



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

**Maintenance des autocommutateurs et équipements de
téléphonie (PABX)**

Référence N° 20OCC01L

Date et heure limites de réception des offres :

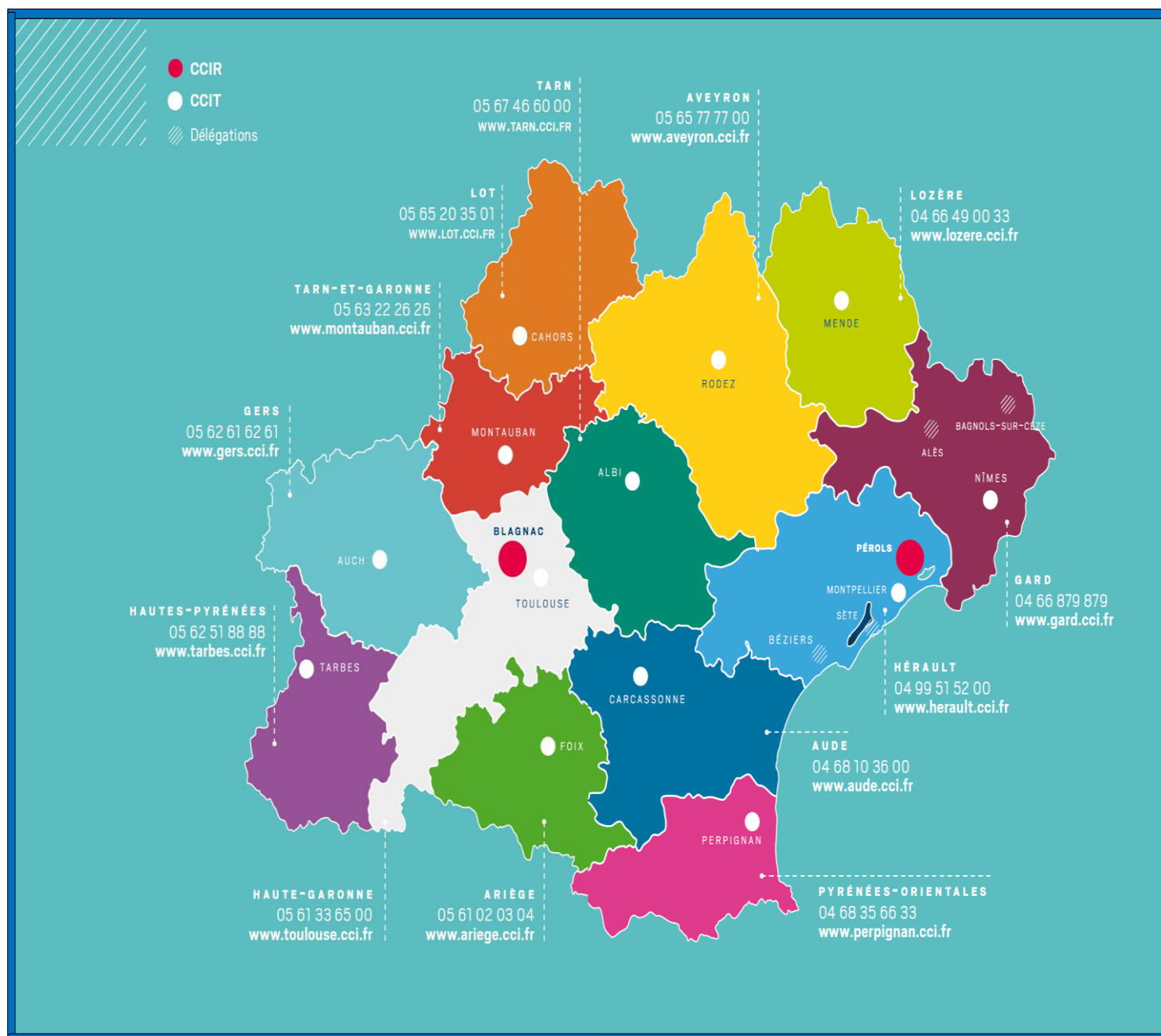
Jeudi 10 septembre 2020 à 15:00 H

Chambre de Commerce et d'Industrie Région Occitanie
CCI Occitanie
5 Rue DIEUDONNE COSTES
BP 80032
31701 BLAGNAC CEDEX

SOMMAIRE

1 Présentation de la CCI Occitanie :	3
Coordonnées.....	4
Une stratégie régionale.....	5
Nos missions.....	5
Nos valeurs.....	6
Notre vision.....	6
Le socle commun de prestations.....	6
Répartition de nos missions	7
Contexte.....	7
2. Objet de la consultation	9
2.1 Obligations du prestataire.....	9
2.2 Types de prestations.....	9
2.2.1 Les matériels et logiciels à prendre en compte	9
2.2.2 Maintenance des équipements :	10
2.2.3 Procédures d'intervention	11
2.2.4 Compte-rendu d'intervention	11
2.2.5 Délais d'interventions –Indisponibilité –GTR.....	12
2.2.6 Période de garantie	13
2.2.7 Échanges standard de postes	13
2.3 Services associés.....	14
2.3.1 Services de télémaintenance	14
2.3.2 Mise en ligne musique d'attente	14
2.3.4 Service d'information et de veille technologique.....	14
2.4 Évolutions	14
2.4.1 Contexte.....	14
2.4.2 Terminaux téléphoniques et accessoires.....	15
2.4.3 Adjonctions de media Gateway et de téléphones IP.....	15
2.4.4 Contrat support constructeur.....	15
2.5 Offre de communication unifiée :	15
2.6 Garantie de sécurité & Responsabilité du Titulaire :	16
2.7 Prestations complémentaires :	17
2.8 Maintenance ou remplacement des terminaux téléphoniques.....	17
2.9 Inventaire du matériel à entretenir.....	17
2.10 Livraison	17
2.11 Garantie des équipements :	18
2.12 Date de prise d'effet :	18
Table des figures	
Figure 1: Architecture technique actuelle.....	
Figure 2: Architecture technique cible	
Figure 3: Architecture technique site cible	
Figure 4: Architecture de service.....	

1. Présentation de la CCI Occitanie :



Coordonnées

CCI Région OCCITANIE	Site de Blagnac 5, rue Dieudonné Costes – B.P. 80032-31701 BLAGNAC Cedex T. 05 62 74 20 00 www.occitanie.cci.fr
	Site de Pérols 99, Impasse Adam Smith -34470 PEROLS Cedex T. 04 67 13 68 00 www.occitanie.cci.fr
CCI D'ARIÈGE	21, Cours Gabriel Fauré- BP 30011 - 09001 FOIX CEDEX 05 61 02 03 04 www.ariège.cci.fr
CCI DE L'AUDE	3, Boulevard Camille Pelletan- CS 30011- 11890 CARCASSONNE Cedex 04 68 10 36 00 www.aude.cci.fr
CCI D'AVEYRON	17, rue Aristide Briand - BP 3349 - 12033 RODEZ CEDEX 9 05 65 77 77 00 www.aveyron.cci.fr
CCI DU GARD	12 rue de la République - 30032 NIMES CEDEX 1 04 66 879 879 www.gard.cci.fr
CCI DE TOULOUSE - HAUTES GARONNE	2, rue d'Alsace-Lorraine- BP 10202 - 31002 TOULOUSE CEDEX 6 05 61 33 65 00 www.toulouse.cci.fr
CCI DU GERS	Place Jean David - BP 181- 32004 AUCH CEDEX 05 62 61 62 61 www.gers.cci.fr
CCI DE L'HERAULT	Zone aéroportuaire Montpellier Méditerranée- CS 90066- 34137 MAUGUIO CEDEX 04 99 51 52 00 www.herault.cci.fr
CCI DU LOT	107, quai Cavaignac - BP 79 - 46002 CAHORS CEDEX 05 65 20 35 01 www.lot.cci.fr
CCI DE LOZERE	16, boulevard Soubeyran - BP 81-48002 MENDE CEDEX 04 66 49 00 33 www.lozere.cci.fr
CCI DES HAUTES-PYRENEES	Boulevard Kennedy-1 rue des Evadés-BP 350-65003 TARBES CEDEX 05 62 51 88 88 www.tarbes.cci.fr
CCI DES PYRENEES ORIENTALES	Quai de-Lattre-de-Tassigny-BP 10941-66020 PERPIGNAN CEDEX 04 68 35 66 33 www.perpignan.cci.fr
CCI DU TARN	Maison de l'Economie-1 avenue Hoche-81012 ALBI CEDEX 9 05 67 46 60 00 www.tarn.cci.fr
CCI DE MONTAUBAN ET DE TARN ET GARONNE	53-61, Avenue Léon Gambetta-CS 80527-82065 MONTAUBAN CEDEX 05 63 22 26 26 www.montauban.cci.fr

Une stratégie régionale

La stratégie régionale de la CCI Occitanie s'inscrit dans le cadre réglementaire des articles R711-35, R711-41 et R711-44 du Code de commerce, modifiés par le décret du 27 décembre 2016.

Elle se décline en 3 schémas distincts : le schéma directeur, le Schéma Régional d'Organisation des Missions (SRM) et les 5 schémas sectoriels. Elle fait aussi l'objet d'une Convention d'Objectifs et de Moyens (COM) signée avec l'Etat.

Mais bien au-delà du cadre légal, la stratégie régionale se veut avant tout porteuse de sens et d'efficacité pour nos entreprises, nos élus et nos collaborateurs du réseau CCI, comme pour l'ensemble des acteurs économiques d'Occitanie.

Elle précise le contour des missions qui lui sont dévolues, se nourrit des valeurs qu'elle entend défendre et propose une vision de l'économie régionale. Elle définit les orientations et les priorités stratégiques à 5 ans, qui servent de base à l'élaboration de nos plans d'action opérationnels.

Nos missions

Le projet de mandature présenté le 16 décembre 2016 a permis de redéfinir clairement les missions de la CCI Occitanie, et de repréciser les contours de son action, en prenant acte de la réforme territoriale, à l'origine de la mise en réseau des 13 CCI Territoriales qui la composent.

- Représenter
 - Les CCI Territoriales, par une présence soutenue et pertinente auprès des différentes institutions partenaires et les entreprises, grâce à nos représentations à l'échelon régional.
- Soutenir
 - Les entreprises en premier lieu, par des plans d'actions pragmatiques, sur la base d'un socle commun de missions ;
 - Les CCI Territoriales, par la recherche d'efficacité et d'économies, en mutualisant les fonctions support et en bâtissant la CCI de Demain, en instaurant un niveau minimum de ressources par CCI Territoriale pour permettre à chacune d'assurer le socle commun de missions, et en optimisant la communication interne afin d'échanger les bonnes pratiques et de coordonner les actions du réseau ;
 - Les acteurs régionaux du territoire, par la conduite d'opérations dans le cadre d'appels d'offres ou de conventions, par l'instruction de dossiers liés à l'aménagement du territoire et à l'information économique et par la mise en place de partenariats
- Informer et communiquer en continu auprès des entreprises, le réseau des CCI d'Occitanie et des institutions régionales et nationales.
- Former en proposant une offre au plus près des besoins des entreprises. Cela passe par la création d'une structure unique de CFA Occitanie sur le modèle du Languedoc-Roussillon, et la recherche de synergies entre nos écoles.
- Gérer avec rigueur et efficacité les budgets et infrastructures régionaux qui nous sont confiés, sans oublier nos 1 350 collaborateurs répartis sur 68 sites.
- Évaluer avec exigence les opérations menées par la CCI Occitanie. Chaque action engagée fait l'objet d'une feuille de route, dotée d'indicateurs pertinents.

Nos valeurs

Les valeurs que la CCI Occitanie entend porter reposent d'abord sur le postulat suivant : « Les valeurs fondatrices de notre pays, Liberté, Égalité et Fraternité, doivent vivre dans chacune de nos entreprises ».

- Liberté
 - D'entreprendre, d'innover, d'oser, d'agir et de communiquer pour nos entreprises et nos CCI territoriales.
- Égalité
 - De traitement et des chances pour toutes nos entreprises et nos territoires.
- Fraternité
 - Pour favoriser les rapprochements, avec la certitude qu'on est plus fort ensemble.

Notre vision

L'économie globalisée dans laquelle nous évoluons concerne désormais toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, leur activité et leur localisation, y compris les entreprises de services et les commerces de proximité (e-commerce), jusque-là protégés.

Une CCI Occitanie connectée :

La nouvelle économie numérisée, innervée par les réseaux, où tout se propage à la vitesse de la lumière - les informations, les succès-stories comme les crises - poussent nos entreprises à rechercher toujours plus d'agilité et de réactivité.

Toutes, sans exception, doivent faire évoluer leurs modèles organisationnel et économique, chacune à son rythme et à sa manière.

Accompagner ces transformations nécessite de bâtir une nouvelle génération de CCI, à l'image de ce monde rapide et mouvant et dont les actions répondent à trois exigences : « simplification, compétitivité et croissance ».

Pour ce faire, nos CCI doivent être mieux connectées à leurs entreprises, à leurs territoires et à leurs écosystèmes.

Une stratégie claire : **Transformer les CCI d'Occitanie en un réseau de CCI d'Occitanie connectées.**

La mise en œuvre de cette stratégie s'articule autour de plans d'actions, munis d'indicateurs pertinents, consignés dans des schémas régionaux et une Convention d'Objectifs et de Moyens.

Le socle commun de prestations

Le socle commun de prestations vise à recentrer et harmoniser l'offre de services proposée au sein du réseau des CCI d'Occitanie.

Il s'articule autour de 3 domaines de compétences : l'appui aux entreprises, la formation, l'appui aux territoires.

Le socle commun s'appuie sur 5 lignes de force, pour faire du réseau des CCI :

- La référence en matière de diagnostic économique qui délivre une information économique essentielle et met à disposition des outils d'aide à la décision pour les collectivités territoriales.
- Le 1er réflexe conseil des entreprises de la création à la transmission, la CCI est le référent qui suit l'entreprise à chaque moment clé de sa vie.
- Un service public efficient pour les formalités des entreprises
Les CCI Territoriales sont les seuls guichets uniques compétents pour toutes les formalités et la réglementation liées à la vie de l'entreprise.
- Le meilleur relais de proximité sur les missions régionales auprès des entreprises en particulier dans les domaines du commerce international et de l'Europe, du développement durable, de l'innovation et du numérique.
- Un acteur incontournable de l'emploi et des compétences

2^{ème} formateur après l'éducation nationale, le réseau CCI est le meilleur relais École – Entreprise pour l'orientation, pour développer l'apprentissage et apporter un conseil RH aux entreprises.

Répartition de nos missions

La CCI Occitanie respectera 4 engagements forts dans la conduite de ses missions : l'efficacité, pour faire toujours mieux, l'économie, pour faire mieux, avec moins, la transparence, dans l'exécution de toutes ces missions et l'exemplarité, dans la gestion.

- Missions territoriales
 - Les formalités des entreprises.
 - L'appui non thématique aux entreprises (Industrie, Commerce, Services, Tourisme).
 - L'appui RH aux entreprises et l'emploi.
 - La formation et l'enseignement supérieur (hors CFA et Taxe d'Apprentissage).
 - L'appui au CFA Régional.
 - Les équipements gérés (ex. aéroport, port...).
 - Des missions spécifiques (nautisme, œnologie, design, ...).
- Missions régionales
 - Les fonctions support (Ressources humaines, Finance-comptabilité, Audit, Juridique, Achats - marchés publics, Communication et Systèmes d'information¹).
 - L'appui thématique aux entreprises (Développement Durable, International-Europe, Innovation /Numérique).
 - Le CFA et la Taxe d'apprentissage.

Le réseau CCI remplit 7 missions territoriales, 3 missions régionales et 8 missions partagées, réparties comme suit :

- ✓ Missions partagées
 - Représentation de l'entreprise.
 - Appui et aménagement des territoires.
 - Information économique.
 - Création, Transmission, Reprise.
 - Financement des entreprises : www.les-aides.fr
 - Actions collectives (MCV : Management de Centre-Ville...).
 - Accueil des entreprises.
 - Gestion du patrimoine.

Contexte

La CCI Occitanie a été constituée en 2017 par l'union de la CCI Midi Pyrénées (CCI-MP) et de la CCI Languedoc-Roussillon (CCI-LR).

Depuis cette date, l'ensemble du Système d'Information (SI) des CCI d'Occitanie et de l'ensemble de leur centre de formation (CFA ou FPC) a opéré une phase de migration pour qu'il soit hébergé en partie et infogéré par la Société Jaguar Network qui assure aussi les liaisons « de données » entre les sites des CCI d'Occitanie et ses datacenters.

La CCI Occitanie a mis en place un schéma directeur pour l'évolution de son architecture de téléphonie.

Ainsi, le cœur du système de téléphonie a été mis en place sur la base d'une solution ALCATEL-LUCENT.

Le serveur de communication principal est virtualisé dans le DATACENTER JAGUAR. Il en est de même pour l'outil d'administration Omni Vista 8770.

Définitions

Pouvoir Adjudicateur : personne morale de droit public, qui conclut le marché ou accord-cadre avec son titulaire ici la CCI Occitanie.

Candidat : désigne l'entreprise qui répond au présent dossier de consultation.

Titulaire : désigne l'entreprise qui conclut le marché ou accord cadre

Cette architecture dénommée « **réseau téléphonique régional** » a pour objectif de rattacher tous les sites de la CCI Occitanie.

Actuellement ce processus est en cours.

Le serveur de communication pilote à ce jour les sites suivants :

- Établissement régional de Pérols (media Gateway + PCS)
- CCI de Sète (média Gateway + PCS)
- Hôtel consulaire de Mende (média Gateway + PCS)
- CFA de Narbonne (média Gateway + PCS)
- Hôtel consulaire de Béziers (média Gateway + PCS)
- Parc Exposition de Béziers (média Gateway)
- CFA de Béziers (média Gateway)
- Aéroport de Béziers (média Gateway)
- CFA de Béziers (média Gateway + PCS)
- CFA/CCI d'Alès (média Gateway + PCS)
- CCI de Foix (média Gateway + PCS)
- CFA de Carcassonne (média Gateway + PCS)
- CCI régionale de Blagnac (media Gateway)
- CCI d'Auch (media Gateway)
- CCI de Narbonne (Postes IP)
- CCI de Carcassonne (postes IP)

Les établissements qui ne sont, pour l'instant, pas rattachés au réseau téléphonique régional sont dénommés « sites indépendants » dans le cadre de la présente consultation.

Progressivement tous les équipements téléphoniques des sites indépendants dépendront de la plateforme téléphonique régionale.

L'enjeu, pour la CCI Occitanie, de la mutualisation des systèmes de téléphonies fixes et de leur maintenance gains économiques :

- ✓ L'efficience du système
- ✓ La réduction des coûts
- ✓ La maîtrise des budgets

2. Objet de la consultation

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent la maintenance des autocommutateurs et équipements de téléphonie (PABX)

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure des besoins par l'émission de bons de commande du pouvoir adjudicateur.

2.1 Obligations du prestataire

Le titulaire sera impérativement agréé constructeur pour tous les matériels référencés dans l'inventaire.

Le titulaire doit réaliser la maintenance préventive et corrective des installations « PABX » et de leurs applications associées tel que décrit ci-dessous.

- ✓ Maintenance de l'autocommutateur « PABX » de marque « ALCATEL », achat de matériel de marque « ALCATEL » et des prestations associées
- ✓ Maintenance de PABX de marque « Alcatel, « Cisco », « Aastra » et « Ericsson », achat de matériel et des prestations associées.

2.2 Types de prestations

Les prestations sont de deux types et indissociables.

- ✓ Maintenance, exploitations des équipements de la solution de téléphonie sur la base de montants forfaitaires.
 - La maintenance ;
 - La fourniture d'un guichet unique pour le suivi d'exploitation, et l'ouverture des tickets d'incidents.
- ✓ Achat, installation de matériel et prestations associées sur la base de bons de commandes en référence aux tarifs du bordereau des prix unitaires et du catalogue fournisseur.
 - La fourniture de matériels, licences, terminaux téléphoniques et accessoires sur bons de commandes ;
 - Prestation de conception, gestion de projet, installation, formation

2.2.1 Les matériels et logiciels à prendre en compte

2.2.1.1 PABX Régional :

- L'IPBX régional Alcatel Lucent OMNIPCX Enterprise et l'ensemble des composants et cadres du système (R 12.2)
- Les Alvéoles Media Gateway et les PCS (OXE Alcatel Lucent) des sites distants
- La messagerie vocale 4645 ;
- Les PO/PC
- Le système d'administration OMNI-VISTA 8770 et ses différents modules
- Les batteries et centrales d'énergies (site principal et sites distants)
- Tous les matériels nécessaires au bon fonctionnement des ensembles du réseau téléphonique.
- Les PABX, media Gateway et composants des sites indépendants
- Les systèmes de messagerie vocale présents sur les sites indépendants
- Les PO/PC
- Les systèmes d'administration et de taxation
- Les batteries et centrales d'énergies
- Tous les matériels nécessaires au bon fonctionnement des sites indépendants

2.2.1.2 PABX Territoriaux :

- Les PABX de marque Cisco, Ericsson et Mitel
- Le système d'administration de chaque site
- Tous les matériels nécessaires au bon fonctionnement des ensembles du réseau téléphonique.
- Les PABX, media Gateway et composants des sites indépendants
- Les systèmes de messagerie vocale présents sur les sites indépendants
- Les PO/PC
- Les systèmes d'administration et de taxation
- Les batteries et centrales d'énergies
- Tous les matériels nécessaires au bon fonctionnement des sites indépendants

2.2.2 Maintenance des équipements :

Le titulaire assurera la maintenance des éléments matériels et applicatifs, des équipements des divers sites conformément aux stipulations du présent marché, dans le cadre d'un marché à bons de commande sur la base du DPGF et du bordereau des prix unitaires.

2.2.2.1 Maintenance Préventive :

Dans le cadre de la maintenance préventive, le titulaire devra réaliser une visite périodique de révision et de vérification du bon fonctionnement de chacun des équipements concernés par le marché.

Les installations cette maintenance préventive devra être réalisée régulièrement, au moins, 1 fois par an.

Ce contrôle complet sera effectué en présence du personnel des sites et permettra de mettre en évidence les dégradations de capacité et de performance, les insuffisances matérielles ou logicielles des équipements surveillés, leur intégrité physique.

Cette opération ne devra pas avoir pour conséquence de perturber le fonctionnement des installations.

Le titulaire fournira un rapport d'intervention après chaque visite de maintenance préventive, présentant, si nécessaire, les préconisations d'amélioration, un plan d'actions correctives, prévoyant le remplacement d'organes défectueux, etc.

Le planning prévisionnel et le détail des prestations de maintenance préventive seront remis par le titulaire dans le cadre de son offre.

La prestation de maintenance préventive inclura impérativement les éléments listés ci-dessous :

- ✓ La sauvegarde des paramètres et des configurations
- ✓ Test de restauration des données sauvegardées
- ✓ Vérification du fonctionnement
- ✓ Contrôle des logs
- ✓ Le remplacement des pièces d'usure communes nécessaires.

2.2.2.2 Maintenance corrective :

Au titre de la maintenance corrective, le titulaire assurera les prestations nécessitées par l'usure normale du matériel placé dans des conditions d'usage conformes aux prescriptions et notices techniques.

Il interviendra pour diagnostiquer et corriger dans les plus brefs délais toute anomalie dans le fonctionnement du système, qu'elle soit imputable à une défectuosité logicielle ou matérielle, ou à une défaillance du paramétrage, soit par l'installation d'une version corrective, soit par intervention sur site ou par télémaintenance

Ces actions de maintenance comprennent généralement :

- ✓ Les reconfigurations,
- ✓ La réinstallation et la résolution des défaillances logicielles des systèmes
- ✓ Le diagnostic et le remplacement des éléments matériels (PABX -équipements réseaux),
- ✓ Les interventions correctives annexes (messagerie vocale, anomalies sur configuration de postes, ...)

- ✓ Les relations avec les opérateurs de téléphonie et réseaux en cas de dysfonctionnement des accès

En fonction de l'origine de la panne ou du dysfonctionnement, et de la nature de l'équipement concerné, le titulaire procédera :

- ✓ Soit à un échange standard de matériel
- ✓ Soit à la réparation de ce matériel
- ✓ Soit à la modification corrective des paramètres de configuration

Avant toute intervention de maintenance corrective, le titulaire veillera à effectuer une sauvegarde des données.

Les candidats préciseront les pièces détachées et les interventions n'entrant pas dans le montant forfaitaire.

2.2.3 Procédures d'intervention

2.2.3.1 Demandes d'intervention

Le titulaire sera seul à pouvoir intervenir sur les matériels (autocommutateur) et devra convenir d'un rendez-vous avec l'un des correspondants techniques du Pouvoir Adjudicateur concerné pour les interventions de maintenance tant préventives que correctives.

En cas d'intervention sur les matériels effectuée par du personnel du Pouvoir Adjudicateur, celui-ci respectera les consignes d'administration données par le titulaire.

Les demandes d'intervention du Pouvoir Adjudicateur se feront via un service support client dédié accessible aux heures ouvrées, de 8h à 12h et de 14h à 18h, soit par téléphone, soit par courriel.

Le titulaire communiquera au Pouvoir Adjudicateur l'adresse électronique et le numéro de téléphone de cette hot line en début de marché et l'informerá par écrit lors de toute modification intervenant en cours de marché.

Ce service devra permettre aux correspondants techniques du Pouvoir Adjudicateur d'obtenir en ligne un technicien qualifié capable d'apporter dans les meilleurs délais toute l'assistance nécessaire sur le fonctionnement de l'autocommutateur.

Le diagnostic et la résolution des incidents déclarés par le Pouvoir Adjudicateur s'effectueront au choix du titulaire, soit à distance via l'accès en service de télémaintenance, soit par une intervention sur site.

Dans le cas où le matériel ne peut être réparé sur site, le titulaire met en place le matériel permettant d'assurer la continuité du service dans un délai d'intervention de quatre heures.

2.2.3.2 Période d'intervention

La période d'intervention, s'étend du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés ou non-ouvrés, de 8h à 12h et de 14h à 18h.

En cas de panne bloquante en dehors des heures ouvrées ou en cas d'intervention risquant de provoquer une perturbation du service téléphonique, le Pouvoir Adjudicateur pourra accepter de différer l'intervention. Quand une intervention sera différée avec accord du Pouvoir Adjudicateur, le retard en résultant sera décompté du délai de remise en service prévu.

Par ailleurs, toute intervention pourra, à l'initiative du titulaire et en accord avec le Pouvoir Adjudicateur, être commencée et/ou poursuivie en dehors de la période d'intervention définie ci-dessus, jusqu'à la correction ou l'élimination du problème, en particulier lors d'incidents majeurs. Dans ce cas, aucun supplément de prix ne pourra être facturé par le titulaire.

Dans tous les cas, le Pouvoir Adjudicateur assurera la présence d'un de ses agents auprès du technicien du titulaire pendant toute la durée de l'intervention.

2.2.4 Compte-rendu d'intervention

Toutes les interventions de maintenance réalisées par le titulaire feront l'objet d'un rapport d'intervention détaillé et circonstancié qui sera transmis au responsable technique du Pouvoir Adjudicateur.

2.2.5 Délais d'interventions –Indisponibilité –GTR

2.2.5.1 Délais d'intervention

Deux catégories d'incidents ont été définies :

- ✓ Les incidents majeurs (bloquant : rupture totale du service)
- ✓ Les incidents mineurs (non bloquants : rupture partielle du service)

Le titulaire accepte sans réserve les délais d'intervention et de remise en service correspondants à chaque catégorie d'incident.

Le titulaire devra préciser la liste des événements non couverts par la garantie de rétablissement.

2.2.5.2 Incidents majeurs

Les incidents ou anomalies majeurs ont un caractère bloquant pour le bon fonctionnement du service.

Entrent dans cette catégorie :

- Indisponibilité supérieure ou égale à 50 % des équipements réseau (hors opérateurs public) due à l'équipement de l'installation téléphonique
- L'indisponibilité supérieure ou égale à 50% des postes téléphoniques ;
- Incident sur poste opérateur standard,
- L'amputation de la moitié du nombre maximum de communications simultanément possibles avec le réseau de l'opérateur ;
- Panne totale des équipements d'énergie

Cette liste est non exhaustive.

Les délais exigés pour l'établissement du diagnostic d'un incident ou anomalie bloquante sont de 2 heures (ouvrées) maximum et de 4 heures à compter de sa déclaration pour sa résolution.

Le titulaire du marché de maintenance s'engage à une remise en service des équipements soit sur site ou en télémaintenance.

La durée d'indisponibilité maximum est précisée ci-après à l'article 2.2.4.4 du présent CCTP.

2.2.5.3 Incidents mineurs

Tout incident non bloquant ne figurant-pas parmi les incidents majeurs répertoriés ci-dessus sera considéré comme un incident mineur.

Entrent dans cette catégorie :

- Indisponibilité inférieure à 50 % des équipements réseau (hors opérateurs public) due à équipement de l'installation téléphonique
- Incident sur l'équipement d'un ou plusieurs terminaux ;
- Incident sur les équipements périphériques (gestion, messagerie, SVI...)

Les délais exigés pour l'établissement du diagnostic d'un incident ou anomalie mineur sont de 4 heures (ouvrées) maximum et de J + 1, à compter de la déclaration pour sa résolution.

Toutefois dans le cas d'incidents ou anomalies mineures, tels que dégradations intermittentes, nécessitant une période d'observation pour établir un diagnostic, l'intervention sur site pourra être différée avec accord du Pouvoir Adjudicateur.

En cas d'accumulation de certaines dégradations mineures pouvant rendre le service attendu inopérant, celles-ci pourront être classifiées en « incident majeur ».

Le titulaire du marché de maintenance devra s'engager à réaliser la remise en service des équipements soit sur site ou en télémaintenance.

La durée d'indisponibilité maximum est précisée à l'article 2.2.5.4 du présent CCTP.

2.2.5.4 Garantie Temps de Rétablissement (GTR)

La durée des interventions de maintenance devra être aussi réduite que possible et les interventions devront être effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le fonctionnement des services.

Le Titulaire s'engage à respecter les délais minimums suivants de remise en état de fonctionnement à savoir : 5 jours sur 7 jours, heures ouvrées :

- **4 heures pour les incidents majeurs (bloquants)**
- **J + 1 pour les incidents mineurs (non bloquants).**

Les délais d'immobilisation maximale des équipements sont calculés à partir de l'enregistrement de l'appel.

Tout dépassement de la Garantie de Temps de Rétablissement exprimée ci-dessus, pourra donner lieu à l'application par le Pouvoir Adjudicateur à des pénalités mentionnées à l'article 18 du CCAP.

En cas de litige sur l'origine du problème, il sera demandé au titulaire de justifier sa non-responsabilité.

2.2.6 Période de garantie

La gestion de la garantie des matériels existants sera reprise par le titulaire dans le cadre de sa prestation.

Cette garantie comprendra :

- Le remplacement des pièces défectueuses ;
- Les frais de main d'œuvre d'intervention nécessaire ;
- Les frais de déplacement ;
- Les prestations de télémaintenance, télégestion et télédiagnostic ;
- Une assistance technique en ligne dédiée (hot line de type Guichet Unique).

2.2.7 Échanges standard de postes

Cette prestation réalisée à l'acte selon le tarif unitaire du BPU concerne uniquement l'échange standard des postes numériques, IP, DECT.

Le titulaire devra livrer un poste téléphonique complet, en parfait état de fonctionnement, avec cordon combiné et raccordement téléphonique ad hoc, de marque et de gamme équivalente au poste en panne.

Ce poste, neuf ou reconditionné, devra impérativement être de la même version « firmware » pour les postes IP/SIP.

Par défaut, il mettra à disposition un poste de gamme supérieure, compatible, pour respecter les délais d'intervention.

Les modalités pratiques sont de la responsabilité du titulaire.

La reprise du poste en panne sera effectuée par un représentant de la société titulaire lors d'une intervention de maintenance ou d'un passage sur le site concerné.

2.3 Services associés

2.3.1 Services de télémaintenance

Dans le cadre du présent marché, le titulaire pourra utiliser l'accès de télémaintenance pour ses interventions distantes.

Le titulaire devra prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de l'autocommutateur et des réseaux téléphoniques et informatiques associés.

Il appliquera strictement les conditions de sécurité qu'il aura définies dans le rapport descriptif remis avec son offre.

Il informera immédiatement le Pouvoir Adjudicateur par écrit de toute modification relative à ces conditions de sécurité, étant entendu qu'une telle modification ne pourra avoir comme conséquence de garantir un niveau de sécurité inférieur à ce qui figurait dans l'offre du titulaire.

Il signalera immédiatement au Pouvoir Adjudicateur tout incident de sécurité sur ses équipements et réseaux utilisés pour la télémaintenance et la télégestion et n'utilisera plus ceux-ci dans le cadre de ces services jusqu'à résolution complète de l'incident.

Le candidat remettra au Pouvoir Adjudicateur un compte-rendu des actions effectuées, avec le suivi des paramétrages réalisés.

2.3.2 Mise en ligne musique d'attente

Le titulaire s'engage à mettre en ligne les fichiers audio (format mp3) fournis par le Pouvoir Adjudicateur pour les informations d'accueil et d'attente sous un délai de 48h après transmission.

Ces modifications seront effectuées à la demande du correspondant Service Communication du Pouvoir Adjudicateur ou d'un correspondant technique.

2.3.4 Service d'information et de veille technologique

Le titulaire s'engage à fournir au Pouvoir Adjudicateur une information régulière tant concernant l'état des matériels que concernant l'état de la technologie dans le domaine.

Le titulaire devra notamment :

- Faire un point régulier sur les interventions de maintenance corrective effectuées et les éventuelles modifications qu'il conviendrait d'apporter à l'autocommutateur.
- Avertir de la conformité avec la législation ou réglementation en vigueur,
- Informer le Pouvoir Adjudicateur des évolutions technologiques en termes de matériels et de logiciels relatifs aux systèmes de téléphonie.

2.4 Évolutions

2.4.1 Contexte

Dans un objectif de poursuite de l'évolution des organisations et d'amélioration de sa qualité de service, la CCI Occitanie, doit pouvoir ajouter ou supprimer, des sites, des équipements et des fonctionnalités à ses systèmes de téléphonie en conformité des spécifications apportées à la clause de réexamen figurant à l'article 1.7 du CCAP

Le titulaire s'assurera de l'intégration des équipements et/ou fonctionnalités complémentaires au contrat.

Il en sera de même pour les équipements garantis et les nouveaux équipements.

2.4.2 Terminaux téléphoniques et accessoires

Pendant toute la durée du marché, de faire l'acquisition de matériels divers, pour tous les sites :

- Postes téléphoniques analogiques (filaire et sans fil) ;
- Postes téléphoniques numériques correspondant au parc installé ;
- Postes téléphoniques numériques autres (entrée de gamme, milieu de gamme, haut de gamme) ;
- Postes IP et SIP
- Casques compatibles sans fil ;
- Poste opérateur.
- Terminaux d'audio conférence

Ces matériels seront compatibles avec l'architecture installée sur le site concerné par la commande.

2.4.3 Adjonctions de media Gateway et de téléphones IP

Le système installé permet d'accueillir la téléphonie sur IP.

La CCI Occitanie sera amenée à remplacer des sites équipés de PABX indépendants pour les ajouter au système téléphonique régional.

Dans ce cas le titulaire fournira les éléments et la configuration nécessaires à l'adjonction de la téléphonie IP au système actuel (Media Gateway, cartes, cartes VOIP, compresseurs, licences, postes, ...)

2.4.4 Contrat support constructeur

Le titulaire proposera une offre une protection complète de la solution de téléphonie et des applications de communication, permettant d'assurer également leurs évolutions.

Il inclut la maintenance des logiciels essentiels ainsi que leur mise à jour afin de garantir le fonctionnement optimal.

Le titulaire du marché devra être en mesure de fournir ce type de service par accréditations constructeurs.

Le montant du service sera déterminé au BPU.

2.5 Offre de communication unifiée :

La CCI Occitanie souhaite déployer une offre de communication unifiée de type UCaaS parfaitement compatible avec les différentes installations actuelles.

Pour cela, elle a configuré un serveur WEB RTC régional lui permettant d'intégrer des usagers de cette solution dans le périmètre de la plateforme téléphonique.

Les licences correspondantes pourront être souscrites à l'unité aux conditions prévues au BPU.

Le titulaire précisera la durée d'abonnement de ce type de solution

Le titulaire du marché devra proposer un support technique pour déployer les licences sur les terminaux et accompagner les utilisateurs dans la découverte de l'application.

Ces prestations seront intégrées à leur coût mensuel unitaire de chaque licence au BPU.

Il devra également être apte à fournir et mettre en place tous les équipements (licences et matériels) nécessaires au bon fonctionnement de l'application.

Le soumissionnaire décrira dans son mémoire les moyens mis en œuvre pour assurer l'accompagnement des équipes techniques et des utilisateurs de la CCI Occitanie dans le déploiement et l'usage de ce typologie de solution.

Le soumissionnaire devra être en mesure de proposer un catalogue de solutions et en préconiser les évolutions.

Il décrira dans son mémoire techniques les besoins en moyens techniques et humains qui doivent être mis à disposition dans le cadre de l'élaboration et du déploiement de ces applications.

2.6 Garantie de sécurité & Responsabilité du Titulaire :

Le titulaire maintiendra un bon niveau de sécurité de l'autocommutateur et des équipements de réseaux informatiques, en particulier à l'égard des atteintes décrites ci-après, que celles-ci soient d'origine interne ou externe :

- Protection contre les perturbations volontaires du service téléphonique,
- Intrusion sur l'autocommutateur et autres équipements de réseaux informatiques par des personnes non-autorisées.

Les intervenants techniques du Pouvoir Adjudicateur auront connaissance des procédures d'accès (notamment les mots de passe) nécessaires à l'obtention des droits d'administration de l'autocommutateur. Toute modification par le titulaire de ses procédures d'accès ou des mots de passe sera immédiatement communiquée par écrit par le titulaire au responsable technique.

En cas d'intrusion sur l'autocommutateur par des personnes non autorisées, par absence de sécurité des paramètres de configuration des équipements, la responsabilité du titulaire pourra être recherchée et soumise à indemnisation à minima sur la base des coûts supportés par le Pouvoir Adjudicateur au titre de cette défaillance du système.

Toute installation d'équipement devra se faire avec :

- Une prise en compte de la période de garantie des équipements installés (y compris ceux fournis par la CCI Occitanie)
- Une moins-value sur les équipements remplacés (par exemple la migration d'un site et la période de garantie pour le matériel neuf installé)
- Une plus-value sur la maintenance forfaitaire à l'issue de l'année de garantie (Ces plus-values et moins-values s'appuieront sur les tarifs de maintenance du DPGF)

Les prestations de maintenance forfaitaire, relatives aux équipements supprimés, seront facturées au prorata du nombre de mois d'appartenance desdits équipements à l'inventaire contractuel.

Les prestations du présent marché font l'objet d'une garantie d'un an. La garantie pendant un an équivaut en fait à la gratuité de la première année d'un contrat d'entretien.

Pour l'installation des matériels téléphoniques, elle court à compter de la mise en conformité qui peut éventuellement être postérieure à la mise en service. Elle couvre la fourniture et la main d'œuvre pour tous les matériels et logiciels acquis au soumissionnaire.

Les matériels échangés ou fournis sont garantis contre tout vice de fabrication ou défaut de matière cachés, c'est-à-dire invisibles à première vue lors de la livraison.

En cas de vice caché, la fourniture est remplacée par le titulaire, ou une refaction éventuelle est appliquée sur le prix de la fourniture au gré de la personne responsable du marché.

Le titulaire s'engage à ce que la gestion des dates n'altère en rien le fonctionnement dudit matériel, n'entraîne ni erreur, ni incident de fonctionnement, ni diminution des performances.

Toutefois, en cas de défectuosité et au titre de cette garantie, le titulaire s'oblige à remettre en état ou à remplacer à ses frais le matériel altéré.

Cette garantie couvre également les frais consécutifs au déplacement du personnel, de conditionnement, d'emballage et de transport du matériel nécessités par la remise en état ou le remplacement, qu'il soit procédé à ces opérations au lieu de l'utilisation de la prestation ou que le titulaire ait obtenu que la fourniture soit renvoyée à cette fin dans ses locaux. La personne publique a droit, en outre, à des dommages et intérêts au cas où pendant la remise en état, la privation de jouissance entraînerait pour elle un préjudice.

L'ensemble des garanties précédentes s'exerce indépendamment de la garantie légale pour vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

2.7 Prestations complémentaires :

Les prestations qui pourront être fournies par le titulaire dans le cadre du présent marché seront traitées sur le bordereau des prix unitaires du marché ou de façon exceptionnelle par référence au catalogue générale du fournisseur

Toutes les prestations devront faire l'objet d'un bon de commande.

Aucune prestation ou matériel ne faisant pas l'objet d'un bon de commande ne pourra être facturé.

2.8 Maintenance ou remplacement des terminaux téléphoniques

Le titulaire proposera dans le Bordereau des Prix Unitaires, une prestation de remplacement des postes déclarés défectueux en cours de marché avec une gamme de terminaux analogiques, numériques et IP compatible avec le PABX en place sur le site concerné.

Ces postes seront pourvus de fonctionnalités au moins équivalentes aux postes remplacés et compatibles avec l'autocom.

Cette prestation comportera deux niveaux de service à savoir :

1. Remplacement à l'identique avec du matériel reconditionné, comprenant l'envoi et la livraison, sur le site indiqué au bon de commande.
2. Remplacement à l'identique avec du matériel neuf et comprenant l'envoi et la livraison sur le site indiqué au bon de commande.

Les services techniques du Pouvoir Adjudicateur, assureront la mise en service.

2.9 Inventaire du matériel à entretenir

La liste des équipements et leurs spécifications techniques sont indiquées dans l'annexe et détaillée par site et par département.

L'inventaire du matériel annexé au présent marché devra être mis à jour exhaustivement par le titulaire au cours du marché et transmis chaque trimestre au Service Informatique à des fins de validation.

Conjointement, le titulaire remettra un état des dysfonctionnements intervenus au cours de la période, ainsi que la transmission des codes d'accès.

2.10 Livraison

En complément des conditions spécifiées à l'article 20 du CCAG-TIC et de l'article 12.2 du CCAP, les délais de livraison, d'exécution des prestations ou d'installation sont celles précisées ci-dessous et au bon de commande (heures de livraison, facilités d'accès au site, récipiendaire du site...etc.)

L'ensemble des conditions auront été précisées avant émission du devis et joint à la commande.

Toute livraison égarée du fait du non-respect des indications au bon de commande sera à la charge entière du titulaire.

Les matériels et objet d'un même bon de commande sont livrés en une seule fois.

Le titulaire s'engage à livrer et à exécuter les prestations associées en une seule et même intervention et dans le respect des dates indiquées à la commande et/ou dans les délais préalablement validés avec le récipiendaire du site.

En cas de non-respect de ces délais le titulaire encourt sans mise en demeure préalable les pénalités fixées à l'article 18 du présent CCAP, sauf si les causes ne permettant pas de respecter les délais contractuels ne lui sont pas imputables.

Le titulaire avertit 24 heures à l'avance de la date et de l'heure de livraison.

Le titulaire fournit un bon de livraison détaillé qui doit comporter au minimum :

- La référence du marché
- La référence du bon de commande,
- L'identification du titulaire,
- L'identification des équipements livrés,
- la date
- le lieu de livraison et s'il y a lieu la répartition du colis.

Le bon de livraison est contresigné par une personne habilitée.

Les réserves éventuelles sont portées sur le bordereau de livraison, ces réserves portent principalement sur le nombre et l'aspect extérieur des colis.

Le contrôle de conformité du contenu des colis peut être effectué ultérieurement.

Un exemplaire du bordereau de livraison est remis en chacune des parties.

La livraison peut être refusée si les colis ne sont pas en parfait état.

La signature du bordereau de livraison ne vaut pas admission et ne saurait remplacer la procédure de vérification et d'admission prévue.

A la livraison, le titulaire fournit avec chaque équipement, et sans supplément de prix :

- Une notice en langue française permettant l'installation et la mise sous tension de l'équipement
- Une documentation, en langue française donnant la composition et les caractéristiques de l'équipement ainsi que sa procédure courant d'utilisation et d'entretien élémentaire.

Les risques afférents au transport et à la livraison des équipements sont à la charge du titulaire jusqu'au lieu de destination finale.

La livraison est effectuée à l'adresse et dans le local indiqué sur le bon de commande pendant les heures d'ouverture des locaux du site.

2.11 Garantie des équipements :

Les équipements devront être garantis pièce, mains d'œuvre déplacement durant trois années en J+1.

2.12 Date de prise d'effet :

Chaque site entrera dans le marché à la fin des contrats et/ou des garanties actuellement en cours sur ses équipements.

En cours de marché et en cas de modification du périmètre des installations (changement d'affectation des locaux, locaux supplémentaires, désaffectation, suppression d'équipements ...) il sera prévu automatiquement une période transitoire dont la durée sera égale au temps des modifications et les modalités de facturation durant cette période seront alors calculées au prorata de la période.

Le départ de cette période sera notifié par le Pouvoir Adjudicateur à l'entreprise titulaire du marché.

Le candidat (Raison Sociale et Nom du signataire)

Date

Signature