



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES N° DGFIP-DGS-2400034 du 03/02/2025

Relatif à la maintenance de certificateurs de câblage FLUKE
et prestations associées

Le présent CCTP comporte 10 pages numérotées de 1 à 10 et deux annexes :

- Annexe 1 : DGFIP-DGS-2400034_AN1_Parc DSX-5000
- Annexe 2 : DGFIP-DGS-2400034_AN2_Équipements_a_maintenir

SOMMAIRE

1. LA PRÉSENTATION DES SERVICES DE LA DGFIP.....	3
2. L'OBJET DU MARCHÉ.....	3
3. CONTEXTE DU MARCHÉ.....	3
4. LES INTERLOCUTEURS.....	4
4.1. Les interlocuteurs de l'Administration.....	4
4.2. Les interlocuteurs du titulaire.....	4
4.2.1. L'interlocuteur unique.....	4
4.2.2. Les équipes et moyens mis en œuvre.....	4
5. LE MATÉRIEL À MAINTENIR.....	5
6. LES PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
6.1. La remise en état du matériel ou le remplacement	6
6.1.1. Description de la prestation.....	6
6.1.2. Les délais.....	6
6.2. Mise à jour des Microcodes (firmwares).....	7
6.3. Calibrage annuel.....	7
6.3.1. Les modalités et le délai de prévenance de l'Administration.....	7
6.3.2. Les modalités d'envoi et de retour des matériels calibrés.....	7
6.3.3. La durée d'indisponibilité maximale du matériel.....	8
6.3.4. Les opérations de calibrage prévues.....	8
6.4. Le transport et la livraison des matériels.....	8
6.5. Les services d'assistance.....	8
7. LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	9
8. RESTITUTIONS ET STATISTIQUES.....	9
9. LES MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ.....	9
9.1. Comitologie.....	9
9.1.1. La réunion de lancement.....	10
9.1.2. La réunion de suivi et de bilan annuelle.....	10
9.2. Engagements du titulaire.....	10
10. GESTION DES INCIDENTS EN COURS DE MARCHÉ.....	10

1. La présentation des services de la DGFIP

Au sein de la Direction générale des Finances Publiques (DGFIP) les différents services bénéficiaires sont :

- les directions régionales des finances publiques ;
- les directions départementales des finances publiques ;
- les directions spécialisées des finances publiques ;
- et les directions locales des finances publiques (ces dernières uniquement outre-mer).

Les services territoriaux concernés par la maintenance de certificateurs de câblage sont organisés de la façon suivante :

- Les directions des Services Informatiques (DiSI) : elles sont au nombre de sept (7), et couvrent la métropole et les DROM/COM ;
- Les établissements des Services Informatiques (ESI) : les ESI, qui dépendent d'une DiSI sont les implantations géographiques auxquelles sont rattachés les certificateurs de câblages ;
- La Mission de Support National des Réseaux Locaux (MSNRL) est une structure de l'ESI de Besançon ;
- Services Infrastructures Locales (SIL) : les personnels de ces structures sont amenés à certifier des installations réseaux (qui vont utiliser les certificateurs de câblages). Ces structures sont au nombre de trente-huit (38) en France Métropolitaine et Outre-mer.

2. L'objet du marché

Ce marché a pour objet de confier au titulaire la maintenance des certificateurs de câblage **Fluke DSX-5000** et de leurs accessoires, pour l'ensemble des sites de métropole, y compris la Corse et d'outremer.

Il comprend également :

- le remplacement ou remise en état du matériel ;
- la mise à jour des microcodes (ou firmware) ;
- le calibrage annuel ;
- un service d'assistance via un site web ;
- et la fourniture de suivis statistiques à périodicité annuelle.

3. Contexte du marché

Les certificateurs de câblage acquis par la DGFIP, dont la maintenance sera assurée au titre de ce marché, sont utilisés dans différents contextes :

- Suite à des travaux de construction ou de rénovation de bâtiments : une recette contradictoire est réalisée par les personnels des SIL. Cette recette peut s'effectuer sous la forme d'un sondage sur une partie des points d'accès réseau installés (prises RJ45).

- Dans le cadre d'audits de câblages en place ou de mise à niveau de la documentation d'installations existantes, notamment lors du déploiement de la ToIP ou du WiFi.
- Après détection d'un incident : les certificateurs de câblages sont utilisés pour qualifier l'incident et aider à la recherche de la cause.

À titre indicatif, le réseau DGFIP est à environ 85 % cuivre, les 15 % restants étant de la fibre optique.

4. Les interlocuteurs

4.1. Les interlocuteurs de l'Administration

Les interlocuteurs du titulaire seront les personnels des ESI et/ou des SIL.

La Mission de Support national des réseaux Locaux (MSNRL) de l'ESI de Besançon est l'intermédiaire entre le titulaire et les établissements situés outremer à chaque fois que cela est précisé.

4.2. Les interlocuteurs du titulaire

4.2.1. L'interlocuteur unique

Dès la notification du marché, le titulaire désigne un interlocuteur à même de le représenter, de prendre toutes les décisions nécessaires à la bonne exécution des prestations, durant la durée du marché ainsi qu'un suppléant.

L'interlocuteur unique est réputé disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de son nom à l'Administration dans les délais, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Toutefois, des consignes nécessaires à la bonne exécution de la mission pourront être données directement par l'Administration au personnel affecté à la réalisation du marché.

Cet interlocuteur est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h et assure la totalité des liaisons avec les services bénéficiaires.

En cas de départ de l'interlocuteur dédié, il doit aviser l'Administration dans un délai de dix (10) jours calendaires et prendre toutes les dispositions pour assurer une continuité de service.

4.2.2. Les équipes et moyens mis en œuvre

Les équipes du titulaire sont constituées de personnels ayant a minima une expertise sur l'utilisation des certificateurs FLUKE.

Si le titulaire a mobilisé un intervenant sur une prestation, l'Administration pourra exiger son maintien sur la durée de la prestation dans la mesure où cet intervenant est toujours à disposition du titulaire.

Toutefois, en cas d'absence ou de départ d'une personne affectée à l'exécution de la prestation, le titulaire, dès qu'il en a connaissance, doit aviser la personne responsable du marché et prendre toutes les dispositions pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Pour respecter cette dernière obligation, le titulaire doit désigner un remplaçant d'un niveau au moins équivalent et assurer en interne le transfert de connaissance sur le projet et sur la prestation en cours. Il communiquera le nom et les titres au pouvoir adjudicateur dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires à compter du premier jour ouvré d'absence ou de départ de la personne responsable du marché.

Ce remplacement est subordonné à l'accord exprès du pouvoir adjudicateur. Le silence gardé par la personne publique dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la lettre ou du courriel vaut acceptation du remplacement.

La personne publique dispose également d'un droit de récusation des intervenants proposés qui ne correspondraient pas au profil annoncé dans l'offre initiale du titulaire. Pendant toute la durée d'exécution de la prestation, la personne publique se réserve le droit de récuser à ce titre :

- ceux des intervenants qui s'avéreraient inadaptés à l'exécution des prestations, soit pour des motifs d'ordre professionnel liés aux résultats attendus soit pour des motifs liés aux conditions d'exécution des prestations. Le titulaire procédera alors au remplacement des personnels refusés, dans les mêmes conditions et délais mentionnés supra.
- ceux des intervenants proposés par le titulaire pour remplacer les intervenants principaux dont l'absence, le départ ou la défaillance ont été préalablement déclarés à la personne publique.

En cas de récusation, le titulaire dispose de quinze (15) jours calendaires pour proposer un autre remplaçant.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par le pouvoir adjudicateur et plus globalement en cas de non-respect de ses obligations contractuelles relatives au remplacement du personnel, le marché pourra être résilié dans les conditions prévues à l'article [50 du CCAG-TIC](#).

En aucun cas, le remplacement du personnel ne peut justifier une augmentation du prix du marché.

5. Le matériel à maintenir

La maintenance couvrira les matériels de certification de câblages qui sont utilisés dans les ESI.

Ces matériels sont des certificateurs de câblage cuivre et fibre optique **Fluke DSX-5000** (Maître et esclave) et de leurs accessoires.

La liste des équipements à maintenir et leur références sont précisés dans l'annexe 1 « DGFIP-DGS-2400034_AN1_Parc DSX-5000 ».

Le parc de certificateurs de câblage Fluke DSX-5000, est de **42** unités à la date de rédaction du présent document.

6. Les prestations attendues

La maintenance doit couvrir l'intégralité des éléments du testeur, y compris les accessoires (cf. article 5 du présent CCTP).

L'expertise de l'origine de la panne ou de la défaillance est du ressort du titulaire (testeurs et accessoires). Le titulaire à l'issue de la maintenance s'engage à rendre l'ensemble des testeurs et accessoires opérationnels.

Le remplacement des composants listés dans le fichier mentionné à l'article 5 du présent CCTP est illimité sauf ceux qualifiés d'accessoires dont le remplacement est au maximum d'une fois par an et par appareil.

La maintenance couvre tous les frais nécessaires à la remise en état ou au remplacement des matériels défectueux, y compris les frais de livraison lorsque le titulaire envoie les matériels à l'Administration

Ceci inclut également, de façon non limitative, les frais de main d'œuvre qualifiée et de fourniture de pièces détachées.

Le présent marché comprend les prestations suivantes :

- la remise en état du matériel ou le remplacement ;
- la mise à jour des micro codes (firmware) ;
- le transport des matériels ;
- l'assistance joignable par site web.

6.1. La remise en état du matériel ou le remplacement

6.1.1. Description de la prestation

Le titulaire assure le remplacement du matériel en panne par un élément identique (échange standard), ou la remise en état nominal de fonctionnement du matériel défectueux.

Le service bénéficiaire contacte le titulaire par la création d'un incident sur le site web « extranet » .

Les prestations de maintenance corrective sont fournies par le titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions et sans restriction quant à la qualité des intervenants.

Lorsque le titulaire intervient sur le matériel, la garde de celui-ci lui est transférée au titulaire pendant la durée de l'intervention, en conséquence de quoi les dommages que le titulaire pourrait créer au matériel dans le cadre de ces interventions sont de sa responsabilité.

Les pièces, sous-ensemble et ensemble de matériel de rechange doivent répondre strictement aux prescriptions et aux spécifications des constructeurs.

Les pièces, sous-ensemble et ensemble de matériel de rechange fournis par le titulaire doivent être interopérables avec les matériels et les composants des matériels de l'Administration dans le cas d'une utilisation normale. Le titulaire s'assure de l'interopérabilité totale entre les composants et matériels proposés dans le cadre de la maintenance.

Les composants en défaut seront remplacés par du matériel neuf ou du matériel reconditionné avec une garantie obligatoire.

Lorsqu'une pièce, sous-ensemble ou ensemble de matériel nécessite d'être remplacé, le titulaire est tenu de remettre un équipement de niveau de micro code (firmware) identique.

En cas de panne, un matériel de prêt sera fourni sur demande de l'Administration uniquement.

6.1.2. Les délais

6.1.2.1. Le délai de réparation ou d'échange standard du matériel :

Le délai de réparation ou d'échange standard ne peut être supérieur à vingt (20) jours calendaires.

Ce délai court de la date de signalement du matériel défectueux sur le site web du titulaire à la date de réception du matériel réparé ou du matériel neuf en cas d'échange standard.

Il est précisé que pour l'outre-mer, l'établissement de service informatique de Besançon qui prendra en charge l'expédition.

Le non-respect de ce délai donne lieu à l'application d'une pénalité prévue dans l'article 16.1.1 du CCAP.

6.1.2.2. Le délai de mise à disposition du matériel de prêt

Le délai de mise à disposition du matériel de prêt ne peut être supérieur à sept (7) jours calendaires, Ce délai court de la date de demande de prêt de matériel faite par l'Administration à la date de réception du matériel de prêt.

Le matériel de prêt sera conservé jusqu'au retour du matériel en réparation.

Le non-respect de ce délai donne lieu à l'application d'une pénalité prévue dans l'article 16.1.2 du CCAP.

6.2. Mise à jour des Microcodes (firmwares)

La mise à jour des microcodes avec fourniture des logiciels est comprise dans la prestation de maintenance.

Cette mise à jour englobe toutes les évolutions des microcodes, majeures et mineures.

Le droit aux évolutions sur le microcode débute à partir de la date de notification du marché.

Les évolutions logicielles doivent être disponibles pour toute la durée de vie des certificateurs de câblage.

L'accès et la mise à jour du microcode d'un équipement à partir des fichiers susnommés doivent pouvoir être réalisés à tout moment.

Le candidat mettra à disposition les procédures d'upgrade.

6.3. Calibrage annuel

Au minima un calibrage annuel par matériel doit être effectué par le titulaire pendant la durée du marché.

6.3.1. Les modalités et le délai de prévenance de l'Administration.

L'annexe 1 « DGFIP-DGS-2400034_AN1_ Parc DSX-5000 » du présent CCTP établit la liste précise des matériels qui doivent faire l'objet d'un calibrage annuel.

Dans un délai de quinze (15) jours ouvrés avant la date anniversaire du dernier calibrage de chaque certificateur de câblage, le titulaire contacte le service utilisateur afin mettre en place l'envoi du matériel.

6.3.2. Les modalités d'envoi et de retour des matériels calibrés.

Le titulaire prend à sa charge et à ses frais les opérations pour récupérer et retourner le matériel à calibrer au service utilisateur.

Ainsi le titulaire transmet au service utilisateur un bon d'enlèvement et une étiquette pour les batteries au lithium laquelle se présente avec un fond blanc avec des bords hachurés rouges, indiquant un danger.

Le service utilisateur colle le bon d'enlèvement et l'étiquette fournis sur le carton d'origine du matériel.

Le transporteur, choisi par le titulaire, procède à l'enlèvement du colis à la date et à l'adresse convenues avec le service utilisateur.

6.3.3. La durée d'indisponibilité maximale du matériel.

La durée d'indisponibilité maximale du matériel dans le cadre du calibrage annuel ne peut excéder huit (8) jours ouvrés.

Le non-respect de ce délai donne lieu à l'application d'une pénalité prévue dans l'article 16.1.3 du CCAP.

6.3.4. Les opérations de calibrage prévues.

Une opération annuelle de calibration de l'ensemble des certificateurs est prévue.

Le titulaire prend en charge la gestion le calendrier concernant l'opération annuelle.

Il prend contact avec les différents services utilisateurs dans le délai précisé à l'article 6.3.1 du présent CCTP et définit avec eux les modalités pratiques de transmission et de retour des équipements.

Le calendrier sera transmis pour information à DGS et à la MSNRL ainsi que le compte-rendu de l'opération lorsqu'elle sera terminée.

6.4. Le transport et la livraison des matériels

La prestation de transport des matériels retournés par le titulaire après leur réparation et des matériels de prêt sur les sites précisés par l'Administration (ou dans un local spécifique) ou après leur calibrage périodique est incluse dans le prix de la maintenance.

Cela inclut la livraison vers des sites disposant d'une procédure de livraison spécifique (nécessitant, par exemple, une demande d'autorisation).

Le titulaire reste responsable du matériel qu'il expédie à la DGFIP qu'il s'agisse :

- d'un matériel de prêt ;
- d'un matériel ayant subi un calibrage chez le titulaire ;
- d'un matériel revenant de réparation.

Le renvoi au titulaire des matériels de prêt ou l'envoi des matériels à réparer est à la charge du titulaire.

Le titulaire transmet au service utilisateur un bon d'enlèvement et une étiquette pour les batteries au lithium laquelle se présente avec un fond blanc avec des bords hachurés rouges, indiquant un danger.

6.5. Les services d'assistance

Les incidents sont signalés sur site web « extranet » .

Chaque déclaration d'incident donne lieu à l'ouverture d'un ticket unique d'incident.

Une information écrite d'ouverture d'incident est transmise au correspondant désigné par l'Administration décrivant la date et l'heure de signalisation, référence, description sommaire de l'incident.

Les échanges se font exclusivement en langue française.

L'accès à cet extranet doit être illimité, sécurisé par identifiant (login) et mot de passe individuels (associés à une personne ou à une fonction). Il offre:

- ♦ l'accès à une base de données :
 - ✓ l'extranet permet le suivi de tickets d'incident (au titre de la maintenance),
 - ✓ l'extranet conserve l'intégralité des tickets d'incident et échanges afférents,

- ✓ cette base d'incidents peut être consultée (lecture, recherche) que ce soit pour des tickets clos ou en cours,
- ♦ la gestion du marché et du parc de matériels maintenus :
 - ✓ inventaire des équipements du marché de maintenance,
 - ✓ suivi des livraisons,
 - ✓ suivi des calibrages.

Le titulaire doit proposer à la MSNRL lorsqu'elles sont disponibles les mises à jour des firmwares et des logiciels d'exploitation.

Dans tous les cas, les personnes habilitées à utiliser cet extranet seront désignées par l'Administration après notification du marché. La gestion des identifiants et mots de passe individuels est à la charge du titulaire.

Le nombre d'utilisateurs du site web extranet est estimé à quarante (40) à la date de rédaction du présent CCTP.

L'indisponibilité du service d'assistance du site web donne lieu à l'application d'une pénalité prévue dans l'article 16.2 du CCAP.

7. Lieu d'exécution des prestations

Le lieu d'exécution des prestations est sur le site du titulaire.

8. Restitutions et statistiques

Pour permettre à l'Administration d'avoir une visibilité sur le volume des incidents et les problématiques évoquées, le titulaire fournit des états statistiques et un bilan d'activité annuellement.

Le titulaire s'engage à vérifier l'exactitude des données transmises ainsi que leur lisibilité.

Les modèles de restitutions sont définis conjointement entre l'Administration et le titulaire lors de la réunion de lancement.

Les états statistiques et le bilan d'activité reprennent, sur l'année civile et sous format dématérialisé (tableur et *.pdf*), l'ensemble des incidents mentionnés dans les rapports trimestriels, enrichis d'une analyse qualitative des données (sur les problématiques rencontrées, l'évolution de l'activité, etc.).

Il est accompagné d'un bilan des actions menées en matière environnementale.

Ils sont présentés par le titulaire lors d'une réunion annuelle organisée par l'Administration dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la date anniversaire de la notification du marché.

9. Les modalités d'exécution du marché

9.1. Comitologie

Les réunions se déroulent par téléphone ou en visioconférence.

9.1.1. La réunion de lancement

Une réunion de lancement a lieu dès la notification du marché avec les interlocuteurs de l'Administration.

L'Administration et le titulaire décident conjointement notamment des éléments suivants :

- les modalités précises de mise en place des calibrages ;
- les modèles de restitutions statistiques annuelles.

Au cours de cette réunion le titulaire doit désigner ou confirmer l'interlocuteur unique responsable du suivi administratif du marché.

9.1.2. La réunion de suivi et de bilan annuelle

Il est prévu a minima une réunion annuelle au cours de laquelle le titulaire présente :

- un bilan d'activité sur l'année écoulée afin d'évoquer le nombre et la qualité des prestations rendues par le titulaire ;
- un bilan synthétique des actions menées en matière environnementale ;
- et tout autre sujet relatif à l'exécution du marché.

9.2. Engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à exécuter le présent marché avec diligence et à consacrer les moyens humains et matériels nécessaires à sa bonne exécution sur la durée totale du marché, reconduction comprise, notamment :

- en mettant en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de garantir la bonne réalisation des prestations visées par le présent cahier des charges dès la date de démarrage, et dans le calendrier prévu ;
- en informant en temps réel l'Administration des éventuels dysfonctionnements constatés et de toute difficulté rencontrée ;
- et en assurant un rôle de conseil, de recommandation et d'alerte auprès de l'Administration.

10. Gestion des incidents en cours de marché

Tout dysfonctionnement en cours de marché constaté par les services de la DGFIP fait l'objet d'une alerte auprès du titulaire par courriel.

De même, le titulaire adresse immédiatement un courriel d'alerte à l'adresse indiquée signalant tout élément qui lui paraîtrait de nature à compromettre la bonne exécution du marché, notamment tout dysfonctionnement technique ou administratif, tel que l'indisponibilité de son personnel.