



Etablissement Français du Sang Occitanie
Avenue de Grande Bretagne – BP3210
31027 Toulouse cedex 3

**MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DES
AUTOCOMMUTATEURS ET INSTALLATIONS DE TELEPHONIE
FIXE ET PRESTATIONS ASSOCIEES DES SITES DE
L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG OCCITANIE**

Appel d'offres ouvert

(Article L.2124-2 du code de la commande publique

Articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 et R.2161-4 du code de la commande publique)

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES (CCTP)**

Référence de la consultation : EFSOCPM311

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR	3
1.1. L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG	3
1.2. LES MISSIONS PRINCIPALES DE L'EFS	3
1.2.1. <i>Le prélèvement</i>	3
1.2.2. <i>La préparation</i>	4
1.2.3. <i>Le contrôle qualité</i>	4
1.2.4. <i>La qualification des dons</i>	4
1.2.5. <i>La distribution et la délivrance</i>	4
1.2.6. <i>Les autres missions de l'EFS</i>	4
1.3. L'ORGANISATION DE L'EFS	4
1.4. LA STRUCTURE REGIONALE DE L'EFS OCCITANIE PYRENEES MEDITERRANEE (EFS-OCPM)	5
2. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC	7
3. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DU MARCHÉ	7
4. INSTALLATIONS A PRENDRE EN CHARGE	7
4.1. ETAT DES LIEUX	7
4.2. SORTIE DE MARCHÉ	8
5. PRESTATIONS ATTENDUES	9
5.1. OBLIGATIONS DU TITULAIRE	9
5.1.1. <i>Respect du cadre général et réglementaire</i>	9
5.1.2. <i>Personnel affecté au contrat</i>	9
5.2. RECAPITULATIF DES PRESTATIONS ATTENDUES	10
5.2.1. <i>Récapitulatif</i>	10
5.2.2. <i>Niveaux de service à atteindre selon degré d'urgence</i>	11
5.3. MAINTENANCE	13
• <i>Généralités</i>	13
• <i>Télémaintenance</i>	13
• <i>Droit d'usage des logiciels associés</i>	13
5.3.1. <i>Maintenance préventive</i>	14
5.3.2. <i>Maintenance corrective</i>	16
5.3.3. <i>Maintenance évolutive</i>	20
5.4. PRESTATIONS ASSOCIEES	20
6. DISPOSITIONS RELATIVES A L'ENSEMBLE DU MARCHÉ	21
6.1. OBLIGATIONS DE L'EFS	21
6.2. MODALITES DES INTERVENTIONS SUR SITE	21
6.3. RESPONSABILITE DU TITULAIRE EN CAS DE PERTE DE DONNEES	22
6.4. GARANTIE DES PRESTATIONS	22
6.5. LIMITES DE SERVICE	22
6.6. DEVELOPPEMENT DURABLE	22
6.7. HYGIENE ET SECURITE	23
6.7.1. <i>Sécurité</i>	23
6.7.2. <i>Prévention des risques</i>	23
6.8. PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE (PCA)	24
6.8.1. <i>Contrat qualité</i>	24
6.8.1. <i>Exigences de sécurité des Systèmes d'information (SSI)</i>	24
7. SUIVI DU MARCHÉ	25
7.1. REUNION DE DEMARRAGE	25
7.2. REUNIONS DE SUIVI	25
7.3. REPORTING	26
7.4. AUDITS	26

1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1. L'Etablissement Français du Sang

Sous tutelle du Ministère des affaires sociales et de la santé, l'Etablissement Français du Sang est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000.

Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

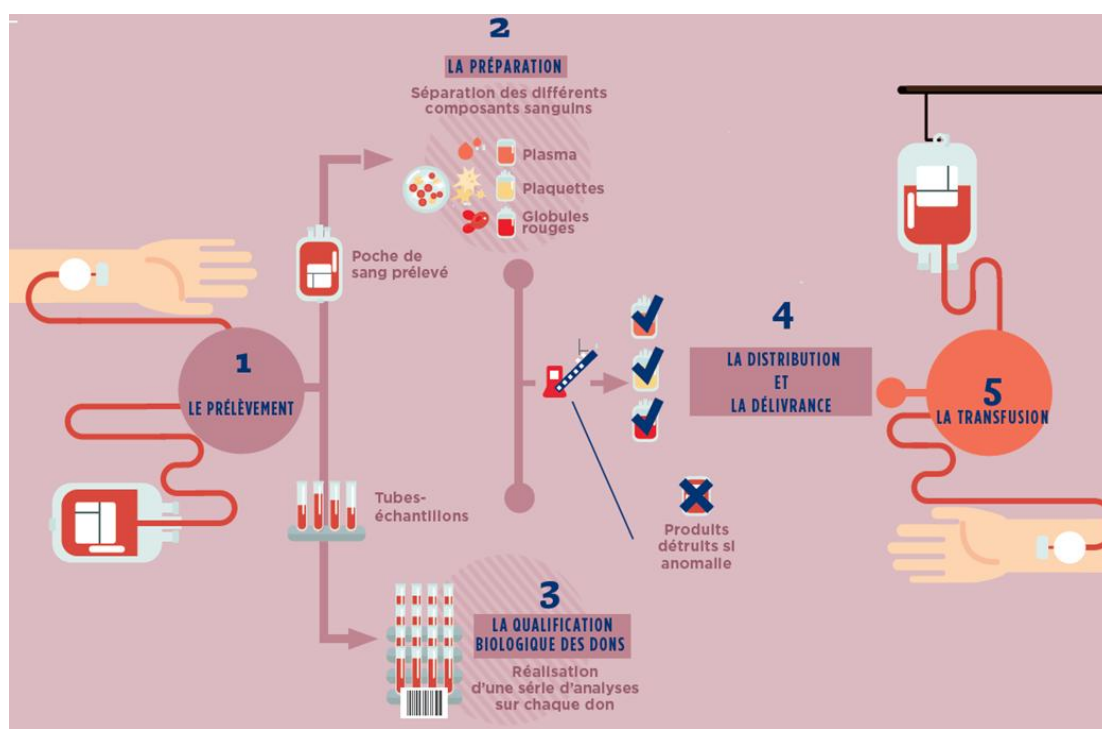
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

1.2. Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

1.2.1. Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

1.2.2. La préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

1.2.3. Le contrôle qualité

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

1.2.4. La qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

1.2.5. La distribution et la délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

1.2.6. Les autres missions de l'EFS

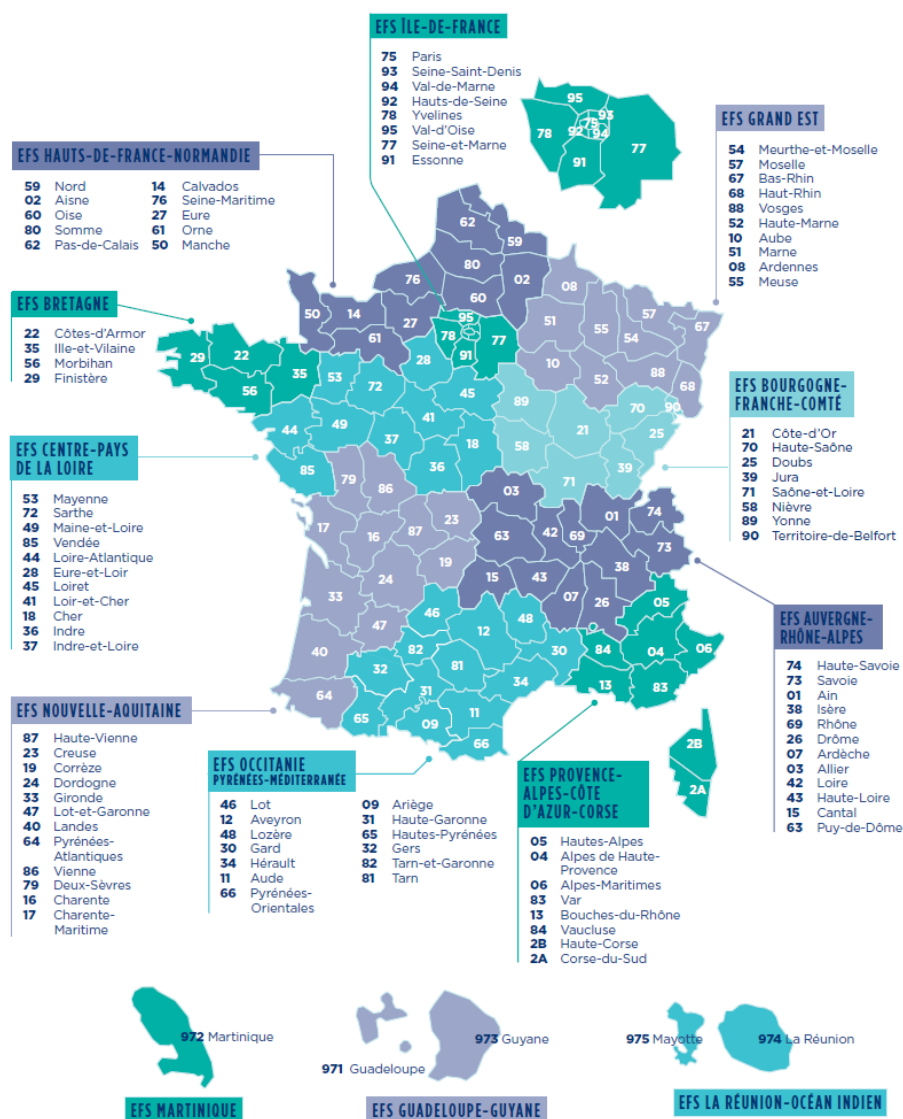
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'EFS peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre, l'EFS effectue des examens d'immuno-hématologie "receveur" afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

1.3. L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français.



1.4. La structure régionale de l'EFS Occitanie Pyrénées Méditerranée (EFS-OCPM)

Le présent marché public est passé pour les besoins de :

L'EFS Occitanie Pyrénées Méditerranée (EFS-OCPM).

A ce jour, l'EFS-OCPM est composé d'une direction régionale, d'un plateau de Préparation des PSL (site de Toulouse Lisieux / Plateau Technique), d'un plateau de Qualification Biologique des Dons (site de Montpellier Pierre Cazal) des produits sanguins labiles et de 25 sites transfusionnels où sont assurés notamment le prélèvement et/ou la délivrance des produits sanguins : 810 collaborateurs travaillent à l'EFS-OCPM (médecins de collecte, infirmières, chauffeurs, médecins biologistes, techniciens de laboratoire, chercheurs, services supports, ...etc.).

Les sites existants de l'EFS-OCPM et leurs activités sont présentés dans la carte ci-dessous :



La ville de Toulouse regroupe à ce jour plusieurs sites :

- Toulouse Fondeyre : Equipes Mobiles du 31, services supports et Magasin Principal.
- Toulouse Labège : Maison du Don (ouverture courant 2^{ème} semestre 2026)
- Toulouse IUC : Thérapie Cellulaire et Centre de Soins.
- Toulouse Labège : Maison du Don (ouverture prévue courant 2026)
- Toulouse Lapeyrouse : Maison du Don
- Toulouse Plateau Technique : Préparation des PSL, Contrôle Qualité, PLER, Stock Central et services supports.
- Toulouse Purpan : Distribution, Labo IH, Maison du Don, services supports et Direction.
- Toulouse Rangueil : Distribution, Labo IH.
- Toulouse Incère Restore : Recherches.
- Toulouse IFB : Hémovigilance, HLA.

La ville de Montpellier regroupe à ce jour 2 sites :

- Montpellier Pierre Cazal : QBD, Magasin Principal, Equipes Mobiles 34, Recherche, Maison du Don et services supports.
- Montpellier SUB : Distribution et Labo IH.

La liste détaillée des sites concernés par le présent marché avec leur adresse se trouve en annexe 1.

En fonction de l'activité de l'EFS-OCPM, le nombre de sites peut être amené à évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de marché.

2. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

L'objet du présent marché est la maintenance préventive, corrective et évolutive des autocommutateurs et des installations de téléphonie fixe, ainsi que des prestations associées au profit des sites de l'EFS Occitanie.

3. PERIMETRE GEOGRAPHIQUE DU MARCHÉ

A ce jour, les sites EFS concernés par le marché sont les suivants :

- Albi
- Alès (dépendant de l'autocommutateurs de Nîmes)
- Auch (dépendant de l'autocommutateurs de Toulouse Purpan)
- Béziers CH
- Béziers Maison du Don (en attente d'installation, dépendant de l'autocommutateur de Béziers)
- Cahors
- Carcassonne
- Montauban
- Montpellier Pierre Cazal
- Narbonne (dépendant de l'autocommutateurs de Carcassonne)
- Nîmes
- Perpignan
- Rodez
- Tarbes
- Toulouse Purpan
- Toulouse Labège (en attente d'installation, dépendant de l'autocommutateur de Toulouse Purpan)
- Toulouse Lisieux (Plateau Technique)
- Toulouse Fondéyre
- Toulouse Incère (dépendant de l'autocommutateurs de Toulouse Purpan)
- Toulouse Lapeyrouse Maison du Don (dépendant de l'autocommutateurs de Toulouse Purpan)
- Toulouse Rangueil (dépendant de l'autocommutateurs de Toulouse Purpan).

Cette liste peut être amenée à évoluer en cours de marché, à la hausse comme à la baisse, selon les activités de l'EFS.

L'adresse des sites est précisée en annexe 1.

Le détail des sites équipés d'autocommutateurs et des équipements par site est précisé à l'annexe 2.

4. INSTALLATIONS A PRENDRE EN CHARGE

4.1. Etat des lieux

Les installations de l'EFS-OCPM à prendre en charge au titre du marché concernent :

- Les autocommutateurs
- La console de management des autocommutateurs MiVoice 5000 MITEL
- Les équipements de téléphonie fixe (de marque MITEL)
- Les bornes DECT (de marque MITEL)

- Les DATI
- Les automates d'accueil
- Les messageries vocales
- Les outils de supervision
- Les composants nécessaires aux équipements pour assurer leurs fonctions (batteries des autocommutateurs, cartes, etc...).

Cette liste est indicative. Le détail des équipements figure en annexe 2.

NOTA :

Le candidat devra être habilité à agir sur les équipements MITEL de l'EFS (certificat et niveau à fournir à l'offre). A ce titre, le candidat décrira son expérience dans le domaine.

Le serveur de fax de marque XMEDIUS de l'EFS est à l'heure de la publication de l'appel d'offre installé mais non opérationnel. Sa mise en service est suspendue en attente des directives internes de l'EFS. Il est possible qu'en cours de marché, celui-ci soit amené à devenir actif. Le candidat précisera s'il est habilité (ou les dispositions qu'il envisage) pour être en capacité à maintenir ce serveur de fax. Une partie de l'annexe financière (BPU) est prévue à ce titre (forfait de maintenance full : préventive, corrective et évolutive si le serveur de fax venait à devenir actif).

Si lors de ses interventions, le Titulaire constate une différence (quantité, marque...) par rapport à la liste des équipements fournie en annexe 2 il aura à sa charge la mise à jour dudit document pour transmission et validation par l'EFS.

S'il est constaté un écart à +/- 10% entre le recensement des équipements présentés à l'annexe 2 et le réel constaté lors de la prise en charge du marché, cet écart qu'il soit à la hausse ou la baisse fera l'objet d'un avenant.

4.2. Sortie de marché

Au cours du premier semestre de la dernière année d'exécution du marché, le Titulaire aura à sa charge la remise d'un inventaire détaillé des équipements de l'EFS au format Excel. Le Titulaire disposera d'un délai de 20 jours ouvrés pour le transmettre.

Cet inventaire devra reprendre les caractéristiques techniques de tous les sites confiés au Titulaire complétés des évolutions intervenues pendant la durée du marché et notamment :

- La nature de la technologie des différents outils et canaux de communication
- Le constructeur de l'équipement
- Le type d'équipement et le modèle
- La version logicielle
- La dernière date de mise à jour
- Le détail des bornes DECT / DATI (version logicielle, modèle...)
- Le nombre de DECT
- Le nombre de téléphone SIP
- Le nombre de DATI
- La présence ou non de SVI (Serveur Vocal Interactif)
- Le nombre de licence IP
- Le nombre de licence de bornes DECT
- Le nombre et détail des SWA.

Cet inventaire devra être mis à jour à la suite des visites de maintenance préventive tel que détaillé plus bas.

La non-remise de ces éléments pourra donner lieu à l'application des pénalités tel que détaillé au CCAP.

En fin de prestation, le Titulaire aura l'obligation de restituer au service informatique de l'EFS Occitanie, les codes d'accès administrateur qui lui ont été communiqués en début de prise en charge, ou de réinitialiser ces codes si ce dernier les a modifiés pour garantir la sécurité de ses interventions.

Cette formalité doit être exécutée au plus tard 20 jours ouvrés avant la date de fin du marché. Cette démarche fait partie intégrante du marché et ne saurait faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

En cas de non-respect, le Titulaire encourt les pénalités prévues au CCAP.

5. PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. Obligations du Titulaire

5.1.1. Respect du cadre général et réglementaire

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 concernant son activité.

Les prestations sont exécutées dans le respect :

- Des normes applicables à la prestation
- 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 du ou des opérateur(s) en charge des communications. Il s'engage également à informer l'EFS de toutes les modifications nécessaires à apporter aux matériels et logiciels pour les mettre en conformité.

Le Titulaire s'engage :

- à garantir le bon fonctionnement et les performances des installations telles que prévues dans le présent CCTP et dans les notices techniques des constructeurs
- à garantir la meilleure durabilité possible des équipements mais aussi l'adaptation des machines aux évolutions technologiques ou normes à venir.

5.1.2. Personnel affecté au contrat

Le Titulaire désignera un interlocuteur unique capable d'engager la responsabilité de son entreprise. Les coordonnées de cet interlocuteur (nom, téléphone et adresse email) seront communiquées lors de la réunion de démarrage. Il assurera l'encadrement hiérarchique et le contrôle de ses personnels présents sur les sites.

Le Titulaire désigne une équipe dont la compétence et la qualification sont adaptées aux prestations demandées dans le cadre de ce marché que ce soient pour les tâches d'ingénierie ou de réalisation des interventions de maintenance.

Les personnels devront disposer des habilitations nécessaires (électricité le cas échéant, marque des équipements etc.), de tous les outillages (perceuse fixe ou mobile, appareils de contrôle et d'essai et tout matériel jugé nécessaire aux prestations) et moyens techniques nécessaires à la réalisation des interventions à la charge du Titulaire.

Les personnels devront respecter la réglementation en vigueur tel que décrit à l'article 5.1.1.

La liste des intervenants devra être communiquée en réunion de démarrage et avant tout début d'exécution. Cette liste devra être mise à jour à chaque changement et communiquée en amont à l'EFS-OCPM.

5.2. Récapitulatif des prestations attendues

5.2.1. Récapitulatif

Le récapitulatif des prestations attendues figure ci-dessous :

DEFINITION DE LA PRESTATION		TYPE DE BON DE COMMANDE	FORME DES PRIX	HORAIRES	DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION
MAINTENANCE PREVENTIVE	Selon dispositions du CCTP	Bon de commande annuel	Forfait	Jours ouvrés	Sur planning
MAINTENANCE CORRECTIVE	Interventions correctives sur la base d'un forfait annuel selon dispositions du CCTP	Bon de commande annuel	<u>Forfait annuel tout compris</u> (MO, frais de déplacements et pièces détachées jusqu'à 500€ HT/pièce). Les pièces dont le montant unitaire est supérieur ou égal à 500€ HT devront faire l'objet d'un devis préalable à l'intervention.	7J/7 24H/24	Demande d'intervention du service informatique suite à la constatation d'une panne
	Interventions correctives hors forfait selon dispositions du CCTP	Bon de commande	<u>Unitaire</u> Devis sur la base du BPU (MO, déplacement, et pièces)	7J/7 24H/24 (Heures ouvrées / non ouvrées selon BPU)	Acceptation du devis Bon de commande
MAINTENANCE EVOLUTIVE	Selon dispositions du CCTP	Bon de commande annuel	Forfait	Jours ouvrés	Demande d'intervention du service informatique
PRESTATIONS ASSOCIEES : Formation	Sur site 5 / 6 personnes sur Toulouse et / ou Montpellier et / ou à distance	Bon de commande	Unitaire selon BPU (tout compris)	Jours ouvrés	Bon de commande

5.2.2. Niveaux de service à atteindre selon degré d'urgence

Dans le cas où la sécurité des biens et des personnes serait en jeu, le Titulaire prend les mesures d'urgence qui s'imposent, en accord avec le correspondant informatique de l'EFS-OCPM, correspondant local ou responsable de site et informe l'astreinte informatique et technique et de l'EFS-OCPM.

Le prestataire s'engage à assurer les obligations de résultats mentionnées ci-après pour les différentes installations techniques.

NOTA :

Le nombre de pannes tolérées est entendu pour la totalité du parc (somme de l'ensemble des sites).

GTI : Garantie de Temps d'Intervention dont le délai se déclenche dès information de la panne par l'EFS au Titulaire.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement dont le délai se déclenche dès information de la panne par l'EFS au Titulaire.

➤ DEGRE URGENT : NIVEAU 1

Ce degré d'urgence concerne :

- Panne totale du système de communication
- Panne de borne DECT
- Impossibilité de rétablir le système même après réinitialisation
- Mode dégradé (par exemple : problème de communication sur certains postes etc.)
- Panne de serveur de fax si actif.

Plage d'intervention	Délai d'intervention GTI	Délai de rétablissement GTR	Fonction à remplir	Nombre de panne(s) tolérée(s)	Astreinte
24h/24 – 7j/7	2 heures	4 heures	Continuité du service	1 panne par an	Oui

○ Astreinte

Le Titulaire met en place un service d'astreinte pour les urgences de niveau 1. Il devra être 24 heures sur 24h, 7 jours sur 7 via un centre d'appel unique ou portail de service, permettant d'assurer la réception de toutes les demandes de l'EFS Occitanie.

Le candidat décrira dans son offre le système de prise en charge et les modalités de son service d'astreinte (centre d'appel, localisation du centre, modalités de gestion des interventions, délai de prise en charge moyen, procédures mises en œuvre etc.).

Ce service d'astreinte devra couvrir le périmètre de l'ensemble des installations concernées par le présent marché.

Le Titulaire devra être en mesure en ce qui concerne les criticités de niveau 1 d'assurer impérativement et immédiatement, la réparation de l'équipement / installation concerné.

En cas de difficulté de réparation, le Titulaire devra en informer immédiatement l'astreinte informatique de l'EFS Occitanie pour prise de décision.

Le personnel du Titulaire intervenant en astreinte est réputé avoir connaissance :

- Des sites de l'EFS Occitanie au sein desquels il doit intervenir
- Des contraintes liées à ces sites (accès, horaires, mesures de sécurité...)
- De la consistance des équipements et installations couverts par le périmètre du marché.

Le Titulaire remettra à l'EFS Occitanie lors de la réunion de démarrage du marché, la liste des personnels intervenant en astreinte, le cas échéant.

En cas de changement d'intervenant, et avant toute intervention sur site d'un nouveau personnel, le Titulaire devra en avoir informé, à minima 7 jours avant le changement envisagé, le Responsable Technique Sécurité de l'EFS Occitanie et le correspondant informatique de l'EFS-OCPM.

Les modalités de l'astreinte devront être précisées sur un document clair remis en réunion de démarrage à l'EFS-OCPM.

Ce document précisera :

- Les modalités d'organisation des astreintes
- Les procédures d'appel à suivre par l'EFS Occitanie (numéro de téléphone, horaires...)
- Un cahier d'astreinte (qui pourra être dématérialisé) sur lequel seront notées les horaires d'arrivée et de départ et un descriptif sommaire des actions menées, le cas échéant.

➤ **DEGRE SEMI-URGENT : NIVEAU 2**

Ce degré d'urgence concerne :

- Panne ou anomalie sur la console de management MITEL Manager
- Alarme mineure générée par le système
- Initialisations fréquentes (plus d'1 fois par jour)
- Poste opérateur en panne
- Anomalie sur l'automate d'accueil
- Anomalie sur la musique d'attente
- Anomalie sur le dispositif de messagerie vocale.

Plage d'intervention	Délai d'intervention GTI	Délai de rétablissement GTR	Fonction à remplir	Nombre de panne(s) tolérée(s)	Astreinte
Jours ouvrés 8H à 18H	4 heures	8 heures	Continuité du service	1 panne par semestre	Non

➤ DEGRE NON URGENT : NIVEAU 3

Ce degré d'urgence concerne tous les autres cas (problème de paramétrage, problème d'initialisation automatique de poste IP, etc.) avec un degré d'urgence moindre.

Plage d'intervention	Délai d'intervention GTI	Délai de rétablissement GTR	Fonction à remplir	Nombre de panne(s) tolérée(s)	Astreinte
Jours ouvrés 8H à 18H	8 heures	16 heures	Continuité du service	1 panne par mois	Non

5.3. Maintenance

• Généralités

Par maintenance, on désigne l'ensemble des prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des solutions de téléphonie (infrastructures, matériels et logiciels) des applications et services connexes.

Le Titulaire de ce marché réalisera des prestations de maintenance préventive, corrective et évolutive.

• Télémaintenance

Toute maintenance (préventive, corrective ou évolutive) pourra s'effectuer à distance par télémaintenance.

L'EFS possède à cet effet un outil d'accès distant « WALLIX BASTION » qui permet aux prestataires extérieurs d'accéder à certains système d'information de l'EFS-OCPM en télémaintenance. Toute connexion au réseau EFS devra être effectuée via cet outil. Les modalités de cet accès seront fournies en réunion de démarrage.

Une liste nominative de personnes susceptibles de se connecter à distance devra être fournie par le Titulaire lors de la réunion de démarrage du marché (avec noms, coordonnées téléphoniques et mails des personnes devant y avoir accès) à mettre à jour à chaque modification.

• Droit d'usage des logiciels associés

Lors d'une mise à jour, le prestataire fournira un support sur ladite mise à jour ainsi que la documentation associée.

La concession du droit d'usage des logiciels est accordée sans limitation de durée.

A ce titre, l'EFS peut :

- Copier le logiciel si cette opération est nécessaire à son utilisation, le charger, l'afficher à l'écran afin de l'utiliser ainsi que sa documentation ;
- Effectuer une copie du logiciel à des fins de sauvegarde.

5.3.1. Maintenance préventive

5.3.1.1. Contenu

Afin de respecter les obligations de résultats mentionnées au présent CCTP, le Titulaire assurera un programme de maintenance préventive pour chaque équipement, au travers du forfait annuel de maintenance préventive.

Le contenu du programme de maintenance préventive (nature des opérations à effectuer, type de consommables ou pièces de rechange à renouveler, main d'œuvre nécessaire...) sera laissé au choix du Titulaire et devra être validé par le correspondant informatique de l'EFS-OCPM en charge de ce marché (ses coordonnées seront précisées en réunion de démarrage).

Le titulaire précisera les essais et vérifications qu'il estime nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement des équipements concernés par le présent marché à titre préventif.

L'EFS demande à ce que soit inclus dans le programme de maintenance préventive a minima :

- La supervision des autocommutateurs,
- L'analyse et gestion des anomalies éditées sur la console,
- La mise à jour des logiciels (PABX, OMM et console MANAGER),
- La mise à jour des SWA,
- La vérification du bon fonctionnement (liaison avec OMM, borne DECT, tête de ligne, boîtier de raccordement de l'accès primaire),
- Un test de coupure électrique totale avec remise en service (l'objectif étant la vérification des batteries) sous accord et sauf demande contraire du service,
- La vérification des batteries avec essais des tensions, le cas échéant,
- L'inspection visuelle de l'ensemble des équipements,
- Le contrôle physique des périphériques,
- La vérification des onduleurs,
- Le nettoyage des autocommutateurs (PABX),
- La vérification des remontées d'alarmes,
- La fourniture d'un schéma d'architecture téléphonique à jour,
- La sauvegarde journalière en local avec vérification du bon fonctionnement de celle-ci,
- Une sauvegarde totale des données des autocommutateurs extraite et conservée chez le Titulaire au moins 1 fois par trimestre (opération pouvant se faire par télémaintenance),
- Un test de restauration pour vérification du bon fonctionnement de la sauvegarde,
- L'inventaire des équipements de l'EFS mis à jour dans le cadre du programme de maintenance préventive.

Le Titulaire procèdera à la surveillance et à l'entretien des batteries d'accumulateurs des autocommutateurs le cas échéant.

Le remplacement ou la réfection des services d'énergie (accumulateurs, piles...) est intégré dans le forfait annuel prévu au titre du marché.

Pendant et à l'issue des visites de maintenance préventive, le Titulaire s'engage à déclencher toutes les actions appropriées afin de remédier à un défaut constaté.

5.3.1.2. Périodicité

La maintenance préventive est une prestation programmée à l'avance. Il appartient au Titulaire de proposer un programme de maintenance préventive adapté aux équipements de l'EFS-OCPM.

Un planning prévisionnel sera communiqué par le Titulaire au correspondant informatique de l'EFS-OCPM pour validation lors de la réunion de démarrage du marché et annuellement, à chaque date anniversaire du marché.

La non-remise du planning pourra donner lieu à des pénalités telles que décrites à l'article correspondant au CCAP.

La visite sera ensuite confirmée au minimum 7 jours ouvrés avant l'intervention sur site. Le Titulaire fixera la date et la plage horaire en accord avec le responsable du site concerné et en informant le correspondant informatique de l'EFS-OCPM.

La maintenance se déroulera exclusivement en heures ouvrées, en dehors de toute intervention corrective.

Le Titulaire devra préciser l'identité du technicien qui sera en charge de réaliser la visite préventive. Ce dernier devra respecter les règles de sécurité d'accès aux sites et se munir de sa carte professionnelle pour accéder au site.

Il est demandé à ce que la première visite de maintenance préventive du marché soit effectuée en présentiel sur site afin de prendre connaissance des installations. Elle se déroulera ensuite à minima 1 fois par an sur chaque site équipé de PABX et ponctuellement à distance en télémaintenance selon les préconisations du Titulaire qui devront être acceptées par le correspondant informatique de l'EFS-OCPM. Les modalités d'accès par télémaintenance sont précisées à l'article 5.3 du présent CCTP.

Les dates d'arrêts éventuels nécessaires aux opérations de maintenance préventive seront proposées le cas échéant par le Titulaire et validées au préalable par l'EFS-OCPM.

5.3.1.3. Remise documentaire

(a) Rapport de visite préventive

Dans les 3 jours ouvrés suivant la visite préventive, le Titulaire transmettra sous format numérique un rapport précisant le détail des points de maintenance effectués avec ses éventuelles préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement ou la sécurité des équipements de l'EFS-OCPM.

Le rapport comprendra à minima les éléments suivants :

- La liste des points de contrôle et des vérifications effectuées au titre de l'entretien préventif,
- L'étendue des modifications effectuées, des tests de validation et la mise à jour de la documentation,
- La localisation des bornes DECT sur le plan de chaque site.

Ces éléments ne sont pas exhaustifs et il appartient au Titulaire de les compléter.

En annexe à chaque rapport, le Titulaire fournira les comptes-rendus et tous rapports d'état (fiches de contrôle, test...).

La non transmission de ce rapport dans les délais impartis expose le Titulaire à l'application des pénalités prévues au CCAP.

(b) Inventaire

Dès le démarrage du programme de maintenance préventive, le Titulaire devra fournir un inventaire des équipements de l'EFS et le tenir à jour avec le détail des caractéristiques et opérations effectuées tout au long du marché.

A la fin du marché, le Titulaire devra remettre au représentant informatique désigné par l'EFS-OCPM l'inventaire intégral tel que détaillé à l'article 4.2.

Cet inventaire devra reprendre les caractéristiques techniques de tous les sites confiés au Titulaire et notamment :

- La nature de la technologie des différents outils et canaux de communication
- Le constructeur de l'équipement
- Le type d'équipement et le modèle
- La version logicielle
- La dernière date de mise à jour
- Le détail des bornes DECT / DATI (version logicielle, modèle...)
- Le nombre de DECT
- Le nombre de téléphone SIP
- Le nombre de DATI
- La présence ou non de SVI (Serveur Vocal Interactif)
- Le nombre de licence IP
- Le nombre de licence de bornes DECT
- Le nombre et détail des SWA.

5.3.2. Maintenance corrective

5.3.2.1. Conditions de fonctionnement des équipements à garantir

Les conditions de fonctionnement à garantir sont, de manière générale, celles définies dans le présent CCTP, avec obligation de résultats pour l'ensemble des prestations objets du présent marché. La mise en jeu des garanties est liée au respect de ces conditions et des différents matériels.

La qualité de la maintenance des installations est évaluée par :

- La durée d'indisponibilité des équipements et des installations ;
- Le temps de rétablissement et de remplacement du matériel défectueux ;
- Les retours d'information attendus et définis au présent CCTP.

La continuité de service doit être garantie par le Titulaire.

Les principales conditions à garantir sont les suivantes :

- L'intervention dans les meilleurs délais en cas d'urgence (respect de la GTI décrite plus haut) ;
- Le fonctionnement normal (non perturbé) des installations ;
- Des interventions correctives efficaces sur pannes ;
- L'information des mises en arrêt des équipements nécessitées par l'entretien à convenir avec le service concerné (dans le cas où elles sont prévisibles) des dates et heures d'arrêt par un échange écrit à l'initiative du Titulaire et accepté par l'EFS-OCPM ;
- L'absence de modification des installations sans l'accord du responsable du service informatique ou toute personne désigné par lui ;

- L'absence de modification du mot de passe de l'installation sans en aviser l'EFS en amont (celui-ci en est propriétaire) ;
- Les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité des installations ou à faire des économies ;
- La remise des installations et locaux en bon état de propreté, entretien et fonctionnement à l'expiration du marché (hors vétusté résultant d'un usage normal des installations) ;
- Les propositions d'optimisation et d'améliorations chiffrées et argumentées avec investissement, temps de retour sur investissement, avantages et inconvénients ;
- NOTA :
La découverte de risque de piratage des autocommutateurs ou des services associés (messagerie vocale, SVI etc.) doit faire l'objet d'une information à destination du correspondant, responsable et astreinte du service informatique de l'EFS dans les meilleurs délais. Dans l'attente d'une évolution logicielle permettant de corriger la faille de sécurité, une solution provisoire devra être proposée pour pallier aux risques de piratage.

La maintenance corrective pourra s'effectuer en télémaintenance selon les modalités précisées à l'article 5.3 du présent CCTP.

5.3.2.2. Obligations de maintenance corrective

La maintenance corrective doit permettre la remise en fonctionnement de la solution ou du composant défectueux.

Les obligations du Titulaire, comprennent, quelle que soit l'origine de la panne (hors cas de force majeure ou fortuits de type foudre, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, etc.) la prise en charge de la totalité des éléments composant le système de téléphonie tant au niveau matériel que logiciel (version, paramétrage...).

Le candidat décrira dans son offre les mesures prises pour répondre aux obligations de maintenance corrective.

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des lieux et de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations. En conséquence, le Titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix pour des prestations complémentaires éventuelles qu'il aura l'obligation d'exécuter et qui seraient consécutifs à une mauvaise appréciation des prestations demandées et de l'état des installations.

5.3.2.3. Déclenchement de la maintenance corrective

La maintenance corrective est déclenchée uniquement :

- sur demande de l'EFS à la suite d'une panne ou d'un défaut constaté
- ou consécutivement au rapport de maintenance préventive du Titulaire ayant permis d'identifier la nécessité d'une action corrective, accepté par l'EFS-OCPM.

Toute panne sera signifiée par tout moyen permettant de donner date de réception certaine, à l'exception du niveau d'urgence 1 dont le déclenchement se fera par téléphone uniquement et dans les délais demandés à l'article 5.2.2.

5.3.2.4. Délais

Le Titulaire devra intervenir dans les délais mentionnés à l'article 5.2.2 du présent CCTP à compter de l'information de ladite défaillance.

Afin de garantir ces délais, le Titulaire disposera d'un stock suffisant de fournitures, pièces de rechange, pièces détachées, accessoires, matériels et consommables qu'il aura jugé nécessaire au titre du marché et dont il aura à sa charge la gestion et le renouvellement, à ses frais.

L'EFS ne met pas à disposition du Titulaire de local de stockage de matériel. En revanche, le Titulaire peut, sous sa responsabilité, mettre en place des meubles de stockage pour stocker des pièces sur les différents sites de l'EFS, après accord donné par l'EFS sur l'emplacement et les modalités de son utilisation.

En cas de dépassement des délais demandés, l'EFS se réserve le droit d'appliquer des pénalités telles que prévu au CCAP.

5.3.2.5. Prestations associées au forfait de maintenance corrective

Il est demandé la mise en place d'un forfait annuel de maintenance corrective pour assurer une continuité de service des prestations objet du marché.

Ce forfait annuel inclura la main d'œuvre, les frais de déplacement et les pièces (fournitures, pièces de rechange, pièces détachées, accessoires, matériels et consommables) nécessaires pour assurer ce type de maintenance jusqu'à 500€ HT la pièce.

Le Titulaire aura également à sa charge à ce titre l'assistance au diagnostic lors de dysfonctionnements et devra notamment prendre contact avec les prestataires de l'EFS pour les services de communications voix et données couvrant les domaines suivants : les services de téléphonie fixe sortante et entrante, le réseau privé virtuel IP et l'accès Internet.

A cet effet, l'EFS communiquera au démarrage du marché tous les éléments nécessaires au Titulaire.

5.3.2.6. Interventions hors forfait

Au-delà de 500€ HT la pièce (fourniture, pièce de rechange, pièce détachée, accessoire, matériel ou consommable), la prestation fera l'objet d'un devis préalable à l'intervention qui devra être validé par l'EFS, sur la base des tarifs de l'annexe financière (prix unitaire des pièces avec remise sur prix catalogue etc.).

A l'issue du rétablissement dans le cadre de la continuité de service au forfait, si une réparation complémentaire s'avérait nécessaire, le Titulaire devra également transmettre un devis à l'EFS dans les 48 heures sur la base des tarifs de l'annexe financière remise au titre du marché (prix unitaire des pièces avec remise sur prix catalogue, taux horaire selon qualification, coût de déplacement le cas échéant etc. conformément aux tarifs indiqués à l'annexe financière).

De même pour les modifications de programmation complexes (intervention physique, création SVI, mise à niveau OS majeur...), ces prestations devront faire l'objet d'un devis qui devra être validé par l'EFS, sur la base des tarifs indiqués à l'annexe financière (taux horaire MO selon qualification etc.).

En cas de défaillance faisant partie des limites de service décrites à l'article 6.5 du présent document, un devis sera demandé pour la remise en état des installations, conformément aux tarifs indiqués à l'annexe financière.

Il est entendu que toutes les interventions correctives conséquentes à un défaut de maintenance préventive sont incluses dans le forfait de maintenance préventive.

Le devis devra préciser le délai de réparation qui ne saurait excéder 30 jours après réception du bon de commande. En cas de non-respect de ces délais, le Titulaire risque les pénalités précisées au CCAP.

Le bon de commande correspondant sera établi après validation par l'EFS.

5.3.2.7. Catalogue

Si un matériel (fourniture, pièce de rechange, pièce détachée, accessoire, matériel, consommable etc.) s'avérait nécessaire et n'était pas listé à l'annexe financière, un ou des catalogues pourront être annexés à l'offre du candidat avec une remise accordée par le Titulaire à l'EFS sur prix public catalogue. Celle-ci sera renseignée par le candidat à l'annexe financière.

Il peut également s'agir de matériels de téléphonie fixe (téléphone, interphone...) pour lequel le candidat indiquera une remise qui s'appliquera sur les tarifs publics catalogue.

5.3.2.8. Modalités concernant les fournitures

En cas de commande de pièce détachée, fourniture ou accessoire, le Titulaire devra respecter l'indication figurant sur le bon de commande (destinataire, lieu de livraison...).

Chaque commande livrée devra être accompagnée d'un bon de livraison.

5.3.2.9. Rapport d'intervention

A l'issue de toute intervention de maintenance corrective, le Titulaire transmettra au correspondant informatique de l'EFS-OCPM en charge du marché un rapport d'intervention reprenant à minima les informations suivantes :

- Le lieu d'intervention (site, service, numéro de bureau...)
- L'équipement concerné (modèle, S/N...)
- La date et l'heure de début d'intervention ;
- La date et l'heure de fin d'intervention ;
- Le descriptif des prestations réalisées ;
- La liste des pièces de rechange / détachées / consommables utilisés ;
- L'effet constaté, le mode et la cause de défaillance (le cas échéant).

Ce rapport ou bon d'intervention devra être signé et validé par le représentant de l'EFS présent sur site lors de l'intervention.

Un modèle de rapport / fiche / bon d'intervention devra être joint à l'offre du candidat.

5.3.2.10. Fiche d'enlèvement en cas de remplacement d'équipement

Dans le cas d'un remplacement d'équipement (autocommutateurs, borne DECT...), le Titulaire devra fournir une fiche d'enlèvement de l'équipement retiré comprenant les informations suivantes :

- Désignation du matériel
- N° d'équipement EFS
- N° de série.

5.3.3. Maintenance évolutive

Dans le cadre des évolutions obligatoires des accès primaires, le fournisseur aura en charge au titre du marché le passage vers la nouvelle technologie Trunksip en prenant en compte :

- La gestion de projet côté autocommutateurs
- La modification de paramétrage de l'autocommutateur
- La fourniture de licences supplémentaires.

Ce passage vers la nouvelle technologie Trunksip suit le programme d'arrêt du cuivre d'ORANGE et est à ce jour toujours en attente de la décision nationale d'application à l'EFS.

Le forfait de maintenance évolutive intègre les mises à jour jusqu'à leur parfaite application.

Les modifications de programmation simple de la configuration initiale (modification sur les abonnés, plan de numérotation, messagerie et tonalités, créer un groupement, rajout d'une tranche SDA, rajout d'un combiné supplémentaire, paramétrage d'une boîte de messagerie, autorisation du signal d'appel, modification adressage IP, mise à niveau OS mineur...) sont comprises dans le forfait de maintenance évolutive.

5.4. Prestations associées

5.4.1.1. Formation

L'EFS pourra être amené à demander des sessions de formation d'utilisation et d'exploitation de l'autocommutateur.

A cet effet, le candidat précisera son numéro d'agrément en tant qu'organisme formateur, et décrira dans son offre le contenu et les modalités de la formation.

Ces formations auront lieu dans la mesure du possible à Toulouse, Montpellier ou en distanciel en visioconférence.

Les modalités des formations proposées seront précisées à l'offre du candidat (durée, niveau, public concerné, lieu, frais compris...).

A chaque mise à jour ou évolution de paramétrage de matériel, une formation en présentiel sur site EFS (probablement Toulouse ou Montpellier) sera assurée par le Titulaire auprès du service informatique de l'EFS.

5.4.1.2. Outil de pilotage et suivi de prestations type Extranet

Le Titulaire mettra à disposition un outil de pilotage et de suivi des prestations (type site extranet dédié). Cet outil sera fourni gratuitement au titre du marché.

Ce site permettra notamment (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- De consulter le planning de maintenance préventive ;
- D'initier des demandes de maintenance corrective ;
- De suivre les incidents et interventions ;
- De récupérer les rapports d'intervention.

Une présentation des fonctionnalités de ce site devra être faite à l'offre et en réunion de démarrage.

Dans le cadre de son offre, le candidat pourra mettre à disposition de l'EFS un site test (« bac à sable ») afin de présenter les différentes fonctionnalités. Ses modalités seront précisées à l'offre du candidat.

6. DISPOSITIONS RELATIVES A L'ENSEMBLE DU MARCHÉ

6.1. Obligations de l'EFS

L'EFS fournira au Titulaire :

- Les listings des programmations effectuées sur l'ensemble des sites
- La documentation en sa possession nécessaire au bon déroulé des prestations
- Les plans, schémas, etc. liés aux installations et nécessaires au bon déroulé des prestations
- L'énergie et les branchements nécessaires à la mise en œuvre des interventions .

6.2. Modalités des interventions sur site

Les interventions sont à réaliser sur les sites de l'EFS figurant en annexe 1.

L'accès aux sites s'effectuera pendant les horaires d'ouverture, soit de 8h à 12h et de 14h à 18h selon les sites.

Avant toute intervention, les techniciens du Titulaire sont tenus de prendre obligatoirement contact avec le correspondant informatique en charge du marché (désigné en réunion de démarrage et dont les coordonnées seront transmises) et le responsable du site concerné.

L'EFS devra indiquer au Titulaire du présent marché le nom des personnes responsables et habilitées à réceptionner les travaux ou prestations. Le Titulaire du présent marché indiquera quant à lui le nom du responsable de l'exécution des prestations pour l'EFS.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalée à l'EFS.

L'EFS s'engage à ne pas procéder lui-même, ni à faire procéder par des tiers, à des opérations d'entretien ou de dépannage sur l'équipement faisant l'objet du présent marché, sauf autorisation préalable du Titulaire du présent marché ou en cas de force majeure.

6.3. Responsabilité du Titulaire en cas de perte de données

En cas de perte, totale ou partielle des fichiers, programmes ou informations enregistrées, la responsabilité du Titulaire pourra être engagée. Une pénalité tel que décrit au CCAP pourra être appliquée le cas échéant.

Le Titulaire aura à sa charge d'assurer la mise en place des sauvegardes des installations de l'EFS-OCPM, d'en vérifier le bon fonctionnement et de vérifier la qualité des données sauvegardées.

La récupération de données à partir d'un support endommagé fait partie des opérations confiées au Titulaire.

Le Titulaire tiendra à jour la documentation technique concernant les programmes et la configuration du système.

6.4. Garantie des prestations

Le délai de garantie des réparations est de 6 mois après livraison des prestations validées par le bon d'intervention signé par le technicien et le représentant de l'EFS.

La « garantie constructeur » s'applique pour les pièces changées lors des opérations de maintenance.

6.5. Limites de service

Le Titulaire est tenu d'assurer la remise en état des installations défectueuses par suite :

- Des dommages consécutifs à une installation faite par un tiers qui se révèle non conforme aux spécifications du fabricant de l'appareil ;
- De chutes et/ou de chocs ;
- De sinistres tels que : incendie, inondation, foudre ;
- D'une utilisation hors tolérance ;
- De tentatives de dépannage par l'EFS ou par un tiers sans l'accord du Titulaire ;
- D'une modification de logiciel par l'EFS ou par un tiers sans l'accord du Titulaire ;
- D'une anomalie électrique ou magnétique extérieure à l'autocommutateurs ;
- D'un phénomène électrique ou magnétique ;
- D'un défaut de ligne ou d'abonnement.

Il est entendu que la remise en état découlant de ces limites de service n'est pas comprise dans le forfait de maintenance corrective et sera traité en hors forfait tel que détaillé à l'article 5.3.2.6. Ceci fera donc l'objet d'une demande de devis sur la base des tarifs indiqués à l'annexe financière.

6.6. Développement durable

L'EFS est sensible à toute démarche que le candidat pourra mettre en avant afin de favoriser le développement durable tant en matière environnementale que sociale. Ceci sera à décrire à son offre.

Le candidat, pourra mettre en avant ses actions en faveur d'une politique environnementale et sociale plus vertueuse, sur les points suivants à titre d'exemple (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- Récupération des déchets et emballages liés aux prestations du marché et assurer une gestion écologique de ces déchets : tri, recyclage et orientation vers une filière de valorisation le cas échéant afin de minimiser le rejet de déchets ultimes.
- Mise en place d'une politique de gestion des matériels en fin de vie ;
- Réduction (dans la mesure du possible) de la production de déchets, la consommation des matières premières et favoriser la réutilisation des matériaux (dans la mesure du possible) ;
- Maîtrise des consommations électriques ;
- Utilisation de modes de transports plus respectueux de l'environnement, notamment les véhicules à faibles émissions, les modes de transports doux ou alternatifs à la route, politique de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'amélioration de la qualité de l'air etc.
- Sensibilisation des intervenants aux problématiques environnementales ;
- Recours à des prestations favorisant l'insertion sociale pour les publics éloignés de l'emploi.

A ce titre, le Titulaire aura l'obligation a minima de :

- Récupérer les déchets et emballages liés aux prestations du marché et assurer une gestion écologique de ces déchets : tri, recyclage et orientation vers une filière de valorisation le cas échéant afin de minimiser le rejet de déchets ultimes.

Le Titulaire fournira le cas échéant les certificats de destruction ou de recyclage des déchets.

6.7. Hygiène et sécurité

6.7.1. Sécurité

Le personnel du Titulaire ainsi que ses sous-traitants éventuels devront se conformer strictement au règlement intérieur de l'EFS-OCPM, notamment en ce qui concerne les conditions d'accès aux locaux, les relations avec le personnel de l'établissement et le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le personnel du Titulaire doit respecter les procédures internes, ainsi que toutes consignes spécifiques de sécurité propres à l'EFS-OCPM.

6.7.2. Prévention des risques

Lors de la réunion de démarrage, il sera procédé à l'élaboration du plan de prévention des risques (modalités à confirmer en amont de la réunion de démarrage du marché).

Le Titulaire et l'EFS définissent en commun les mesures à prendre par chacun d'entre eux en vue d'éviter les risques professionnels pouvant résulter de l'exercice simultané de leurs activités, conformément aux dispositions du décret 92-158 du 20 février 1992.

Les prescriptions relatives à l'hygiène et à la sécurité sont appliquées conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 complétant le Code du travail et fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le Titulaire doit se conformer à l'ensemble des dispositions prévues par le Code du travail et par la réglementation en vigueur à la date d'exécution de la prestation, l'application desdites dispositions relevant totalement de la responsabilité du Titulaire.

6.8. Plan de Continuité d'Activité (PCA)

6.8.1. Contrat qualité

Le Titulaire participe à l'exécution de la mission de service publique poursuivie par l'EFS-OCPM. En tant que Fournisseur de prestations jugées critiques dans le système de management de la qualité de l'EFS, le candidat devra prendre connaissance de l'annexe 3 « Contrat qualité » et joindre les annexes demandées au contrat à son offre. Le Titulaire s'engage à respecter les termes de ce contrat qualité.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre, par tous les moyens, la continuité d'exécution de ces prestations en toutes circonstances et ce, sans modification des tarifs indiqués dans l'annexe financière.

Le Titulaire s'engage à informer l'EFS-OCPM, dès qu'il en a connaissance de tout problème de nature à nuire à la bonne exécution et à la continuité de ses prestations ainsi que des moyens qu'il met en œuvre pour y remédier.

Le Titulaire s'engage également à informer l'EFS-OCPM, sans délais et par écrit, de toute modification affectant les modalités d'exécution du présent marché et fournit obligatoirement les éléments permettant de conclure à la conformité des modifications à la réglementation et au présent CCTP.

Par ailleurs, le candidat décrira dans son offre les mesures prises dans le cadre du plan de continuité d'activité en cas de grève, intempérie, pénurie ou restriction de carburant, conflit social, pandémie etc. (cette liste est non exhaustive).

Le candidat fournit également dans son offre les éléments de réponse aux points suivants concernant la mise en œuvre de son plan de continuité d'activité :

- Les dispositions prises qui concerneraient l'EFS ;
- Il transmet les coordonnées des personnes à joindre en cas de crise (à l'annexe 4 « Gestion de crise » et s'engage à avertir des changements l'EFS dans les plus brefs délais ;
- Il précise les mesures prévues concernant les activités sous-traitées, et si les sous-traitants ont eux-mêmes un plan de continuité d'activité.

6.8.1. Exigences de sécurité des Systèmes d'information (SSI)

L'EFS est conscient de sa mission en tant qu'opérateur unique de la transfusion sanguine en France mais aussi de son obligation de protéger les données personnelles de ses donneurs, les receveurs et de son personnel.

A ce titre, l'EFS doit assurer la continuité de la transfusion sanguine en France et se doit de vérifier que les activités confiées à des tiers partenaires ou à des sous-traitants se déroulent dans le respect des conditions de disponibilité, intégrité et confidentialité, fiabilité et authentification imposées par les obligations légales de son activité dépendante de son système d'information.

A ce titre, le candidat devra prendre connaissance de l'annexe 5 « Exigences SSI » jointe au présent CCTP et renseigner l'annexe 6 « Matrice SSI » afin d'indiquer son niveau de conformité aux exigences SSI de l'EFS.

Le candidat et/ou titulaire doit garder à l'esprit que la non-conformité n'est pas un blocage pour devenir le titulaire et participer à cette consultation. Le titulaire aura le temps nécessaire pour attendre la conformité et sera guidé, en cas de besoin pour l'atteindre.

7. SUIVI DU MARCHÉ

7.1. Réunion de démarrage

Suite à la notification du marché, l'EFS-OCPM organisera une réunion de démarrage du marché au cours de laquelle participeront à minima :

- Le responsable de service informatique de l'EFS-OCPM, et/ou son représentant,
- Le responsable du service achats de l'EFS-OCPM, ou son représentant,
- Le représentant du Titulaire, l'interlocuteur unique de l'EFS et toute autre personne de son choix dont la présence lui semblera nécessaire (pour les aspects techniques et administratifs du marché).

Cette réunion aura lieu dans les locaux de l'EFS-OCPM à Toulouse. La présence de tous les participants est obligatoire. Les éventuels frais de déplacement du Titulaire seront à sa charge.

Au cours de cette réunion les points suivants (liste non exhaustive) seront abordés :

- Reprise des principales clauses du marché ;
- Modalités d'exécution et de suivi de marché (point de vue administratif et technique : modalités de remise du rapport d'intervention, envoi de devis, commande, modalités de gestion de la facturation...) ;
- Inventaire et prise en compte des équipements du périmètre ;
- Modalités de l'astreinte (coordonnées, procédure, organisation, intervenants...) ;
- Remise de la liste du personnel du Titulaire intervenant au titre du marché (nom, prénom, coordonnées téléphoniques et mail, poste etc.) ;
- Présentation du site Extranet dédié ;
- Elaboration et signature du plan de prévention des risques (à confirmer en amont de la réunion)
- Actions prioritaires de maintenance.

Si besoin, une réunion tripartite, avec le Titulaire sortant, sera organisée.

7.2. Réunions de suivi

Des réunions de suivi de marché seront organisées à minima une fois par an en présentiel ou en visioconférence. Cette fréquence pourra être augmentée au besoin.

Au cours de cette réunion, le Titulaire présentera un bilan de l'année écoulée avec :

- La liste des interventions préventives et la liste des pièces remplacées ;
- La liste des interventions correctives et des pièces remplacées ;
- L'état des interventions (délai moyen, délai maxi, nombre d'interventions préventives et correctives par domaine d'activité) ;
- Une analyse des différentes interventions afin d'optimiser le fonctionnement du contrat pour l'année suivante.
- Une mise à jour si nécessaire du plan de prévention et de l'inventaire technique.

Les points suivants seront également abordés :

- Traçabilité ;
- Bilan des audits le cas échéant ;
- Actions de progrès ;

- Eventuelles difficultés rencontrées lors des interventions ;
- Facturation ;
- Identification des projets pour l'année à venir ayant un impact sur le marché.

7.3. Reporting

A chaque semestre déterminé par la date anniversaire du marché, le Titulaire mettra à disposition de l'EFS les rapports suivants :

- Le point sur l'avancement du planning de maintenance préventive et des travaux en cours ;
- Une analyse des types et des causes de pannes ;
- La publication des indicateurs suivants :
 - Réactivité en cas de panne pour les différents équipements ;
 - Nombre d'indisponibilités par équipement ;
 - Le taux d'en cours des interventions préventives et correctives ;
 - Le respect des dates de préventif ;
 - L'état des pièces et consommables utilisés ;
 - L'état de la sauvegarde.

7.4. Audits

Pendant la durée du présent marché, le Titulaire accepte d'être audité par l'EFS. Cet audit est mandaté par l'EFS, auprès d'experts (personnel ou sous-traitant de l'EFS). Il porte potentiellement sur tout sujet permettant à l'EFS d'apprécier les conditions d'exécution du marché.

Les audits pourront notamment porter sur les points suivants :

- Modes de communication avec l'EFS ;
- Gestion des anomalies et non conformités ;
- Respect des modes opératoires si existants ;
- Gestion des changements humains ou matériels ;
- Intervenants au cours de la prestation ;
- Formation du personnel ;
- Suivi des entretiens des matériels ;
- Facturation.

Conformément à la réglementation, le Titulaire accepte d'être inspecté par les autorités réglementaires le cas échéant.