

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 1/13

Cahier des Clauses Techniques Particulières

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Grande chancellerie de la Légion d'honneur
1 rue de Solférino
75700 PARIS 07SP
Téléphone : 01.40.62.83.48
marches@legiondhonneur.fr

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 2/13

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 3/13

Table des Matières

1. DESCRIPTION DE L'EXISTANT	3
1.1. DESCRIPTION TECHNIQUE.....	3
1.2. QUANTITATIF	4
1.3. VOLUMES DES COMMUNICATIONS	5
2. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
2.1. DESCRIPTIF GENERAL	6
2.2. PRE-REQUIS OBLIGATOIRES	6
2.3. CARACTERISTIQUES ATTENDUES	7
2.3.1. CONCERNANT LES TELEPHONES FIXES	7
2.3.1.1. Catalogue proposé	7
2.3.1.2. Opérations de mise en production et annexes.....	7
2.3.2. CONCERNANT LE TELEPHONE A L'ACCUEIL	7
2.3.3. CONCERNANT LES MOBILES	7
2.3.3.1. Forfaits proposés.....	7
2.3.3.2. Opérations de mise en production et annexes.....	8
2.3.3.3. Solution MDM de gestion de flotte de mobiles.....	8
2.3.4. CONCERNANT LE TELETRAVAIL	8
2.3.5. CONCERNANT L'INFRASTRUCTURE	8
2.3.5.1. Haute disponibilité	9
2.3.5.2. Opérations de mise en production initiales et ultérieures	9
2.3.6. CONCERNANT L'ADMINISTRATION DU SERVICE PROPOSE	9
2.3.6.1. Concernant le maintien en Condition Opérationnelle	9
2.3.7. RESILIATION PARTIELLE DE SERVICE.....	9
2.3.8. CONCERNANT LA FORMATION	9
2.3.9. DISPONIBILITE.....	10
2.3.10. REVERSIBILITE	10

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 4/13

1. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

1.1. DESCRIPTION TECHNIQUE

L'opérateur actuellement titulaire du marché a mis en place une solution de type "VOIP".

Infrastructure	<p>La grande chancellerie dispose d'un local technique dans lequel se trouve la tête DC15 (propriété d'Orange) et les routeurs installés par l'opérateur.</p> <p>Les deux routeurs installés sont reliés à l'ensemble des téléphones fixes via un réseau Ethernet fibre (multimode, 6 brins) et cuivre catégorie 5 sur lequel se trouvent des commutateurs Alcatel (gamme OS6250 POE, propriété de la grande chancellerie). Pour s'adapter aux mouvements internes de personnels et à l'absence potentielle de prises téléphoniques (cas d'un bureau dont l'occupation passe de une à deux personnes), la grande chancellerie utilise des petits commutateurs Alcatel OS6450-P10L qu'elle déploie au cas par cas.</p> <p>Ce réseau Ethernet est entièrement dédié à la téléphonie.</p> <p>Un routeur principal (propriété de l'actuel titulaire du marché) permet une connexion SDSL 4 Mb/s.</p> <p>Un routeur secondaire (lien de secours, propriété de l'actuel titulaire du marché) permet une connexion SDSL 2 Mb/s. Il prend de manière automatique le relais du routeur principal en cas de défection de celui-ci.</p> <p>La plage de numéros téléphoniques de la grande chancellerie va de : 01.40.62.83.00 à 01.40.62.84.99</p> <p>La grande chancellerie n'utilise pas tous ces numéros mais veut absolument conserver la disponibilité de l'ensemble de cette plage.</p>
Téléphonie fixe	<p>Les téléphones (Gamme MITEL) ont été acquis dans le cadre du marché en cours. Les téléphones sont alimentés via les commutateurs POE.</p> <p>On peut définir 3 typologies d'utilisation des téléphones :</p> <ul style="list-style-type: none">• Configuration 0 : Téléphones à très faible consommation : ces téléphones sont placés dans des endroits particuliers pour des raisons de communication rapide en cas de problème (cave, sous-sol). ils sont utilisés de manière très exceptionnelle (5 touches de raccourci) ;• Configuration 1 : téléphone de bureau (24 touches de raccourci) ;• Configuration 2 : secrétariat et VIP (48 touches de raccourci). <p>ATTENTION : Les touches de raccourci sont énormément utilisées. La grande chancellerie sera donc très attentive à ce que le candidat proposera en ce domaine pour chaque configuration.</p>
Fax	<p>La grande chancellerie dispose actuellement d'un fax analogique relié à la solution du titulaire via un boîtier convertisseur fourni par le titulaire.</p>

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR

MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
 Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
 Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
 Page : 5/13

Téléphonie mobile	La totalité des téléphones mobiles fournis est de type smartphone (moyenne gamme). Une partie est fournie avec seulement un abonnement voix et l'autre partie est fournie avec un abonnement voix+data (25 Go).
Convergence	Certains téléphones fixes sont appairés avec le téléphone mobile de son utilisateur.
Télétravail	Une application installée sur l'ordinateur portable permet à l'utilisateur en télétravail d'interagir à distance avec son téléphone fixe (fixer son mode de fonctionnement, prendre des appels et en émettre, écouter sa messagerie).
Téléphonie à l'accueil	Un POPC a été mis en place par le titulaire. Un téléphone (configuration 1) se trouve en secours du POPC.
Mode de fonctionnement patron/secrétaire à base de postes multi-lignes	Deux N° de téléphone sont actuellement assignés au téléphone fixe de chaque secrétaire : <ul style="list-style-type: none"> Le N° de téléphone de la secrétaire (en N° principal du téléphone fixe) ; Un N° virtuel, correspondant au N° de téléphone public de son chef, renvoyé de manière inconditionnelle vers le N° de la secrétaire (ou bien un N° secondaire sur le poste de la secrétaire). La secrétaire reçoit systématiquement les appels du N° de téléphone " public " du chef. Cinq postes fixes sont à ce jour concernés par ce mode de fonctionnement.
Interface d'administration	La grande chancellerie dispose d'accès à différents services via des interfaces Web : <ul style="list-style-type: none"> Service entreprise (supervision du parc, des lignes, des offres, de la facturation...) ; Interface d'administration de la téléphonie ; Suivi des tickets d'incidents. L'accès se fait via des accès web sécurisés. En terme de fonctionnalité : l'administrateur de la grande chancellerie ne dispose pas de droits globaux lui permettant, sans recourir aux services du titulaire : <ul style="list-style-type: none"> D'intégrer un téléphone fixe à la flotte ; D'appairer si nécessaire le poste fixe avec son mobile.
Téléphones de spare	Ces matériels sont prévus pour remplacer au plus vite certains téléphones fixes " importants " tombant en panne. Ce stock se décompose ainsi : <ul style="list-style-type: none"> 1 poste en configuration 0 ; 2 poste en configuration 1 (doit être appairé en cas d'utilisation) ; 1 poste en configuration 2 (doit être appairé en cas d'utilisation).

1.2. QUANTITATIF

Sont présentés ci-après les quantités **approximatives** de téléphones fixes et abonnements pris en compte dans le cadre du marché se terminant.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 6/13

TELEPHONES FIXES, MOBILES et FAX	Quantité
Téléphones fixes (toutes configurations confondues)	133
Téléphones mobiles	42

FORFAITS	Quantité
Téléphone fixe seul	103
Mobile non appairé (abonnement voix)	12
Mobile non appairé (abonnement voix+data)	18
Téléphone fixe + mobile appairé (abonnement voix)	2
Téléphone fixe + mobile appairé (abonnement voix+data)	9

ATTENTION : Ces quantités sont indicatives et pourront varier en quantité et en répartition en fonction des conditions tarifaires proposées par le titulaire et du contexte budgétaire.

1.3. VOLUMES DES COMMUNICATIONS

La grande chancellerie fournit ci-après à titre de renseignement, le volume de communications pour un mois donné :

TELEPHONIE

Voix

Autres appels	Période facturée	Durée	Quantité
Tarification majorée	10/12/2024-10/12/2024	00:09:35	2
Tarification banalisée	23/12/2024-23/12/2024	00:00:07	1
Tarification gratuite	13/12/2024-19/12/2024	00:13:25	4
Appels nationaux	Période facturée	Durée	Quantité
Fixe	02/12/2024-31/12/2024	12:30:08	190
Mobile	01/12/2024-31/12/2024	11:50:55	313
Appels internationaux	Période facturée	Durée	Quantité
Fixe	09/12/2024-09/12/2024	00:00:10	1
Mobile	06/12/2024-06/12/2024	00:00:11	1

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 7/13

2. DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES

La solution proposée par le titulaire respecte nécessairement et prioritairement ce qui est mentionné dans :

1. Ce document ;
2. Le Cadre de Réponse Ciblé ;
3. Le Cadre de Réponse Argumenté.

2.1. DESCRIPTIF GENERAL

Il s'agit de déployer sur le site de la grande chancellerie une solution fournissant les moyens pour :

- Téléphoner à partir des postes fixes (site de Solférino uniquement) et des téléphones mobiles (Site de Solférino principalement ainsi que certains mobiles dans les deux maisons d'éducation) ;
- Assurer une sécurisation suffisante de la connexion entre l'architecture de téléphonie de la grande chancellerie et le réseau du candidat ;
- Faxer en utilisant le matériel existant ;
- Assurer l'accueil téléphonique.

Pour la mise en place de sa solution, le titulaire devra de plus :

- Assurer la formation à l'utilisation des téléphones pour les secrétariats, pour le personnel d'accueil et à l'administration de la solution pour le Service informatique.

2.2. PRE-REQUIS OBLIGATOIRES

Ici sont précisés l'ensemble des pré-requis obligatoires qui, s'ils ne sont pas respectés, entraîneront le rejet de l'offre.

PRO1	Le titulaire est expert, pour toute la durée du marché, dans les matériels et solutions qu'il met en place à la grande chancellerie.
PRO2	Le titulaire est le seul et unique interlocuteur pendant toute la durée du marché sur l'ensemble des prestations couvertes par celui-ci.
PRO3	Le lien d'accès proposé pour la téléphonie est obligatoirement dédié exclusivement à la voix.
PRO4	Le lien d'accès proposé pour la téléphonie est obligatoirement en fibre.
PRO5	La téléphonie fixe sera de type VOIP puisque la grande chancellerie ne dispose que d'un réseau physique Ethernet pour gérer sa téléphonie.
PRO6	SI une solution de type IPBX est proposée, ALORS le serveur est forcément hébergé par le titulaire du marché qui en assumera l'entière maintenance matérielle et logicielle puisque la grande chancellerie ne dispose pas des compétences permettant l'hébergement d'un tel système.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 8/13

PRO7	La solution proposée doit s'intégrer avec l'infrastructure en place : <ul style="list-style-type: none">• Téléphones compatibles POE ;• Téléphones et routeurs compatibles avec nos commutateurs ;• etc.
PRO8	Le nombre minimum de touches de fonction est de 5 pour les téléphones de configuration 0 et 1 et 40 pour les téléphones de configuration 2.
PRO9	Le candidat dispose d'une solution MDM qu'il héberge.

2.3. CARACTERISTIQUES ATTENDUES

2.3.1. Concernant les téléphones fixes

Le titulaire pourra soit intégrer les téléphones fixes existants s'ils sont compatibles avec la solution qu'il propose. Dans le cas contraire, il devra prévoir de changer l'ensemble des téléphones fixes. En cas de changement des téléphones fixes, il se chargera de récupérer les téléphones existants et de les évacuer en déchetterie.

2.3.1.1. Catalogue proposé

Le candidat devra proposer une configuration de téléphone fixe pour chaque configuration présentée dans le paragraphe « Description de l'existant » (configuration 0, 1 et 2), sachant que les postes proposés en configuration 0 pourront être utilisés, suivant décision interne, comme téléphone de bureau et donc correspondre aussi à la configuration 1.

La solution proposée doit apporter les fonctions classiques attendues en téléphonie fixe (annuaire, double-appel, conférence, renvoi, interception d'appel, numéro masqué, répondeur, touches de fonction) comme précisé avec les fonctions attendues décrites dans le Cadre de Réponse Ciblé.

2.3.1.2. Opérations de mise en production et annexes

La préparation éventuelle des postes fixes et/ou autres matériels sera effectuée par le titulaire dans une salle qui sera mise à sa disposition pour cette opération.

Le titulaire assurera la récupération de l'ensemble des matériels remplacés, au plus tard quinze jours après la fin de la Vérification de service régulier (V.S.R.).

2.3.2. Concernant le téléphone à l'accueil

La solution actuelle de type POPC a été appréciée des agents. Elle sera donc privilégiée dans le cadre de ce nouveau marché. En l'absence de ce type de produit au catalogue du candidat, celui-ci devra mettre en place une solution la plus ergonomique possible pour une utilisation dans ce contexte.

Les fonctionnalités demandées pour le POPC sont classiques :

- Renvoi des appels sur un fixe ou un mobile en dehors des horaires définis ou en cas de dysfonctionnement ;
- Gestion des appels en un seul clic ;
- Transfert et reprise de l'appel ;
- Mise en attente des correspondants ;
- Pouvoir voir si un collaborateur est en ligne ;

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 9/13

- Accès à l'annuaire.

2.3.3. Concernant les mobiles

Suivant la personne à qui le téléphone mobile PRO est attribué, la mise en place de la convergence avec le poste fixe de la personne doit permettre d'activer toutes les fonctionnalités attendues par rapport à celle-ci (gestion des renvois, faire sonner les deux appareils en simultanée...), comme précisé avec les fonctionnalités attendues décrites dans le « Cadre de Réponse Ciblé ».

2.3.3.1. Forfaits proposés

Le candidat devra proposer deux forfaits qui pourront être pris avec ou sans téléphone mobile :

- Le forfait basique proposé doit intégrer au moins 100 SMS/MMS par mois par mobile et l'illimité fixe/mobile pour les communications en national ;
- Le forfait évolué proposé intégrera au minimum 100 SMS/MMS par mois par mobile, l'illimité fixe/mobile pour les communications en national et au minimum 50 Go de DATA.

Le service doit permettre l'émission et la réception de communications téléphoniques depuis les DOM, les COM et l'étranger en itinérance. Ce service, **interdit par défaut**, sera activable sur demande expresse du gestionnaire de la flotte.

Cette liste des pays avec lesquels le candidat dispose d'accords d'itinérance est fournie avec son offre et sera tenue à la disposition de l'administration pendant toute la durée du marché.

2.3.3.2. Opérations de mise en production et annexes

Afin de conserver une cohérence avec les termes et fonctionnements juridiques du présent marché, quelle que soit la date de commande de téléphones mobiles et/ou d'abonnements dans le cadre de ce marché :

- L'échéance de chacun des abonnements ne peut dépasser la date de fin de ce marché ;
- Le désimlockage est assuré de fait au maximum à la fin du marché et les codes et manipulations nécessaires seront fournis à la grande chancellerie.

La portabilité de chaque N° de mobile fourni devra être mise en œuvre.

ATTENTION : ces portabilités concerneront principalement l'opérateur actuellement titulaire du marché et pour une partie de la flotte diverses lignes chez différents autres opérateurs.

2.3.3.3. Solution MDM de gestion de flotte de mobiles

Le candidat doit être capable de proposer une solution permettant l'administration du parc des mobiles de la grande chancellerie.

À travers une console d'administration unique, la solution doit proposer les fonctionnalités suivantes sur les mobiles :

- déploiement simple et rapide ;
- sécurisation ;
- blocage et réinitialisation.

Elle sera obligatoirement hébergée chez le titulaire du marché.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 10/13

2.3.4. Concernant le télétravail

Uniquement en télétravail, l'agent utilise une application spécifique qui " remplace " son téléphone fixe. Les fonctionnalités nécessaires sont :

- basculer entre un mode " Bureau " et un mode " télétravail " pour que ce soit l'application qui " sonne " à la place du téléphone fixe ;
- effectuer toutes les opérations possibles sur le téléphone fixe :
 - afficher l'annuaire d'entreprise et les contacts sur le téléphone fixe de l'utilisateur ;
 - afficher l'historique des appels du téléphone fixe ;
 - effectuer des transferts d'appels ;
 - etc
- accéder à la messagerie du téléphone fixe (pas de messagerie spécifique dans l'application).

En terme d'infrastructure, il est important que cette application joigne le serveur de téléphonie via Internet.

2.3.5. Concernant l'infrastructure

La grande chancellerie conserve une infrastructure équivalente à celle actuellement en place :

- un lien principal et un lien de secours en s'appuyant sur deux opérateurs différents ;
- un routeur sur chaque lien ;
- ces liens doivent être supervisés par le titulaire.

Sachant que ces liens, actuellement en ADSL, doivent évoluer vers la fibre.

Le candidat devra adapter le débit des liens aux besoins de la grande chancellerie.

Le cœur de réseau de la téléphonie devra s'articuler autour de deux commutateurs neufs (24 ports dont au moins deux ports SFP) .

Le titulaire devra mettre en place une configuration où :

- chaque routeur est relié aux deux commutateurs cœur de réseau ;
- il sera possible de basculer manuellement les connexions réseaux/fibres d'un commutateur sur l'autre en cas de dysfonctionnement d'un des deux commutateurs.

Le titulaire devra aussi fournir 2 GBIC complémentaires pour nos rocares internes.

2.3.5.1. Haute disponibilité

La bascule entre les liens (fibre +routeur) est automatique en cas de dysfonctionnement d'un des opérateurs ou de ses équipements.

2.3.5.2. Opérations de mise en production initiales et ultérieures

Le titulaire se chargera du reparamétrage des commutateurs existants, en place et prévus comme *spare*, avec le Service informatique de manière à lui permettre de devenir autonome sur cette activité. En cas d'achat ultérieur de commutateurs, pour remplacer par exemple un commutateur en cas de panne, la même procédure sera appliquée.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 11/13

ATTENTION : L'installation de l'infrastructure du titulaire se déroulera en deux étapes :

1. Le titulaire installe temporairement ses équipements à l'endroit indiqué par le Service informatique.
2. L'ancien titulaire du marché ayant récupéré ses équipements et libéré le coffret Téléphonie, le nouveau titulaire du marché doit installer ses équipements dans leur endroit définitif, comme défini par le Service informatique.

2.3.6. Concernant l'administration du service proposé

Le titulaire devra mettre à disposition de la grande chancellerie les accès sécurisés nécessaires vers les applications permettant à la grande chancellerie d'administrer la solution proposée, comme précisé avec les fonctionnalités attendues décrites dans le « Cadre de Réponse Ciblé ». et notamment :

- Suivi de la facturation ;
- Modification de la configuration des postes fixes (renvois, ...) ;
- Gestions des restrictions d'appels ;
- Gestion de l'annuaire.

2.3.6.1. Concernant le maintien en Condition Opérationnelle

Le maintien en condition opérationnelle passe par un test régulier des procédures mises en place (Exemple : bascule sur le commutateur secondaire, sur le lien secondaire, échange d'un téléphone, ...). La grande chancellerie pourra tester l'ensemble de ses procédures une fois l'an. Elle préviendra préalablement le responsable commercial du titulaire du début des opérations. Un ticket sera ouvert de manière à pouvoir disposer du même interlocuteur technique pour l'ensemble de cette opération.

2.3.7. Résiliation partielle de service

La grande chancellerie doit pouvoir résilier des services tels que :

- appairage fixe/mobile ;
- abonnement mobile ;
- abonnement fixe (avec restitution du téléphone en cas de location) ;
- abonnement fax ;
- etc.

2.3.8. Concernant la formation

Type de formation	Nombre souhaité de séances	Durée souhaitée de la séance	Nombre maximal de personnes(*)	Contraintes
Utilisation des téléphones pour les secrétariats	3	2 heures	Une dizaine	Chaque séance doit se dérouler sur une journée différente.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 12/13

Formation administrateur : utilisation de la plate-forme paramétrage des téléphones	1	Minimum 0,5 jour	3	
Utilisation du téléphone à l'accueil	2	0,5 J	7	Chaque séance doit se dérouler sur une journée différente voire alterner un matin et un après-midi.

(*) toutes séances confondues.

2.3.9. Disponibilité

La solution doit offrir une disponibilité de 95% sur l'année, sur une plage horaire de 8h00 à 20h00, les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés). Au-delà de ce seuil, des pénalités s'appliqueront.

NB : L'indisponibilité commence lorsqu'une demande d'intervention parvient au titulaire par courriel ou par déclaration sur la plateforme SAV du titulaire par les référents identifiés par la grande chancellerie de la Légion d'honneur. L'indisponibilité se termine quand les préposés du titulaire remettent le système en état de marche.

Le titulaire devra également proposer un plan de continuité d'activités, permettant de répondre à toute anomalie rencontrée par les utilisateurs. Le titulaire devra se conformer aux délais suivants :

INCIDENTS	DELAIS DE CORRECTION
Bloquant*	4 heures
Majeur**	3 jours
Mineur***	15 jours

*Incidents bloquants : Un incident est réputé bloquant quand il empêche le déroulement complet d'une fonctionnalité.

**Incidents majeurs : Un incident est dit majeur quand il impacte fortement une fonctionnalité, sans pour autant empêcher le déroulement complet de la séquence. À titre d'illustration, les impacts peuvent porter sur les utilisateurs, les résultats obtenus, le volume important de dossiers ou données touchés par l'anomalie, etc.

***Incidents mineurs : Un incident est dit mineur quand il n'est ni bloquant, ni majeur.

2.3.10. Réversibilité

La réversibilité concerne soit un retour arrière, soit la fin du présent marché.

Le titulaire doit coopérer avec la grande chancellerie pour assurer une reprise des prestations rapide et sans désagrément pour les utilisateurs.

GRANDE CHANCELLERIE DE LA LÉGION D'HONNEUR
MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
Service Informatique

Référence Marché : 2025-21
Sujet : Solution de téléphonie fixe et mobile
Nature du document : Cahier des Clauses Techniques Particulières

Version : 3
Page : 13/13

En particulier, le titulaire nomme un responsable de la réversibilité dans un délai de 15 jours francs suivant la notification du marché. Ce responsable est l'interlocuteur unique de l'administration, ou ses représentants pendant la période de migration. Il doit être joignable en heures ouvrées sur un téléphone fixe, un téléphone mobile ou par messagerie. Il doit répondre par tout écrit à sa convenance, à toute demande de l'administration sous vingt-quatre (24) heures consécutives. Il tient à jour une liste synthétique des portabilités programmées qu'il communique tous les quinze (15) jours calendaires à la grande chancellerie. Il alerte l'administration en cas de problème de portabilité et met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour résoudre les problèmes.

Le responsable de la réversibilité est tenu d'assister, et de contribuer, aux réunions qui seront organisées pour élaborer ou mettre en œuvre cette réversibilité.

Le titulaire doit réaliser l'ensemble des opérations nécessaires à la portabilité qui relèvent de sa responsabilité, pendant la période de transfert de ces prestations chez le nouveau fournisseur et, bien sûr, conjointement avec celui-ci.

Cette réversibilité est réalisée sans surcoût pour l'administration.

Le non-respect de ces engagements entraîne le paiement des pénalités prévues à l'article 14.1.2 du C.C.A.P.