide des technologies informatiques ne permet pas de définir précisément les matériels objets du présent marché, dans leurs caractéristiques et leurs performances, pour la durée du marché. Aussi, le Titulaire sera tenu de présenter au groupement des CCI de la région PACA les nouvelles gammes de produits par rapport à ceux retenus, les évolutions technologiques majeures des matériels proposés dans le catalogue de façon à anticiper les impacts sur le réseau. Il devra assurer une mission de conseil quant au pertinence des choix présentés, sur le plan technique et financier. Il devra informer du groupement des CCI de la région PACA en notifiant les changements dès qu'il en aura connaissance, et au moins un mois à l'avance, par rapport aux informations qu'il aura recueillies auprès des constructeurs. Il proposera après concertation, un devis et un délai de réalisation pour l'application de ces changements.

Dans ce cadre, les matériels qui seront proposés au groupement des CCI de la région PACA par le Titulaire devront être remplacés par des produits réputés équivalents ou supérieurs dans la gamme du constructeur, aux même conditions tarifaires.

Le soumissionnaire devra communiquer dans le bordereau des prix, les références et les tarifs des équipements définis de manière générique ci-après.

De même, le groupement des CCI de la région PACA pourra changer de gammes de matériels en cours de marché, si elle le juge nécessaire. (Exemple : trop de pannes constatées sur les matériels livrés, manque de fiabilité dans la pérennité de certains modèles de matériels, etc..).

Tout le matériel fourni sera neuf et présentera toutes les garanties de bon fonctionnement. Le choix sera fait en tenant compte des spécifications du présent descriptif et des conditions d'utilisation et d'environnement.

La livraison au groupement des CCI de la région PACA doit comporter le montage des configurations commandées et sa mise en ordre de marche.

Le soumissionnaire devra, à la remise de son offre, donner toutes les précisions nécessaires sur les matériels proposés. L'attention du soumissionnaire est attirée sur le fait que certains équipements doivent rester cohérents par rapport aux équipements déjà utilisés par le groupement des CCI de la région PACA.

Dans le cas où les composants d'un ensemble installé ne proviendraient pas d'un même constructeur, le Titulaire serait tenu pour seul responsable d'un mauvais fonctionnement ou de toute défectuosité qui pourrait résulter d'un assemblage de pièces ou d'accessoires mal adaptés. Dans ce cas, il devra s'engager dans **un délai de 8 jours ouvrés**, à un échange standard du matériel défectueux.

3.2 Caractéristiques des matériels.

Afin de maintenir une bonne cohérence dans les produits utilisés, et de faciliter la maintenance et l'administration des équipements, les matériels proposés par les soumissionnaires devront être dotés de modules d'administration SNMP, et intégrables à la plate-forme de supervision Zabbix.

La gestion des équipements du LAN est opérée par DNA Center et DCNM.

L'authentification 802.1x est gérée par une plateforme Cisco ISE qui devra être utilisée pour les nouveaux équipements.

Les principales gammes de produits de la marque Cisco et Meraki sont :

- Catalyst 9K
- Routeurs ISR
- Wireless : Catalyst 9k
- Collaboration : ISR, CUCM, 7841, 7881, Licence, ...
- Industrial IE 1K, 2K, 3K
- MERAKI

3.3 Délais de livraison

Le planning des commandes devra respecter les conditions décrites ci-dessous à compter de la date de réception de commande par le fournisseur.

En substance, le soumissionnaire devra respecter ses engagements « projet », en particulier sur les délais, **sous peine d'applications de pénalités** au-delà du temps imparti.

Ce délai correspondant au temps apprécié entre la date de réception de la commande par le Titulaire, et la date d'installation du matériel sur site.

Dans le cas où, pour des raisons inhérentes au groupement des CCI de la région PACA et notamment aux contraintes d'exploitation, le prestataire ne pourrait assumer ses prestations dans les délais prévus, une période de neutralisation des pénalités sera arrêtée par le groupement des CCI de la région PACA sur demande écrite du Titulaire (par courrier électronique).

Exemple : le déploiement d'un projet serait bloqué et décalé suite à une manifestation non planifiée sur un de nos sites concernés.

3.4 Prestations demandées.

La liste des produits figurant au bordereau de prix et au détail quantitatif estimatif n'est pas exhaustive. Le groupement des CCI de la région PACA utilisera dans le cadre de ses projets futurs soit des produits représentant une évolution des gammes actuelles soit des produits nouveaux commercialisés par **les constructeurs retenus**.

Les matériels à installer seront déterminés pour chaque projet en collaboration étroite entre le Service Infrastructure , du groupement des CCI de la région PACA, et le Chef de Projet du Titulaire.

Les quantités communiquées dans le détail quantitatif estimatif sont données à titre indicatif pour permettre une comparaison des offres. Elles pourront varier en fonction des besoins du groupement des CCI de la région PACA. Seuls sont contractuels les prix unitaires figurant dans le Bordereau de Prix Unitaire (BPU) et dans l'Acte d'Engagement (AE).

3.5 Forme de la réponse

Un ou plusieurs catalogue(s) sont joints à l'offre.

Il est demandé aux soumissionnaires de s'engager sur un taux de remise sur catalogue par rapport au prix public du fournisseur. Ce taux sera défini pour chaque catégorie de produits. Il s'appliquera par la suite sur les produits nouveaux commercialisés.

Cette remise est constante pendant toute la durée du marché, reconductions comprises.

A l'attribution du marché ces pourcentages de rabais deviendront contractuels et le titulaire devra s'y astreindre.

4 Spécifications relatives à la maintenance

4.1 Généralités

Cette prestation a pour objet la maintenance, les interventions sur la maintenance hardware et software des équipements actifs des réseaux.

4.2 Conditions générales

Le soumissionnaire devra être en mesure de réaliser des prestations de **maintenance des équipements**, selon la procédure décrite ci-dessous :

- en respectant les **contraintes d'exploitation**,
- en respectant les **contraintes organisationnelles**,
- en respectant les **délais de dépannage** auxquels il s'engage.

(Informations fournies par du groupement des CCI de la région PACA et communiquées au Titulaire lors de la demande d'intervention)

La liste des équipements réseaux à maintenir est fournie dans le DQE des lots concernés, à titre indicatif (Onglet Lot1-MAINTENANCE, du classeur « DQE »).

Cette liste sera réactualisée :

1. lors de la mise en place des marchés
2. tous les 6 mois, en fonction des entrées/sorties de matériels.

Le Devis Quantitatif Estimatif décrit précisément le parc « équipements réseaux » actuel du groupement des CCI de la région PACA, à maintenir et à chiffrer. Ce parc étant amené à évoluer les quantités indiquées dans le DQE ne sont pas contractuelles.

4.3 COMPETENCES REQUISES indispensables

→ Le soumissionnaire devra avoir une parfaite connaissance et maîtrise des produits Cisco ou équivalent et être un partenaire privilégié agréé par la société Hotline

Les soumissionnaires devront proposer un support téléphonique et décrire précisément les modalités pratiques de fonctionnement de ce support pour :

- la résolution d'incidents
- l'aide à la recherche d'anomalies.

Les appels devront être pris en compte immédiatement ou dans un délai maximum d'une heure par les services techniques du titulaire.

La hotline doit être assurée en fonction de la criticité des équipements, et des GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) :

- GTR 4h, 7j/7, 24h/24
- GTR J+1, 5j/7, de 8h30 à 18h30

4.4 Mission curative

Les prestations de maintenance doivent inclure :

- Le diagnostic téléphonique préalable afin de bien cerner le dérangement

- Les pièces, la main d'œuvre et le déplacement pendant, et hors période de garantie (déplacement sur site, échange standard des équipements défectueux, configuration à l'identique des équipements remplacés)

Le Titulaire devra prévoir un minimum de stock de pièces détachées et de matériels identiques aux matériels en fonction du groupement des CCI de la région PACA afin de pouvoir réaliser les interventions dans les délais et limiter les interruptions de service.

- L'échange standard sur site des équipements défectueux
- La remise en route du réseau (vérification des infrastructures physiques des réseaux (câblage, cuivre et fibre optique, cordons de brassage, cordons de raccordement des postes)
- Les tests de réseau à l'aide d'outils spécialisés d'analyse de trafic
- La configuration à l'identique des équipements remplacés,
- La mise à jour des versions logicielles des matériels sur demande uniquement.
- La fiche d'intervention à remettre au Chef de Projet DU GROUPEMENT DES CCI DE LA RÉGION PACA.

La maintenance des matériels courants couvre le retour atelier vers les constructeurs pour les équipements défectueux échangés.

Le groupement des CCI de la région PACA dispose en interne d'une équipe, capable d'assurer le remplacement des matériels défectueux, à partir de ses propres stocks, reconfiguration des équipements, remise en route du réseau (vérification des infrastructures physiques des réseaux (câblage, cuivre et fibre optique, cordons de brassage, cordons de raccordement des postes), tests, suivi du parc, etc.

Le groupement des CCI de la région PACA informe le Titulaire d'une demande d'échange de matériels défectueux, qui doit accuser réception de la demande par retour messagerie dans l'heure qui suit sa réception. Il doit procéder à l'échange à J+5, en fonction de la GTR.

4.5 Immobilisation du matériel maintenu

Si le titulaire estime que certaines prestations ne peuvent être effectuées que dans ses usines ou ateliers, il en informe au préalable le bénéficiaire ou la personne mandatée par lui, et le service utilisateur afin que ces derniers mettent en œuvre en temps utile les dispositions nécessaires.

Les frais de port aller et retour du matériel maintenu sont à la charge du titulaire.

4.6 Compétences des intervenants

L'équipe d'intervenants mise à disposition par le Titulaire sur les matériels, devra présenter les profils suivants, en plus des profils généraux décrits précédemment :

Les techniciens chargés de la maintenance ont en charge la réalisation des interventions de dépannage matériel sur les sites, conformément aux procédures définies par le groupement des CCI de la région PACA, et sous la responsabilité du chef de projet du Titulaire.

Dans le cas de signalisation d'incident, ils ont à réaliser le diagnostic et la résolution en liaison avec le chef de projet. Ils possèdent les compétences nécessaires pour effectuer leurs missions :

- de bonnes connaissances des produits demandés par le groupement des CCI de la région PACA,
- de bonnes connaissances sur les aspects réseau, les protocoles TCP/IP.

L'équipe de techniciens chargés de la maintenance devra être suffisamment dimensionnée pour permettre des interventions simultanées sur plusieurs sites (maximum : 2 sites).

Les garanties devront être traitées en direct et en totale transparence : le titulaire devra fournir un compte-rendu exact de chaque panne et de sa résolution.

Dans son offre : le soumissionnaire devra présenter les détails de ses agréments, afin de faire apparaître clairement son habilitation à intervenir et à dépanner sur site en respect des conditions de garanties du fabricant.

Le soumissionnaire devra présenter les agréments techniques des principaux constructeurs représentés au groupement des CCI de la région PACA .

4.7 Processus de maintenance et recette

Le groupement des CCI de la région PACA génère une demande d'intervention par téléphone et/ou par messagerie. Le Titulaire fournit, en retour, un numéro de ticket qui permettra de suivre l'intervention jusqu'à sa résolution.

Un pré-diagnostic réalisé à partir des informations fournies par la console de supervision réseau sera fourni au Titulaire.

Le Titulaire accuse réception de la demande dans l'heure qui suit et lance son traitement de l'intervention. Le technicien qui a en charge l'intervention réalise le dépannage dans les délais propres à chaque catégorie de produit spécifiée dans le BPU.

4.7.1 Recette

Après chaque intervention, le technicien remplit la fiche d'intervention détaillée qui précisera la date d'intervention, les commentaires techniques sur les actions effectuées, les suggestions ou préconisations éventuelles à envisager sur le matériel dépanné, le temps passé.

Cette fiche devra obligatoirement être envoyée au Chef de Projet du groupement des CCI de la région PACA mensuellement. Elle clôture l'intervention.

Dans le mois qui suit la signature du contrat, une réunion de validation des différentes procédures à mettre en œuvre sera planifiée, de même qu'une réunion mensuelle pour faire le bilan des inventaires du mois précédent.

4.7.2 Conditions d'intervention

Le groupement des CCI de la région PACA émet par messagerie électronique les demandes d'intervention en joignant la fiche d'intervention. Le Titulaire doit accuser réception de la demande par retour messagerie dans l'heure qui suit sa réception.

En cas de panne, un appel sera envoyé par le groupement des CCI de la région PACA au Titulaire du marché qui devra accuser réception par retour téléphonique ou d'email.

Les délais d'intervention pourront varier en fonction des sites, et seront précisés dans les lots respectifs.

4.7.3 Limites de la prestation de maintenance

La rémunération au titre de la maintenance ne couvre pas les prestations suivantes :

- Les interventions demandées en dehors du bon de commande,
- Les interventions sur des matériels ne figurant pas dans l'inventaire
- La fourniture et l'installation d'accessoires et options ajoutés.

La rémunération au titre de la maintenance ne couvre pas la réparation de défaillances causées par :

- Les détériorations provoquées par une négligence ou un usage des équipements non conforme aux spécifications du constructeur,
- les détériorations provoquées par une cause dont l'origine est étrangère au titulaire, telles que les chocs, chutes, accidents intentionnels, incendies, explosions, dégâts des eaux, etc.
- la transformation irréversible des équipements sans l'accord du titulaire
- l'utilisation des équipements dans un environnement géographique, physique et technique non conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur,
- les réparations de quelque nature que ce soit, effectuées par l'utilisateur ou un tiers sans l'accord écrit préalable du titulaire.

La maintenance des équipements ne couvre pas les bris.

4.8 Rapport d'intervention

Afin de permettre de reconstituer un historique des pannes et des réparations effectuées, toute intervention du titulaire au titre de la garantie, des extensions de garantie ou de la maintenance doit être inscrite, par celui-ci, dans un rapport d'intervention électronique et transmis au Chef de Projet GROUPEMENT DES CCI DE LA RÉGION PACA qui aura déclenché l'intervention.

Sont notamment consignés :

- le numéro de ticket généré par le système de gestion des interventions
- le matériel concerné
- la date et l'heure de passage du titulaire ou de son technicien
- la date et l'heure de la panne
- le type de panne
- les opérations effectuées par le titulaire
- la date et l'heure de mise à disposition d'un matériel de dépannage en cas d'immobilisation.

Le Chef de Projet GROUPEMENT DES CCI DE LA RÉGION PACA devra valider le rapport d'intervention en y inscrivant ses commentaires et en y apposant sa signature.