



**IP PARIS**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Maintenance des équipements réseaux**

Référence : CCTP marché n° 2025003

Version : V1

Date : Juin 2025

Service prescripteur : DSI

## Table des matières

### *Spécification Technique de Besoin : Contrat de Maintenance Equipements Réseaux*

*Erreur ! Signet non défini.*

<b>Table des matières</b>	<b>1</b>
<b>1. PREAMBULE</b>	<b>3</b>
<b>2. ETENDUE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE</b>	<b>3</b>
2.1. Lieu d'exploitation	3
2.2. Lieu d'intervention	3
2.3. Contenu	3
2.4. Contrat de service et Délai	3
2.5. Retard	4
<b>3. CLAUSES TECHNIQUES</b>	<b>4</b>
3.1. Vérification	4
3.2. Informations techniques	4
3.3. Pièces de rechange	5
<b>4. CLAUSES COMMERCIALES</b>	<b>5</b>
4.1. Prix	5
4.2. Conditions de paiement	5
4.3. Garantie	5
4.4. Pénalités	5
4.5. Responsabilité	5
<b>5. CLAUSES D' ORGANISATION</b>	<b>6</b>
5.1. Conditions d'exécution	6
5.2. Protection de l'environnement	6
5.3. Sécurité	6
5.4. Assurance qualité	7

## **1. PREAMBULE**

Parmi les toutes meilleures Ecoles d'ingénieur de France, l'Ecole Nationale Supérieure de Techniques Avancées (ENSTA), membre de l'Institut Polytechnique de Paris, est présente sur le campus de Paris-Saclay à Palaiseau ainsi que dans l'écosystème du Grand Ouest par son campus de Brest. Elle combine ainsi leurs forces et expertises, en formation et en recherche, pour relever les défis stratégiques de souveraineté dans un monde en quête de transformation et d'adaptation aux grands défis sociétaux : énergies durables, transports et mobilités, défense et sécurité, numérique, maritime, spatial, santé...

La DSI de l'ENSTA souhaite confier à un prestataire la maintenance curative de ses équipements du réseau local (gamme CISCO pour très grande partie des matériels). Le marché sera notifié pour un an et renouvelable pour la même durée par tacite reconduction dans la limite de 3 fois. La liste des équipements concernés sera mise à jour (ajustements pour sorties de garantie ou arrêt de matériels) avant chaque nouvelle période semestrielle de maintenance.

## **2. ETENDUE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE**

### **2.1. Lieu d'exploitation**

Le marché est divisé en 2 lots indépendants et distincts :

Lot 01 : Campus de Brest  
DSI Bâtiment E 2 rue François Verny 29200 Brest

Lot 02 : Campus de Paris-Saclay  
DSI 828 Bd des Maréchaux 91120 Palaiseau

### **2.2. Lieu d'intervention**

Tous immeubles des campus ENSTA à Brest (29200) et à Palaiseau (91120)

### **2.3. Contenu**

La liste des équipements à maintenir sur les 2 campus à partir de 1er octobre 2025 est fournie en annexe 1 et en annexe 2 à l'acte d'engagement, ainsi que le contrat de service attendu par équipement. Des équipements sortant de garantie en cours de contrat sont aussi listés pour une estimation financière globale (1<sup>ère</sup> période ou périodes suivantes).

### **2.4. Contrat de service et Délai**

Selon les équipements, le contrat de service attendu pour la maintenance des matériels est :

Type A – Garantie Temps Intervention sous 8 heures - Remise en service par ENSTA

Type B – Echange express sous 48 heures – Remise en service par ENSTA

Type C – Best Effort sans garantie de temps d'intervention - Remise en service par ENSTA

Tous les équipements qui arrivent en fin de support constructeur pendant le contrat de maintenance feront l'objet d'un signalement de la part du prestataire et seront traités au mieux dans la classe de service C : « Best Effort » ou seront déclarés « non maintenables ».

Le prestataire confirmera dans la colonne **fin support constructeur** la date prévisionnelle de fin de support technique définie par le constructeur.

Pour chaque équipement classé en Type C - Best Effort, le prestataire précisera dans la colonne **substitue** le **modèle disponible** ayant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

Les prestations débuteront le 1er octobre 2025 ou à compter de la date de notification T0 si celle-ci intervient après le 1er octobre 2025.

En complément de la maintenance corrective, le titulaire proposera un accès de type « conseil – expertise réseaux-CISCO » de nature à accompagner notre administrateur réseau pour l'optimisation, l'analyse du fonctionnement des équipements en service et l'aide à la résolution des incidents logiciels éventuels. Cette expertise sera pré-commandée pour une durée de 6 jours maximum par an et utilisable par tranche de 30 mn.

## **2.5. Retard**

Il y a retard dès qu'une opération donnée n'est pas effectuée au terme du délai ou à la date convenu(e) dans le contrat de service. Tout retard donnera lieu à des pénalités calculées par journée constatée de retard.

## **3. CLAUSES TECHNIQUES**

### **3.1. Vérification**

Un suivi contradictoire des demandes d'intervention et des comptes-rendus d'opération (délai, détail de l'intervention) sera réalisé semestriellement si l'activité (au moins une intervention par semestre) le justifie.

Les comptes-rendus d'opération, visés par le technicien du titulaire d'une part et par la personne responsable de l'appel au Service Informatique d'autre part, serviront de base pour cette vérification.

Un tableau récapitulatif des interventions sera fourni semestriellement. (y compris un **état néant** le cas échéant) en accompagnement de la facture semestrielle.

### **3.2. Informations techniques**

Le titulaire mettra principalement à disposition de l'ENSTA un numéro d'appel unique pour l'enregistrement en langue française des demandes d'intervention. Un outil d'enregistrement type « Extranet » pourra aussi être proposé par le titulaire.

La divulgation éventuelle des informations techniques à des tiers est soumise à validation de l'ENSTA.

### **3.3. Pièces de rechange**

Le titulaire assumera la fourniture des pièces de rechanges (hors consommables). La propriété de ces pièces lui revient jusqu'au moment de leurs mises en exploitation. Toute pièce stockée à l'ENSTA reste sous la responsabilité du titulaire.

Les pièces d'« origine constructeur » seront privilégiées. Le cas échéant, les échanges de pièces en défaut par des pièces « compatibles certifiées constructeur » devront être signalés à la personne ENSTA responsable de l'appel.

## **4. CLAUSES COMMERCIALES**

### **4.1. Prix**

Le prix sera forfaitaire, semestriel par type d'équipement.

La liste des équipements concernés par la prestation pour la 1<sup>ère</sup> année est jointe en annexe. Cette liste sera mise à jour par avenant avant chaque nouvelle période semestrielle de maintenance, en tenant compte des sorties et des entrées d'équipements en cours d'année. Les annexes de chaque site seront mises à jour si besoin et les prix seront mis à jour par le prestataire retenu pour chaque lot. Le prestataire anticipera dans la liste des matériels à maintenir les dates prévisionnelles de sortie de garantie/support constructeur.

Le prix proposé inclura les frais de déplacements et de séjour éventuel, les matériaux et pièces de rechange.

### **4.2. Conditions de paiement**

Les prestations seront facturées semestriellement, terme à échoir.

### **4.3. Garantie**

Toute réparation ou remise en service sera réputée fiable pendant 60 jours.

### **4.4. Pénalités**

Tout retard constaté d'intervention et de remise en fonction donnera lieu à des pénalités calculées par journée de retard. Le montant forfaitaire d'une journée ouvrable de retard est fixé à 500 € HT déductible de la redevance semestrielle suivante.

### **4.5. Responsabilité**

Le titulaire ne sera pas tenu pour responsable des pertes d'exploitation consécutives à une interruption de service d'une des configurations sous contrat sauf en cas de négligence grave lors de son intervention.

Les sous-traitants éventuels pour les prestations seront désignés au préalable.

## 5. CLAUSES D'ORGANISATION

### 5.1. Conditions d'exécution

Les demandes d'intervention pour remplacement d'un équipement défectueux seront signalées par l'ENSTA du lundi au vendredi (sauf jour férié) de 8h00 à 18h00. Le titulaire aura accès, du lundi au vendredi (sauf jour férié), de 8h00 à 20h00, aux locaux concernés dans l'établissement. Les interventions se feront sous contrôle de la personne ENSTA responsable de l'appel qui validera la fin d'intervention.

<p>L'ENSTA a installé par lui-même les équipements « réseaux » à maintenir.</p>	<p>Le titulaire dispose d'un stock de rechange adapté (équipements, quantité) et localisé au mieux pour répondre aux délais exigés.</p>
<p>En cas de panne d'un équipement l'ENSTA prévient le titulaire, qui doit intervenir sur site dans les délais du contrat de service souscrit.</p>	<p>Le titulaire se déplace sur site pour procéder à la réparation ou au remplacement de l'équipement défectueux par un équipement identique ou de performance/capacité supérieures.</p>
<p>L'ENSTA procède à la reconfiguration de l'équipement fourni. (Les opérations de sauvegarde-restauration des configurations lui incombent)</p>	<p>Le titulaire prend en charge l'équipement en panne :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Soit le restitue réparé à l'ENSTA en échange du matériel fourni lors de la première intervention (fin de la situation provisoire)</li><li>- Soit le conserve et dans ce cas le matériel fourni lors de la première intervention devient propriété de l'ENSTA. (fin d'intervention)</li></ul>

### 5.2. Protection de l'environnement

Le titulaire assurera le traitement et l'élimination des déchets (emballages,) générés par son intervention. Il pourra à ce titre utiliser les moyens mis en place à l'ENSTA.

### 5.3. Sécurité

Pour l'accès au site, le technicien devra présenter au poste de garde une pièce d'identité. Le titulaire s'engage à respecter une grande discrétion quand aux incidents, équipements et procédures mis en œuvre sur le site.

#### **5.4. Assurance qualité et Certifications**

La prestation fera l'objet d'un plan qualité minimum.

Une certification CISCO **CCNA** (Cisco Certified Network Associate) d'au moins 2 techniciens est exigée et sera un des critères de sélection de l'offre.

La certification CCNP (Cisco Certified Network Professional) couvre des concepts tels que les réseaux WAN, les réseaux LAN, les technologies de sécurité, les technologies sans fil et la voix sur IP. La certification d'au moins un technicien CCNP est exigée et sera un des critères de sélection de l'offre.

Une certification ISO9001 du titulaire pour son activité de « maintenance » est souhaitée ainsi qu'une démarche conforme au référentiel ITIL.