



DIRECTION GENERALE

DIRECTION DES ACHATS

MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE (MAPA)

Consultation n°2025-1408

-

*PRESTATIONS DE MAINTENANCE IPBX ET DE TELEPHONES FIXES
AU PROFIT DE L'EDA*

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1. Présentation de l'Economat des Armées	3
2. Objet de la consultation	3
3. Périmètre du marché.....	3
a) Assurer la maintenance de l'infrastructure de téléphonie de l'EdA décrite ci-dessous.....	3
b) Assurer la déclaration, le suivi et la résolution des incidents : SLA	4
c) Proposer à la vente, des téléphones fixes 100% compatibles avec le système de téléphonie en place	5
4. Organisation.....	5
5. Exigences Fonctionnelles.....	6
6. Respect du cadre réglementaire	6

1. Présentation de l'Economat des Armées

L'économat des armées (EdA) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous la tutelle du ministère des armées (MINARM). Cette tutelle est formellement exercée par l'état-major des armées (EMA). L'EdA est doté de l'autonomie financière ; il ne perçoit pas de subventions publiques. Son objet social a été défini par la loi de finances rectificative du 30/12/2002 qui dispose que l'EdA « a pour objet le soutien logistique et la fourniture de services, de denrées et de marchandises diverses aux formations militaires en France et à l'étranger, ainsi qu'aux parties prenantes collectives et individuelles autorisées par le Ministre de la Défense ».

L'établissement a évolué avec l'histoire des forces armées françaises qui, de longue date, lui ont confié une partie du soutien des unités militaires ainsi que, dans certaines circonstances, celui de leurs familles. Du fait de son statut juridique et de sa culture, l'EdA est complémentaire des services de soutien du ministère des armées et intervient sur décision de l'état-major des armées (EMA). Il joue également un rôle d'interface entre le monde des armées et le secteur privé.

L'EdA s'appuie sur plus de 600 collaborateurs aux savoir-faire multiples pour un chiffre d'affaires de 477 millions d'euros en 2023. Il exerce ses activités au quotidien dans des conditions très variées sur le territoire national, en outre-mer et à l'étranger (OME). Son client principal est le ministère des armées. Toutefois, il peut aussi accompagner d'autres administrations françaises ou des organisations internationales telles que l'Organisation des Nations-Unies (ONU) ou l'Union Européenne (UE).

2. Objet de la consultation

L'objet du marché est la réalisation de prestation de maintenance pour le système de téléphonie fixe et de la téléphonie sur IP avec un IPBX de la marque Alcatel pour le siège de l'Economat des Armées situé 26 rue Delizy à Pantin.

3. Périmètre du marché

Le titulaire doit, sur l'ensemble de la durée du marché, être en capacité de fournir les éléments ci-dessous.

a) Assurer la maintenance de l'infrastructure de téléphonie de l'EdA décrite ci-dessous

Le titulaire assure une visite annuelle, dans les locaux de l'EdA, pour effectuer un contrôle préventif sur l'ensemble de l'architecture téléphonie.

L'ensemble de l'infrastructure est décrite ci-dessous :

- 16 équipements analogique (SLI16-2)
- 1 PRA-T2 (accès primaire T2)
- 1 lien Privé INTRADEF
- 280 licences IP (utilisateurs de terminaux IP Alcatel)
- 5 licences Agents CCD (Agent de Centre de contact)
- 1 licences Agents CCS (Superviseur de Centre de contact)
- 1 OmniTouch Fax Center R9.0, 2 canaux et 50 usagers
- 1 OpenTouch Multimédia Services (OTMS) R2.6 (fin de support éditeur en déc. 2026)
- 1 administration système OV8770 R5.1
- IPBX : ALCATEL Omni PCX Entreprise version R100.1

Le candidat doit décrire l'organisation et les services de ses collaborateurs (techniciens, admins...) pour assister son client jusqu'à pleine satisfaction du client à distance ou en physique le cas échéant.

Cette partie est à inclure dans la proposition forfaitaire (DPGF).

Pour les interventions physiques sur site, une demande de devis est formulée au titulaire pour le déclenchement et validation de l'intervention. Les prix appliqués sont ceux indiqués à l'annexe financière. Le candidat décrit dans sa réponse au marché la procédure d'intervention.

Matériels hors contrat : Les numériques, analogiques, sans-fil, postes de conférence ainsi que les accus des stations d'énergies sont exclus du contrat et d'une façon générale tous les matériels ne figurant pas dans le descriptif ci-dessus.

b) Assurer la déclaration, le suivi et la résolution des incidents : SLA

L'EdA souhaite pouvoir déclarer tout incident qu'il détecte sur son environnement et en définir la sévérité et le niveau d'impact. La déclaration des incidents et des demandes d'interventions est centralisée par la DSI de l'EdA.

Cette étape passe par la mise à disposition d'un moyen de déclaration permettant de préciser au maximum l'incident constaté.

Par la suite, l'EdA souhaite pouvoir suivre la prise en compte, l'avancement du traitement de l'incident et disposer d'une visibilité sur la date de réception.

Un incident s'il est lié à un défaut du logiciel devient une anomalie.

Les incidents sont répartis en 3 priorités :

- **Priorité 1** : dysfonctionnement bloquant impactant les données du logiciel ou rendant impossible l'utilisation des fonctionnalités principales du logiciel ;
- **Priorité 2** : dysfonctionnement semi-bloquant ne permettant le fonctionnement du logiciel que pour une partie de ses fonctionnalités ;
- **Priorité 3** : dysfonctionnement non-bloquant permettant de poursuivre l'exploitation complète du logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

Un dysfonctionnement désigne toute anomalie de fonctionnement du logiciel, qu'elle soit due à un défaut de programmation ou à une autre cause, notamment à une erreur d'utilisation.

La plage de service garanti (PSG) est à minima du lundi au vendredi, de **9h00 à 18h00**.

La criticité de la solution impose la réactivité suivante :

- **Garantie de temps d'intervention (GTI) :**
 - Priorité 1 : sous 1 heure à compter de la déclaration d'incident,
 - Priorité 2 : sous 2 heures à compter de la déclaration d'incident,
 - Priorité 3 : sous 4 heures à compter de la déclaration d'incident.
- **Garantie de temps de rétablissement (GTR) :**
 - Priorité 1 : sous 4 heures à compter de la déclaration d'incident,
 - Priorité 2 : sous 1 jour à compter de la déclaration d'incident,
 - Priorité 3 : sous 4 jours à compter de la déclaration d'incident.

Pour rappel la GTI est le délai, durant la PSG, dans lequel la déclaration d'incident doit avoir occasionné un début d'intervention et la GTR est le délai, durant la PSG, dans lequel le service doit être rétabli à compter de la déclaration d'incident. Un mode dégradé (le service interrompu est à nouveau disponible mais avec des performances jusqu'à 50% inférieures à la situation normale) est autorisé pour les priorités 1 et 2 sur un maximum de 3 jours.

Au bout des 3 jours, le service doit être revenu à son mode de fonctionnement nominal, soit 100%.

Tout incident doit a posteriori faire l'objet d'une analyse pour comprendre la cause du problème et sa résolution dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la résolution de l'incident.

Le titulaire établit un reporting régulier disponible à la demande du pouvoir adjudicateur et transmet un rapport annuel d'intervention (le format dématérialisé est privilégié).

Cette partie est à inclure dans la proposition forfaitaire (DPGF).

c) Proposer à la vente, des téléphones fixes 100% compatibles avec le système de téléphonie en place

Le titulaire s'engage à proposer à la vente, en cas de panne, de remplacement ou de besoin supplémentaire, au minimum les modèles de téléphones suivants :

- Téléphones PoE, 3 à 6 touches personnalisables, écran mono-chrome
- Téléphones PoE, plus de 6 touches personnalisables, écran couleur
- Téléphones support/standard

Le délai minimum de livraison attendu est de 10 jours ouvrés à réception de la commande.

Cette partie est à inclure dans le bordereau des prix unitaires (BPU).

4. Organisation

Une réunion de lancement est organisée par le représentant du pouvoir adjudicateur de l'accord-cadre avec le titulaire, pour valider la gestion administrative de l'accord cadre. Elle intervient dans les 30 jours ouvrés de la notification de l'accord-cadre.

Également dans les 30 jours après notification, le titulaire assure une visite préventive sur site afin de rédiger un rapport sur la situation actuelle et se familiariser avec l'environnement.

Un comité de pilotage se réunit 1 à 2 fois par an, afin d'effectuer un suivi des interventions réalisées, et d'échanger sur les évolutions envisageables. Sont présents à ces comités, à minima, le responsable de compte du titulaire du marché, ainsi que le responsable du département Système de l'EdA.

Le titulaire indique dans son offre un retro planning prenant en compte l'ensemble des jalons nécessaires.

5. Exigences Fonctionnelles

Synthèse des exigences	
EF-1.	Le candidat doit décrire l'organisation du service support devant exécuter les tâches de maintenance
EF-2.	Le candidat doit décrire son process de commande (délai de prise en compte, WF de prise en compte, délai d'approvisionnement, délai de livraison, facturation)
EF-3.	Le candidat décrit le process de déclaration d'incident (WF, SLA, SUIVI, ...)

6. Respect du cadre réglementaire

Les prestations sont exécutées dans le respect des normes applicables à la prestation, à savoir :

- des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché,
- des autres normes en vigueur applicables.

Le titulaire s'engage à ce que les installations placées sous sa responsabilité soient constamment en conformité avec les instructions générales de l'opérateur en charge des communications. Il s'engage également à informer le bénéficiaire de toutes les modifications nécessaires à apporter aux matériels et logiciels pour les mettre en conformité. Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité.