



DIRECTION GENERALE

DIRECTION DES ACHATS

MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE (MAPA)

Consultation n°2026-0250

-

*FOURNITURE DE MATERIELS ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE
SUPPORT AU PARAMETRAGE DES FIREWALLS (PARE-FEU)*

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 fourniture des contrats de maintenance de tous les éléments de l'Infrastructure réseau de l'EdA énumérés ci-dessous :.....	3
b) Répondre à des besoins d'accompagnement ou conseil.....	4
c) Fourniture de matériels.....	4
d) Reprise du matériel (facultatif).....	4
e) Service Level Agreement (SLA).....	4
4. Organisation et suivi	5
5. Exigences Fonctionnelles.....	5

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

La consultation a pour objet, la réalisation des prestations suivantes :

- Fournir, et renouveler les contrats de maintenance du matériel réseau en place.
- Répondre à des demandes, sur devis, à des besoins d'accompagnement ou conseil sur l'évolution des éléments installés.
- Fournir de nouveaux éléments matériels 100% compatibles et intégrables avec les éléments installés.
- Fournir un catalogue matériels 100% compatibles et intégrables avec les éléments installés (**à défaut de catalogue, l'offre sera jugée non conforme**).

3. Périmètre du marché

Le titulaire doit, sur la durée totale du marché, être en capacité de réaliser les prestations ci-dessous :

a) Assurer la fourniture des contrats de maintenance de tous les éléments de l'Infrastructure réseau de l'EdA énumérés ci-dessous :

- 5 FW Fortinet 200F ;
- 2 FW Fortinet virtuels ;
- 16 FW Fortinet 80F ;
- 14 fortiswitch 124F POE ;
- 20 fortiswitch 148F FPOE ;
- 2 fortiswitch 2048F ;
- 2 Fortiswitch 424E-Fiber ;
- 22 Fortinet access point ;

- 1 fortimanager ;
- 1 fortianalyser ;
- 1 fortiauthenticator ;
- 1 FortiEMS.

Le candidat doit décrire l'organisation et les services concernés (techniciens et admins) pour assister son client jusqu'à pleine satisfaction du client.

b) Répondre à des besoins d'accompagnement ou conseil

Sur l'infrastructure décrite le titulaire doit posséder dans ses équipes le niveau d'expertise nécessaire pour d'éventuelles prestations d'accompagnement ou de conseils sur les projets d'évolutions futures qui seront commandés.

c) Fourniture de matériels

Le titulaire s'engage à fournir des matériels réseaux en tout genre pouvant être totalement intégrés à l'architecture Fortinet en place et manageable par notre fortimanager.

d) Reprise du matériel (facultatif)

Le titulaire propose dans son offre, les conditions de reprise de matériels pour des opérations de réemploi ou de recyclage.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'avoir recours à ses prestations.

e) Service Level Agreement (SLA)

L'EdA souhaite pouvoir déclarer auprès du titulaire 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 résolution.

Les incidents sont répartis en 3 priorités :

- **Priorité 1** : dysfonctionnement bloquant impactant significativement le fonctionnement de l'EdA ;
- **Priorité 2** : dysfonctionnement semi-bloquant ne permettant le fonctionnement du logiciel que pour une partie de ses fonctionnalités, ou à travers des contournements ;
- **Priorité 3** : dysfonctionnement non-bloquant permettant de poursuivre une activité quasiment normale sans impact utilisateur mais avec des effets de bord pour la partie administration ;

La criticité de cette brique informatique impose la réactivité suivante :

- **Garantie de temps d'intervention (GTI) :**
 - Priorité 1 : sous 30 minutes à compter de la déclaration d'incident ;
 - Priorité 2 : sous 4 heures à compter de la déclaration d'incident ;
 - Priorité 3 : sous 7 heures à compter de la déclaration d'incident ;
- **Garantie de temps de rétablissement (GTR) :**
 - Priorité 1 : sous 1 heure 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.

Tout incident doit a posteriori faire l'objet d'une analyse pour comprendre la cause du problème et sa résolution dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la résolution de l'incident.

4. Organisation et suivi

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 candidat, ainsi que le responsable du département Système de l'EdA.

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, ...).
EF-4.	Délai de prise en compte d'un besoin nouveau, et délais de réponse (chiffrage, proposition de devis).
EF-5.	Reprise du matériel (facultatif)
EF-6.	Présentation d'un catalogue matériels 100% compatibles et intégrables avec les éléments installés.