



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

MAINTENANCE DES SYSTEMES ET EQUIPEMENTS DE TELEPHONIE (PABX)

REFERENCE N°25OCC01L

Chambre de Commerce et d'Industrie Région Occitanie
CCI Occitanie
5 Rue DIEUDONNE COSTES
31700 BLAGNAC

SOMMAIRE

SITES CONCERNES.....	3
1.Contexte	4
2.Architecture du reseau telephonie REGIONNAL	4
3 AUTRES EQUIPEMENTS NON RATACHES AU système REGIONAL	5
4.Objet de la consultation	5
5.Obligations du prestataire	5
6.CONTENU DES prestations	5
7.Procédures d'intervention - Délais d'interventions –Indisponibilité –GTR	7
8.Services associés.....	8
9.Prestations complémentaires :	9
10.Maintenance ou remplacement des terminaux téléphoniques	9
11.Inventaire du matériel.....	10
12.Livraison.....	10
13.Garantie des équipements :	11
14.Date de prise d'effet :	11

SITES CONCERNES

CCI Région OCCITANIE	Site de Blagnac 5, rue Dieudonné Costes – 31700 BLAGNAC T. 05 62 74 20 00 www.occitanie.cci.fr
	Site de Pérols 99, Impasse Adam Smith -34470 PEROLS Cedex T. 04 67 13 68 00 www.occitanie.cci.fr
CCI ARIÈGE	21, Cours Gabriel Fauré- BP 30011 - 09001 FOIX CEDEX 05 61 02 03 04 www.ariège.cci.fr
CCI AUDE	3, Boulevard Camille Pelletan- CS 30011 - 11890 CARCASSONNE Cedex 04 68 10 36 00 www.aude.cci.fr
CCI AVEYRON	17, rue Aristide Briand - BP 3349 - 12033 RODEZ CEDEX 9 05 65 77 77 00 www.aveyron.cci.fr
CCI GARD	ZAC esplanade SUD - 793 chemin Mas de Vignolles 30 900 Nîmes Tel : 04 66 879 879 www.gard.cci.fr
CCI TOULOUSE - HAUTES GARONNE	2, rue d'Alsace-Lorraine- BP 10202 - 31002 TOULOUSE CEDEX 6 05 61 33 65 00 www.toulouse.cci.fr
CCI GERS	Place Jean David - BP 181- 32004 AUCH CEDEX 05 62 61 62 61 www.gers.cci.fr
CCI HERAULT	Zone aéroportuaire Montpellier Méditerranée- CS 90066- 34137 MAUGUIO CEDEX 04 99 51 52 00 www.herault.cci.fr
CCI LOT	107, quai Cavaignac - BP 79 - 46002 CAHORS CEDEX 05 65 20 35 01 www.lot.cci.fr
CCI LOZERE	16, boulevard Soubeyran - BP 81-48002 MENDE CEDEX 04 66 49 00 33 www.lozere.cci.fr
CCI HAUTES-PYRENEES	Boulevard Kennedy-1 rue des Evadés-BP 350-65003 TARBES CEDEX 05 62 51 88 88 www.tarbes.cci.fr
CCI PYRENEES ORIENTALES	Quai de-Lattre-de-Tassigny-BP 10941-66020 PERPIGNAN CEDEX 04 68 35 66 33 www.perpignan.cci.fr
CCI DU TARN	Maison de l'Economie-1 avenue Hoche-81012 ALBI CEDEX 9 05 67 46 60 00 www.tarn.cci.fr
CCI TARN ET GARONNE	53-61, Avenue Léon Gambetta-CS 80527-82065 MONTAUBAN CEDEX 05 63 22 26 26 www.montauban.cci.fr

1.CONTEXTE

L'ensemble du Système d'Information (SI) des CCI d'Occitanie est hébergé et infogéré par la Société Free Pro qui assure aussi les liaisons entre les sites des CCI d'Occitanie et ses datacenters.

La CCI Occitanie a fait le choix d'une solution ALCATEL-LUCENT.

Le PABX principal est virtualisé dans le DATACENTER. Il en est de même pour l'outil d'administration Omni Vista 8770.

Les sites de l'Aveyron ne fait actuellement pas parti du serveur régional.

2.ARCHITECTURE DU RESEAU TELEPHONIE REGIONAL

Cette architecture dénommée « réseau téléphonique régional » a pour objectif de rattacher tous les sites de la CCI Occitanie.

Progressivement tous les sites dépendront de la plateforme téléphonique régionale.

Actuellement seul le site de l'Aveyron est autonome et n'est pas rattaché au réseau Régional.

Les sites des Hautes-Pyrénées et du Tarn et Garonne sont en cours de rattachement.

L'enjeu, de la mutualisation des systèmes de téléphonies fixes et de leur maintenance sont :

[L'efficience du système, La réduction des coûts et la maitrise des budgets](#)

Le PABX pilote à ce jour les sites suivants :

CCI OCCITANIE Hôtel consulaire Blagnac (Media Gateway + Postes IP)

CCI OCCITANIE établissement de Pérols (Media Gateway + Postes IP)

CCI ARIEGE Hôtel consulaire Foix (Media Gateway + Postes IP)

CCI AUDE Hôtel consulaire Carcassonne (Media Gateway + Postes IP)

CCI AUDE établissement de Narbonne (Media Gateway + Postes IP)

CCI AUDE établissement de Lézignan Corbières (Postes IP)

CCI AUDE établissement de Castelnaudary (Postes IP)

CCI GARD Hôtel consulaire Nîmes (Media Gateway + Postes IP)

Lycée Campus CCI GARD Nîmes (Postes IP)

CCI GARD Parc Expo Nîmes (Postes IP)

CCI GARD établissement d'Alès (Postes IP)

CCI GARD Relais du Vigan (Postes IP)

CCI GARD Relais de Bagnols-sur-Cèze (Postes IP)

CCI GERS Hôtel consulaire Auch (Media Gateway + Postes IP)

CCI HAUTE-GARONNE Hôtel consulaire Toulouse (Postes IP)

CCI HAUTE-GARONNE établissement Saint-Gaudens (Postes IP)

CCI HERAULT Hôtel Consulaire Mauguio (Media Gateway + Postes IP)

CCI HERAULT établissement de Saint Côme Montpellier (Postes IP)

CCI HERAULT établissement de Béziers Chiclana (Media Gateway + Postes IP)

CCI HERAULT établissement de Béziers centre-ville (Postes IP)

CCI HERAULT Parc Expo de Béziers (Postes IP)

CCI HERAULT établissement de Sète (Postes IP)

CCI HERAULT établissement de Lunel (Postes IP)

CCI LOT Hôtel consulaire Cahors (Media Gateway + Postes IP)

CCI LOT établissement de Cambes (Postes IP)

CCI LOZERE Hôtel consulaire Mende (Media Gateway + Postes IP)

CCI PYRENEES-ORIENTALES Hôtel consulaire Perpignan (Media Gateway + Postes IP)
CCI PYRENEES-ORIENTALES établissement de Céret (Postes IP)
CCI PYRENEES-ORIENTALES établissement de Prades (Postes IP)
CCI PYRENEES-ORIENTALES établissement de Saillagouse (Postes IP)
CCI TARN hôtel consulaire Albi (Media Gateway + Postes IP)
CCI TARN établissement de Castres (Postes IP)
CCI TARN établissement de Mazamet (Postes IP)

Sites en cours de modification qui seront rattachés au PABX Région dans l'année :

CCI HAUTES-PYRENEES Hôtel consulaire Tarbes (Media Gateway + Postes IP)
CCI TARN-ET-GARONNE Hôtel consulaire Montauban (Postes IP)

3 AUTRES EQUIPEMENTS NON RATTACHES AU SYSTEME REGIONAL

Le PABX de l'Aveyron ALCATEL non actuellement rattaché au réseau téléphonique régional : OXE dupliqué (2 CPU) composé de deux alvéoles et d'un châssis 48V sur le site de Rodez, une alvéole sur le site de Millau. L'ensemble des téléphones sont de type IP.

Ce site étudie actuellement les possibilités de migration vers le PABX régional.

4.OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent Cahier des charges techniques particulières (CCTP) concerne la maintenance des systèmes et équipements de téléphonie. Il a pour objet de définir les conditions techniques de maintenance. Il inclut les prestations de maintenance préventive, corrective, et évolutive, ainsi que les garanties et responsabilités du titulaire.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure des besoins par l'émission de bons de commande du pouvoir adjudicateur.

5.OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le titulaire sera **impérativement agréé niveau Expert** par le constructeur pour tous les matériels référencés dans l'inventaire :

- PABX régional de marque « ALCATEL »
- PABX de l'Aveyron ALCATEL non actuellement rattachée au réseau téléphonique régional.

6.CONTENU DES PRESTATIONS

POUR LE PABX REGIONAL :

La maintenance préventive et corrective du PABX virtuel.

La maintenance préventive et corrective des media Gateway.

La mise à jour des logiciels (Majeur et Mineur)

POUR LA CCI AVEYRON :

La maintenance préventive et corrective du PABX de la CCI Aveyron.

La maintenance préventive et corrective des media Gateway des sites de l'Aveyron.

La mise à jour des logiciels de l'Aveyron (Majeur et Mineur)

A noter les mises à jour mineures sont incluses de base à la maintenance

SOCLE COMMUN A TOUS LES SITES :

La gestion des incidents et des demandes de support.

La fourniture de rapports périodiques sur l'état du système ou seront identifier les améliorations possibles.

Formation du personnel technique sur les nouvelles fonctionnalités et les meilleures pratiques de maintenance.

Ces opérations ne devront pas avoir pour conséquence de perturber le fonctionnement des installations.

Le planning prévisionnel et le détail des prestations de maintenance préventive seront remis par le titulaire dans le cadre de son offre.

LA PRESTATION DE MAINTENANCE PREVENTIVE INCLURA IMPERATIVEMENT LES ELEMENTS LISTES CI-DESSOUS :

- ✓ Vérification du fonctionnement
 - Mises à Jour Logicielles (Majeur et Mineur)
 - Planification et exécution des mises à jour en dehors des heures de pointe pour minimiser les perturbations.
 - Tests des mises à jour dans un environnement de simulation avant déploiement en production.
- ✓ Mises à Jour Matérielles (en cas de matériels « Physiques » uniquement)
 - Remplacement des composants matériels obsolètes ou défectueux selon un calendrier prédéfini.
 - Le remplacement des pièces d'usure communes nécessaires.
 - Assurance de la compatibilité des nouveaux équipements avec le système existant.
- ✓ Contrôles de Sécurité
 - La sauvegarde des paramètres et des configurations
 - Test de restauration des données sauvegardées
 - Mise en place de mesures pour protéger contre les intrusions et perturbations volontaires.
 - Mise à jour régulière des mots de passe et procédures d'accès.
- ✓ Outils de Surveillance :
 - Utilisation d'outils pour détecter les activités suspectes et tentatives d'intrusion.
 - Réalisation d'audits périodiques pour identifier et corriger les vulnérabilités.

Les candidats préciseront les pièces détachées et les interventions n'entrant pas dans le montant forfaitaire de la maintenance préventive.

AU TITRE DE LA MAINTENANCE CORRECTIVE (en cas de matériels « Physiques » uniquement), le titulaire assurera les prestations nécessitées par l'usure normale du matériel placé dans des conditions d'usage conformes aux prescriptions et notices techniques.

Il interviendra, pour diagnostiquer et corriger dans les plus brefs délais toute anomalie dans le fonctionnement du système, qu'elle qu'en soit la cause, soit par intervention sur site ou par télémaintenance.

Ces actions de maintenance comprennent généralement :

- ✓ Les reconfigurations,
- ✓ La réinstallation et la résolution des défaillances logicielles des systèmes
- ✓ Le diagnostic et le remplacement des éléments matériels (PABX -équipements réseaux...etc.),
- ✓ Les interventions correctives annexes (messagerie vocale, anomalies sur configuration de postes, ...)

- ✓ Les relations avec les opérateurs de téléphonie et réseaux en cas de dysfonctionnement des accès

En fonction de l'origine de la panne ou du dysfonctionnement, et de la nature de l'équipement concerné, le titulaire procédera :

- ✓ Soit à un échange standard de matériel
- ✓ Soit à la réparation de ce matériel
- ✓ Soit à la modification corrective des paramètres de configuration

Avant toute intervention de maintenance corrective, le titulaire veillera à effectuer une sauvegarde des données.

DOCUMENTATION ET FORMATION :

- ✓ Mise à Jour :
 - Maintien d'une documentation à jour des configurations, procédures de maintenance et interventions.
 - Fourniture de guides d'utilisation et de dépannage pour les utilisateurs finaux.
- ✓ Formation
 - Formation régulière du personnel technique sur les nouvelles technologies et meilleures pratiques.
 - Organisation de sessions de formation pour les utilisateurs finaux.

7.PROCEDURES D'INTERVENTION - DELAIS D'INTERVENTIONS –INDISPONIBILITE –GTR

La période d'intervention, s'étend du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés ou non-ouvrés, de 8h à 12h et de 14h à 18h.

La durée des interventions de maintenance devra être aussi réduite que possible et les interventions devront être effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement des services

Le Titulaire s'engage à respecter les délais maximaux suivants de remise en état de fonctionnement

- **4 heures ouvrées pour les incidents majeurs (bloquants)**
- **2 jours soit J + 1 jour ouvré pour les incidents mineurs (non bloquants)**

INTERVENTIONS D'URGENCE

Les délais exigés pour l'établissement du diagnostic d'un incident ou anomalie bloquante sont de 2 heures ouvrées maximum à compter de sa déclaration le temps de rétablissement étant de 4 heures.

•Réponse immédiate à toute panne ou dysfonctionnement majeur pour minimiser les interruptions de service.

•Diagnostic et réparation des problèmes de connectivité ou de performance.

Les incidents ou anomalies majeurs ont un caractère bloquant pour le bon fonctionnement du service. Entrent dans cette catégorie :

- Indisponibilité supérieure ou égale à 50 % des équipements réseau (hors opérateurs public) due à l'équipement de l'installation téléphonique
- L'indisponibilité supérieure ou égale à 50% des postes téléphoniques ;
- Incident sur poste opérateur standard,
- L'amputation de la moitié du nombre maximum de communications simultanément possibles avec le réseau de l'opérateur

Cette liste est non exhaustive.

Dans le cas où le matériel ne peut être réparé sur site, le titulaire met en place le matériel permettant d'assurer la continuité du service dans un délai de rétablissement de quatre heures.

TOUT INCIDENT NON BLOQUANT ne figurant-pas parmi les incidents majeurs répertoriés ci-dessus sera considéré comme un incident mineur.

Entrent dans cette catégorie :

- Indisponibilité inférieure à 50 % des équipements réseau (hors opérateurs public) due à un équipement de l'installation téléphonique
- Incident sur l'équipement d'un ou plusieurs terminaux ;
- Incident sur les équipements périphériques (gestion, messagerie, SVI...)

Les délais exigés pour le rétablissement d'un incident ou anomalie mineur sont de J + 1, soit 2 jours ouvrés à compter de la déclaration.

En cas d'accumulation de certaines dégradations mineures pouvant rendre le service attendu inopérant, celles-ci pourront être classifiées en « incident majeur ».

Les délais d'immobilisation maximale des équipements sont calculés à partir de la déclaration d'incident.

Tout dépassement de la Garantie de Temps de Rétablissement exprimée ci-dessus, pourra donner lieu à l'application par le Pouvoir Adjudicateur à des pénalités mentionnées à l'article 11 du CCAP.

En cas de litige sur l'origine du problème, il sera demandé au titulaire de justifier sa non-responsabilité.

LA GESTION DE LA GARANTIE des matériels existants sera reprise par le titulaire dans le cadre de sa prestation.

Cette garantie comprendra :

- Le remplacement des pièces défectueuses ;
- Les frais de main d'œuvre d'intervention nécessaire ;
- Les frais de déplacement ;
- Les prestations de télémaintenance, télégestion et télédiagnostic ;
- Une assistance technique en ligne dédiée (hot line de type Guichet Unique).

8.SERVICES ASSOCIES

Dans le cadre du présent marché, le titulaire pourra utiliser l'accès de télémaintenance (VPN + BASTION) mis à disposition par le Pouvoir Adjudicateur pour ses interventions distantes.

Le titulaire devra prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des réseaux téléphoniques et informatiques associés.

Il appliquera strictement les conditions de sécurité qu'il aura définies dans le rapport descriptif remis avec son offre.

Il informera immédiatement le Pouvoir Adjudicateur par écrit de toute modification relative à ces conditions de sécurité, étant entendu qu'une telle modification ne pourra avoir comme conséquence de garantir un niveau de sécurité inférieur à ce qui figurait dans l'offre du titulaire.

Il signalera immédiatement au Pouvoir Adjudicateur tout incident de sécurité sur ses équipements et réseaux utilisés pour la télémaintenance et la télégestion et n'utilisera plus ceux-ci dans le cadre de ces services jusqu'à résolution complète de l'incident.

Le candidat remettra au Pouvoir Adjudicateur un compte-rendu des actions effectuées, avec le suivi des paramétrages réalisés.

MISE EN LIGNE MUSIQUE D'ATTENTE

Le titulaire s'engage à mettre en ligne les fichiers audio (format mp3) fournis par le Pouvoir Adjudicateur pour les informations d'accueil et d'attente sous un délai de 48h après transmission. Ces modifications seront effectuées à la demande du correspondant Service Communication du Pouvoir Adjudicateur ou d'un correspondant technique.

SERVICE D'INFORMATION ET DE VEILLE TECHNOLOGIQUE

Le titulaire s'engage à fournir au Pouvoir Adjudicateur une information régulière tant concernant l'état des matériels que concernant l'état de la technologie dans le domaine.

Le titulaire devra notamment :

- Faire un point régulier sur les interventions de maintenance corrective effectuées et les éventuelles modifications qu'il conviendrait d'apporter à l'autocommutateur.
- Avertir de la conformité avec la législation ou réglementation en vigueur,
- Informer le Pouvoir Adjudicateur des évolutions technologiques en termes de matériels et de logiciels relatifs aux systèmes de téléphonie.
- Proposer des axes d'optimisation techniques et financières.

9.PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES :

Les prestations qui pourront être fournies par le titulaire dans le cadre du présent marché seront traitées sur le bordereau des prix unitaires du marché ou de façon exceptionnelle par référence au catalogue générale du fournisseur auquel s'appliquera le coefficient de l'entreprise indiqué au bordereau de prix.

Le titulaire pourra proposer un catalogue de matériels, logiciels et prestations.

Toutes les prestations devront faire l'objet d'un bon de commande.

Aucune prestation ou matériel ne faisant pas l'objet d'un bon de commande ne pourra être facturé.

10.MAINTENANCE OU REMPLACEMENT DES TERMINAUX TELEPHONIQUES

Le titulaire proposera dans le Bordereau des Prix Unitaires, la prestation de remplacement des postes déclarés défectueux en cours de marché avec une gamme de terminaux IP compatible avec le PABX en place sur le site concerné.

Ces postes seront pourvus de fonctionnalités au moins équivalentes aux postes remplacés et compatibles avec le système de téléphonie en place.

Cette prestation comportera deux niveaux de service à savoir :

- 1) Remplacement à l'identique avec du matériel reconditionné, comprenant l'envoi et la livraison, sur le site indiqué au bon de commande.
- 2) Remplacement à l'identique avec du matériel neuf et comprenant l'envoi et la livraison sur le site indiqué au bon de commande.

Les services techniques du Pouvoir Adjudicateur, assureront la mise en service.

ÉCHANGES STANDARD DE POSTES :

Cette prestation réalisée selon le tarif unitaire du BPU concerne uniquement l'échange standard des postes IP.

Le titulaire devra livrer un poste téléphonique complet, en parfait état de fonctionnement, avec cordon combiné et raccordement téléphonique ad hoc, de marque et de gamme équivalente au poste en panne.

Ce poste, neuf ou reconditionné, devra impérativement être de la même version « firmware » pour les postes IP/SIP.

Par défaut, il mettra à disposition un poste de gamme supérieure, compatible, pour respecter les délais d'intervention.

Les modalités pratiques sont de la responsabilité du titulaire.

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.

11. INVENTAIRE DU MATERIEL

La liste des matériels et logiciels à prendre en compte sont fournis dans le cadre de l'Annexe 1.

L'inventaire du matériel annexé au présent marché devra être mis à jour exhaustivement par le titulaire au cours du marché et transmis régulièrement au Service Informatique à des fins de validation.

La période de mise à jour sera déterminée conjointement avec le titulaire au démarrage du marché.

Conjointement, le titulaire remettra un état des dysfonctionnements intervenus au cours de la période, ainsi que la transmission des codes d'accès.

12. LIVRAISON

En complément des conditions spécifiées à l'article 20 du CCAG-TIC et de l'article 9.6 du CCAP, les délais de livraison, d'exécution des prestations ou d'installation sont celles précisées ci-dessous et au bon de commande (heures de livraison, facilités d'accès au site, récipiendaire du site...etc.)

L'ensemble des conditions auront été précisées avant émission du devis et joint à la commande.

Toute livraison égarée du fait du non-respect des indications au bon de commande sera à la charge entière du titulaire.

Les matériels et objet d'un même bon de commande sont livrés en une seule fois.

Le titulaire s'engage à livrer et à exécuter les prestations associées en une seule et même intervention et dans le respect des dates indiquées à la commande et/ou dans les délais préalablement validés avec le récipiendaire du site.

En cas de non-respect de ces délais le titulaire encourt sans mise en demeure préalable les pénalités fixées à l'article 11 du CCAP, sauf si les causes ne permettant pas de respecter les délais contractuels ne lui sont pas imputables.

Le titulaire avertit 24 heures à l'avance de la date et de l'heure de livraison.

Le titulaire fournit un bon de livraison détaillé qui doit comporter au minimum :

- La référence du marché
- La référence du bon de commande,
- L'identification du titulaire,
- L'identification des équipements livrés,
- La date
- Le lieu de livraison et s'il y a lieu la répartition du colis.

Le bon de livraison est contresigné par une personne habilitée.

Les réserves éventuelles sont portées sur le bordereau de livraison, ces réserves portent principalement sur le nombre et l'aspect extérieur des colis.

Le contrôle de conformité du contenu des colis peut être effectué ultérieurement. Un exemplaire du bordereau de livraison est remis en chacune des parties.

La livraison peut être refusée si les colis ne sont pas en parfait état.

La signature du bordereau de livraison ne vaut pas admission et ne saurait remplacer la procédure de vérification et d'admission prévue.

A la livraison, le titulaire fournit avec chaque équipement, et sans supplément de prix :

- Une notice en langue française permettant l'installation et la mise sous tension de l'équipement

- Une documentation, en langue française donnant la composition et les caractéristiques de l'équipement ainsi que sa procédure courant d'utilisation et d'entretien élémentaire.

Les risques afférents au transport et à la livraison des équipements sont à la charge du titulaire jusqu'au lieu de destination finale.

La livraison est effectuée à l'adresse et dans le local indiqué sur le bon de commande pendant les heures d'ouverture des locaux du site.

13.GARANTIE DES EQUIPEMENTS :

Les équipements devront être garantis pièce, mains d'œuvre et déplacement durant trois années en J+1.

Pendant la période de Garantie, et en cas de défectuosité, le titulaire s'engage à remettre en état ou à remplacer à ses frais le matériel altéré.

14.DATE DE PRISE D'EFFET :

Chaque site entrera dans le marché à la fin des contrats et/ou des garanties actuellement en cours sur ses équipements.

En cours de marché et en cas de modification du périmètre des installations (changement d'affectation des locaux, locaux supplémentaires, désaffectation, suppression d'équipements ...) il sera prévu automatiquement une période transitoire dont la durée sera égale au temps des modifications et les modalités de facturation durant cette période seront alors calculées au prorata de la période.

Le départ de cette période sera notifié par le Pouvoir Adjudicateur à l'entreprise titulaire du marché.

Le candidat (Raison Sociale et Nom du signataire) Date

Signature