Une image contenant Graphique, art, conception

Description générée automatiquement avec une confiance moyenne

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD CADRE A BON DE COMMANDE DE FOURNITURES

DE LOGICIELS DE SYSTEME DE COURRIER ELECTRONIQUE, DE COLLABORATION ET DES PRESTATIONS DE SERVICES ASSOCIEES

CCIC/DG/2025.001

CHAMBRE DE COMMERCE ET D’INDUSTRIE

DE CORSE

Sommaire

[1 Introduction 3](#_Toc189132483)

[1.1 Objet de l’accord-cadre 3](#_Toc189132484)

[1.2 Objet du présent document 3](#_Toc189132485)

[1.3 Forme de l’accord-cadre passé à l'issue de la présente consultation 3](#_Toc189132486)

[1.4 Nomenclature Communautaire 3](#_Toc189132487)

[1.5 Durée du l’accord-cadre 3](#_Toc189132488)

[2 Présentation du système existant 3](#_Toc189132489)

[2.1 Synoptique SI COLLAB 4](#_Toc189132490)

[2.2 Licences et abonnements en cours 5](#_Toc189132491)

[3 Maintenance 5](#_Toc189132492)

[3.1 Maintenance corrective 5](#_Toc189132493)

[3.2 Maintenance préventive 6](#_Toc189132494)

[4 Prestations attendues 6](#_Toc189132495)

[4.1 Service client, devis/commande 6](#_Toc189132496)

[4.2 Évolutions 7](#_Toc189132497)

[4.3 Livraisons 7](#_Toc189132498)

[4.4 Documentation 7](#_Toc189132499)

[4.5 Informations sur les logiciels et leurs prix 7](#_Toc189132500)

[4.6 Les prestations associées 7](#_Toc189132501)

[4.7 Evolution du SI Messagerie/Collaboration 7](#_Toc189132502)

[4.8 Compétence attendue 8](#_Toc189132503)

[5 Description de l'offre 8](#_Toc189132504)

[6 Critères de jugement de offres 8](#_Toc189132505)

# Introduction

## Objet de l’accord-cadre

La présente consultation a pour objet la fourniture de logiciels, licences et abonnements de système de courriers électroniques et collaborations pour la CCI de Corse ainsi que les prestations associées.

Par prestations associées nous entendons :

* Les prestations d’installation.
* Les prestations de formation.
* Les prestations de développement applicatif.
* Les prestations de paramétrage et d’évolution des systèmes existants.
* L’assistance et le conseil à la mise en œuvre de projet de la CCI de Corse.

# Présentation du système existant

Le SI Collaboration est constitué autour d'une plateforme HCL DOMINO et connections.

Il se compose de six serveurs virtualisés, sous un environnement VMware, avec des OS Windows server 2022 et 2019.

Décomposé comme suit :

* Deux serveur Domino. Un sur le site de Bastia, un sur le site d’Ajaccio
* Un serveur traveler.
* Un serveur Connection.
* Un serveur DB2
* Un serveur DOC

Outre les éléments nécessaires à la messagerie et à la collaboration, différentes applications et services sont activés sur le serveur domino.

* Base de réservation de ressources (native domino).
* Application de dématérialisation et distribution des courriers entrant/sortant de la CCI de Corse.
* Application de dématérialisation des postes à pourvoir de la CCI de Corse.
* Application de mouvement des collaborateurs (HCL domino leap)
* Application de gestion des signatures personnel de l'ensemble des Boites mail de la CCI de Corse.

Les candidats devront maitriser les langages de programmation de l’environnement HCL DOMINO (xPages,Bootstrap…) afin d'assurer les éventuelles évolutions et la maintenance de ces applications.

Ils fourniront dans leur offre les pièces justificatives de la maitrise de ces langages.

## Synoptique SI COLLAB

Une image contenant texte, capture d’écran, diagramme, Parallèle

Description générée automatiquement

## Licences et abonnements en cours

|  |  |
| --- | --- |
| Licences/abonnements | |
| 900 | HCL Connections Docs, 12 Month S&S Renewal, Authorized User |
| 900 | HCL Connections, 12 Month S&S Renewal, Authorized User |
| 900 | HCL Domino Collaboration, S&S Renewal, Authorized User |
| 900 | HCL Domino Leap, 12 Month Term License & S&S, User |
| 100 | HCL Connections Docs, 1 Month Term License & S&S, Authorized User |

# Maintenance

Le titulaire s’engage à maintenir l’ensemble des équipements / logiciels listés au §2 et à venir. Il précisera le niveau de compétences (références, certifications) pour chacun des éléments.

Afin d'accomplir au mieux sa mission le titulaire doit avoir une connaissance complète de l'architecture et des équipements constitué autour du SI messagerie /collaboration de la CCI de Bastia aussi il devra constituer un dossier "Client CCI de Corse" recensant l'ensemble des équipements software, le niveau de version et le type de configurations en service. Ce document devra être tenu à jour sur la durée du marché et partagé avec la DSI.

Le titulaire indiquera les conditions de constitution de ce dossier.

## Maintenance corrective

L’objectif de la maintenance corrective est d’assurer le retour à un fonctionnement normal de l’infrastructure à la suite d'un incident, quel qu’en soit la nature ou la cause.

L’exploitation et l’administration des matériels et logiciels est assurées par la DSI. En cas de dysfonctionnement, l’équipe technique de la DSI réalise un premier diagnostic et déclenche l’ouverture d’un ticket d’incident vers le titulaire.

Le titulaire doit mettre à la disposition de la CCI de Corse un accès prioritaire à son Centre Support Client.

Il détaillera dans son offre les modalités d’ouverture d’un ticket d’incident.

La plage horaire d’ouverture standard d’un incident est du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30.

La maintenance corrective doit garantir la prise en charge de l’incident dans l'heure suivant sa création. Les anomalies seront classées de la manière suivante :

* Anomalie bloquante : toute anomalie susceptible de remettre en cause l’intégrité des données, ou d’interrompre le processus de traitement des données, ou de conduire à un résultat inexploitable et non conforme.
* Anomalie majeure : toute anomalie susceptible de conduire à un défaut de fonctionnement technique autre qu’une interruption du processus de traitement des données ou de conduire à un résultat non conforme ;
* Anomalie mineure : toute anomalie qui ne peut pas être considérée comme bloquante ou majeure.

L’intervention du titulaire se fera à distance ou sur site. En cas d’impossibilité de réparer rapidement le composant défaillant, une solution de contournement sera proposée à la DSI. En cas d’accord, cette solution sera mise en œuvre par le titulaire, avant la remise en état définitive. La remise en état définitive ne devra pas excéder 5 jours ouvrés.

La prise en charge d’un incident par le titulaire ne sera clôturée qu’au moment où le rétablissement du service sera confirmé par la DSI.

Toute intervention donnera lieu à un rapport d’intervention détaillé précisant, la nature de la panne, la cause probable et la liste des actions correctives menées. Le rapport indiquera également des préconisations pour que l’occurrence de l’incident diminue. Ce rapport d’intervention sera envoyé à la DSI au format électronique dans un délai maximum de 2 jours ouvrés après la clôture de l’incident.

Si nécessaire, en fonction de la gravité de l’incident et à la demande de la DSI, il pourra être demandé au titulaire de présenter et d’expliquer le rapport d’incident.

Les délais de traitement maximum demandés sont les suivants :

* Anomalie bloquante : GTR 8Heures
* Anomalie Majeure : GTR 16 Heures
* Anomalie Mineure : GTR 24 Heures

## Maintenance préventive

On désigne par maintenance préventive le contrôle du bon état de fonctionnement, le contrôle des configurations et des versions, l’analyse des journaux d’événements, la mise à niveau, la mise à jour ou le remplacement d'un élément matériel ou logiciel avant que celui-ci n'entraîne une avarie.

Dans le cadre de la maintenance préventive le titulaire assurera a minima une visite annuelle de toute l’installation et de sa configuration. La mise à jour des composants de l’infrastructure sera réalisée à l’occasion de cette visite annuelle.

Les prestations de maintenance préventive donneront lieu à un compte rendu à fournir à la CCI de CORSE dans un délai de 2 jours. Le compte rendu détaillera les actions menées, l’état des lieux du composant ainsi que les préconisations.

La mise en application des préconisations pourra faire l’objet d’une prestation confiée au titulaire dans le cadre de l’évolution de l’infrastructure.

Sur chaque prestation de maintenance préventive, un transfert de compétences sera assuré par le titulaire, sans surcoût tarifaire.

Dans le cadre de sa réponse, le candidat détaillera le coût forfaitaire annuel ou sur la durée du marché de la maintenance préventive.

# Prestations attendues

## Service client, devis/commande

Le service commercial devra être accessible du lundi au vendredi aux heures ouvrables. Les demandes de devis se feront exclusivement par la DSI.

Les candidats sont invités à préciser s'ils disposent d'un site Web permettant de réaliser des devis et commander en ligne. Les modalités d'accès et d'utilisation de ces ressources éventuelles devront être détaillées, de même que tous les services d'accompagnement qui pourraient être inclus gratuitement ou non dans l'offre.

Les devis devront comporter la description, le prix public et le prix remisé, la durée de validité de l’offre, la garantie et le délai de livraison.

## Évolutions

Compte tenu du caractère très évolutif des technologies informatiques, les logiciels ou licences proposés par le titulaire seront remplacés, sur la durée du marché, par des logiciels ou licences réputés équivalents ou supérieurs en termes de positionnement dans la gamme du ou des éditeurs.

## Livraisons

Les livraisons auront lieu sur le site central de la CCI de Bastia, 1 rue Adolphe Landry, Hôtel Consulaire 20293 Bastia, a la Direction Système d’Information.

Les délais de livraison doivent impérativement être respectés sous peine de pénaliser le bon fonctionnement de la CCI. Dans le cas de non-respect des délais contractualisés, des pénalités pour retard, seront appliquées.

## Documentation

Toutes les documentations des logiciels devront être fournies lors de la livraison. Ces documentations expliqueront l'installation, l'utilisation des éléments, ainsi qu'un guide de dépannage.

Elles devront être rédigées en français et porter sur l'ensemble des fonctionnalités des produits et de leurs éventuelles options.

## Informations sur les logiciels et leurs prix

Les candidats produiront une liste de logiciels conformes aux configurations types définies dans le chapitre 2 du présent CCTP. Ils indiqueront pour chaque logiciel et ses options les prix unitaires publics et remisés.

Les candidats proposeront un taux minimum de remise sur les prix de son catalogue. Ils sont invités à y faire figurer les éventuelles applications, déjà développées par leur société, fonctionnant sous un environnement Domino et pouvant être adaptées à la CCI de Corse.

## Les prestations associées

Pour chaque type de prestations le candidat devra indiquer les coûts à la journée d’intervention en fonction des profils des intervenants

* Prestations d’installation
* Prestations de formation
* Prestations de paramétrage et d’évolution
* Prestations de développement applicatif sous domino.

## Evolution du SI Messagerie/Collaboration

La CCI de Corse souhaite faire évoluer son système de collaboration, à titre d’exemple, voici le type de projet qu’elle pourrait mettre en œuvre :

* Développement d'application de dématérialisation avec workflow de validation.
* Migration d'infrastructure de collaboration On-Premises / cloud.

## Compétence attendue

Le candidat devra remplir le tableau des domaines de compétence, fourni en annexe 2, en fonction de son niveau d'expertise. Il devra également fournir une fiche détaillée pour chaque profil proposé dans cette annexe.

Il est essentiel de maîtriser tous les langages de programmation nécessaires à la création, au maintien et à l'évolution de l'ensemble des applications présentes sur notre système d'information de collaboration.

Ces experts devront être capables d'intégrer et de maintenir ces solutions dans les modes suivants :

* On-Premises
* Hybride
* Cloud

# Description de l'offre

Les candidats devront, dans leur offre fournir un mémoire ou une synthèse technique contenant a minima les points ci-dessous :

* Une Présentation de la société et des éventuels sous-traitants en mettant en évidence les éléments suivants :
* Localisation du siège et agences.
* Type de structure et capital.
* Chiffres d'affaires du dernier exercice (part concernant le CCTP).
* Les effectifs.
* Catalogue des différents logiciels ou système lié à la collaboration avec un taux minimum de remise.
* Catalogue des applications développées par le candidat, pouvant être adaptées à la CCI de Corse.
* Pièces justificatives des niveaux de compétence et de certification de tous les profils recensés en annexe 2.
* Fournir un Descriptif précis, des modalités d'exécution des services de maintenance et d'assistance corrective et préventive.
* Les références des sites installés, considérer semblable à celui de la CCI de Corse, et les coordonnées d'un référents techniques.
* Compléter les demandes d'information formulées dans les annexes du CCTP

Toutes pièces manquantes ou incomplètes entraineront l’irrecevabilité de l'offre.

# Critères de jugement des offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères ci-dessous :

* **Le prix : 40%**

Afin de comparer les offres sur le critère du prix, nous simulerons pour tous les candidats une commande (DQE - Détail Quantitatif Estimatif)

. Les prix seront alors comparés par article et pour le total de la commande fictive ainsi faite et après application des remises éventuellement proposées.

* **La Valeur technique de la proposition : 60%**

Sera apprécié à l’aune de

1. Nombre d’experts mis à disposition et maitrise des compétences énoncés au § 4.8 et annexe 2 leur niveau d’expertise et de certification
2. Modalités d’exécution de la maintenance.
3. Catalogue d'applications déjà développer par le candidat pouvant être adaptées à la CCI.

ANNEXES

ANNEXE 1

|  |  |
| --- | --- |
| SERVICE CLIENT, DEVIS, COMMANDES | |
| Modalité de réalisation des devis |  |
| Modalité de réalisation des commandes |  |
| Plages horaires du support technique |  |
| Numéro d’appel et adresse courriel |  |
| Nombre de personnes affectées au support téléphonique |  |
| Délai d'intervention |  |

ANNEXE 2

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau d'expertise | Code Niveau d’expertise |
| Technicien | A |
| Développeur | B |
| Concepteur | C |
| Expert Certifié sur le domaine | D |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Domaine de compétence et d'expertise | Niveau d'expertise | Nombre de personnes |
| HCL Domino / Notes |  |  |
| HCL Traveler |  |  |
| HCL Sametime |  |  |
| Maas360 |  |  |
| HCL Verse |  |  |
| HCL Connections |  |  |
| HCL DOMINO Leap |  |  |
| HCL Volt MX |  |  |
| DB2 |  |  |
| Tivoli |  |  |

ANNEXE 3

Une image contenant texte, capture d’écran, diagramme, Parallèle

Description générée automatiquement