MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général

SERVICE DE L'ACHAT, DE L'INNOVATION ET DE LA LOGISTIQUE DU MINISTERE DE L'INTERIEUR

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

ACCORD-CADRE RELATIF A LA FOURNITURE DE PORTIERS ET DE MATÉRIELS DE PÉRITÉLÉPHONIE AU PROFIT DE LA GENDARMERIE NATIONALE

Le présent CCTP comporte les annexes suivantes :

Annexe 1	Dimensions du portier existant, pour le Lot 1
Annexe 2	Découpage des prestations et livrables Lot 1
Annexe 2	Découpage des prestations et livrables Lot 2

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PREAMBULE....4

1.1 CONTEXTE....4
1.2 OBJET....4
1.3 STRUCTURE DE L'ACCORD-CADRE....5
1.4 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET LIVRAISONS....6
1.5 VOLUMETRIE....7
1.6 DÉPLOIEMENT....7

ARTICLE 2. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS DES 2 LOTS.8

2.1 REGLEMENTS ET NORMES....8
2.2 CENTRE DE SERVICE CLIENTS MIS EN PLACE PAR LE TITULAIRE....8
2.2.1 SUPPORT TECHNIQUE....9
2.2.1.1 Description générale....9
2.2.1.2 Traitement des incidents....9
2.2.1.3 Typologie des incidents....9
2.2.1.4 Délais de remise en état....9
2.3 PLAGES HORAIRES....10
2.4 MODALITES DE DECLENCHEMENT DES MAINTENANCES....10
2.5 SUIVI DE L'EXECUTION DES ACTES DE MAINTENANCE....11
2.6 TEST DE CONFORMITÉ....11
2.7 CATALOGUE DE PIÈCES DÉTACHÉES....12
2.8 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES....13

ARTICLE 3. LOT 1 : FOURNITURE DE PORTIERS DE RUE....14

3.1 PRESTATION 1 : PILOTAGE OPÉRATIONNEL ET SUIVI DES PRESTATIONS....14
3.1.1 PHASE D'INITIALISATION....14
3.1.2 PHASE DEPLOIEMENT....14
3.1.3 PHASE VIE DE MARCHE....15
3.1.4 COMITE DE SUIVI OPERATIONNEL....15
3.1.5 RECAPITULATIF DES PHASES PROJET....16
3.2 PRESTATION 2 : FOURNITURE DE PORTIERS ET ACCESSOIRES ASSOCIES....16
3.2.1 SOUS-PRESTATION 2.1 : FOURNITURE DE PORTIERS CONFIGURATION STANDARD....16
3.2.2 SOUS-PRESTATION 2.2 : FOURNITURE DE PORTIERS CONFIGURATION CLAVIER....17
3.2.3 RECAPITULATIF DES EXIGENCES RELATIVES AUX PORTIERS....19
3.2.4 SOUS-PRESTATION 2.3 : FOURNITURE D'ACCESSOIRES....19
3.2.4.1 Boîtier encastré....20
3.2.4.2 Boîtier saillie....20
3.2.4.3 Convertisseur IP - cuivre....20
3.2.4.4 Sécurisation anti arrachement....20
3.2.4.5 Récapitulatif des exigences relatives aux accessoires....21
3.3 PRESTATION 3 : MAINTENANCES ET MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ....21
3.3.1 MAINTENANCE ADAPTATIVE....22
3.3.2 MAINTENANCE CORRECTIVE....22
3.3.2.1 Délais de remise en état....22
3.3.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE....23
3.3.4 MCO....24
3.3.5 MCS....24
3.4 PRESTATION 4 : FORMATIONS....24
3.4.1 GENERALITES....24
3.4.2 OBJECTIFS DE LA FORMATION....25
3.4.3 LIVRABLES....25

ARTICLE 4. LOT 2 : MATÉRIELS DE PERITELEPHONIE....27

4.1 OBJET DE LA PRESTATION 27
4.2 PRESTATION 1 : FOURNITURE DE POSTES TELEPHONIQUES 27
4.2.1 TERMINAL IP HAUT DE GAMME 27
4.2.2 TERMINAL IP MOYEN DE GAMME 28
4.2.3 TERMINAL IP ENTREE DE GAMME 29
4.2.4 TERMINAL IP DECT 30
4.3 PRESTATION 2 : FOURNITURE D'ACCESSOIRES DE TÉLÉPHONIE 32
4.3.1 CONVERTISSEUR ATA IP – ANALOGIQUE 2, 4 ET 8 PORTS FXS 32
4.3.2 PIEUVRE DE CONFERENCE AUDIO SIP 33
4.3.3 CASQUES FILAIRES USB MONO ET STEREO 34
4.3.4 INJECTEUR POE 34
4.3.5 EXTENSION TOUCHES TERMINAUX IP 35
4.3.6 BLOC SECTEUR POUR TERMINAUX IP 35
4.3.7 4.3.1.7 COMBINE POUR TERMINAL DECT 36
4.4 PRESTATION 3 : MAINTENANCE ET MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ 36
4.4.1 MAINTENANCE ADAPTATIVE 36
4.4.2 MAINTENANCE CORRECTIVE 36
4.4.2.1 Délais de remise en état 37
4.4.3 MAINTENANCE EVOLUTIVE 37
4.4.4 MAINTIEN EN CONDITION DE SECURITE (MCS)/ MAINTIEN EN OPERATIONNELLE (MCO) 37
4.5 SUIVI DES PRESTATIONS 38
4.5.1 MODALITE DE SUIVI 38
4.5.2 TABLEAU DE BORD 38
4.5.3 LE SUIVI DE LA QUALITE DES EQUIPEMENTS ET DU SERVICE : 38
4.5.3.1 La réactivité de l'assistance 38
4.5.3.2 La qualité technique des équipements 39
4.5.3.3 La mise à disposition des équipements 39
4.5.3.4 Le maintien en condition de sécurité 39
4.5.3.5 Le respect des exigences environnementales 39
4.5.3.6 Une enquête de satisfaction et un retour des axes d'amélioration 39
4.6 L'INTEGRATION DU CATALOGUE : 39

TERMINILOGIE : 40

ANNEXE 1 : DIMENSIONS DU PORTIER EXISTANT 41

ARTICLE 1. PREAMBULE

1.1 CONTEXTE

La mise en relation des usagers se présentant à une unité de gendarmerie est aujourd'hui assurée par un dispositif de type portier de rue, connecté à l'architecture de téléphonie locale. Ce système permet la prise d'appel sur site ou le renvoi vers une autre unité (brigade voisine, CORG, etc.). Il est également utilisé pour l'ouverture du portillon d'accès à l'enceinte militaire (fonction gâche électrique).

Installés pour la plupart depuis la fin des années 1980, ces portiers sont désormais obsolètes et ne peuvent plus être maintenus, notamment en raison du manque de pièces détachées disponibles. Par ailleurs, la fin annoncée des réseaux de télécommunication sur support cuivre rend indispensable une modernisation technologique du dispositif.

Ainsi, la Gendarmerie Nationale souhaite engager un programme de remplacement des portiers actuellement déployés dans ses casernes. Ce projet vise à migrer d'une technologie analogique vers une solution de communication sur IP (ToIP), tout en conservant les principales fonctionnalités existantes, notamment la transmission audio et le contrôle d'accès.

La refonte de l'infrastructure de téléphonie administrative locale s'inscrit dans une démarche globale de modernisation des équipements, conformément à la stratégie de transition numérique de la Gendarmerie. Le déploiement d'une architecture ToIP reposant sur un logiciel open source a débuté en mars 2026.

Ce changement nécessitera également l'intégration d'équipements de téléphonie compatibles avec la nouvelle infrastructure, incluant des combinés téléphoniques compatibles.

Enfin, la maintenance des portiers actuels n'étant plus possible à court terme, leur remplacement dans les délais impartis constitue un enjeu impératif afin d'assurer la continuité du service public et la sécurité des accès aux sites.

La solution de remplacement doit donc se connecter à la nouvelle architecture de ToIP pour la gestion des appels et le raccordement à un système de gâche électrique (voire plusieurs, si c'est techniquement possible).

1.2 OBJET

La Gendarmerie Nationale souhaite doter l'ensemble de ses unités :

- d'un portier répondant au mieux aux contraintes réglementaires, environnementales, humaines et s'adaptant dans le long terme aux évolutions technologiques

- de téléphones SIP destinés à être connectés à la nouvelle architecture de ToIP mise en place.

Le présent cahier des charges a donc pour objet la fourniture en deux (2) lots distincts de nouveaux portiers de rue et de matériels de péritéléphonie au profit de la Gendarmerie Nationale répondant aux besoins suivants :

Pour les portiers : fourniture d'une platine d'interphonie durcie pour l'accueil physique du public s'appuyant sur la technologie filaire et sur le protocole SIP standard permettant :

- Une mise en relation avec un chargé d'accueil local ou distant via le système téléphonique modernisé existant

- Une ouverture du portillon d'accès à l'enceinte militaire (fonction gâche électrique) uniquement possible avec un bouton déployé localement

Pour les matériels de péritéléphonie : fourniture de matériels, accessoires et pièces détachées pour l'utilisation de la téléphonie modernisée.

Le présent cahier des charges n'intègre pas la fourniture des matériels liés à l'architecture physique de ToIP, déjà mise en œuvre par l'administration (serveurs, équipements de sécurité).

1.3 STRUCTURE DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre fait l'objet d'un allotissement en deux (2) lots. L'allotissement du présent accord-cadre et les prestations exigées sont précisés ci-dessous lot par lot. Les descriptions des prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites plus précisément aux articles trois (3) et quatre (4) du présent document.

Les lots sont structurés comme suit :

- Lot 1 : Fourniture de portiers de rue.

Ce lot intègre deux modèles différents, les accessoires, la maintenance et la formation associés.

- Lot 2 : Matériels de péritéléphonie. Ce lot comporte des terminaux de téléphonie, les accessoires et la maintenance associés.

Les prestations attendues dans le cadre du présent accord-cadre sont les suivantes :

Lot 1 : Fourniture de portiers de rue	
Prestation 1	***Pilotage opérationnel et suivi des prestations***
Prestation 2	***Fourniture de portiers et accessoires associés***
Sous-prestation 2.1	*Fourniture de portiers configuration standard*
Sous-prestation 2.2	*Fourniture de portiers configuration clavier*
Sous-prestation 2.3	Fourniture d'accessoires
Prestation 3	***Maintenances et maintien en condition de sécurité***
Sous-prestation 3.1	*Maintenance adaptative, évolutive et corrective*
Sous-prestation 3.2	*Maintien en condition de sécurité (MCS) et opérationnelle (MCO)*
Prestation 4	***Formations***

Lot 2 : Matériels de péritéléphonie	
Prestation 1	***Suivi des prestations***
Prestation 2	***Fourniture de postes téléphoniques***
Prestation 3	***Fourniture d'accessoires de téléphonie***
Prestation 4	***Maintenance et maintien en condition de sécurité***
Sous-prestation 4.1	*Maintenance adaptative, évolutive et corrective*
Sous-prestation 4.2	*Maintien en condition de sécurité (MCS) et opérationnelle (MCO)*

1.4 PERIMETRE GEOGRAPHIQUE ET LIVRAISONS

Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire ainsi que dans les locaux de l'administration situés en France métropolitaine (Corse incluse) et DROM-COM.

Les livraisons relevant du présent marché sont effectuées exclusivement en France métropolitaine (Corse incluse), sauf demande expresse et écrite de l'Administration.

Cela concerne l'ensemble des régions métropolitaines :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne
- Centre-Val de Loire
- Corse
- Grand Est
- Hauts-de-France
- Île-de-France
- Normandie
- Nouvelle-Aquitaine
- Occitanie
- Pays de la Loire
- Provence Alpes Côte d'Azur

Les expéditions à destination des DROM COM sont assurées par l'Administration depuis la réserve nationale, via les canaux civils et militaires à disposition de l'administration.

Les commandes pourront être réalisées par les échelons centraux (ANFSI – SCRTA) et les échelons de gendarmerie régionaux et départementaux.

L'administration communiquera un listing détaillé des sites à livrer avec les quantités associées, en fonction des besoins identifiés à son niveau.

1.5 VOLUMETRIE

Le volume prévisionnel à valeur purement indicatif et non contractuel de portiers est d'environ 4 000 (2500 modèles "standard" et 1000 modèles "clavier" pour remplacer les équipements actuellement en production + 500 pour constituer un stock en réserve nationale).

Le volume de téléphone (tous modèles confondus) est d'environ 20 000 dont 3 500 terminaux DECT et autant de combinés complémentaires.

1.6 DÉPLOIEMENT

Les portiers de rue et les téléphones seront uniquement mis en service par les échelons techniques départementaux de la gendarmerie, sans recours à de la main d'œuvre extérieure.

Le déploiement est envisagé sur une période de 18 mois à compter de la notification du marché avec une finalisation souhaitée à l'été 2028.

Les livraisons départementales pourront ainsi être partielles, avec une finalisation ultérieure, afin de gérer les priorités au niveau national.

Les expéditions de la réserve nationale vers les départementaux sont pris en charge par l'administration dans le cadre de son processus existant.

Les soumissionnaires devront être en mesure d'effectuer des livraisons sous 3 mois après réception du bon de commande.

Pour le lot 1, une capacité de livraison de 1000 portiers et accessoires nécessaires à la mise en œuvre est souhaitée. Les livraisons seront suivies dans le cadre des comités de suivi opérationnel.

Pour le lot 2, les volumes souhaités sous 3 mois s'élèvent à 3000 terminaux fixes et 1500 postes DECT.

La fourniture de l'ensemble des équipements est souhaitée sur une période de 12 mois après la première commande.

ARTICLE 2. DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS DES 2 LOTS

2.1 REGLEMENTS ET NORMES

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations conformément à l'ensemble des textes français et européens en vigueur (y compris les normes rendues d'application obligatoire en vertu de l'article 17 du décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation).

De plus, le titulaire s'engage à garantir l'évolution de ses produits et services, conformément aux directives et avis des instances de normalisation et de régulation compétentes.

Le fait de ne pas énumérer les normes et règlements applicables ne peut être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître. De plus, le titulaire s'engage à garantir l'évolution de son réseau, de ses produits et services, conformément aux directives et avis des instances de normalisation et de régulation compétentes.

2.2 CENTRE DE SERVICE CLIENTS MIS EN PLACE PAR LE TITULAIRE

Le centre de service clients (CSC) mis en place par le titulaire sert de guichet unique pour l'ensemble des bénéficiaires de l'accord-cadre.

Il doit être opérationnel dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification de l'accord-cadre.

Le titulaire est tenu de fournir à l'administration les deux moyens de contact suivants :

- Un numéro de téléphone unique non surtaxé et de préférence gratuit depuis un poste fixe. A défaut de numéro gratuit, ce numéro est accessible au coût d'un appel local ;
- Une adresse email.

Toutes les équipes, quels que soient leurs lieux de localisation, répondent exclusivement en langue française.

Ce centre de service clients a pour vocation d'assurer le support technique. Il sera uniquement sollicité par les services de support informatique interne.

La gendarmerie met en œuvre une chaîne de soutien technique spécifique : le technicien départemental traitera systématiquement en premier lieu avec les experts du service technique du Mans qui orientera la demande en fonction de son analyse. En fonction, le technicien départemental ouvrira directement un incident.

Le CSC doit veiller à la confidentialité des informations délivrées. À cette fin, il s'assure de l'identité de l'appelant avant de communiquer une information sur le contenu du présent contrat.

Les équipes du CSC doivent avoir une connaissance précise de l'offre correspondant au présent accord-cadre et une connaissance générale de l'organisation de l'administration.

2.2.1 Support technique

2.2.1.1 Description générale

Le support technique prend en charge les incidents – matériels comme logiciels – du matériel fourni au titre du présent accord-cadre.

Le support technique est joignable en horaires ouvrées du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00.

2.2.1.2 Traitement des incidents

En cas d'incident, le titulaire s'engage à prendre en charge les tâches suivantes :

- ***Signalement de l'incident***

Dans le cas d'un incident détecté par l'administration, celle-ci doit pouvoir contacter le CSC du titulaire par téléphone ou par mail au choix de l'administration. Le titulaire suit alors les phases suivantes :

- Identification du représentant de l'administration, sur la base d'adresses mails de référence fournies par l'administration (liste fournie à la notification, entre 100 et 150 entrées, qui serviront de login en cas de mise à disposition d'un portail web) ;
- Attribution d'un numéro de ticket avec horodatage ;
- Émission d'un accusé de réception par le titulaire vers l'administration.

- ***Traitement de l'incident***

Le titulaire informe régulièrement l'administration sur le déroulement de l'intervention :

- Par courriel ou téléphone.

- ***Clôture de l'incident***

Dès que le traitement est terminé, le titulaire clôture le ticket sur l'extranet. L'administration dispose de deux (2) jours ouvrés pour contester la clôture du ticket.

2.2.1.3 Typologie des incidents

La typologie des incidents est décrite ci-dessous :

Bloquant : Incident dégradant la performance du matériel / perte du service rendu. Ce type d'anomalie engendre une dégradation notable du fonctionnement de l'équipement concerné, conduisant à une perte de la qualité du service rendu jusqu'à l'arrêt du service.

Non bloquant : Tous les autres incidents n'engendrant pas de perte de qualité du service rendu ni d'interruption du service.

2.2.1.4 Délais de remise en état

Le délai de remise en état correspond au délai courant entre le signalement par l'administration et la remise en condition opérationnelle du matériel.

2.3 PLAGES HORAIRES

Les délais d'exécution des prestations sont exprimés :

- Soit en jours ouvrés / heures ouvrées ;
- Soit en jours ouvrables / heures ouvrables ;
- Soit en périodes calendaires (mois, semaines, jours).

Les jours ouvrés sont les journées du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés.

Les heures ouvrées s'étendent de 8h00 à 18h00.

Les jours ouvrables sont les journées du lundi au samedi inclus, hors jours fériés.

Les heures ouvrables s'étendent de 8h00 à 18h00.

Lorsqu'aucune précision n'est mentionnée, la notion « calendaire » s'applique.

Afin de limiter l'impact sur la relation citoyen-gendarmerie, le titulaire doit pouvoir intervenir en heures ouvrées, tout au long de l'année.

2.4 MODALITES DE DECLENCHEMENT DES MAINTENANCES

Le déclenchement par l'administration des interventions de maintenance s'effectue, soit par le biais d'une demande effectuée auprès du centre de service clients du titulaire ou par courrier électronique, au choix de l'administration.

Le diagnostic de premier niveau sera réalisé par les équipes techniques locales en coordination avec le service technique du Mans.

Une demande d'intervention doit contenir au minimum les éléments suivants :

- Le site concerné
- L'équipement concerné par l'anomalie
- Une description succincte du problème rencontré ou un résumé de la question posée
- La qualification de l'anomalie (bloquante ou non bloquante)
- L'adresse ou les adresses électronique(s) de retour pour la prise en compte, ainsi que les coordonnées du contact de l'administration.

La réception de la demande par le centre de service clients du titulaire déclenche les délais d'intervention définis ci-après, même en l'absence de la confirmation de demande d'intervention.

Toute demande d'intervention est confirmée à l'administration dans un délai de quatre (4) heures ouvrées par le titulaire au moyen d'une fiche d'anomalie dont le contenu minimal est le suivant :

- La date, l'heure et le numéro d'intervention
- Les coordonnées du service appelant (site d'intervention, nom de l'agent interlocuteur, etc.)
- Les références des équipements
- Nom et coordonnées de l'intervenant du titulaire.

La confirmation de prise en compte de la demande est transmise à l'administration via l'adresse électronique fournie par l'administration

2.5 SUIVI DE L'EXECUTION DES ACTES DE MAINTENANCE

L'ensemble des actions de maintenance est suivi dans le cadre de la comitologie mise en place.

2.6 TEST DE CONFORMITÉ

Afin de vérifier la conformité technique du matériel proposé par rapport au cahier des charges et en particulier la compatibilité totale des équipements proposés avec le système téléphonique, le pouvoir adjudicateur demande de lors de laremise de l'offre, la mise à disposition d'un échantillon des matériels proposés pour réalisation de tests de conformité.

Les soumissionnaires fourniront des échantillons à l'Administration, ces derniers seront ensuite retournés, par l'Administration, en l'état.

A cet effet, sont sollicités :

- un échantillon de la version standard du portier

- un second de la version clavier,

- un échantillon des accessoires complémentaires aux portiers

- deux échantillons de chaque catégorie d'équipement de péritéléphonie (postes et accessoires) au profit de deux entités :

- ANFSI, DSA/SAS, 4 rue Claude Bernard 92130 ISSY LES MOULINEAUX

-SCRTA, SMCOT, 71 rue Marceau 71000 LE MANS

L'administration procédera à une vérification de la conformité avec le CCTP.

Pour le lot 1, les vérifications porteront en particulier sur les points suivants :

- **Portiers IP** → vérifier le bon fonctionnement d'un échange audio (maquettage)
- **Portier IP en version clavier** : vérifier qu'il s'agit de la même gamme que le portier standard (comparaison des deux versions)
- **Dimensions** : vérifier que la platine s'intègre au boîtier actuel tout en laissant suffisamment de place pour le câblage et le boîtier d'interfaçage cuivre/IP (maquettage avec boîtier, en encastré et en saillie
- **Protocole de communications** : vérifier la compatibilité SIP (non propriétaire) et la capacité à mettre en œuvre SIPS et SRTP (maquettage)
- **Comptabilité Astérisk** : vérifier la capacité à se connecter à un IPBX Astérisk (maquettage)
- **Codec** : vérifier la prise en charge du codec G711, minimum (maquettage)
- **Électronique tropicalisée** : vérifier la tropicalisation, sur documentation

- **Bouton d'appel** : vérifier la présence et le bon fonctionnement d'un bouton unique (maquettage)
- **Clavier** (pour la version clavier) : vérifier la présence et le bon fonctionnement (maquettage, commande gâche et appels)
- **Respect des indices IP65 / IK08** : vérification sur documentation
- **Normes handicap** : vérifier la présence et le fonctionnement des équipements relatifs aux normes handicap (hors vidéo) (maquettage et documentation)
- **Capteur anti-arrachement** : vérifier la présence et le bon fonctionnement du dispositif anti-arrachement (maquettage)
- **Alimentation POE** : vérifier la capacité à alimenter l'équipement en PoE (maquettage)
- **Bluetooth** : vérifier que le Bluetooth est absent ou désactivé (maquettage et documentation)
- **Ouverture de porte :** vérifier l'activation de la gâche via DTMF (maquettage)
- **Configuration web** : vérifier la capacité à configurer l'équipement via une interface web

Pour le lot 2, les vérifications porteront notamment sur les points suivants :

- **Protocole de communications** : vérifier la compatibilité SIP (non propriétaire) et la capacité à mettre en œuvre SIPS et SRTP (maquettage)
- **Comptabilité Astérisk** : intégration dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO (maquettage)
- **Codecs** : vérifier la prise en charge des codecs G711, G729 ; G722 (maquettage)
- **Administration** : vérifier la capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS) (maquettage)
- **Multilignes** : vérifier la possibilité de gérer de multiples lignes (maquettage)

2.7 CATALOGUE DE PIÈCES DÉTACHÉES

Un catalogue de pièces détachées est mis à disposition de l'administration.

Pour le lot 1, il permet de disposer de l'ensemble des pièces ou blocs de pièces requis pour une réparation complète des deux types de portiers.

Le catalogue intégrera les équipements du convertisseur IP-cuivre et anti-arrachement et les alimentations associées de manière unitaire.

Il comportera un lot visserie + joint (selon configuration de la platine et si nécessaire pour garantir l'étanchéité) permettant la mise en place d'une platine dans le boîtier existant ou nouveau boîtier.

Pour le lot 2, le catalogue intégrera l'ensemble des pièces nécessaires à la réparation des terminaux IP (touches, écran, combiné…) ainsi que les équipements séparés du terminal DECT (base, combiné, alimentation et chargeur, autres pièces détachées si disponibles)

Il intégrera également les blocs d'alimentation des équipements qui en sont équipés (injecteur, pieuvre et convertisseur ATA).

2.8 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Conformément aux dispositions de la loi « Climat et Résilience » du 22 août 2021 et aux exigences de l'achat public responsable du Code de la commande publique, le titulaire s'engage à limiter l'impact environnemental du marché en :

- Éliminant tout sous-emballage non recyclable ou polluant et en n'utilisant que des emballages primaires réutilisables, recyclés ou recyclables, adaptés aux exigences sanitaires et aux conditions de transport
- Optimisant la conception des emballages afin d'éviter tout contenant inadapté ; les emballages doivent être dimensionnés de façon à ne pas excéder 1,5 fois le volume de l'article transporté, interdisant ainsi les emballages surdimensionnés contenant un seul produit lorsqu'aucune contrainte technique de protection ne le justifie ;
- Regroupant systématiquement les lignes de produits afin d'optimiser le taux de remplissage des véhicules et de réduire le nombre de trajets
- Privilégiant des modes de transport à faible intensité carbone (véhicules électriques, hybrides ou mutualisation avec d'autres marchés du même commanditaire)
- Fournissant à chaque livraison un tableau récapitulatif précisant le nombre d'unités, le volume, le poids total des emballages et le type d'emballage utilisé.

ARTICLE 3. LOT 1 : FOURNITURE DE PORTIERS DE RUE

3.1 PRESTATION 1 : PILOTAGE OPÉRATIONNEL ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le pilotage opérationnel des prestations s'articule autour de différentes phases du projet décrites ci-après.

Chaque phase correspond à un niveau d'activité et de suivi spécifique permettant d'assurer le bon déroulement du déploiement des équipements, la coordination des opérations et le suivi de l'exécution des prestations prévues au marché.

3.1.1 Phase d'initialisation

Débutant à la notification du marché, cette période intègre l'ensemble des travaux préparatoires, préalables aux commandes initiales, permettant de valider définitivement les deux modèles de portiers.

Cette phase comporte les échanges relatifs :

- au processus de commande (bon de commande et flux associé, suivi de l'exécution, modalités de réception, volumétries envisagées, répartition affinée selon modèles)

- au choix de la personnalisation de la platine (logo / texte – coloris – emplacement)

- à la version logicielle embarquée dans la version initiale.

3.1.2 Phase déploiement

Les premières commandes auront pour objectif de remplacer les équipements déjà existants. Cette manœuvre d'ampleur comportera des livraisons sur l'ensemble du territoire métropolitain pour un volume important.

Cette opération consiste donc à livrer près de 4000 portiers dont 2500 modèles « standard », en prenant en compte :

- les capacités de production et de livraison de l'industriel

- les priorités identifiées par l'administration

Un calendrier de déploiement, détaillant les quantités programmées par sites de livraison, sera coproduit préalablement aux expéditions de matériels.

Les expéditions, réceptions et difficultés rencontrées feront l'objet de reportings précis et réguliers afin d'assurer un suivi de la progression du déploiement.

Le déploiement des équipements sera réalisé par les équipes techniques départementales de la gendarmerie. Ces personnels s'appuieront sur les documentations produites et mises à disposition par l'administration centrale.

3.1.3 Phase vie de marché

Dès la fin de la mise en œuvre du nouveau parc de portier, le projet entrera en phase vie de marché, avec un nombre de commandes plus limité correspondant aux nouveaux besoins.

Une fois le parc totalement renouvelé, il s'agira donc de traiter les nouvelles commandes (liées notamment aux créations ou déménagement d'unités) tout en assurant le maintien en condition opérationnelle de l'existant incluant le suivi et la gestion des pannes et incidents.

3.1.4 Comité de suivi opérationnel

Afin d'assurer le suivi opérationnel des prestations, une instance est instituée entre l'Administration et le titulaire : *le comité de suivi opérationnel.*

Le comité de suivi opérationnel constitue l'instance principale de pilotage et de suivi du marché.

À compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire organise avec le service centralisateur interministériel et les correspondants nationaux concernés un comité de suivi opérationnel chargé de vérifier le bon déroulement de la mise en service des portiers de rue et des incidents rencontrés pendant la durée du marché.

La périodicité de ces comités est présentée dans la partie 3.1.4.1 « Récapitulatif des phases projet » ci-dessous.

Les thèmes abordés dans le cadre de cette instance sont notamment détaillés ci-après :

- **Le bilan des événements spécifiques de la période écoulée**

L'Administration et le titulaire passent en revue les données de suivi (commandes, incidents, *etc.*), accompagnées d'un rapport d'expertise.

- **Le bilan des incidents de la période écoulé**

L'administration et le titulaire valident la qualification des incidents constatés sur le journal horodaté de la période, et leur durée.

- **L'analyse des problèmes d'exécution des prestations**

Le comité de suivi est l'occasion pour l'Administration, ou pour le titulaire, de faire remonter les principaux problèmes rencontrés dans l'exécution des prestations. Le titulaire tient à jour à cet effet, un tableau de suivi des problèmes rencontrés dans l'exécution des prestations.

D'autres points peuvent être ajoutés à l'ordre du jour à la demande de l'Administration ou du titulaire.

Ces réunions donnent lieu à la rédaction d'un compte-rendu par le titulaire. Celui-ci est rédigé en français et en style non télégraphique. Les sigles sont dûment explicités.

Dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant la réunion, le titulaire transmet au service centralisateur interministériel, pour relecture et validation, un projet de compte-rendu dans un format électronique modifiable.

Dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrés après le retour du service centralisateur, le titulaire transmet un compte-rendu validé au format PDF intégrant les éventuelles observations de l'administration.

L'ensemble des livrables listés ci-après est transmis sous la forme de fichiers électroniques de type tableur, au format modifiable, au moins quatre (4) jours ouvrés avant la date de réunion du comité de suivi opérationnel.

Les comités sont organisés soit dans les locaux de l'Administration situés en Île-de-France, soit à distance par visioconférence, selon les modalités définies conjointement entre les parties en fonction des besoins du projet.

- **Le suivi de l'application environnementale**

Le comité de suivi opérationnel est l'occasion pour l'Administration d'assurer un suivi de l'application effective des exigences environnementales.

3.1.5 Récapitulatif des phases projet

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes phases du projet ainsi que la périodicité des comités pour ces phases.

Phase du projet	Périodicité des comités
Initialisation	Hebdomadaire
Déploiement	Hebdomadaire le 1er mois Puis mensuelle
Vie de marché	Trimestrielle

3.2 PRESTATION 2 : FOURNITURE DE PORTIERS ET ACCESSOIRES ASSOCIES

Cette prestation se découpe en 3 sous-prestations pour les 2 modèles de portiers et divers accessoires complémentaires à proposer (dont certains sont obligatoires).

3.2.1 Sous-prestation 2.1 : Fourniture de portiers configuration standard

Ce modèle, destiné à remplacer la part la plus importante du parc existant, a vocation à être installé sur les sites ne comportant généralement qu'une seule unité (exemple : une brigade isolée). Il permettra la mise en relation simple et efficace d'un usager avec la gendarmerie, par le biais d'un bouton d'appel déclenchant une communication audio.

Les portiers, composés d'un boîtier et d'une platine d'interphonie durcie IP, devront permettre des **communications audios bidirectionnelles** claires entre le visiteur et l'occupant du site.

La platine proposée devra répondre à toutes **les exigences techniques, fonctionnelles et d'intégration** suivantes :

- Être basée sur le protocole SIP ouvert avec chiffrement de la signalisation et des médias en SIPS / SRTP

- Être compatible avec un IPBX Asterisk
- Supporter a minima le codec G.711
- Être tropicalisée (Ensemble de la platine incluant châssis, vis, carte électronique …)
- Être conforme, au minimum, à l'indice d'étanchéité IP65
- Être conforme, au minimum, à l'indice de protection IK08
- Disposer d'un seul bouton d'appel
- Être conforme à l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées avec au minimum : Boucle Inductive magnétique (BIM), synthèse vocale des états du portier (à minima : en cours de communication, fin de communication, porte ouverte), témoin lumineux de l'état de l'appel
- Ne pas comporter de connectivité Bluetooth
- Être en capacité de s'intégrer dans le boîtier sailli ou encastré **actuel,** avec une place suffisante pour contenir le boîtier d'interfaçage IP/Cuivre et le câblage (voir ANNEXE 1 pour les dimensions du portier actuel)
- Comporter un capteur pour détecter l'arrachement du portier (en lien avec l'équipement de sécurisation pour la coupure de l'accès réseau),
- Permettre une installation possible en encastré ou en saillie.
- Être personnalisable selon les capacités du produit (message, logo, couleur du bouton d'appel …).

Le portier doit permettre également la commande à distance de l'ouverture d'une « gâche électrique » - porte, portail ou portillon - via une action volontaire et sécurisée de l'occupant (via code DTMF dans un appel téléphonique). Cependant aucune ouverture de gâche ne devra être possible à distance, en dehors d'une composition interne.

La configuration devra impérativement être réalisable via une **interface web**.

A noter que la **réutilisation du câblage téléphonique multipaires existant** – généralement 8 paires 6/10ème – entre le totem extérieur où est situé le portier actuel et l'intérieur des locaux de service **est primordiale**, pour la partie DATA et l'alimentation des 2 services (communication et ouverture gâche).

En effet, le remplacement de ces liaisons filaires intégrées aux constructions existantes nécessiterait des travaux évalués comme trop complexes et/ou coûteux dans la plupart des cas. Leur renouvellement sera donc limité aux cas où le câblage existant est trop dégradé pour être réutilisé.

3.2.2 Sous-prestation 2.2 : Fourniture de portiers configuration clavier

La sous-prestation 2 a pour objet la fourniture d'une platine avec une configuration bouton + clavier.

Ce modèle a vocation à être utilisé pour permettre de sélectionner la destination de l'appel à partir du clavier intégré. Il est destiné à être installé principalement sur les sites comportant plusieurs unités.

Il est nécessaire que les matériels proposés soient issus de la même gamme pour simplifier la gestion des pièces détachées.

Le portier proposé doit posséder toutes les fonctionnalités et format décrits dans le paragraphe précédent pour le modèle « standard » avec en plus :

un clavier pour permettre de valider un code d'ouverture de porte mais également de permettre l'appel sur un numéro interne de l'installation téléphonique.

Le dispositif fourni au titre de la sous-prestation 2 (platine à configuration bouton + clavier) devra être équipé d'un clavier en braille conforme aux exigences d'accessibilité, permettant à toute personne mal-voyante de saisir et de valider le code d'ouverture de porte ainsi que de composer un numéro interne de l'installation téléphonique.

3.2.3 Récapitulatif des exigences relatives aux portiers

N°	Exigences
P1	Doit permettre des communications bidirectionnelles
P2	Doit être basée sur le protocole SIP ouvert
P3	Doit permettre le chiffrement de la signalisation et des médias en SIPS / SRTP
P4	Doit être compatible avec un IPBX Asterisk
P5	Doit supporter a minima le codec G.711
P6	Doit être tropicalisé (platine incluant châssis, vis, carte électronique …)
P7	Doit être conforme, au minimum, à l'indice d'étanchéité IP65
P8	Doit être conforme, au minimum, à l'indice de protection IK08
P9	Doit disposer d'un seul bouton d'appel **(modèle standard)**
P10	Doit disposer d'un bouton d'appel et d'un clavier **(modèle clavier)**
P11	Doit être conforme à l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées avec au minimum : Boucle Inductive magnétique (BIM), synthèse vocale des états du portier (à minima : en cours de communication, fin de communication, porte ouverte), témoin lumineux de l'état de l'appel
P12	Ne doit pas comporter de connectivité Bluetooth
P13	Doit pouvoir s'intégrer dans le boîtier sailli ou encastré actuel, avec une place suffisante pour contenir le boîtier d'interfaçage IP/Cuivre et le câblage
P14	Doit comporter un capteur pour détecter l'arrachement du portier (en lien avec l'accessoire dédié)
P15	Doit pouvoir être installé en encastré ou en saillie (en lien avec les accessoires dédiés).
P16	Doit être personnalisable selon les capacités du produit (message, logo, couleur du bouton d'appel …).
P17	Doit permettre la commande à distance de l'ouverture d'une « gâche électrique » - porte, portail ou portillon - via une action volontaire et sécurisée de l'occupant (DTMF)
P18	Doit être configurable via une interface web
P19	Doit pouvoir réutiliser le câblage téléphonique multipaires existant (en lien avec les accessoires dédiés)

3.2.4 Sous-prestation 2.3 : Fourniture d'accessoires

La sous-prestation a pour objet la fourniture d'accessoires complémentaires aux sous-prestations 1.2.1 et 1.2.2.

Ces accessoires seront livrés avec la visserie associée quand elle s'avère nécessaire.

3.2.4.1 Boîtier encastré

Ensemble permettant l'intégration du portier en encastré.

Les platines standard et clavier seront intégrées dans les boîtiers actuellement en place en gendarmerie.

Il est toutefois nécessaire de disposer, en plus des platines, de boîtiers supplémentaires neufs pour :

- les cas où le boîtier existant ne pourra être réutilisé,

- les créations d'unités de gendarmerie (moins de 50 / an).

Ce boîtier doit être pouvoir être fourni aux dimensions de l'actuel pour répondre à certains besoins (exemple : nécessité de prendre place en encastré dans un ensemble non modifiable où les dimensions d'origine doivent impérativement être respectées).

En complément, il pourra également être proposé avec d'autres dimensions, dans une autre référence.cf annexe 1, Dimensions du portier existant).

Le volume de ces matériels complémentaires sera donc faible par rapport au volume de portiers.

3.2.4.2 Boîtier saillie

Ensemble permettant l'intégration du portier en saillie (cf. annexe 1, Dimensions du portier existant).

Les platines standard et clavier seront intégrées dans les boîtiers actuellement en place en gendarmerie.

Il est toutefois nécessaire de disposer de boîtiers neufs pour :

- les cas où le boîtier existant ne pourra être réutilisé,

- les créations d'unités de gendarmerie (moins de 50 / an).

Ce boîtier doit être pouvoir être fourni aux dimensions de l'actuel pour répondre à certains besoins, en plus d'une éventuelle référence de dimensions différentes.

Le volume de ces matériels complémentaires sera donc faible par rapport au volume de portiers.

3.2.4.3 Convertisseur IP - cuivre

Ensemble de 2 convertisseurs avec alimentation 220 V (pour prise standard 2P+T) permettant de transmettre sur minimum 200 mètres l'alimentation POE + data sur une paire cuivre.

Le dimensionnement actuel du boîtier (encastré ou saillie) permettra l'intégration de module coté portier derrière la platine, dans le boîtier, sans modification.

Le volume de convertisseurs sera identique au nombre de portiers dans la phase déploiement et dépendra durant la phase vie de marché des incidents rencontrés et des capacités de maintien en condition opérationnelle des équipements.

3.2.4.4 Sécurisation anti arrachement

En cas d'arrachement du portier de son boîtier, cet équipement permet une coupure physique de la connexion RJ45 (avec réenclenchement manuel). Cet équipement est alimenté soit par la même

alimentation que le convertisseur IP-cuivre soit par une alimentation dédiée sur 220 V (pour prise standard 2P+T).

Le volume de dispositifs anti-arrachement sera identique au nombre de portiers dans la phase déploiement et dépendra durant la phase vie de marché des incidents rencontrés et des capacités de maintien en condition opérationnelle des équipements.

3.2.4.5 Récapitulatif des exigences relatives aux accessoires

N°	Accessoires	Exigences	Caractéristiques
B1	Boîtier encastré	Doit être aux dimensions du boîtier actuel Doit permettre d'être conforme, au minimum, à l'indice d'étanchéité IP65 pour l'ensemble platine + boîtier Doit permettre d'être conforme, au minimum, à l'indice de protection IK08 pour l'ensemble platine + boîtier	
B2	Boîtier saillie	Doit être aux dimensions du boîtier actuel Doit permettre d'être conforme, au minimum, à l'indice d'étanchéité IP65 pour l'ensemble platine + boîtier Doit permettre d'être conforme, au minimum, à l'indice de protection IK08 pour l'ensemble platine + boîtier	Dimensions complémentaires possibles
B3	Convertisseur IP - Cuivre	Doit permettre la transmission Data + alimentation PoE sur 200 mètres Doit pouvoir s'intégrer dans le boîtier actuel, derrière la platine, sans modification	Alimentation 220V pour prise standard
B4	Sécurisation anti-arrachement	Doit permettre la coupure physique de la connexion RJ45 Le réarmement du dispositif doit être manuel	Alimentation 220V pour prise standard ou via le convertisseur IP - cuivre

3.3 PRESTATION 3 : MAINTENANCES ET MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ

Le titulaire est tenu d'assurer la maintenance et le maintien en condition de sécurité (MCS) des solutions fournies pendant toute la durée du marché.

Toutes les actions de maintenance / maintien en condition devront être suivies dans le cadre la comitologie mise en place.

Cette prestation se décompose ainsi :

- Sous-prestation 3.1 *Maintenance corrective, adaptative et évolutive*
- *Sous-prestation 3.2 Maintien en condition de sécurité (MCS) / Maintien en condition opérationnelle (MCO)*

- **Sous-prestation 3.1 Maintenance adaptative, évolutive et corrective**

3.3.1 Maintenance adaptative

La maintenance adaptative a pour objet de rendre le matériel capable de fonctionner dans un environnement technique évolutif. Elle inclut l'adaptation du logiciel interne aux environnements tiers :

- mise en conformité suite aux mises à jour des systèmes d'exploitation, du système de téléphonie SIP de destination (IPBX Asterisk) ou des navigateurs web supportés pour l'administration

- l'interopérabilité (mise à jour des interfaces API ou des connecteurs) suite aux évolutions des systèmes tiers avec lesquels la solution doit communiquer.

Les demandes de maintenance adaptative feront l'objet d'une résolution sous trente (30) jours ouvrés.

3.3.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet toutes les interventions du titulaire, visant à remédier aux dysfonctionnements constatés dans le fonctionnement des équipements et des logiciels associés qui n'ont pas pu être résolus par l'administration.

Les anomalies peuvent être d'origine matérielle (panne d'alimentation électrique, panne d'un port réseau, panne d'un composant électronique, etc.) ou d'origine logicielle.

Le diagnostic de premier niveau sera réalisé par les équipes techniques locales, en coordination avec le service technique du Mans.

Si la situation le nécessite, le matériel défectueux sera remplacé par l'échelon local à partir du stock dédié ou via une expédition urgente par la réserve nationale.

Le SCRTA, spécialement formé, prononcera un diagnostic de niveau deux.

Durant la période de garantie des matériels, le SCRTA saisira le titulaire par ticket pour remplacement ou réparation du matériel défectueux sous trente (30) jours ouvrés.

Le matériel retourné (remplacé ou réparé) au service technique du Mans fera l'objet d'une vérification de bon fonctionnement par le SCRTA avant la clôture du ticket.

Les frais d'expédition du matériel durant la période de garantie seront à la seule charge du titulaire.

A l'expiration de la période de garantie des matériels, le SCRTA assurera la maintenance corrective à son niveau en s'appuyant sur les formations délivrées à cet effet.

Le titulaire assurera la correction des incidents résultant des modifications réalisées à la demande du titulaire dans le cadre des maintenances du matériel, y compris au-delà de la période de garantie (ex : application d'un correctif engendrant une panne bloquante du matériel)

3.3.2.1 Délais de remise en état

Pour une anomalie bloquante, ce délai doit être inférieur à dix (10) jours ouvrés.

Pour une anomalie non bloquante, ce délai doit être inférieur à trente (30) jours ouvrés.

3.3.3 Maintenance évolutive

Le titulaire veille au maintien à jour des équipements dans une logique d'optimisation des performances techniques et de pérennité de la solution en réduisant la dette technique, dans le cycle de vie de l'équipement. Toute mise à jour réalisée à la demande de l'administration fait l'objet de l'émission d'un ticket dans les conditions prévues au sein de l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

- **Sous-prestation 3.2 : Maintien en condition de sécurité (MCS) / Maintien en condition opérationnelle (MCO)**

La sous-prestation objet de la présente clause fait l'objet d'un forfait global couvrant l'intégralité de sa durée d'exécution.

3.3.4 MCO

Le titulaire demeure en capacité, sous réserve de l'acceptation expresse par l'Administration, d'effectuer des mises à jour susceptibles de corriger des anomalies non bloquantes, d'introduire de nouvelles fonctionnalités ou d'augmenter les performances

3.3.5 MCS

Le titulaire s'engage à garantir l'intégrité et la disponibilité du système via :

- une veille liée aux vulnérabilités : surveillance active des failles de sécurité (CVE) affectant les composants du matériel.

- l'application des correctifs de sécurité : déploiement prioritaire des « patches » de sécurité en cas de vulnérabilité critique découverte sur le matériel.

Le titulaire assure la diffusion des mises à jour selon les modalités suivantes :

- Les paquets de mise à jour seront mis à disposition sur un espace sécurisé dédié (Extranet, dépôt FTP sécurisé, etc.)
- chaque livraison sera accompagnée d'une note de version détaillée précisant la liste des anomalies corrigées, le détail des évolutions fonctionnelles et techniques et la liste des vulnérabilités de sécurité comblées.

Le titulaire fournira une procédure d'installation pas-à-pas (Guide d'Installation/Migration). Ce document devra préciser les prérequis techniques, les impacts éventuels sur les données existantes et la procédure de retour arrière (Rollback) en cas d'échec du déploiement.

Les vulnérabilités critiques feront l'objet d'une fourniture d'un plan de remédiation (correctif ou mesure d'atténuation) sous vingt-quatre (24) heures ouvrées.

3.4 PRESTATION 4 : FORMATIONS

3.4.1 Généralités

La prestation 4 a pour objet la formation au maintien en condition opérationnelle des portiers et accessoires du lot 1.

La formation s'adressera aux experts du SCRTA et de l'ANFSI.

Elle sera organisée de préférence au Mans (72) au siège du SCRTA ou dans les locaux de l'industriel, pour un volume de deux (2) à six (6) personnes.

D'une durée de deux (2) jours à cinq (5) jours, adaptée aux objectifs à atteindre, elles se tiendront aux dates et lieux définis en accord avec l'administration.

Les frais de déplacement et éventuellement d'hébergement des stagiaires seront à la charge et aux frais de l'Administration, si la formation se déroule en dehors du SCRTA.

Une proposition de formation, incluant un programme détaillé, la date et le lieu proposés, sera attendue dans un délai d'un (1) mois après réception de la commande, pour une réalisation dans les trente jours ouvrables.

Le volume de personnels à former sera inférieur à vingt stagiaires au lancement du marché, puis restera inférieur à dix stagiaires par an. En fonction des besoins au cours de la durée du marché, les sessions pourront ainsi être organisées soit en une seule session de dix stagiaires, soit en deux sessions de cinq stagiaires chacune

3.4.2 Objectifs de la formation

Ces formations ont pour objectifs de permettre :

- une recherche efficace de panne afin de poser un diagnostic en s'appuyant sur :
    - L'interprétation de traces visuelles et techniques
    - La mise en œuvre de tests spécifiques
- la maintenance et la réparation matérielle, incluant
    - Le remplacement de sous-ensembles et de composants modulaires
    - Le soudage/dessoudage de composants lorsque nécessaire.

À ce titre, elle devra intégrer des modules théoriques et pratiques suffisamment détaillés pour remplir ces objectifs.

3.4.3 Livrables

Le titulaire remet les livrables suivants :

- Avant la session de formation, un dossier de formation contenant :
    - Un support de formation
    - Un manuel utilisateur.
- Après la session de formation :
    - Un bilan de la formation
    - Une attestation de présence de chaque stagiaire
    - Une attestation de compétence
    - Une fiche d'évaluation de la formation renseignée et signée par chaque stagiaire
    - Des guides de diagnostic rapide et avancé

- Des guides de maintenance détaillée.

Le candidat prend en compte que l'administration se réserve le droit de reproduire les documents de formation autant que nécessaire pour ses besoins internes, sous réserve du strict respect du secret commercial et industriel.

Les livrables attendus sont détaillés dans l'annexe 2 « *Découpage des prestations et des livrables du lot 1* »

ARTICLE 4. LOT 2 : MATÉRIELS DE PERITELEPHONIE

4.1 OBJET DE LA PRESTATION

Le lot 2 a pour objet la fourniture de matériels, accessoires et pièces détachées pour l'utilisation de la téléphonie modernisée : téléphones fixes et DECT, adaptateurs IP/analogique, alimentations, casques, pieuvre, extensions Il est composé des prestations suivantes :

Lot 2 : MATERIELS DE PERITELEPHONIE	
Prestation 1	***Suivi des prestations***
Prestation 2	***Fourniture de postes téléphoniques***
Prestation 3	***Fourniture d'accessoires de téléphonie***
Prestation 4	***Maintenance et maintien en condition de sécurité***
Sous-prestation 4.1	*Maintenance adaptative, évolutive et corrective*
Sous-prestation 4.2	*Maintien en condition de sécurité (MCS) et opérationnelle (MCO)*

4.2 PRESTATION 2 : FOURNITURE DE POSTES TELEPHONIQUES

La prestation a pour objet la fourniture de postes téléphoniques de différentes gammes, destinés à être utilisés dans les unités de gendarmerie :

- à destination de postes de direction, de secrétariats ou d'accueils spécifiques (haut de gamme)

- dans chaque unité élémentaire pour la gestion de l'accueil courant (moyenne gamme)

- en compléments des autres postes pour étendre le parc ou pour des points de passages, ateliers, etc. (entrée de gamme).

Ils doivent rester disponibles durant toute la durée du marché ou à défaut être remplacés par une référence équivalente.

4.2.1 Terminal IP Haut de gamme

Ce terminal doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
THDG1	Doit être équipé d'un grand écran couleur rétro-éclairé d'environ 4,3 pouces (≈10,9 cm)	Interface utilisateur avancée permettant l'affichage détaillé des appels, des menus, des répertoires et des informations de présence
THDG2	Doit permettre la gestion de multiples lignes, 2 au minimum	Lignes de téléphonie IP (SIP), avec visualisation claire des états de lignes et des appels simultanés
THDG3	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
THDG4	Doit supporter des protocoles standards VoIP à minima : SIP, SIPS, RTP, SRTP, avec compatibilité QoS (DSCP, 802.1p/Q)	Pour garantir la qualité des appels

THDG5	Doit comporter les fonctions émission et réception d'appels, mise en attente, reprise, transfert, renvoi, parcage et conférence	Pour un accès complet aux fonctions téléphoniques professionnelles
THDG6	Doit comporter au moins six (6) touches programmables	Les touches programmables permettent la numérotation rapide, la supervision de postes (BLF), l'accès direct aux services et aux fonctions personnalisées
THDG7	Doit permettre des communications audio haute définition (HD)	Pour assurant une excellente intelligibilité y compris en environnement bruyant
THDG8	Doit comporter une fonction haut-parleur mains-libres de qualité professionnelle avec gestion de l'écho	
THDG9	Doit intégrer une signalisation visuelle et sonore des appels entrants, messages vocaux et états système	
THDG10	Doit comporter un accès à un répertoire local et/ou centralisé, avec recherche et affichage enrichi des contacts	
THDG11	Doit intégrer une connectivité réseau IP Ethernet Gigabit, deux ports Ethernet intégrés, avec prise en charge de l'alimentation par le réseau (PoE) ou alimentation séparée	
THDG12	Doit permettre le raccordement de casques filaires ou sans fil via interfaces dédiées	
THDG13	Doit intégrer des menus de paramétrage utilisateur avancés pour la personnalisation des sonneries, de l'affichage, des touches et du comportement des appels	
THDG14	Doit être compatible avec des modules d'extension	Pour augmenter le nombre de touches de supervision si nécessaire
THDG15	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
THDG16	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	

4.2.2 Terminal IP Moyen de gamme

Ce terminal doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
TMDG1	Doit être équipé d'un écran couleur rétro-éclairé d'environ 3,5 pouces (≈8,9 cm)	Interface utilisateur permettant l'affichage détaillé des appels, des menus, états de lignes et informations utilisateur
TMDG2	Doit permettre la gestion de multiples lignes, 2 au minimum	Lignes de téléphonie IP (SIP), avec affichage simultané des états (libre, occupé, appel entrant)

TMDG3	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
TMDG4	Doit supporter des protocoles standards VoIP à minima : SIP, SIPS, RTP, SRTP, avec compatibilité QoS (DSCP, 802.1p/Q)	Pour garantir la qualité des appels
TMDG5	Doit comporter les fonctions émission et réception d'appels, mise en attente, reprise, transfert, renvoi, parcage et conférence	Pour un accès complet aux fonctions téléphoniques professionnelles
TMDG6	Doit comporter au moins six (6) touches programmables	Les touches programmables permettent la numérotation rapide, la supervision de postes (BLF), l'accès direct aux services et aux fonctions personnalisées
TMDG7	Doit permettre des communications audio haute définition (HD)	Pour assurant une excellente intelligibilité y compris en environnement bruyant
TMDG8	Doit comporter une fonction haut-parleur mains-libres de qualité professionnelle avec gestion de l'écho	
TMDG9	Doit intégrer une signalisation visuelle et sonore des appels entrants, messages vocaux et états système	
TMDG10	Doit comporter un accès à un répertoire local et/ou centralisé, avec recherche et affichage enrichi des contacts	
TMDG11	Doit intégrer une connectivité réseau IP Ethernet Gigabit, deux ports Ethernet intégrés, avec prise en charge de l'alimentation par le réseau (PoE) ou alimentation séparée	
TMDG12	Doit permettre le raccordement de casques filaires ou sans fil via interfaces dédiées	
TMDG13	Doit intégrer des menus de paramétrage utilisateur avancés pour la personnalisation des sonneries, de l'affichage, des touches et du comportement des appels	
TMDG14	Doit être compatible avec des modules d'extension	Pour augmenter le nombre de touches de supervision si nécessaire
TMDG15	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
TMDG16	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	

4.2.3 Terminal IP Entrée de gamme

Ce terminal doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
TEDG1	Doit être équipé d'un écran rétro-éclairé non tactile d'environ 3,4 pouces (≈ 8,6 cm)	Interface utilisateur permettant l'affichage détaillé des appels, des menus, états de lignes et informations utilisateur

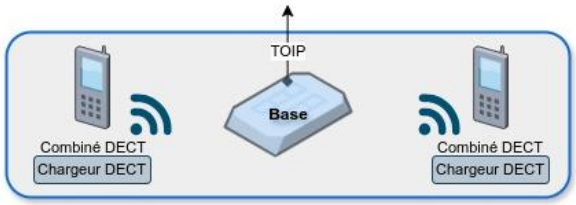
TEDG2	Doit permettre la gestion de multiples lignes, 2 au minimum	Lignes de téléphonie IP (SIP), avec affichage simultané des états (libre, occupé, appel entrant)
TEDG3	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
TEDG4	Doit supporter des protocoles standards VoIP à minima : SIP, SIPS, RTP, SRTP, avec compatibilité QoS (DSCP, 802.1p/Q)	Pour garantir la qualité des appels
TEDG5	Doit comporter les fonctions émission et réception d'appels, mise en attente, reprise, transfert, renvoi, parcage et conférence	Pour un accès complet aux fonctions téléphoniques professionnelles
TEDG5	Doit comporter au moins six (6) touches programmables	Les touches programmables permettent la numérotation rapide, la supervision de postes (BLF), l'accès direct aux services et aux fonctions personnalisées
TEDG6	Doit permettre des communications audio haute définition (HD)	Pour assurant une excellente intelligibilité y compris en environnement bruyant
TEDG7	Doit comporter une fonction haut-parleur mains-libres de qualité professionnelle avec gestion de l'écho	
TEDG8	Doit intégrer une signalisation visuelle et sonore des appels entrants, messages vocaux et états système	
TEDG9	Doit comporter un accès à un répertoire local et/ou centralisé, avec recherche et affichage enrichi des contacts	
TEDG10	Doit intégrer une connectivité réseau IP Ethernet Gigabit, deux ports Ethernet intégrés, avec prise en charge de l'alimentation par le réseau (PoE) ou alimentation séparée	
TEDG11	Doit permettre le raccordement de casques filaires ou sans fil via interfaces dédiées	
TEDG12	Doit intégrer des menus de paramétrage utilisateur avancés pour la personnalisation des sonneries, de l'affichage, des touches et du comportement des appels	
TEDG13	Doit être compatible avec des modules d'extension	Pour augmenter le nombre de touches de supervision si nécessaire
TEDG14	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
TEDG15	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	

4.2.4 Terminal IP DECT

Ce terminal sans fil DECT professionnel vise à répondre à un besoin de mobilité propre à certaines unités, en complément des terminaux classiques.

Ce terminal doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

Le terminal DECT est fourni sous une référence comportant la base (avec son alimentation si non PoE), un combiné, la station de recharge (distincte de la base) et l'alimentation de cette dernière.

N°	Exigence	Description complémentaire
TDCT1	Doit permettre la mobilité de l'utilisateur au sein de la zone de couverture radio d'environ 50m en intérieur	
TDCT2	Doit être équipé d'un écran couleur rétro-éclairé d'environ 2,4 pouces (≈ 6,1cm)	Permet l'affichage lisible des appels, menus, répertoires et états du poste
TDCT3	Doit permettre la gestion des appels entrants et sortants en téléphonie IP (SIP) via une base DECT raccordée au réseau Ethernet	
TDCT4	Doit être compatible SIP et RTP et permettre une sécurisation des flux de type SIPS / SRTP	
TDCT5	Doit comporter une base séparée du combiné/chargeur DECT assurant la connexion IP Ethernet au système de téléphonie et la gestion de plusieurs comptes SIP,	
TDCT6	Doit permettre la prise en charge de plusieurs combinés (au moins deux (2)) et appels simultanés (au moins deux (2)) via une même base, selon configuration	
TDCT7	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
TDCT8	Comporte les fonctions décroché/raccroché, mise en attente, reprise, transfert, renvoi et conférence	Pour un accès complet aux fonctions téléphoniques courantes
TDCT9	Doit comporter des touches physiques	Pour faciliter la navigation dans les menus et l'accès rapide aux fonctions
TDCT10	Doit permettre des communications audio haute définition (HD)	Pour assurant une communication claire en environnement professionnel
TDCT11	Doit comporter une fonction mains-libres intégrée au combiné	
TDCT12	Doit intégrer une signalisation visuelle et sonore des appels et notifications	
TDCT13	Doit comporter un accès à un répertoire local et/ou centralisé, via installation téléphone ou LDAP, avec navigation simple depuis le combiné	
TDCT14	Doit être compatible avec des casques et accessoires professionnels	

TDCT15	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
TDCT16	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	
TDCT17	Doit disposer d'une autonomie élevée, supérieure à huit (8) heures	Pour être adapté à une utilisation intensive d'une journée de travail
TDCT18	Doit utiliser des piles standard AA ou AAA	

4.3 PRESTATION 3 : FOURNITURE D'ACCESSOIRES DE TÉLÉPHONIE

Les accessoires de cette prestation répondent à des besoins de connexions ou d'alimentation spécifiques, à l'amélioration de la qualité de communication.

Ils doivent rester disponibles durant toute la durée du marché ou à défaut être remplacés par une référence équivalente.

4.3.1 Convertisseur ATA IP – Analogique 2, 4 et 8 ports FXS

Ce convertisseur, proposé en trois versions disposant de 2, 4 ou 8 ports, doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
CP1	Doit permettre la connexion de téléphones analogiques (RJ11) à un réseau IP pour la téléphonie VoIP	Pour transformer un téléphone classique en poste SIP
C2P2	Doit permettre la gestion de 2 lignes SIP indépendantes **(version 2 ports)**	Intègre la possibilité d'enregistrer des comptes distincts pour chaque ligne
C4P2	Doit permettre la gestion de 4 lignes SIP indépendantes **(version 4 ports)**	Intègre la possibilité d'enregistrer des comptes distincts pour chaque ligne
C8P2	Doit permettre la gestion de 8 lignes SIP indépendantes **(version 8 ports)**	Intègre la possibilité d'enregistrer des comptes distincts pour chaque ligne
CP3	Doit supporter des protocoles standards VoIP à minima : SIP, RTP, RTCP, avec compatibilité QoS (DSCP, 802.1p/Q)	Pour garantir la qualité des appels
CP4	Doit permettre les fonctions appel entrant/sortant, mise en attente, transfert, renvoi d'appel, appel en conférence (via le téléphone analogique connecté)	
CP5	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
CP6	Doit supporter sécurité et chiffrement : SRTP pour le flux audio, TLS et HTTPS pour la signalisation SIP, authentification sécurisée des comptes	

CP7	Doit comporter une connectivité Ethernet 10/100 Mbps avec alimentation POE ou alimentation séparée	
CP8	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
CP9	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	
CP10	Doit intégrer des Indications LED de la connectivité réseau et des équipements analogiques connectés,	
CP11	Doit être peu énergivore	5 watts maximum pour 2 ports, 10 watts maximum pour 8 ports.
CP12	Doit pouvoir être installé en mode « plug and play »	

4.3.2 Pieuvre de conférence audio SIP

Cet équipement a vocation être installé dans des salles de réunion pour permettre des échanges plus efficaces qu'avec un terminal classique.

Il doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
PCA1	Doit intégrer des microphones omnidirectionnels, avec distance de captage d'au moins 5m)	Pour une capture claire de la voix dans toute la salle
PCA2	Doit comporter des haut-parleurs HD, adaptés aux grandes salles.	Pour une restitution audio claire et naturelle,
PCA3	Doit prendre en charge des codecs audio multiples : G.711a/u, G.729, G.722 (HD)	Pour assurer compatibilité et qualité audio optimale
PCA4	Doit comporter une fonction d'annulation d'écho et de suppression de bruit	Pour améliorer intelligibilité et confort d'écoute
PCA5	Doit prendre en charge le protocole IP (minimum 10/100)	Pour une intégration facile aux systèmes existants
PCA6	Doit supporter des protocoles standards VoIP à minima : SIP, SIPS, RTP, SRTP, avec compatibilité QoS (DSCP, 802.1p/Q)	Pour garantir la qualité des appels et des communications sécurisées et chiffrées pour les réunions.
PCA7	Doit être équipé d'un écran	Pour permettre une navigation intuitive et accès rapide aux fonctions de conférence.

PCA8	Doit comporter une fonction de mise en sourdine et contrôle du volume, simples à mettre en œuvre.	
PCA9	Doit être alimenté en PoE ou via une alimentation distincte	
PCA10	Doit pouvoir s'intégrer dans une solution de téléphonie IP d'entreprise avec compatibilité totale avec la solution de téléphonie WAZO	Dont le provisionning (autoconfiguration par fichier) et avec les DHCP options ToIP
PCA11	Doit comporter une capacité d'administration sécurisée via web (HTTPS)	

4.3.3 Casques filaires USB mono et stéréo

Ces casques, proposés en deux versions (mono et stéréo), ont vocation à faciliter l'usage du softphone sur PC dans les unités de gendarmerie.

Ils doivent répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
CF1	Doit être équipé d'un micro unidirectionnel à perche	Pour réduire le bruit ambiant.
CFM1	Doit comporter un mode de sortie audio mono **(version mono)**	Pour une voix claire
CFS1	Doit comporter un mode de sortie audio stéréo ou mono **(version stéréo)**	
CF2	Doit comporter des boutons sourdines	
CF3	Doit comporter des boutons de réglage du volume	
CF4	Doit comporter un bouton permettant le décroché, compatible HID	En vue d'une utilisation avec softphone.
CF5	Doit intégrer des connexions USBA et USB C	Pour branchement sur ordinateur fixe / portable
CF6	Doit être suffisamment léger pour une utilisation prolongée	
CF7	Doit être Compatible avec la plupart des logiciels de visioconférence et appels VoIP.	

4.3.4 Injecteur POE

Cet équipement permet d'alimenter des périphériques compatibles via la connexion Ethernet.

Il doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
IPO1	Doit fournir une alimentation via Ethernet (PoE)	Pour un seul périphérique compatible.
IPO2	Doit prendre en charge les normes IEEE 802.3af ou IEEE 802.3at	Selon le modèle
IPO3	Doit permettre une transmission Gigabit	Simultanément avec l'alimentation.
IPO4	Doit pouvoir être installé de manière « plug and Play », sans configuration	
IPO5	Doit être compact, léger et facile à intégrer dans un réseau existant	

4.3.5 Extension touches terminaux IP

Cet accessoire est utilisé sur un téléphone fixe pour augmenter ses capacités.

Il doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
ETT1	Doit correspondre à la gamme de terminaux proposée	
ETT2	Doit permettre d'ajouter au moins 16 touches programmables	
ETT3	Doit intégrer des LED d'état pour visualiser lignes ou fonctions actives.	
ETT4	Doit être programmable	Pour appels rapides, transfert, conférence ou fonctions personnalisées.
ETT5	Doit être chainable	Pour connecter plusieurs extensions
ETT6	Doit pouvoir être installé de manière « plug and Play », avec une configuration aisée	

4.3.6 Bloc secteur pour terminaux IP

Les équipements réseau de la gendarmerie ne disposent pas de fonction d'alimentation PoE. Les postes téléphoniques choisis pour équiper la part la plus importante du parc de la gendarmerie seront alimentés par un bloc secteur externe.

Il doit répondre aux exigences ci-après détaillées.

N°	Exigence	Description complémentaire
BST1	Doit être commun à toute la gamme de terminaux proposés	
BST2	Doit être au format EU	

BST3	Doit être facilement installable pour brancher et charger, sans configuration	
BST4	Doit comporter une protection contre la sur-charge, la surtension et le court-circuit	

4.3.7 **4.3.1.7 Combiné pour terminal DECT**

En complément du combiné fourni avec le terminal DECT, l'administration souhaite pouvoir bénéficier de combinés complémentaires. Ce matériel est fourni avec sa station de recharge.

Il doit répondre aux mêmes exigences que le combiné prévu pour le terminal DECT (cf 4.2.1.4) et il doit être compatible avec la base proposée

CTC1	Doit être compatible avec la base proposée	

4.4 PRESTATION 4 : MAINTENANCE ET MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ

Le titulaire est tenu d'assurer la maintenance et le maintien en condition de sécurité (MCS) des solutions fournies pendant toute la durée du marché.

Toutes les prestations de maintenance et de maintien en condition devront être suivies dans le cadre du suivi des prestations, développé dans la partie 4.5 « Suivi des prestations ».

Cette prestation se décompose ainsi :

- **Sous prestation 4.1 : Maintenance adaptative, évolutive et corrective**

4.4.1 Maintenance adaptative

La maintenance adaptative a pour objet de rendre le matériel capable de fonctionner dans un environnement technique évolutif. Elle inclut l'adaptation du logiciel interne aux environnements tiers :

- mise en conformité suite aux mises à jour des systèmes d'exploitation, du système de téléphonie SIP de destination (IPBX Asterisk) ou des navigateurs web supportés pour l'administration

- l'interopérabilité (mise à jour des interfaces API ou des connecteurs) suite aux évolutions des systèmes tiers avec lesquels la solution doit communiquer.

Les demandes de maintenance adaptative feront l'objet d'une prise en compte sous trente (30) jours ouvrés.

4.4.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet toutes les interventions du titulaire, visant à remédier aux dysfonctionnements constatés dans le fonctionnement des équipements et des logiciels associés qui n'ont pas pu être résolus par l'administration.

Les anomalies peuvent être d'origine matérielle (panne d'alimentation électrique, panne d'un port réseau, panne d'un composant électronique, etc.) ou d'origine logicielle.

Le diagnostic de premier niveau sera réalisé par les équipes techniques locales, en coordination avec le service technique du Mans.

Si la situation le nécessite, le matériel défectueux sera remplacé par l'échelon local à partir du stock dédié ou via une expédition urgente par la réserve nationale.

Le Service Centrale des Réseaux et Technologies Avancées (SCRTA) prononcera un diagnostic de niveau deux.

Durant la période de garantie des matériels, le SCRTA saisira le titulaire par ticket pour remplacement ou réparation du matériel défectueux sous trente (30) jours ouvrés.

Le matériel retourné (remplacé ou réparé) au service technique du Mans fera l'objet d'une vérification de bon fonctionnement par le SCRTA avant la clôture du ticket.

Les frais d'expédition du matériel durant la période de garantie seront à la seule charge du titulaire.

A l'expiration de la période de garantie des matériels, le SCRTA assurera la maintenance corrective.

Le titulaire assurera la correction des incidents résultant des modifications réalisées à sa demande dans le cadre des maintenances du matériel, y compris au-delà de la période de garantie (ex : application d'un correctif engendrant une panne bloquante du matériel).

4.4.2.1 Délais de remise en état

Pour une anomalie bloquante, ce délai doit être **inférieur à dix (10) jours ouvrés.**

Pour une anomalie non bloquante, ce délai doit être **inférieur à trente (30) jours ouvrés.**

4.4.3 Maintenance évolutive

Le titulaire veille au maintien à jour des équipements dans une logique d'optimisation des performances techniques et de pérennité de la solution en réduisant la dette technique, dans le cycle de vie de l'équipement.

Il fournit à ce titre, à son initiative, de mises à jour susceptibles de corriger des anomalies non bloquantes, d'introduire de nouvelles fonctionnalités ou d'augmenter les performances.

- **Sous prestation 4.2 : Maintien en Condition de Sécurité (MCS) et opérationnelle (MCO)**

4.4.4 Maintien en Condition de Sécurité (MCS)/ Maintien en Opérationnelle (MCO)

Le titulaire s'engage à garantir l'intégrité et la disponibilité du système via :

- une veille liée aux vulnérabilités : surveillance active des failles de sécurité (CVE) affectant les composants du matériel.

- l'application des correctifs de sécurité : déploiement prioritaire des « patches » de sécurité en cas de vulnérabilité critique découverte sur le matériel.

Le titulaire assure la diffusion des mises à jour selon les modalités suivantes :

- Les paquets de mise à jour seront mis à disposition sur un espace sécurisé dédié (Extranet, dépôt FTP sécurisé, etc.)

- Chaque livraison sera accompagnée d'une note de version détaillée précisant la liste des anomalies corrigées, le détail des évolutions fonctionnelles et techniques et la liste des vulnérabilités de sécurité comblées.

Le titulaire fournira une procédure d'installation pas-à-pas (Guide d'Installation/Migration). Ce document devra préciser les prérequis techniques, les impacts éventuels sur les données existantes et la procédure de retour arrière (Rollback) en cas d'échec du déploiement.

Les vulnérabilités critiques feront l'objet d'une fourniture d'un plan de remédiation (correctif ou mesure d'atténuation) sous vingt-quatre (24) heures ouvrées.

4.5 SUIVI DES PRESTATIONS (PRESTATION 1)

4.5.1 Modalité de suivi

L'exécution du lot 2 ne prévoit pas d'instances de comitologie formelles. Le suivi des prestations s'effectue par des échanges documentaires et un suivi par courriel entre le titulaire et l'administration.

4.5.2 Tableau de bord

Le titulaire doit fournir mensuellement un tableau de bord de suivi au format électronique éditable à une fréquence mensuelle.

Ce document est actualisé à chaque commande ou opération de maintenance. Il doit obligatoirement comporter les informations suivantes :

- Le numéro de la commande et date de réception par le titulaire
- La désignation précise du matériel commandé et les quantités associées
- La date prévisionnelle de livraison
- La date réelle de livraison
- Les quantités livrées
- L'état du matériel à la livraison (Conforme / Réserves / Refusé)
- Le suivi détaillé des opérations de maintenance

4.5.3 Le suivi de la qualité des équipements et du service :

Afin de s'assurer de la qualité du service et des équipements mis à disposition, il est mis en place un suivi de la qualité des équipements et du service proposé par le titulaire, qui se traduira par la transmission documentaire des éléments qui suivent. Ce rapport envoyé par l'Administration sera biannuel les deux (2) premières années du marché, puis annuel les deux (2) années suivantes.

Le but sera d'évaluer la performance en cours d'exécution du marché.

L'Administration pourra ainsi évaluer :

4.5.3.1 La réactivité de l'assistance

La disponibilité et la réactivité du CSC, son efficacité, sa qualité.

4.5.3.2 La qualité technique des équipements

Le but ici est de s'assurer que le matériel mis à disposition est fonctionnel et répond aux attentes techniques de l'administration.

4.5.3.3 La mise à disposition des équipements

Le but ici sera de s'assurer que la maintenance corrective puisse agir dans les délais sollicités, que les remplacements de pièces manquantes correspondent aux usages et besoins de l'Administration ; que les pièces détachées soient bien conformes aux remplacements envisagés.

4.5.3.4 Le maintien en condition de sécurité

Le but sera de mesurer la réactivité de mise en œuvre des correctifs ou plan de remédiation ainsi que la qualité de la procédure dédiée.

4.5.3.5 Le respect des exigences environnementales

Le but ici sera de s'assurer de la bonne conformité aux exigences environnementales : peu de sous emballages, des envois groupés, si possible.

Pour les critères qui le nécessitent, le titulaire doit pouvoir fournir, à la demande de l'administration, à titre gratuit, les éléments de mesure permettant d'apprécier le respect des exigences

4.5.3.6 Une enquête de satisfaction et un retour des axes d'amélioration

Le but ici est de recueillir un retour d'expérience des utilisateurs et de permettre une meilleure adaptation aux besoins de l'Administration.

Le titulaire identifiera les principaux axes de progression. Ces axes seront déclinés en deux (2) ou trois (3) projets visant à améliorer la qualité des prestations fournies. Les projets seront définis conjointement avec le service coordonnateur. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre lesdits projets dans un délai maximum de six (6) mois et à rendre compte de leur avancement.
En aucun cas, ces projets ne doivent avoir un impact à la hausse sur le coût des prestations souscrites.

4.6 L'INTEGRATION DU CATALOGUE :

Afin de contractualiser les pièces figurant au catalogue du titulaire, l'Administration requiert l'intégration dudit catalogue électronique. Cette intégration vise à permettre la passation de bons de commandes à partir des références du catalogue et de ses mises à jour, les limites et modalités sont décrites dans le CCAP.

TERMINILOGIE :

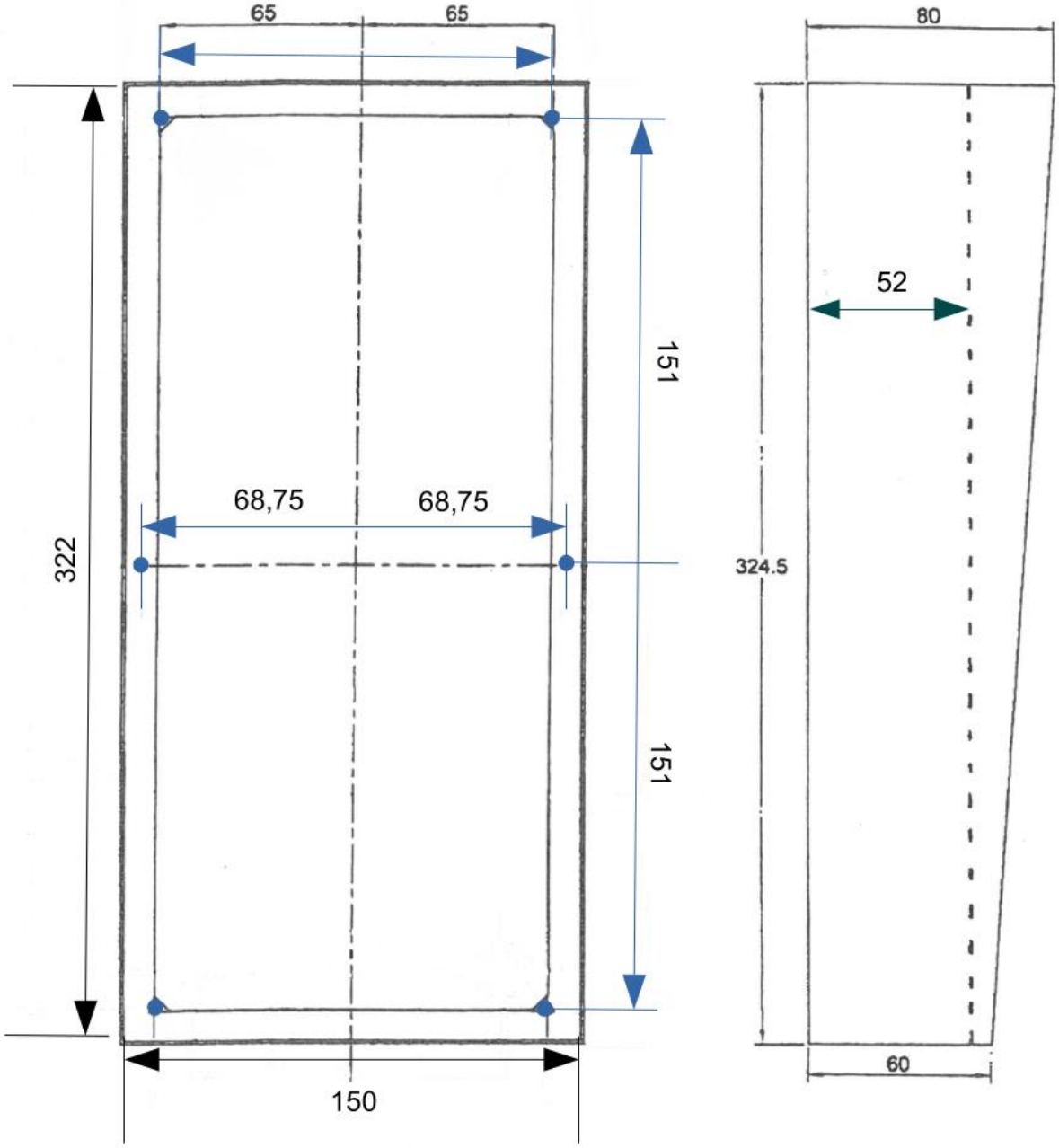
Tous les éléments techniques sont directement définis dans le corps du document.

ANFSI	Agence du numérique des forces de sécurité intérieure, située à ISSY LES MOULINEAUX (92)
SCRTA : Service technique du Mans	Service central des réseaux et technologies avancées, situé au MANS (72)
Brigade	Unité élémentaire de gendarmerie, au plus proche des citoyens.
Brigade isolée	Unité occupant seule une enceinte militaire à contrario d'unités regroupées au sein d'une même caserne.
CORG	Centre d'opérations et de renseignement de la gendarmerie – lieu de réception départemental des appels 17 destinés à la gendarmerie.
Chargé d'accueil	Personnel désigné dans une unité pour recevoir le public.
Enceinte militaire	Les locaux de la gendarmerie sont pour la plupart situés en casernes du fait de son statut.
Échelon technique départemental	Unité composée de militaires formés aux missions télécommunication / informatique (techniciens départementaux)
Réserve nationale	Centre logistique de la gendarmerie, au Mans (72)
Portier de rue	Dispositif d'interphonie durable installé à l'entrée d'une unité, permettant la prise d'appel audio et l'ouverture du portillon via une gâche électrique
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières, document contractuel détaillant les exigences et livrables
AOO	Appel d'Offres, procédure de mise en concurrence des opérateurs économiques
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle, ensemble des actions visant à garantir le bon fonctionnement des équipements pendant la durée du marché
MCS	Maintien en Condition de Sécurité, activités de sécurisation et de mise à jour des équipements
Comité de suivi opérationnel	Instance réunissant l'administration et le titulaire pour piloter le projet et suivre les livraisons

ANNEXE 1 : DIMENSIONS DU PORTIER EXISTANT

Epaisseur de la tôle du boitier = 1,5 mm

Les six trous de fixation de la platine présentent un diamètre de 3 mm avec filetage ISO



Principe d'insertion de la platine dans le boitier

