



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

N° DE MARCHE : AO 25 SI 0007

MISE A DISPOSITION D'UN SERVICE DE RESEAU DE DONNEES ET DE TELEPHONIE ET PRESTATIONS ASSOCIEES POUR LES BESOINS DE FILIERIS

Filiéris est une marque déposée pour son offre de santé par la CANSSM

CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES

77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15

Sommaire

1. OBJET DE LA CONSULTATION	7
2. PRESENTATION DU GROUPE DE SANTE FILIERIS	8
2.1. Un groupe issu du Régime Minier	8
2.2. L'organisation	8
2.3. Quelques chiffres	8
2.4. Informatique Filieris.....	9
2.5. Reseaux Filieris	9
2.5.1. Schéma synoptique interconnexion	9
2.5.2. Schema synoptique de la telephonie	10
2.5.3. Schema synoptique appels malades.....	10
2.5.4. Schema synoptique messagerie	11
3. DESCRIPTION GENERALE DES SERVICES ATTENDUS	11
3.1. Présentation générale.....	11
3.2. Normes et standards.....	12
3.3. Langue	13
4. SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE DONNEES.....	13
4.1. infrastructures de télécommunications	13
4.1.1. Réseau de transport	13
4.1.2. Vlan	13
4.1.3. Classes de service	13
4.1.4. Garantie de temps de rétablissement.....	14
4.1.5. Taux de Disponibilité des lignes.....	14
4.1.6. Multi vrF (VIRTUAL ROUTING AND FORWARDING).....	14
4.1.7. Portes de collecte	14
4.1.8. Équipements actifs	14
4.1.9. Administration et supervision	15
4.1.10. Accès distants sécurisés	15
4.1.11. Sécurité et confidentialité.....	16
4.1.12. Plan d'adressage	16
4.1.13. Protocole de communication.....	17
4.1.14. Fiabilisation des sites CRITIQUES	17
4.1.15. Centre de secours externe	17
4.1.16. Interconnexions	17

4.1.17.	Prestations attendues lors d'ouverture de site	17
4.2.	les services d'accès à internet	18
4.2.1.	Connexion à internet	18
4.2.2.	Solution de sécurité Firewall	18
4.2.3.	Solution de sécurité relais messagerie sécurisée	18
4.2.4.	Reverse proxy	19
4.2.5.	Indicateurs de qualité de service	19
4.2.5.1.	Statistiques	19
4.2.5.2.	Antivirus/Antispam.....	19
4.2.5.3.	Filtrage d'URL	19
4.2.6.	Fournitures d'adresses publiques.....	20
4.2.7.	Garantie de temps de rétablissement	20
4.2.8.	Taux de disponibilité	20
4.2.9.	Supervision pro active	20
4.3.	les prestations d'expertise réseau	20
5.	SERVICES DE TELEPHONIE	21
5.1.	Spécifications communes à tous les services de téléphonie	21
5.1.1.	Communications : répartition en nombre de minutes pour l'année 2024	21
5.1.2.	Coût unique de la minute de communication	21
5.1.3.	Transmission d'informations sous forme électronique.....	21
5.1.4.	Conservations des NDI.....	22
5.1.5.	Qualité des communications	22
5.1.6.	Communications entrantes	22
5.1.7.	Portabilité et fiabilisation	22
5.1.8.	Communications sortantes.....	22
5.1.9.	Attribution de nouveaux numéros et nouvelles séquences SDA	22
5.1.10.	Services d'annuaire	22
5.1.11.	Couverture géographique	22
5.2.	Services de téléphonie sur IP	23
5.2.1.	Besoins.....	23
5.2.2.	Reprise du parc téléphonique existant.....	23
5.2.3.	Matériels.....	24
5.2.3.1.	Terminaux fixes	24
5.2.3.2.	Équipements annexes	24
5.2.3.3.	Caractéristiques des terminaux fixes	24
5.2.4.	Protocole.....	25
5.2.5.	services demandés sur les terminaux utilisateurs TOIP	25
5.2.6.	services demandés sur le portail services web utilisateurs	25
5.2.7.	File d'attente.....	26
5.2.8.	Filtrage patrons/secrétaires	26
5.2.9.	Serveur vocal interactif.....	26
5.2.10.	Formation.....	26
5.2.11.	Fax analogiques.....	26

5.2.12.	Fax numériques WEB-To-FAX fax-to-mail	26
5.2.13.	Groupe de distribution d'appels	27
5.2.14.	Interface IP DE TYPE administrateur	27
5.2.15.	Enregistrement des communications	27
5.2.16.	Garantie de temps de rétablissement	27
5.2.17.	Taux de disponibilité	27
5.2.18.	Fonctions de grc (gestion relation client)	27
5.3.	Abonnements et acheminements des communications téléphoniques analogiques –vga-	
5.3.1.	Définition du besoin	28
5.3.2.	Garantie de temps de rétablissement	28
5.3.3.	Extranet.....	28
5.4.	Services de voix sur IP	28
5.4.1.	Définition du besoin	28
5.4.2.	Impulsions de taxes	28
5.4.3.	Permanence des équipements	29
5.5.	Numéros à tarification spéciale 08xx	29
5.5.1.	Besoins	29
5.5.2.	Statistiques	29
5.6.	les prestations d'expertise téléphonie	29
6.	SERVICES APPEL MALADE	30
6.1.	descriptif de l'existant – SMR et EHPAD.....	30
6.1.2	charleville sous bois	30
6.1.3	Creutzwald	31
6.1.4	Freyding-merlebach.....	31
6.1.5	germaine tillion.....	31
6.1.6	pierre percee	32
6.1.7	la pomarede.....	32
6.1.8	folcheran.....	32
6.1.9	polyclinique sainte-barbe	33
6.1.10	pampelonne.....	33
6.1.11	les jardin du temple	33
6.1.12	le bois de la loge	34
6.1.13	la plaine de scarpe	34
6.1.14	le surgeon	34
6.1.15	la roseraie	35
6.1.16	la manaie.....	35
6.1.17	porebski	35
6.2.	offre sur la mise en place d'une nouvelle solution appel malade.....	36
6.2.1.	Périmètre	36
6.2.2.	Fonctionnalités	36

6.3.	Service attendu sur le support et la maintenance des solutions existantes.....	37
6.4.	GTR.....	37
6.5.	Taux de disponibilité.....	37
6.6.	Les prestations appel malade nouvelle solution et maintenance.....	37
7.	SERVICES D'HEBERGEMENT	38
7.1.	DEFINITION DES BESOINS	38
7.2.	HEBERGEMENT DE LA MESSAGERIE ZIMBRA	38
7.3.	HEBERGEMENT DIVERS.....	39
7.3.1	Service d'hébergement « passif ».....	39
7.3.2	Service d'hébergement « actif ».....	40
7.3.3	prestations d'expertise d'hebergement.....	40
7.4.	GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT	41
7.5.	TAUX DE DISPONIBILITE.....	41
8.	MIGRATION ET REPRISE DE L'EXISTANT.....	41
9.	GOVERNANCE ET PILOTAGE DE L'ACTIVITE	42
9.1.	SUIVI ET PILOTAGE DE L'ACTIVITE	42
9.2.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	42
9.3.	RESPONSABILITE DU TITULAIRE	43
9.4.	RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTE	43
9.5.	SUIVI DES PERFORMANCES ET DE LA QUALITE DE SERVICE	43
9.5.1.	INDICATEURS DE DISPONIBILITE DES SERVICES.....	43
9.5.2.	INDICATEURS TEMPS REEL DES LIAISONS	44
9.5.3.	INDICATEURS DE PERFORMANCES DES LIAISONS	44

9.5.4. INDICATEURS GENERAUX DE QUALITE DE SERVICE	44
9.6. PLAN D'ASSURANCE QUALITE	44
9.7. PROCEDURE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT.....	45
9.8. MATRICE D'ESCALADE HO ET HNO	45
9.9. CONDITIONS D'INTERVENTION	45
9.10. FACTURATION DETAILLEE	45
9.11. SERVEUR « EXTRANET ».....	45
9.12. MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES CONTENUS A UN NOUVEL OPERATEUR EN FIN DE MARCHE(REVERSIBILITE)	46

1. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la fourniture de services de réseau de données, de téléphonie, avec les prestations associées pour les besoins de Filieris.

L'offre service de réseau données intégrera :

- La fourniture et le paramétrage des équipements couvrant l'ensemble des besoins (liaisons, routeurs, classes de service, ...);
- Une gestion des données supervisée et sécurisée avec une connectivité internet mutualisée;
- Une gestion spécifique des flux supervisée et sécurisée;
- Une solution sécurisée d'accès à distance de nos ressources de type VPN par exemple.

L'offre service de téléphonie intégrera :

- Une solution gestion de téléphonie centralisée majoritairement TOIP mais aussi VOIP, et abonnement VGA);
- La bascule au fil du temps des lignes VGA cuivre.

L'offre service d'appel malade intégrera :

- Une solution complète d'appel malade;
- La maintenance de l'existant.

L'offre services d'hébergement intégrera :

- Un service de messagerie en mode infogérance;
- Une solution sécurisée des accès à notre Active Directory de type ADFS;
- Des équipements allant d'un simple serveur bureautique de type Active Directory à une solution intégrée propriétaire de type Appliance.

Sur l'ensemble des services attendus, des prestations de support, d'accompagnement et d'ingénierie devront être proposées pour répondre aux attentes de Filieris :

- Le support (prise en charge de la résolution des incidents allant jusqu'à l'intervention physique sur site si nécessaire);
- Le conseil;
- L'audit;
- L'expertise;
- L'accompagnement (intervention technique);
- La formation.

2. PRESENTATION DU GROUPE DE SANTE FILIERIS

2.1. UN GROUPE ISSU DU REGIME MINIER

Filieris est un groupe de santé proposant une offre de soins diversifiée : centres de santé, établissements et services d'aide à la personne.

Ses structures sont gérées par la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM), gestionnaire du régime spécial de Sécurité sociale des mines.

L'offre de santé Filieris est essentiellement implantée dans les anciens bassins miniers, elle est ouverte aujourd'hui à toute la population, quel que soit le régime de sécurité sociale du patient.

Filieris accompagne quotidiennement la population de ces bassins de vie et les aide à préserver leur capital santé en offrant un accès pour tous à des soins personnalisés, dans le respect des tarifs conventionnels et avec dispense d'avance de frais. Son action permet d'assurer une prise en charge globale du patient ; prise en charge sanitaire et sociale, prévention, éducation à la santé et aux soins, suivi social.

En savoir plus : www.filieris.fr

2.2. L'ORGANISATION

Filieris est organisé en trois directions régionales pilotées par le siège, situé à Paris. Les directions régionales sont situées à Lens pour le Nord, Metz pour l'Est, Alès pour le Sud.

Le siège regroupe les directions fonctionnelles, Il conçoit la stratégie, assure le pilotage institutionnel, organise l'information, comme l'harmonisation des pratiques et processus.

Les directions régionales définissent les stratégies d'organisation sanitaire régionales et de proximité. Elles gèrent l'offre de santé (centres de santé, établissements et services) de leurs territoires.

2.3. QUELQUES CHIFFRES

Au 1^{er} janvier 2024

- 4115 collaborateurs dont 80% sur l'offre de santé
- 117 centres de santé
 - 110 centres de santé polyvalents, médicaux et infirmiers
 - 7 centres dentaires
- 22 établissements
 - 11 établissements sanitaires intégrant 3 unités de soins de longue durée (USLD)
 - 10 établissements médico-sociaux dont 6 Ehpad
 - 1 foyer logement
- 18 pharmacies
- 1 service de vente et de location de matériel médical
- 1 magasin d'optique
- 16 services de soins infirmiers à domicile (1663 places)
- 2 services d'aide à la personne ou services polyvalents et de soins à domicile

2.4. INFORMATIQUE FILIERIS

La fonction informatique de Filieris est assurée par la **D**irection des **S**ystèmes d'**I**nformation (DSI).

Le pilotage de la Direction des Systèmes d'information est assuré par le DSI placé sous l'autorité du Directeur Général de la CANSSM.

L'ensemble des équipes informatiques représente 68 personnes.

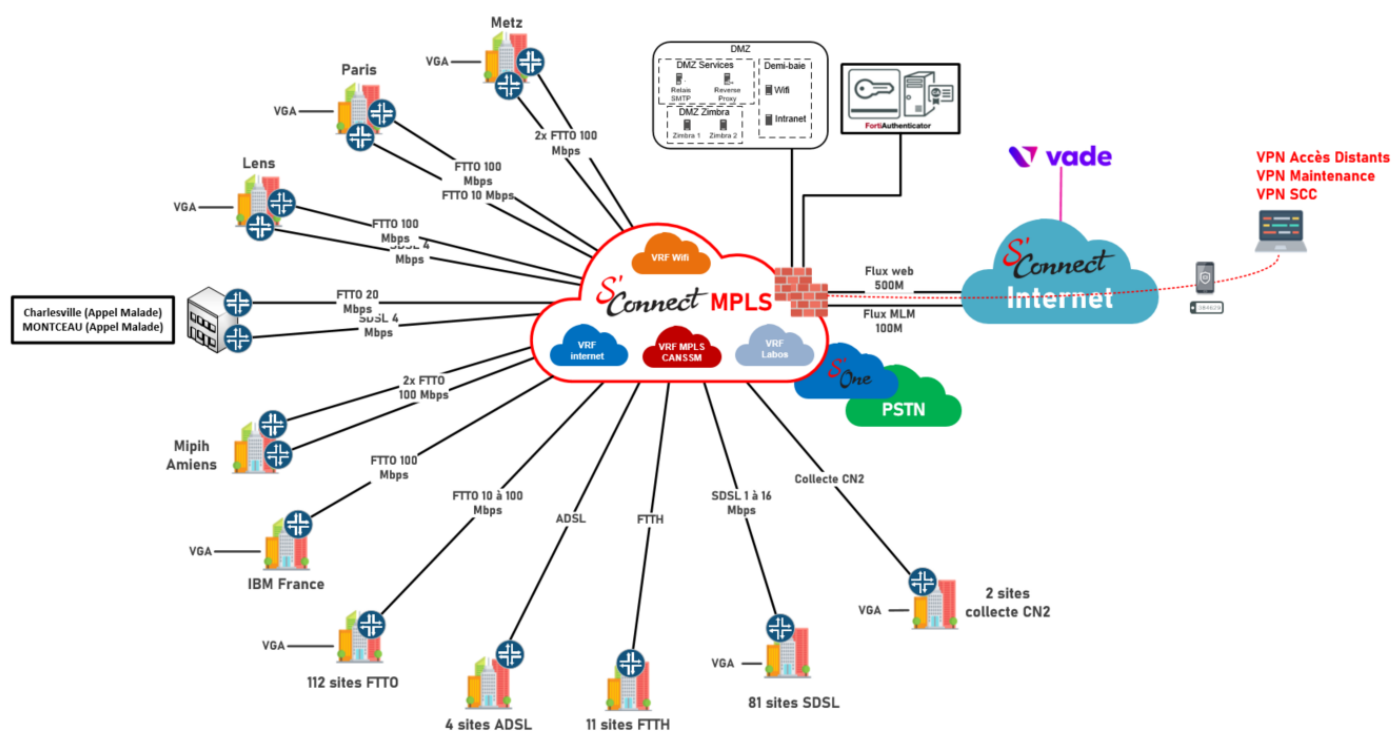
Ces équipes sont réparties sur 5 sites : Alès, Carmaux, Lens, Paris et Metz. Filieris dispose de son propre datacenter hébergé au Mipih d'Amiens.

2.5. RESEAUX FILIERIS

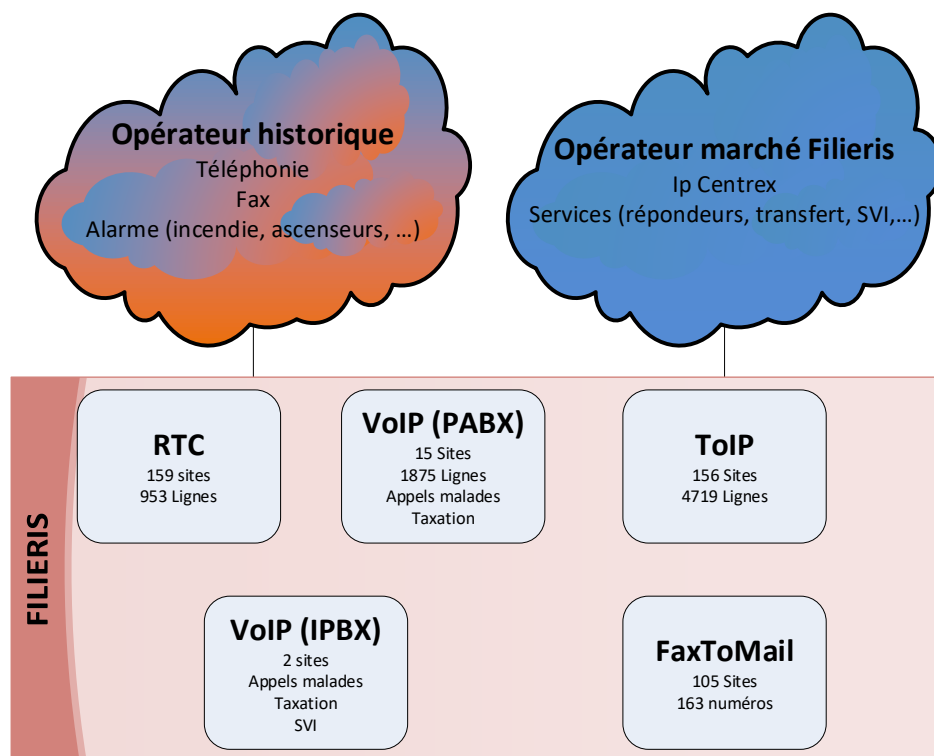
Les réseaux Filieris sont basés sur une dorsale IP sur laquelle sont connectés l'ensemble des extrémités et des services.

Il y a environ 2500 postes de travail connectés.

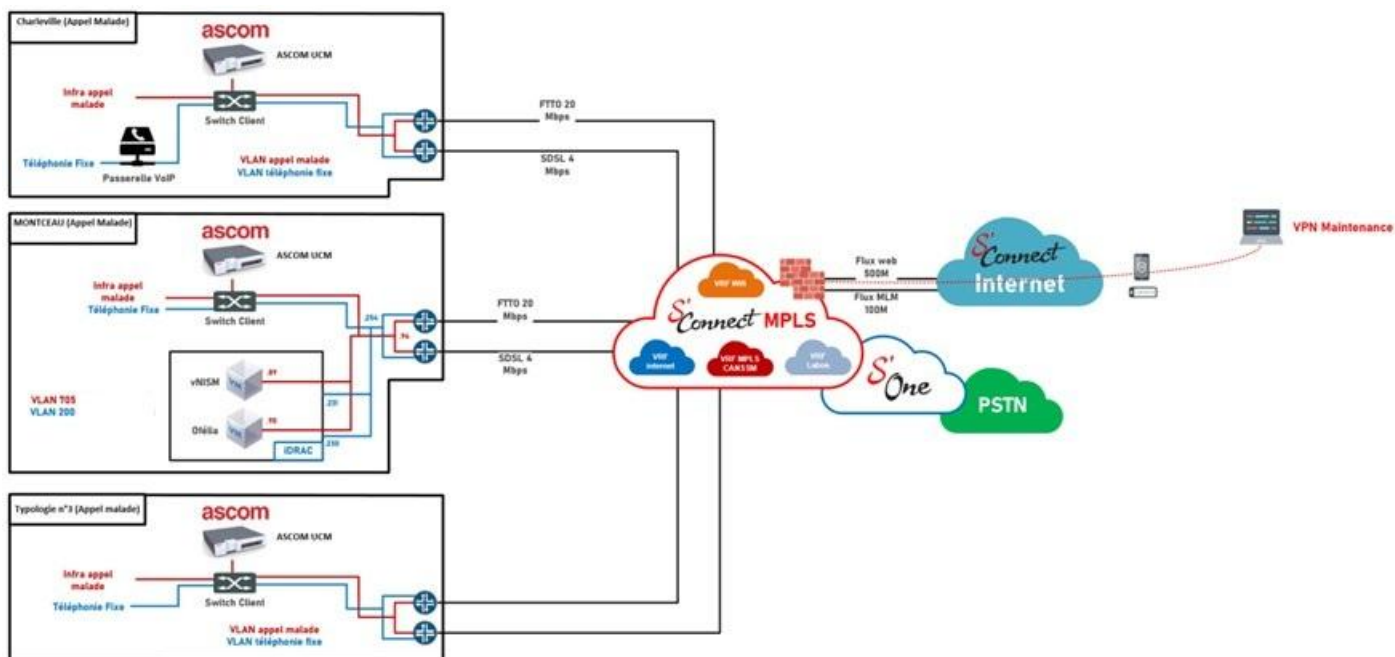
2.5.1. SCHEMA SYNOPTIQUE INTERCONNEXION



2.5.2. SCHEMA SYNOPTIQUE DE LA TELEPHONIE

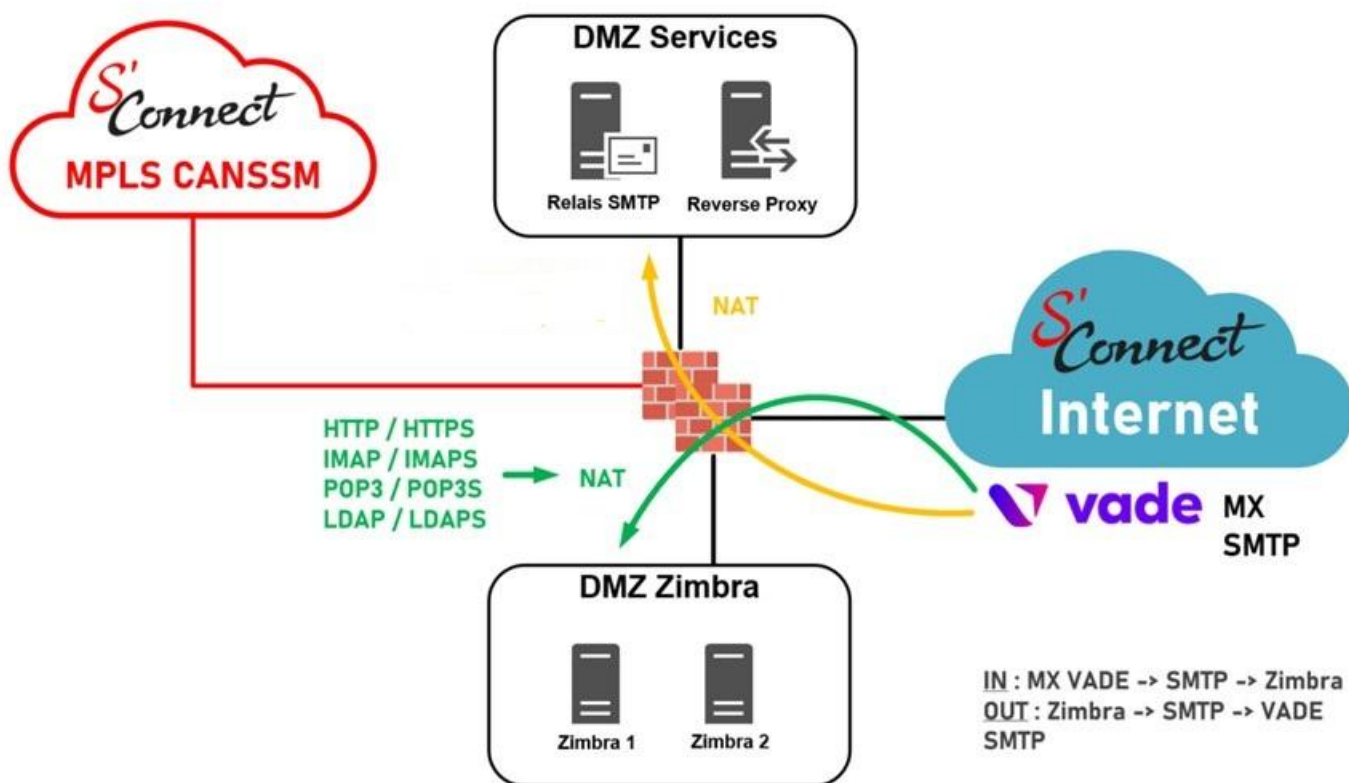


2.5.3. SCHEMA SYNOPTIQUE APPELS MALADES



Synoptique des solutions récemment mises en place (moins de 3 ans).

2.5.4. SCHEMA SYNOPTIQUE MESSAGERIE



3. DESCRIPTION GENERALE DES SERVICES ATTENDUS

3.1. PRESENTATION GENERALE

Filieris attend du titulaire une exécution du marché en deux phases non dépendantes :

- **Une première phase de reprise de l'intégralité des services existants décrits ci-dessous.**

A ce jour, les « télécommunications » Filieris sont constituées de 204 liaisons actives, 5700 numéros SDA dont environ 900 lignes analogiques, 4800 lignes portées chez notre prestataire actuel ainsi que 40 TO.

Sur l'ensemble de ce périmètre, les services attendus sont les suivants :

- Infrastructures de télécommunications incluant :
 - Liaisons
 - Routeurs
 - Classes de service
 - Pare-feu et services associés
- Connectivités dédiées (internet, applications métiers) ;

- Services de Voix sur IP ;
- Services de Téléphonie sur IP ;
- Supervision, management et monitoring des services (Data, téléphonie, Appels Malades et hébergement) ;
- Abonnements VGA ;
- Hébergement des services de messagerie ;
- Hébergement de ressources mise à disposition : serveur technique type ADFS ;
- Hébergement de serveurs ou d'Appliance ;
- Déploiement, supervision et maintenance d'une solution « Appel Malade » ;
- Supervision et maintenance des appels malades déjà en production ;
- Prestations d'ingénierie ;
- Prestations de mise en service des liaisons ;
- Prestations de migration en TOIP ;
- Gestion des incidents sur l'ensemble des services allant jusqu'à l'intervention sur site si nécessaire.

Il sera également demandé dans cette première phase de réaliser les évolutions des liaisons indiquées dans l'onglet « [Cible](#) » du fichier des annexes « [Annexe_1_CCTP_Sites.xlsx](#) ».

Les équipements de type PABX et IPBX sont actuellement en maintenance spécifique auprès d'une société désignée sur un autre marché ; ces équipements sont donc hors périmètre de cette première phase.

Une seconde phase d'exécution

Le titulaire assurera sur la durée du marché la supervision, la maintenance et le support de l'ensemble des équipements et services du réseau, de la téléphonie, des solutions appel malade et des services d'hébergement.

Le titulaire assurera également les évolutions demandées (migrations, installations et résiliation) des solutions réseaux, téléphoniques, appels malades et services d'hébergement.

Les processus de « modernisation » et « d'évolution » seront effectués en mode projet ; Filieris sera le décideur final des solutions et assurera la fonction de direction de projet.

3.2. NORMES ET STANDARDS

Les architectures techniques élaborées par le titulaire devront dans tous les cas s'appuyer sur des interfaces et protocoles normalisés par les organismes internationaux de standardisation et de normalisation, notamment :

- ISO (International Standardization Organization);
- IUT-T (International Union of Telecommunication - section Telecommunication) (ex-CCITT);
- IEEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers);
- IETF / IRTF (Internet Engineering/Research Task Force);
- ANSI ;
- ECMA ;
- AFNOR ;
- Ou équivalents.

Le Titulaire veillera ainsi à suivre les dernières recommandations de l'ANSSI.

Le titulaire devra présenter les éléments de certification adéquate.

3.3. LANGUE

Toutes les prestations, notamment le support technique, sont réalisées en langue française. Les interfaces des différents portails (extranet, téléphonie, ...) sont disponibles en langue française.

Tous les supports écrits et notamment les livrables sont rédigés en langue française.

4. SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DE DONNEES

4.1. INFRASTRUCTURES DE TELECOMMUNICATIONS

4.1.1. RESEAU DE TRANSPORT

Le titulaire fournit et maintient les infrastructures de transport des données nécessaires à l'interconnexion des sites de Filieris.

Il est libre de proposer les liaisons de son choix (en termes de technologie et de débit au-delà du débit minimum demandé) pour chaque extrémité.

Compte tenu des évolutions techniques et réglementaires, les liaisons de type fibre optique (FTTH, FTTE, FTTO, ...) seront privilégiées.

4.1.2. VLAN

L'architecture Filieris est découpée en 22 réseaux locaux virtuels (VLAN) paramétrés et configurés avec les règles de sécurité en lien avec l'utilisation qui en est faite.

Onglet « [VLAN](#) » du fichier « [Annexe_6_CCTP_VLAN.xlsx](#) »

Le titulaire devra impérativement reprendre l'ensemble de cette architecture logique, celle-ci étant par ailleurs susceptible d'évoluer au cours du marché suivant les besoins de Filieris.

4.1.3. CLASSES DE SERVICE

Afin de maîtriser la priorisation de ses flux, Filieris attend du titulaire qu'il mette en œuvre les classes de services existantes et décrites ci-dessous :

Selon les caractéristiques des liaisons, de leur débit notamment, ainsi que la présence de solution de visio-conférence au sein du site, les taux associés aux classes différents pour chaque site pourront être différents.

Cette répartition pourra être revue si nécessaire et se situe dans le fichier « [Classes Services](#) » du fichier « [Annexe_2_CCTP_Classes_de_Services.xlsx](#) »

4.1.4. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

Pour chaque type de liaison, le titulaire indiquera la garantie de temps de rétablissement (GTR) liée au type de liaison.

La GTR attendue varie entre **2, 4 et 8 heures** en fonction du type de liaison et de la criticité du site (cf. article 4.1.5 ci-après). Par garantie de temps de rétablissement, on entend le délai entre la constatation (signalement par Filieris et/ou détecté par le titulaire dans le cadre de la supervision) du dysfonctionnement et le retour au service normal.

Suivant la criticité des sites une GTR 24/7 devra être proposée.

Colonne « [GTR Cible](#) » de l'onglet « [Cible](#) » du fichier « [Annexe_1_CCTP_Sites.xlsx](#) ».

4.1.5. TAUX DE DISPONIBILITE DES LIGNES

L'indisponibilité maximale **annuelle** attendue du service sur les lignes dépend de la nature de la liaison. Elle est de

- **4 heures** pour les liaisons en GTR 2 heures soit un taux de disponibilité de **99.954%** ;
- **8 heures** pour les liaisons en GTR 4 heures soit un taux de disponibilité de **99.908%** ;
- **16 heures** pour les liaisons en GTR 8 heures soit un taux de disponibilité de **99.817%**.

4.1.6. MULTI VRF (VIRTUAL ROUTING AND FORWARDING)

Le titulaire aura la possibilité de créer plusieurs environnements cloisonnés au sein de ses équipements actifs afin de sécuriser certains services (Wifi invité, Wifi patient, ...) dans les structures indiquées par Filieris.

Dans un premier, le titulaire reprendra les VRF existantes : Colonne « [VRF](#) » de l'onglet « [Cible](#) » du fichier « [Annexe_1_CCTP_Sites.xlsx](#) ».

Ces environnements doivent remonter du LAN jusqu'au firewall.

4.1.7. PORTES DE COLLECTE

Le titulaire répartira la collecte des liaisons FO, xDSL, 4G et 5G sur au moins deux portes de collecte par technologie.

4.1.8. ÉQUIPEMENTS ACTIFS

Le titulaire doit fournir, installer, superviser et maintenir les équipements actifs du réseau.

Filieris demande la mise en place d'équipements actifs de **gamme professionnelle**.

Le titulaire doit obligatoirement être en mesure de prendre la main à distance sur tous les équipements actifs, quel que soit leur technologie (FO, xDSL, 4G et 5G).

Tous les équipements actifs doivent également pouvoir être redémarrés à distance.

Filieris pourra utiliser les ports Ethernet libres des routeurs d'extrémité (FO, xDSL et 4G/5G) sans frais supplémentaire, à condition que cette utilisation n'impacte pas le fonctionnement de l'équipement et en accord avec le titulaire.

Concernant les sites ayant 2 liaisons actives, le titulaire devra proposer une solution de backup soit sous forme d'une liaison filaire ou sans fil (4G, 5G, satellite). Le titulaire devra paramétrer ces équipements en mode actif/passif ou actif/actif suivant les directives de Filieris.

Le titulaire joindra une documentation technique de tous les types d'équipements actifs proposés à l'occasion de la réponse au présent appel d'offres.

4.1.9. ADMINISTRATION ET SUPERVISION

Le titulaire devra OBLIGATOIREMENT :

- Fournir une pro activité sur l'ensemble des sites connectés en 24/7 :
 - .1. Il appartient au titulaire de prévenir Filieris qu'une liaison est tombée et non l'inverse, d'engager les démarches nécessaires au bon rétablissement de la situation ;
 - .2. Il appartient au titulaire de prévenir Filieris de la saturation ou de l'instabilité d'une liaison selon des seuils définis avec Filieris.
- Fournir l'accès en lecture à la MIB (Management Information Base) SNMP des équipements installés dans les sites ;
- Avoir un système d'alerte (SMS et mail) ;
- Mettre en place une offre de supervision des communications avec des prestataires privilégiés (type transitaire, ...).

Tous les routeurs devront fournir le service DHCP. Chacun d'entre eux pourra, le cas échéant, être activé suivant les différents sites sans coût supplémentaire. La configuration du service DHCP devra être indiquée dans l'interface de supervision et mises à jour à régulièrement.

Un script de redémarrage après un certain temps de coupure de lien sera intégré aux routeurs.

Le titulaire proposera de manière optionnelle les services tels que :

- La mise à disposition d'un portail web permettant de superviser, historiser, sécuriser, via des règles de gestion, les flux LAN/WAN (ce portail devra être accessible à Filieris en lecture) ;
- La mise à disposition d'un service de télémétrie permettant une supervision et un pilotage proactifs des équipements et flux. Ce service télémétrique pourra également s'intégrer comme un composant de sécurité via des processus de détection (flux et comportements), mais également d'alerte et de réaction (neutralisation).

Filieris attend également du titulaire qu'il présente :

- Les outils utilisés pour administrer et superviser les différents composants du réseau ;
- Les moyens et ressources dédiés à cette fonction ;
- L'organisation projetée pour assurer cette fonction.

4.1.10. ACCES DISTANTS SECURISES

Le titulaire doit fournir une solution dédiée de connexion sécurisée à distance de type VPN IP sec et portail de publication web SSL.

Cette solution doit s'interfacer avec l'Active Directory Filieris.

Une sécurité de type double authentification doit être proposée, cette dernière pouvant être désactivée si besoin. La double authentification devra être aussi physique.

Cette solution doit être capable de supporter 1000 utilisateurs simultanés.

Le titulaire du marché aura pour charge de gérer l'ensemble de la migration de l'ancien environnement vers le nouvel environnement proposé.

Le titulaire du marché aura en charge l'infogérance (administration et supervision) de cette solution. La gestion des utilisateurs susceptibles de se connecter est à la charge de Filieris.

Filieris devra garder un accès en supervision de la solution.

Le titulaire décrira sa solution sécurisée d'accès au réseau Filieris à partir de tablettes et smartphones IOS, ANDROID, Windows.

4.1.11. SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Le titulaire sera entièrement responsable de la sécurité et de la confidentialité des accès au réseau de données Filieris, en particulier il devra assurer les services suivants :

- Étanchéité totale aux intrusions ;
- Confidentialité des informations stockées sur les serveurs (partagés ou hébergés) ;
- Traçabilité des incidents liés à la sécurité et à la confidentialité (en particulier des tentatives d'intrusions) via Internet ;
- L'offre de sécurité et confidentialité sur le LAN/WAN rejoint la notion de concentrateur évoqué dans le chapitre « Administration et supervision » ;
- Mises à jour des solutions physiques et virtuelles réseaux suivants les alertes ANSSI notamment ;
- Le titulaire pourra proposer une solution de supervision associée à des processus de neutralisation prédéfinis en amont avec Filieris ;
- Dans le cadre des accès distants, le titulaire pourra proposer une solution visant à intégrer les règles de sécurité « nationales Filieris » aux équipements durant la durée de chaque session.

Le titulaire présentera de manière détaillée :

- Les mécanismes de contrôle d'accès à leurs locaux techniques ;
- Les mécanismes de contrôle d'accès au réseau ;
- Un engagement de confidentialité vis-à-vis de toutes les ressources, tous les documents et plus généralement toutes les informations relatives à Filieris ;
- Les mécanismes de détection et d'empêchement d'intrusions sur le réseau ;
- Les mécanismes de traçabilité des tentatives d'intrusion ;
- Les mécanismes d'authentification des clients du réseau autorisé à accéder à Internet.

4.1.12. PLAN D'ADRESSAGE

Le réseau IP Filieris est un réseau d'adresses publiques et privées ; ce réseau doit être conservé et rester invisible de l'extérieur.

4.1.13. PROTOCOLE DE COMMUNICATION

L'ensemble des applications de Filieris utilise le protocole de communication TCP/IP.

Les applications métiers fonctionnent majoritairement sous Citrix, TSE, http et https.

4.1.14. FIABILISATION DES SITES CRITIQUES

Certains sites raccordés en fibre optique doivent, compte tenu de leur activité, disposer d'une liaison de secours. Le titulaire chiffrera une solution de secours de technologie sans fil ou utilisant un autre chemin de câblage défini par un autre opérateur. Tous les sites devront être éligibles à cette option.

Le titulaire précisera le périmètre précis du secours assuré : Data, Téléphonie et appel malade.

4.1.15. CENTRE DE SECOURS EXTERNE

Filieris a mis en œuvre une prestation de secours externe pour son centre d'exploitation dans le cadre d'un plan de reprise d'activité. L'opérateur en charge de cette prestation est susceptible de changer pendant la période d'exécution de ce marché.

La communication de la méthode et des procédures actuellement mises en œuvre par le centre de secours n'est pas nécessaire à l'élaboration de l'offre. Les données du plan de secours étant confidentielles, elles ne seront pas communiquées. L'emplacement du centre de secours sera précisé à la notification du présent marché.

4.1.16. INTERCONNEXIONS

Le réseau de transmission de données doit pouvoir être interconnecté à plusieurs autres réseaux externes, privés ou publics, déployés en France.

Les modalités techniques de ces interconnexions seront à mettre en œuvre suivant les besoins définis par Filieris et validées sur les aspects techniques et sécurité par le titulaire. A titre d'exemple, il pourrait s'agir de mettre en place des règles de routage interne ou externe au réseau MPLS FILIERIS : peer to peer avec un partenaire, interconnexion interne (liaison d'un prestataire hébergée dans notre datacenter).

4.1.17. PRESTATIONS ATTENDUES LORS D'OUVERTURE DE SITE

Lors de l'ouverture d'un site, le titulaire assurera les prestations suivantes :

- A la demande de Filieris, le titulaire devra proposer une pré-visite visant à déterminer les travaux à effectuer. Cette pré-visite permettra à Filieris d'avoir une visibilité avant passage d'une commande et ainsi choisir la meilleure option de construction possible (un compte-rendu de visite est attendu) ;
- Prise de rendez-vous avec l'opérateur de boucle locale pour visite de site avec validation du point d'induction ;
- Validation ou non des travaux à effectuer ;
- Lancement de la commande de la liaison si validation ;

- Déplacement d'un technicien sur le site à connecter au moment de l'installation de la liaison ;
- Installation et configuration des équipements actifs.

4.2. LES SERVICES D'ACCES A INTERNET

4.2.1. CONNEXION A INTERNET

Le titulaire fournira à l'ensemble des extrémités une connexion dédiée et garantie de 500 Mbps (pouvant être augmentée), vers Internet.

Le titulaire fournira à l'ensemble des extrémités une connexion dédiée et garantie de 100 Mbps (pouvant être augmentée), vers Internet pour les applications métier définies par la DSI.

4.2.2. SOLUTION DE SECURITE FIREWALL

Le titulaire proposera une solution de sécurité, de type boîtier physique hébergé ou virtualisé, dédiée et comportant au minimum les éléments suivants :

- Pare-feu ;
- Proxy transparent (http, https, ftp, ftps, ...) ;
- Filtrage d'URL par catégories (5000 utilisateurs connectés à l'Active Directory du titulaire) ;
- Accès à l'interface d'administration ;
- Raccordement des 2 sorties 500 et 100 Mbits (et plus si besoin) ;
- Support de 3 millions de sessions simultanées ;
- Support d'instances de firewall virtuelle sur la solution physique pour cloisonner notamment les environnements Wifi invité ;
- VPN IP Sec (avec fourniture du client paragraphe spécifique voir paragraphe 4.1.10) ;
- Double alimentation.

Le titulaire du marché aura pour charge de gérer l'ensemble de la migration de l'ancien environnement vers le nouvel environnement proposé.

Le titulaire du marché aura en charge l'infogérance (administration et supervision) de cette solution.

4.2.3. SOLUTION DE SECURITE RELAIS MESSAGERIE SECURISEE

Le titulaire proposera une solution de sécurité, dédiée et comportant au minimum les éléments suivants :

- Gestion des protocoles IMAP, POP3, SMTP, IMAPS, POP3S, SMTPS ;
- Anti-virus ;
- Anti-spam (5600 utilisateurs – 6 000 BAL- et récupération des faux positifs) ;

- Accès à l'interface d'administration ;
- Positionnement en DMZ du Firewall.

La solution de messagerie sera couplée à une solution de filtrage et de sécurisation des mails (actuellement Vadesecure).

Le titulaire du marché aura pour charge de gérer l'ensemble de la migration de l'ancien environnement vers le nouvel environnement proposé.

Le titulaire du marché aura en charge l'infogérance (administration et supervision) de cette solution.

4.2.4. REVERSE PROXY

Le titulaire proposera une solution de sécurité, dédiée et comportant au minimum les éléments suivants :

- URL Rewriting (HTTPS vers sites cibles en HTTP) ;
- Substitutions HTTP vers HTTPS (pour tout ce qui est href=http:// dans le code des sites cibles par exemple) ;
- Authentification via le protocole NTLM (NT Lan Manager) ;
- Présentation et hébergement des certificats de tous les sites présentés ;
- Publication de 35 sites Web en Front-End.

Le titulaire du marché aura en charge l'infogérance (administration et supervision) de cette solution.

4.2.5. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Les indicateurs suivants sont demandés :

4.2.5.1. STATISTIQUES

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : temps réel	Bande passante totale utilisée	Temps réel

4.2.5.2. ANTIVIRUS/ANTISPAM

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : AV	Fichiers infectés Virus les plus fréquents	Quotidienne Quotidienne
Tableau de bord : AS	Virus par destinataire (émetteur-récepteur) Origine des SPAM par émetteur	Quotidienne Quotidienne

4.2.5.3. FILTRAGE D'URL

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : FURL	Sites web bloqués Catégories bloquées Pages visitées Catégories autorisées les plus demandées Page web autorisées les plus visitées	Quotidienne Quotidienne Quotidienne Quotidienne Quotidienne

4.2.6. FOURNITURES D'ADRESSES PUBLIQUES

Le titulaire fournira à Filieris les adresses publiques nécessaires à son fonctionnement. A ce jour, Filieris utilise un pool de 32 adresses IP publiques.

4.2.7. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

La garantie de temps de rétablissement attendue sur les connexions internet est de **2** heures en 24/7.

4.2.8. TAUX DE DISPONIBILITE

La durée maximale **annuelle** d'indisponibilité attendue sur les connexions internet est de **2** heures soit un taux de disponibilité de **99.977%**

4.2.9. SUPERVISION PRO ACTIVE

Le titulaire proposera une solution de supervision pro active permettant de visualiser l'ensemble du réseau MPLS Filieris, et d'alerter en cas d'anomalie le titulaire. L'ensemble des liaisons des sites Filieris devra être supervisé et couplé à un système d'alerte :

- SMS pour toutes coupures depuis plus de 5 minutes ;
- Mail toute saturation de 15 minutes.

Voir chapitre « 4.1.9 Administration et Supervision »

4.3. LES PRESTATIONS D'EXPERTISE RESEAU

Le titulaire proposera des prestations d'expertise technique réseau pour répondre à des besoins d'audit de l'existant, d'extension ou d'évolution technologique du réseau.

Cette unité d'œuvre peut recouvrir les opérations suivantes, sans que cela soit exhaustif, en fonction de la nature de la demande.

- Encadrement : pilotage de la prestation, planification, réunion de lancement et de suivi ;
- Diagnostic ;
- Proposition d'architecture ou de solution ;
- Elaboration du devis.

Selon la nature du projet, pour la réalisation de ces prestations, Le titulaire devra pourvoir constituer une équipe composée de tout ou partie des compétences suivantes :

- **Direction de projet**
- **Expertise technique réseau**
- **Technicien**

Le titulaire proposera trois niveaux de complexité d'Unité d'œuvre (simple, moyen et complexe) en fonction d'une charge théorique qu'il précisera pour chaque niveau de complexité. Cf. « [Annexes_BPU.xlsx](#) » annexé à l'acte d'engagement

5. SERVICES DE TELEPHONIE

5.1. SPECIFICATIONS COMMUNES A TOUS LES SERVICES DE TELEPHONIE

5.1.1. COMMUNICATIONS : REPARTITION EN NOMBRE DE MINUTES POUR L'ANNEE 2024

Type Appel	Nb Appel	Durée Total (Min.)
FIXE	1 380 674	2 887 802
MOBILE	2 573 051	4 934 797
INTERNATIONAL	7 307	19 900
SPECIAL	3 654 828	7 911 213
Total	7 615 860	15 753 712

5.1.2. COUT UNIQUE DE LA MINUTE DE COMMUNICATION

Le titulaire appliquera une grille tarifaire IP et une grille tarifaire analogique/Numéris.

5.1.3. TRANSMISSION D'INFORMATIONS SOUS FORME ELECTRONIQUE

Le titulaire devra mettre à disposition de Filieris quotidiennement trois fichiers :

- 1 pour les communications entrantes J-1 ;
- 1 pour les communications sortantes J-1.
- 1 consolidé pour tous les appels

Le format sera de type CSV, et la structure des fichiers sera :

- Pour les communications sortantes : onglet « [ComTel_sortantes](#) » du fichier « [Annexe_3_CCTP_Communications.xlsx](#) » ;
- Pour les communications entrantes : onglet « [ComTel_entrantes](#) » du fichier « [Annexe_3_CCTP_Communications.xlsx](#) ».
- Pour les communications entrantes : onglet « [JournalAppel](#) » du fichier « [Annexe_3_CCTP_Communications.xlsx](#) ».

Les fichiers seront mis à disposition sur minimum deux canaux :

- Un extranet ;
- Un service SFTP.

Le titulaire devra être en mesure d'assurer le service sur la totalité des sites Filieris.

5.1.4. CONSERVATIONS DES NDI

Le titulaire sera dans l'obligation de conserver les NDI (Numéro de Désignation d'Installation) existants.

5.1.5. QUALITE DES COMMUNICATIONS

Le titulaire devra présenter les moyens techniques qui lui permettent de garantir une qualité maximale des communications vocales (absence d'écho et de déformation de la voix).

5.1.6. COMMUNICATIONS ENTRANTES

Le titulaire acheminera toutes les communications entrantes.

5.1.7. PORTABILITE ET FIABILISATION

Le titulaire assurera la portabilité des numéros fixes et séquence SDA sur tous les numéros éligibles à la solution proposée. Elle devra avoir lieu, sauf exception du lundi au jeudi en accord avec Filieris.

Les opérations de fiabilisation seront à la charge du titulaire.

5.1.8. COMMUNICATIONS SORTANTES

Le titulaire acheminera toutes les communications sortantes :

- Locales ;
- Nationales ;
- Internationales ;
- Fixes vers mobiles ;
- Vers les numéros spéciaux.

5.1.9. ATTRIBUTION DE NOUVEAUX NUMEROS ET NOUVELLES SEQUENCES SDA

Le titulaire devra être en mesure de fournir à la demande de nouveaux numéros ou de nouvelles séquences SDA sur les sites connectés avec la solution proposée.

5.1.10. SERVICES D'ANNUAIRE

Les sites connectés avec la solution proposée devront figurer dans les annuaires publics.

5.1.11. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Le titulaire devra être en mesure d'assurer les services de voix sur IP sur la totalité des sites mentionnés dans le BPU.

5.2. SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP

5.2.1. BESOINS

Aujourd'hui les services de téléphonie sur IP reposent sur une solution mixte CENTREX (5%) et IPBX (95%). L'offre proposée devra être libre techniquement (CENTREX, IPBX, ...) tout en intégrant des fonctions évoluées et/ou spécifiques de certains sites : couplage avec appels malades pour nos établissements et SVI.

La taille des sites à desservir se situe entre moins de 10 postes à plus de 200 postes téléphoniques.

Le titulaire devra préciser s'il a une offre Soft Phonie, en précisant son périmètre de responsabilité.

5.2.2. REPRISE DU PARC TELEPHONIQUE EXISTANT

Fileris est équipée d'une solution IPBX spécifique du titulaire actuel où sont intégrées 1191 lignes. Ainsi que d'un reliquat sur un CENTREX de 213 lignes (en cours de migration).

Le parc existant sur l'IPBX spécifique :

- Yealink ...
 - o T31P 3
 - o T41S 1
 - o T42S 27
 - o T46S 12
 - o T48S 3
 - o T53 839
 - o T54W 212
 - o T57W 2
- Gigaset
 - o Dect 89
- Ascom
 - o D43
 - o D63
 - o D83

Le parc existant sur le reliquat Centrex :

LG-Nortel 8815	156
LG-Nortel 8830	18
LG-Nortel 8840	3
Panasonic KX-TGP500	1
Panasonic-TGP500(DECT)	1
Pieuve de conférence Polycom	1
Poste Aastra 6731i	19

Poste Aastra 6739i	4
Poste Aastra 6757i	9
Poste Aastra 6755i	10
Poste téléphonique DECT Gigaset C530 IP	4

Sur la majeure partie de nos établissements le parc est constitué :

- De postes TOIP type Yealink... pour les postes fixes ;
- De DECT Ascom (D43, D63 et D83) couplés à des bornes Ascom ;
- De postes analogiques couplés avec une passerelle de conversion pour les patients.

Le titulaire précisera les modalités financières et techniques de conservation de tout ou partie du parc existant.

Pendant la durée du marché, le titulaire assurera la maintenance de tout le parc téléphonique.

5.2.3. MATERIELS

5.2.3.1. TERMINAUX FIXES

Le titulaire devra être en capacité de fournir 5 types de terminaux suivants :

- Haut de gamme ;
- Moyenne gamme ;
- Entrée de gamme ;
- DECT ;
- Poste opérateur (POPC) ;
- Poste analogiques grosses touches (patients).

5.2.3.2. EQUIPEMENTS ANNEXES

- Borne DECT ;
- Casques.

5.2.3.3. CARACTERISTIQUES DES TERMINAUX FIXES

Les terminaux numériques devront être équipés des composants suivants (à minima) :

- Commutateur IP avec 2 ports Ethernet Gigabits ;
- Alimentation externe et POE ;
- Type classique ;
- Type secrétariat (avec module d'extension possible) ;
- Mains-libres ;
- Prise casque ;
- Possibilité connexion casque sans fils ;
- Indicateur visuel de message en attente ;
- Touche secrète ;
- Touche mise en attente ;
- Clavier alphanumérique ;
- Touche de rappel automatique ;
- Pré décroché.

5.2.4. PROTOCOLE

Le titulaire proposera obligatoirement des équipements et services compatibles SIP et H323.

Il décrira également les protocoles utilisés dans la solution proposée (propriétaire, normalisé) ainsi que les codecs choisis et la justification de leur choix.

5.2.5. SERVICES DEMANDES SUR LES TERMINAUX UTILISATEURS TOIP

Sur les terminaux des utilisateurs Filieris demande à minima les fonctions suivantes :

- Affichage du numéro de l'appelant ;
- Indicateur appel en attente ;
- Recherche par nom ;
- Recherche par numération ;
- Authentification ;
- Mémorisation numéros ;
- Gestion de la confidentialité ;
- Identification d'appelants ;
- Interception d'appel ;
- Menu digital (audiotel ...) ;
- Messagerie vocale ;
- Indicateur de message ;
- Transfert d'appel ;
- Mise en attente ;
- Rappels automatiques (dernier numéro appelant, dernier numéros composés) ;
- Affichage appels (répondus, sans réponse) ;
- Enregistrement de message d'absence.

5.2.6. SERVICES DEMANDES SUR LE PORTAIL SERVICES WEB UTILISATEURS

Un portail de service sera disponible pour les utilisateurs Filieris. A l'utilisation l'interface web ne devra pas engendrer de ralentissements lors des différents paramétrages quotidiens. Voici les fonctions minimales demandées :

- Annuaire entreprise ;
- Annuaire privé ;
- Importation de l'annuaire privé via un fichier .csv ;
- Redirection des messages vocaux par courriel ;
- Gestion de la messagerie vocale ;
- Interface Web pour gestion des messages ;
- Musiques d'attente personnalisables ;
- Clic to call ;
- Rapports détaillés des appels : entrants, sortants, non répondus et rejetés (« voir 5.1.3. TRANSMISSION D'INFORMATIONS SOUS FORME ELECTRONIQUE ») ;
- Changement de mot de passe ;

- Extraction des rapports détaillés sur une période donnée (fichier .csv) ;
- Routage d'appels (par appelé, par appelant ...) ;
- Mise en attente ;
- Renvoi d'appels lors de non-réponses ;
- Renvoi d'appels sur occupation ;
- Renvoi incondtionnel ;
- Programmation des renvois horaires via des scénarii d'acheminement avec possibilité d'exception temporaire ;
- Envois de fax ;
- Paramétrage des touches de raccourcis.

5.2.7. FILE D'ATTENTE

Le titulaire proposera un service de file d'attente. Idéalement la configuration des renvois d'appels au sein d'une file d'attente pourra être modifiée par des personnes dument désignées et autorisées, notamment les renvois calendaires.

5.2.8. FILTRAGE PATRONS/SECRETAIRES

Le titulaire assurera la mise en service d'un filtrage Patron/Secrétaire dans la solution proposée. Une secrétaire devra pouvoir filtrer plusieurs Patrons.

5.2.9. SERVEUR VOCAL INTERACTIF

Le titulaire inclura dans les services proposés un serveur vocal interactif d'au moins 9 choix. La création des messages vocaux (échantillonnage, création de fichiers wav ou autres, ...) sera à la charge du titulaire du marché, idéalement avec une solution de « text to voice ».

- L'ensemble des SVI existants est à reprendre, voir liste dans la colonne « [SVI](#) » de l'onglet « [Cible](#) » du fichier « [Annexe_1_CCTP_Sites.xlsx](#) ».

5.2.10. FORMATION

Le titulaire inclura dans sa prestation une présentation détaillée de son plan de formation sur la solution préconisée à destination des équipes infrastructures de la DSI Filieris.

5.2.11. FAX ANALOGIQUES

Le titulaire détaillera les dispositifs qu'ils comptent mettre en œuvre pour la reprise des fax analogiques.

5.2.12. FAX NUMÉRIQUES WEB-TO-FAX FAX-TO-MAIL

Le titulaire proposera une solution de transmission de fax électronique. L'envoi se fera à partir du poste de travail via un site web par exemple et la réception via la messagerie électronique.

Le titulaire pourra proposer une solution de Mail to fax.

5.2.13. GROUPE DE DISTRIBUTION D'APPELS

Le titulaire chiffrera la mise en œuvre d'un système de distribution d'appels au sein d'un groupe. Ce système devra intégrer une gestion des files d'attente simple ou en débordement/dissuasion.

Un poste pourra s'insérer ou sortir du groupe au moyen d'une touche programmée.

Ce système doit intégrer un outil statistique avec :

- Distribution des appels ;
- Nombre d'appels dissuadés ;
- Nombre d'appels perdus.

5.2.14. INTERFACE IP DE TYPE ADMINISTRATEUR

Les administrateurs de la flotte de téléphones IP devront accéder aux fonctions suivantes à partir de l'interface web administrateur :

- Programmation message d'attente ;
- Programmation file d'attente ;
- Programmation SVI ;
- Introduction ou suppression téléphone IP à partir de l'adresse MAC ;
- Création/modification/suppression utilisateur ;
- Possibilité de se connecter à n'importe quel téléphone de la flotte, l'adresse IP Tel et Type de tel ;
- Avoir une zone renseignements complémentaires : Nom Prénom Adresse CP ville N° portable.

L'administration de cette solution est à la charge du titulaire du marché.

Le titulaire devra reprendre le paramétrage existant et l'intégrer dans sa solution.

Le titulaire présentera son interface d'administration des services proposés.

5.2.15. ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

Le titulaire devra proposer une solution d'enregistrement des communications téléphoniques conforme à la législation, c'est-à-dire avec information auprès de l'interlocuteur et possibilité de neutraliser l'enregistrement si ce dernier le demande.

5.2.16. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

La garantie de temps de rétablissement attendue sur la téléphonie sur IP est de **2** heures en 24/7.

5.2.17. TAUX DE DISPONIBILITE

La durée maximale **annuelle** d'indisponibilité du service de ToIP attendue est de **4** heures soit un taux de disponibilité de **99.954%**

5.2.18. FONCTIONS DE GRC (GESTION RELATION CLIENT)

Le titulaire précisera si sa solution de téléphonie IP dispose de fonctionnalité de gestion relation client ou peut s'interfacer avec des solutions tierces.

5.3. ABONNEMENTS ET ACHEMINEMENTS DES COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES ANALOGIQUES –VGA-

5.3.1. DEFINITION DU BESOIN

Comme indiqué en introduction du chapitre 3, Le titulaire reprendra l'ensemble du parc des lignes analogiques –abonnements et acheminement des communications- de Filieris.

Ces abonnements devront être accompagnés des services et options cités dans le BPU onglet 2 § Reprise abonnements VGA.

5.3.2. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les GTR à appliquer sur les sites VGA sont les suivantes :

- Ligne analogique : 48h ;
- Ligne T0 et T2 : 4h.

5.3.3. EXTRANET

Toutes les informations relatives aux abonnements et aux relevés électroniques des communications devront être accessibles à partir de l'extranet du titulaire.

5.4. SERVICES DE VOIX SUR IP

5.4.1. DEFINITION DU BESOIN

Certaines extrémités étant équipées de PABX/IPBX récents, le titulaire acheminera l'intégralité des communications téléphoniques entrantes et sortantes de ces extrémités sur le réseau IP mis en place dans le cadre du présent marché, en respectant les contraintes décrites ci-après.

5.4.2. IMPULSIONS DE TAXES

Le titulaire devra être en mesure de traiter le cas particulier des établissements utilisant les impulsions de taxes :

- EST MONTCEAU EHPAD;
- NORD AUCHEL MANAIE ETAB;
- NORD BRUAY BUISSIERE ETAB ;
- NORD BULLY SURGEON ETAB ;
- NORD GRENAY CMS;
- SUD PAMPELONNE EHPAD.

Le titulaire mettra à disposition un fichier des communications à J+1, afin que Filieris puisse l'exploiter via son infocentre.

« Voir 5.1.3. TRANSMISSION D'INFORMATIONS SOUS FORME ELECTRONIQUE »

5.4.3. PERMANENCE DES EQUIPEMENTS

Le titulaire devra être en mesure d'acheminer l'ensemble du trafic sans que cela impose des changements aux installations (PABX ou équipement téléphonique simple) en service dans les extrémités de Filieris.

5.5. NUMEROS A TARIFICATION SPECIALE 08XX

5.5.1. BESOINS

Filieris utilise un certain nombre de numéros à tarification spéciale.

Le titulaire assurera la portabilité des numéros utilisés et mettra à disposition de Filieris une interface de gestion de ces numéros.

Le titulaire joindra au Bordereau des Prix Unitaires le catalogue tarifaire associé à ce type de numéros.

5.5.2. STATISTIQUES

Les statistiques seront fournies pour les numéros de l'utilisateur final, pour les files d'attente notamment.

Les statistiques (transmises sous format électronique) relatives aux numéros à tarification spéciale doivent comporter à minima.

- Nombre d'appels sur le numéro ;
- Origine géographique des appels ;
- Taux d'appel efficaces ;
- Taux d'appels rejetés.

Les communications sur les numéros spéciaux 08xx devront être reprises dans les fichiers de transmission des informations : voir 5.1.3. TRANSMISSION D'INFORMATIONS SOUS FORME ELECTRONIQUE.

5.6. LES PRESTATIONS D'EXPERTISE TELEPHONIE

Le titulaire proposera des prestations d'expertise technique téléphonie pour répondre à des besoins d'audit de l'existant, d'extension ou d'évolution technologique du réseau téléphonique

Cette unité d'œuvre peut recouvrir les opérations suivantes, sans que cela soit exhaustif, en fonction de la nature de la demande.

- Encadrement : pilotage de la prestation, planification, réunion de lancement et de suivi ;
- Diagnostic ;
- Proposition d'architecture ou de solution ;
- Elaboration du devis.

Selon la nature du projet, pour la réalisation de ces prestations, Le titulaire devra pourvoir constituer une équipe composée de tout ou partie des compétences suivantes :

- **Direction de projet**
- **Expertise technique téléphonie**
- **Technicien**

Le titulaire proposera dans l'annexe 1 onglet 2 § Prestations à l'acte d'engagement trois niveaux de complexité d'Unité d'œuvre (simple, moyen et complexe) en fonction d'une charge théorique qu'il précisera pour chaque niveau de complexité.

6. SERVICES APPEL MALADE

Les établissements Filiaris sont de trois types : SMR, EHPAD, USLD ou résidences autonomie. Seuls les SMR, les EHPAD et les USLD sont équipés d'un système « appel malade ».

Le parc décrit ci-dessous, est très hétérogène et plus au moins âgé. Filiaris attend du titulaire une offre de reprise en maintenance et support des solutions actuellement en place, mais également une offre complète pour le remplacement ou la mise en place d'une solution « appel malade » dans un établissement avec prestations associées : installation, formation, expertise et maintenance.

6.1. DESCRIPTIF DE L'EXISTANT – SMR/EHPAD/USLD

Actuellement les systèmes « appel malade » sont indépendants, il n'y a pas de consolidation nationale pour la gestion, la supervision et la maintenance.

6.1.1 CHARLEVILLE SOUS BOIS

Direction Régionale de rattachement : Est

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation : 60 lits en hospitalisation complète et 8 places d'hôpital de jour (demande d'autorisation en cours)
- Unité de Soins de Longue Durée : 30 lits

Adresse : 30 route de Gondreville, 57220 Charleville-sous-bois

Hébergement : 90 chambres individuelles et 1 chambre double avec salle d'eau

Solution en place : Solution Appel malade Akerman avec report des alarmes sur solution téléphonique ASCOM. Voir dans le fichier [Charleville SS Bois](#) de l'« [annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx](#) »

Projection : Les travaux de remplacement de cette solution doivent commencer dès notification du nouveau marché.

6.1.2 CREUTZWALD

Direction Régionale de rattachement : Est

Type d'établissement :

- **Unité de Soins de Longue Durée** : 60 lits
- **EHPAD** : 71 lits hospitalisation complète
- **EHPAD Hébergement temporaire** : 2 lits
- Accueil de jour : 6 places
- **PASA** : 12 places

Adresse : 5 rue des Lupins, 57150 Creutzwald

Hébergement : 133 chambres individuelles

Solution en place : Solution Appel malade Akerman.

Projection : Une étude complémentaire pourra être menée pour une faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.3 FREYMING-MERLEBACH

Direction Régionale de rattachement : Est

Type d'établissement :

- **Soins Médicaux et de Réadaptation** : 133 lits
- **Hospitalisation A Domicile** : 60 places
- Hospitalisation de jour HDJ adulte : 63 places
- Hospitalisation de jour HDJ pédiatrique : 10 places

Adresse : 2 rue de France, 57800 Freyming-Merlebach

Hébergement : voir au-dessus

Solution en place : Solution Appel malade Akerman.

Projection : Une étude complémentaire pourra être menée pour faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.4 GERMAINE TILLION

Direction Régionale de rattachement : Est

Type d'établissement :

- **Ehpad** : 68 lits
- Hébergement temporaire : 2 lits
- Accueil de jour : 6 places

Adresse : 6 avenue Saint-Exupéry, 71300 Montceau-Les-Mines

Hébergement : Chambres individuelles

Solution en place :

Solution Ascom avec couplage TOIP et logiciel de traçabilité. Voir le fichier [GermaineTillion de l'« annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx »](#)

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.1.5 PIERRE PERCEE

Direction Régionale de rattachement : Sud

Type d'établissement : Résidence d'hébergement temporaire la Pierre Percée

- **Ehpad** : 25 lits hébergement

Adresse : 3 route du Villard Merlat, 38770 La Motte-d'Aveillans

Hébergement : 19 chambres individuelles et 3 chambres doubles

Solution en place :

Solution Ascom avec couplage TOIP.

Projection : Un contrat de maintenance est en cours, cet établissement est donc hors du périmètre. Néanmoins à échéance la maintenance actuelle, le titulaire sera consulté pour mener une étude et propose une offre de maintenance de la solution

6.1.6 LA POMAREDE

Direction Régionale de rattachement : Sud

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents : 40 lits hospitalisation complète et 10 places Hôpital de jour
- Soins Médicaux et de Réadaptation en gériatrie : 20 lits hospitalisation complète et 5 places Hôpital de jour

Adresse : Rue de la Maternité, 30110 Les salles-du-Gardon

Hébergement : 54 chambres individuelles et 3 chambres doubles

Solution en place :

Solution SYSTEVIO (constructeur AKERMAN) qui a été mise en place en 2021. Pas de contrat de maintenance en cours.

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.1.7 FOLCHERAN

Direction Régionale de rattachement : Sud

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation en pneumologie : 40 lits en hospitalisation complète et 10 places en hospitalisation de jour (demande autorisation en cours)
- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents : 20 lits en hospitalisation complète et 5 places en hospitalisation de jour

Adresse : Rue de la Maternité, 30110 Les salles-du-Gardon

Hébergement : 50 chambres individuelles et 5 chambres doubles

Solution en place : Zettler Hospi 2300

Projection : Une étude complémentaire pourra être menée pour une faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.8 POLYCLINIQUE SAINTE-BARBE

Direction Régionale de rattachement : Sud

Type d'établissement :

- Hospitalisation complète Soins **M**édicaux et de **R**éadaptation : 30 lits
- Hospitalisation de jour Soins **M**édicaux et de **R**éadaptation : 5 places
- Court séjour médecine soins palliatifs : 8 lits
- Court séjour gériatrie : 21 lits

Adresse : Avenue de Neckarsulm, 81 400 Carmaux

Hébergement : 50 chambres individuelles et 5 chambres doubles

Solution en place : Solution Appel malade Legrand datant de 2014 pour l'extension et 2020 pour le reste du bâtiment.

Projection : Une étude devra être menée pour une faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.9 PAMPELONNE

Direction Régionale de rattachement : Sud

Type d'établissement :

- EHPAD : 80 lits hébergement permanent
- Hébergement temporaire : 2 lits
- Accueil de jour : 6 places

Adresse : 21 Avenue Jean Jaurès, 81190 Pampelonne

Hébergement : chambres individuelles

Solution en place : Solution Appel malade Legrand datant de 2015

Projection : Une étude devra être menée pour une faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.10 LES JARDIN DU TEMPLE

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins **M**édicaux et de **R**éadaptation : 40 lits

Adresse : 2 rue Ghesquière, 59970 Fresnes-sur-Escaut

Hébergement : 16 chambres individuelles & 12 chambres doubles

Solution en place :

Solution Ascom avec couplage TOIP et logiciel de traçabilité. Voir le fichier [LesJardinsTemple](#) de l'« [annexe_7CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx](#) »

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.1.11 LE BOIS DE LA LOGE

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalent : 30 lits
- Soins Médicaux et de Réadaptation gériatrie : 30 lits
- Soins palliatifs : 2 lits

Adresse : Rue Piedsente, 59124 Escaudain

Hébergement : 20 chambres individuelles & 16 chambres doubles

Solution en place :

Solution Ascom avec couplage TOIP et logiciel de traçabilité. Voir le fichier [BoisLoge](#) de l'« [annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx](#) »

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.1.12 LA PLAINE DE SCARPE

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents : 60 lits
- Soins palliatifs : 10 lits
- Ehpad : 80 lits

Adresse : Rue Jehanne de Lallaing, 59167 Lallaing

Hébergement : chambres individuelles

Solution en place : Solution Appel malade Zettler couplée avec la téléphonie Ascom. Voir le fichier [PlainedeScarpe](#) de l'« [annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx](#) »

Projection : Une étude devra être menée pour une faire une offre de maintenance en 24/7 de la solution comprenant l'appel malade et l'interconnexion avec la téléphonie

6.1.13 LE SURGEON

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents : 60 lits en hospitalisation complète

Adresse : 2 Boulevard de la cité 2, 62160 Bully-les-Mines

Hébergement : 13 chambres individuelles & 25 chambres doubles

Solution en place :

Solution Ascom avec couplage TOIP et logiciel de traçabilité. Voir le fichier [LeSurgeon](#) de l'« [annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx](#) »

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.1.14 LA ROSERAIE

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins **M**édicaux et de **R**éadaptation polyvalents : 60 lits en hospitalisation complète et 5 places Hôpital de jour

Adresse : 199 Rue Caudron, 62700 Bruay-la-Buissière

Hébergement : 40 chambres individuelles & 10 chambres doubles

Solution en place : Solution Appel malade Akerman.

Projection : Une étude devra être menée pour une faire une offre de maintenance de la solution.

6.1.15 LA MANAIE

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- Soins **M**édicaux et de **R**éadaptation : 45 lits
- Unité de Soins de Longue **D**urée : 40 lits
- EHPAD : 40 lits

Adresse : Rue Jules Fréville, 62260 Auchel

Hébergement :

- 14 chambres individuelles & 16 chambres doubles
- Ehpads 10 chambres individuelles & 15 chambres doubles

Solution en place : Solution Appel malade Stanley Blick.

Projection : Les travaux de remplacement de cette solution doivent commencer dès notification du nouveau marché.

6.1.16 POREBSKI

Direction Régionale de rattachement : Nord

Type d'établissement :

- **EHPAD** Hébergement permanent : 54 places
- **EHPAD** Hébergement temporaire : 2 places
- **EHPAD** Unité de vie Alzheimer : 24 places

Adresse : 2 rue des Hirondelles, 62160 Bully-les-Mines

Hébergement :

- Ehpads chambres individuelles

Solution en place : Solution Ascom avec couplage TOIP et logiciel de traçabilité. Voir le fichier [Porebski de l'« annexe_7_CCTP_Syn_Appels_Malades.xlsx »](#)

Projection : Le titulaire devra proposer une maintenance totale de la solution : équipements, paramétrage et assistance en 24/7.

6.2. OFFRE SUR LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE SOLUTION APPEL MALADE

6.2.1. PERIMETRE

La solution proposée devra répondre aux besoins de l'ensemble des établissements Filiaris qui sont aujourd'hui principalement de type EHPAD et SMR. La solution concerne les équipements :

- Chambres individuelles et doubles ;
- Salles de soins ;
- Sanitaires et salles de bains des chambres et communs ;
- Les équipements des couloirs ;
- La gestion des personnes désorientées : anti fugue par exemple ;
- Les équipements de gestion et traçabilité ;
- Les équipements des soignants.

6.2.2. FONCTIONNALITES

Le titulaire devra proposer un système d'appel malade pour équiper l'ensemble des chambres, sanitaires, couloirs et espaces de soins d'un établissement. La solution proposée devra être performante afin d'améliorer la prise en charge des patients, optimiser la réactivité du personnel soignant et garantir une meilleure sécurité des patients.

Le système appel malade devra répondre aux exigences suivantes :

- Dispositif d'appel accessible depuis chaque lit ;
- Dispositif d'appel accessible depuis chaque sanitaire et salle de bain ;
- Transmission instantanée avec règles de gestion (par unité avec report et escalade) de l'appel aux soignants idéalement sur DECT ;
- Indicateur lumineux au-dessus de chaque porte de chambre ;
- Possibilité de catégorisation des appels selon le niveau d'urgence (appel de confort, urgence par exemple) ;
- Solution de gestion des fugues ;
- Continuité de fonctionnement en cas de coupure réseau ;
- Une solution de Phonie
- Une Solution centralisée « ouverte » (pouvant se coupler à un système appel malade autre) de supervision et traçabilité des alarmes,. La solution doit offrir :
 - o Un historique des alertes
 - o Statistiques avec possibilité d'extraction des informations sous format csv minimum
 - o Un accès via des profils (modification, lecture, ...)
 - o Un portail pour une consultation multipoints
 - o La solution devra également être en capacité de gérer tout type d'alarmes : fugues, PTI pour les travailleurs isolés, alarme incendie,

Au-delà de la vente et l'installation, le titulaire devra obligatoire proposer une solution de maintenance en 24/7 sur l'ensemble de la solution (logiciels et matériels). La maintenance devra obligatoirement inclure :

- Un accès à un support ;
- Une intervention en télémaintenance ou sur site si nécessaire ;
- Une GTR 4 heures en 24/7
- Une garantie de la disponibilité des équipements sur la durée du marché, au-delà de la période de garantie les équipements seront intégrés au BPU avec possibilité d'acquisition via un bon de commande.

6.3. SERVICE ATTENDU SUR LE SUPPORT ET LA MAINTENANCE DES SOLUTIONS EXISTANTES

Le titulaire devra proposer une offre de reprise du support et de la maintenance des appels malades existants en précisant bien le périmètre et le niveau de maintenance proposée :

- Maintenance préventive ;
- Maintenance corrective :
 - o Paramétrage et configuration ;
 - o Dépannage ;
 - o Fourniture des pièces & la main d'œuvre ;
 - o Intervention sur site.

Le titulaire précisera le processus de gestion des incidents :

- o Modalité de sollicitation ;
- o Horaires d'intervention ;
- o Outils utilisés.

6.4. GTR

La garantie de temps de rétablissement attendue sur l'appel malade est de **2** heures en 24/7.

6.5. TAUX DE DISPONIBILITE

- La durée maximale **annuelle** d'indisponibilité du service appel malade attendue est de **4** heures soit un taux de disponibilité de **99.954%**

6.6. LES PRESTATIONS APPEL MALADE NOUVELLE SOLUTION ET MAINTENANCE

Le titulaire proposera des prestations sur la solution appel malade pour répondre à des besoins d'audit, d'extension, d'évolution technologique, d'installation ou de formation

Cette unité d'œuvre peut recouvrir les opérations suivantes, sans que cela soit exhaustif, en fonction de la nature de la demande.

- Encadrement : pilotage de la prestation, planification, réunion de lancement et de suivi ;
- Diagnostic ;
- Proposition d'architecture ou de solution ;
- Installation ;
- Evolution et paramétrage ;
- Formation.

Selon la nature du projet, pour la réalisation de ces prestations, Le titulaire devra pouvoir constituer une équipe composée de tout ou partie des compétences suivantes :

- **Direction de projet**
- **Expertise technique appel malade**
- **Technicien**
- **Formateur**

Le titulaire proposera dans l'onglet 3 au BPU à l'acte d'engagement Appels malade trois niveaux de complexité d'Unité d'œuvre (simple, moyen et complexe) en fonction d'une charge théorique qu'il précisera pour chaque niveau de complexité.

7. SERVICES D'HEBERGEMENT

7.1. DEFINITION DES BESOINS

Suivant l'orientation définie dans le schéma directeur informatique, Filieris souhaite s'adosser sur des prestataires externes pour l'hébergement de certains services et/ou solutions.

La grille tarifaire concernant les prestations d'hébergement fait l'objet d'un onglet dédié (BPU annexe 4 Hébergement) dans le fichier des bordereaux des prix unitaires. La grille tarifaire en lien avec les prestations d'hébergement intègre non seulement les services mais également les licences, les modules associés - type connecteur pour la messagerie par exemple -, le support et les mises à jour.

7.2. HEBERGEMENT DE LA MESSAGERIE ZIMBRA

Zimbra est aujourd'hui la solution de messagerie choisie par Filieris. Cette messagerie est couplée à la solution de défense prédictive VADESECURE en mode SaaS.

Le titulaire devra proposer une offre de reprise de cette solution de messagerie en infogérance totale (hébergement, administration et sécurisation) en maintenant le couplage avec une solution de défense prédictive :

- a. Haute disponibilité : présenter les mécanismes proposés ;
- b. Sauvegardes (le plan de sauvegardes devra être détaillé) ;

- c. Surveillance et gestion des alertes : analyse des logs et correction des erreurs ;
- d. Surveillance de la plateforme d'exécution : espace disque, taille mémoire et charge processeur) ;
- e. Surveillance du contexte d'exécution : mise à niveau des versions et licences ;
- f. Gestion des « attaques » : plan de détection des attaques et solutions proposées pour y faire face : politique anti-virus et anti-spam, script spécifique,
- g. Présentation de la possibilité de gérer des tâches « massives » comme la création de comptes : scripts.

La messagerie sera hébergée en France conformément aux recommandations de l'état en matière de sécurité des systèmes d'information.

Durant toute la durée du marché le titulaire devra être proactif sur l'administration et la sécurisation de la messagerie (serveur et boîtes aux lettres associées). Ceci implique des préconisations sur les évolutions à apporter ainsi que leur mise en place après validation de Filieris. Ceci peut concerner par exemple :

- Authentification des emails avec le combo SPF (Sender policy Framework : norme de vérification du nom de domaine), DKIM (DomainKeys Identified Mail : norme d'authentification fiable du nom de domaine de l'expéditeur d'un courrier électronique) et DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance) ;
- Une double authentification sur le Webmail ;
- WAF (Web Application Firewall) sur les services publiés ;
- IPS (prévention des intrusions) et IDS (détection des intrusions) ;
- Mise en place de l'archivage des mails ;
- Les montées de version et les patches correctifs.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la disponibilité du système de messagerie.

Il indiquera les mesures techniques, organisationnelles, procédurales qu'il s'engage à prendre pour assurer la continuité d'activité de la messagerie ou, en cas de sinistre, la reprise d'activité.

La solution de messagerie fera l'objet d'une supervision en 24/7 avec une GTR de 4H.

7.3. HEBERGEMENT DIVERS

7.3.1 SERVICE D'HEBERGEMENT « PASSIF »

Le titulaire proposera un service de prestations d'hébergement « passif » à savoir hébergement d'équipements Filieris (serveurs, ...) avec différents niveaux de services pouvant être souscrits (mises à jour, l'administration, sauvegardes, migration, ...). Les équipements peuvent être :

- Des serveurs (Active Directory, intranet, ...) ;
- Des Appliances.

Le titulaire pourra proposer une offre de supervision et d'intégration à un service de télémétrie.

Le titulaire devra reprendre l'existant onglet « [HebergementPassif](#) » du fichier « [Annexe_5_CCTP_Hebergement.xlsx](#) ».

7.3.2 SERVICE D'HEBERGEMENT « ACTIF »

Le titulaire proposera la mise à disposition d'un service d'hébergement actif via la mise à disposition de ressources allant d'un simple serveur à une solution intégrée plus complexe (serveur ADFS par exemple).

Le titulaire proposera des prestations associées pouvant être souscrites :

- Mises à jour ;
- Administration ;
- Sauvegardes ;
- Migration.

Le titulaire devra reprendre l'existant onglet « [HebergementActif](#) » du fichier « [Annexe_5_CCTP_Hebergement.xlsx](#) ».

Le titulaire proposera une offre de service sur les ressources mises à disposition :

- Supervision ;
- Administration ;
- Sauvegarde ;
- Une intégration à une offre de télémétrie.

7.3.3 PRESTATIONS D'EXPERTISE D'HEBERGEMENT

Le titulaire proposera des prestations d'expertise technique pour répondre à des besoins d'audit de l'existant, d'extension ou d'évolution technologique.

Cette unité d'œuvre peut recouvrir les opérations suivantes, sans que cela soit exhaustif, en fonction de la nature de la demande.

- Encadrement : pilotage de la prestation, planification, réunion de lancement et de suivi ;
- Diagnostic ;
- Proposition d'architecture ou de solution ;
- Elaboration du devis.

Selon la nature du projet, pour la réalisation de ces prestations, Le titulaire devra pourvoir constituer une équipe composée de tout ou partie des compétences suivantes :

Direction de projet

Expertise technique

Technicien

Le titulaire proposera dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement trois niveaux de complexité d'Unité d'œuvre (simple, moyen et complexe) en fonction d'une charge théorique qu'il précisera pour chaque niveau de complexité

7.4. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT

L'ensemble de la solution fournie par le titulaire est garanti avec un délai de rétablissement de service (GTR) attendu de **4 heures en 24/7** à partir de la notification d'un incident majeur entraînant une indisponibilité totale du service. Le titulaire devra mettre en place un plan de continuité d'activité pour répondre à cette exigence.

Des plages horaires de maintenance peuvent être planifiées en accord avec la Direction des Systèmes d'Information de Filieris.

La plateforme technique mise en place devra être évolutive et ouverte en termes de volumétrie et de technologie.

Les demandes d'évolution fonctionnelle de la solution entraînant une facturation doivent faire l'objet d'un devis.

Dans le cas du serveur de messagerie, quel que soit le temps de rétablissement effectif, le titulaire s'engage à restaurer l'ensemble de messages en transit pendant la période de dysfonctionnement.

7.5. TAUX DE DISPONIBILITE

La durée maximale **annuelle** d'indisponibilité attendue de la solution fournie par le titulaire par serveur est de **4 heures** soit un taux de disponibilité de **99.954%**

8. MIGRATION ET REPRISE DE L'EXISTANT

Le titulaire présentera son « plan projet » pour la reprise et la migration de l'existant Cœur de réseau (avec tous les services : messagerie, MPLS, ...)

- Le réseau Data de tous les sites Filieris ;
- La téléphonie de tous les sites Filieris ;
- Les appels malades ;
- Les services d'hébergement.

L'objectif de Filieris est de réduire au minimum la phase de transition entre l'ancien titulaire du marché et le titulaire de ce nouveau marché. Filieris souhaite que l'ensemble des extrémités et services soient connectés au plus tard 12 mois après la notification du marché au titulaire.

Ce déploiement et les ressources pour sa mise en œuvre sont à la charge du titulaire, les équipes informatiques de la DSI assurant la gestion et la coordination du déploiement avec le titulaire. Il est donc attendu que le titulaire du marché propose les ressources nécessaires afin d'intervenir sur site pour chaque déploiement. Cette prestation n'engendrera pas de coût supplémentaire.

Lors du déploiement, le titulaire assurera les prestations suivantes :

- Prise de rendez-vous avec l'opérateur de boucle locale ;
- Déplacement d'un technicien sur le site à connecter au moment de l'installation de la liaison ;

- Installation et configuration des équipements actifs ;
- Installation et configuration de la téléphonie ;
- Installation et configuration de la solution appels malades ;
- Installation, migration et mise en service des services hébergés.

Le titulaire détaillera la solution technique qu'il emploiera pour déployer son réseau et faire communiquer les deux réseaux pendant la phase de cohabitation et de montée en charge.

Le titulaire détaillera par ailleurs la méthodologie de gestion de projet utilisée ainsi que les ressources qu'il compte mettre en œuvre avec leur niveau de qualification.

En termes de phasage, plusieurs étapes sont attendues notamment :

- Détails de pilotage de la migration ;
- Réalisation de la prestation de migration ;
- Validation sur un temps donné de l'ensemble de reprise de l'activité.

9. GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE L'ACTIVITE

9.1. SUIVI ET PILOTAGE DE L'ACTIVITE

Il sera institué dès le démarrage de la prestation un comité de pilotage et de suivi (COPIL) de l'ensemble des services et prestations demandés. Ce comité sera composé :

- D'un ou plusieurs représentants de la DSI Filieris ;
- Du responsable opérationnel de compte ;
- Du responsable commercial du compte si nécessaire ;
- Ainsi que d'autres services du titulaire si nécessaire.

Ce comité se réunira mensuellement. Entreront dans les objectifs de ce comité :

- La planification et le suivi des opérations de migration ;
- Le suivi des performances et de la qualité de service ;
- Le suivi financier ;
- Le suivi des incidents ;
- Le suivi des évolutions ;
- Et tout au sujet que souhaitera aborder ponctuellement Filieris.

9.2. PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire assure la fonction de « guichet unique » vis à vis de Filieris.

Il assure la maîtrise d'œuvre du déploiement de l'architecture retenue, des tests et de la validation.

Dès le commencement de la phase d'exploitation, il assure l'administration de l'ensemble des composantes du réseau, en contrôle le bon dimensionnement en fonction des évolutions de trafic, propose et fait effectuer les aménagements nécessaires.

Le titulaire est l'interlocuteur unique du centre support externalisé Filieris ainsi que du département « infrastructures et services ». Le titulaire prend en charge les demandes d'intervention et assure sur le terrain le suivi de la maintenance préventive et corrective.

Il rend compte au centre de support et au département « infrastructures et services » de Filieris de l'état d'avancement des interventions jusqu'à la résolution des problèmes.

9.3. RESPONSABILITE DU TITULAIRE

Le titulaire est le garant du niveau et de la qualité de service global du réseau y compris pour les tronçons ou composants pour lesquels il recourt aux services ou fournitures d'autres opérateurs, prestataires ou fournisseurs.

Le titulaire assume l'entière responsabilité de tous les dysfonctionnements du réseau quelle qu'en soit l'origine.

Il assurera l'assistance à la mise en œuvre et au déploiement des services.

La limite de responsabilité du titulaire comprend l'ensemble du câblage des liaisons (SDSL, FO, ADSL, ...) ainsi que les appareils affiliés (RAD, routeur, ...). Les dessertes internes sont à la charge de FILIERIS sauf dans le cas où il est demandé au titulaire du marché de réaliser la desserte interne. Cette prestation est indiquée dans l'onglet 1 « Liaisons et services » du Bordereau des Prix Unitaires.

9.4. RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTE

Le titulaire désignera un responsable opérationnel de compte dédié dès le début du déploiement et jusqu'à la fin du marché.

Ce responsable opérationnel de compte sera l'interlocuteur unique de Filieris pour toutes les opérations relatives au présent marché.

9.5. SUIVI DES PERFORMANCES ET DE LA QUALITE DE SERVICE

L'ensemble des indicateurs décrits ci-dessous seront mis à disposition sur le serveur extranet du titulaire.

Pour permettre un suivi optimal de la qualité de service, Filieris mettra en place un groupe permanent de suivi de la qualité de service.

Ce groupe se réunira périodiquement pour examiner les indicateurs fournis par le titulaire.

9.5.1. INDICATEURS DE DISPONIBILITE DES SERVICES

Le taux de disponibilité doit être présenté pour tous les services quel que soit son type (Liaison, Connexion internet, Téléphonie, Appel malade, Hébergement...). Filieris souhaite avoir un taux mensuel et annuel

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : disponibilité	Taux de disponibilité du service	Mensuelle Annuelle

9.5.2. INDICATEURS TEMPS REEL DES LIAISONS

Ces indicateurs devront être disponibles pour l'ensemble des liaisons, y compris les connexions Internet.

Type	Indicateurs
Temps réel	Volume reçu/transmis par extrémité Volume reçu/transmis par classe de service par extrémité Historique des volumes par extrémité Historique des interruptions de service

9.5.3. INDICATEURS DE PERFORMANCES DES LIAISONS

Filieris entend disposer pour les liaisons et les connexions internet des indicateurs de performances, par classe de service, exposés ci-dessous :

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : performances	Temps de transit des paquets Taux de perte de paquet Gigue Latence La saturation	5 minutes 5 minutes 5 minutes 5 minutes 20 minutes

9.5.4. INDICATEURS GENERAUX DE QUALITE DE SERVICE

Type	Indicateurs	Périodicité
Tableau de bord : QdS	Nombre de dysfonctionnements Liste des dysfonctionnements Répartition par types de dysfonctionnements Nombre de tentatives d'intrusions Audit des tentatives d'intrusions Nombre d'appels au support du prestataire Délai moyen de traitement des incidents Délai de création liaison et services Délai de modification liaison et services	Mensuelle

9.6. PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Le titulaire joindra impérativement son plan d'assurance qualité à son offre.

9.7. PROCEDURE EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT

Les pannes ou dysfonctionnements seront signalés, par appel téléphonique, mail, SMS, site web au titulaire. Les personnes ou entités pouvant faire les signalements étant le centre de support Filieris et les équipes infrastructures de la DSI.

Le service d'assistance du titulaire doit être accessible **7 jours sur 7 et 24 heures sur 24**.

Le titulaire adressera mensuellement à Filieris un relevé des appels et interventions, par type de panne.

Le titulaire proposera un service d'intervention sur site (forfaitaire, gestion de ticket, ...) sous contrôle de Filieris. Un délai maximum d'intervention sera indiqué par le titulaire.

9.8. MATRICE D'ESCALADE HO ET HNO

Le titulaire fournira dès le lancement du projet une matrice d'escalade Heures ouvrées (HO)/Heures non ouvrées (HNO).

9.9. CONDITIONS D'INTERVENTION

Le titulaire pourra être amené à intervenir sur site dans les limites des horaires habituels de travail, soit du lundi au vendredi de 8h à 19h, et, le cas échéant, le samedi de 9h à 13h, pour l'installation ou le dépannage des appareils actifs.

9.10. FACTURATION DETAILLEE

Le titulaire présentera, sous forme informatique (idéalement format CSV), une facturation détaillée par extrémité géographique et par service.

De plus, il fournira mensuellement à la DSI une consolidation des factures de l'ensemble des extrémités. Voir fichier « [Annexe_ConsolidationFacturation.xlsx](#) ».

9.11. SERVEUR « EXTRANET »

Pour le suivi et la supervision, Filieris attend du titulaire qu'il mette en œuvre un seul serveur extranet pour l'ensemble des services demandés.

L'extranet devra obligatoirement offrir :

- La mise à disposition en ligne des factures au format PDF et CSV ;
- Le suivi, en temps réel, de l'état du réseau ;
- Le suivi des performances, en temps réel, par classe de service ;
- La saisie (création/modification/suppression) d'extrémité et de service ;
- Un accès aux tickets d'incidents (création et consultation) ;
- Un workflow de suivi des devis et commandes ;

- Un accès à la documentation (CR interventions, diagnostics, COPIL, ...)
- Le détail des services par extrémité :
 - VGA
 - Numéro
 - Options
 - RTC
 - Numéro
 - Liaison
 - Technologie
 - Débit
 - Adresse IP WAN
 - Adresse IP LAN
 - Masque
 - Profil QoS
 - Adresse géographique
 - IP CENTREX/IPBX
 - Numéros
 - VoIP
 - Numéros

9.12. MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES CONTENUS A UN NOUVEL OPERATEUR EN FIN DE MARCHE(REVERSIBILITE)

Le prestataire présentera les modalités (moyens techniques et humains, délai, ...) de mise à disposition auprès d'un nouvel titulaire de la totalité des contenus présents dans la solution proposée :

- Règle de pare-feu ;
- Paramétrage de la téléphonie ;
- Contenu des serveurs hébergés ;
- Paramétrage des appels malades ;
- Cartographies / synoptique réseau ;
- Cartographies / synoptique téléphonie ;
- Cartographie / synoptique appels malades ;
- Cartographie / synoptique des services hébergés.

La phase de réversibilité devra être décrite de façon détaillée dans le mémoire technique du titulaire. Le contenu sera précisé dans le PAQ et pourra faire l'objet de modification à la demande de Filieris. Le tout devra permettre d'identifier précisément les engagements pris par le soumissionnaire dans ce domaine et devra permettre de sécuriser cette phase pour Filieris.

D'une durée de 12 mois, l'objectif de la phase de réversibilité est de permettre à Filieris de reprendre ou de faire reprendre par un tiers le périmètre des prestations qui étaient confiées au titulaire du marché sortant.

Le plan de réversibilité sera actualisé tous les ans et l'ensemble des documents transmis à Filieris. Il pourra être audité à tout moment.

Ce transfert pourra s'effectuer en deux temps, avec un premier temps de mise à jour de la documentation (A minima : Les dossiers d'architecture, schéma, procédures et modes opératoires), puis un second temps pendant lequel le Titulaire sortant sera tenu de répondre à toutes les questions du nouveau Titulaire.

La phase de réversibilité s'exécutera en parallèle de la phase opérationnelle du marché sortant et sur la phase de prise en charge du marché entrant. A cet effet, le Titulaire devra garantir un déroulement efficace du transfert des compétences de maîtrise d'œuvre et de gestion de la base documentaire, propriété de Filieris, conformément au plan de réversibilité.