



1 Rue de Goudimel
25000 BESANCON

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché public de Services
*Maintenance du réseau de PABX
de l'Université de Franche Comté*

 DATACONSEIL TELECOM	<p>RAFAEL VILLALDEA Gérant - Consultant Sénior</p> <p>Tel: 02 48 55 62 35 Mobile: 06 61 90 19 70 rafael.villaldea@dataconseil.fr</p> <p>1 RUE DU COMMERCE 18400 SAINT FLORENT SUR CHER www.dataconseil-telecom.fr</p>	 DATACONSEIL TELECOM	<p>PATRICIA LAPIERRE Consultant Sénior</p> <p>Mobile: 07 72 72 59 18 patricia.lapierre@dataconseil.fr</p> <p>AGENCE EST - BESANCON Tout courrier doit être adressé au siège : 1 Rue du Commerce - 18400 SAINT FLORENT SUR CHER www.dataconseil-telecom.fr</p>
---	--	---	--

SOMMAIRE

ARTICLE 1 -	OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 -	LA LISTE DES SITES	4
ARTICLE 3 -	LES SOLUTIONS EXISTANTES POUR CHAQUE SITE	5
ARTICLE 4 -	LA MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES TÉLÉPHONIQUES DES SITES	10
ARTICLE 5 -	LES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES DÉDIÉES ET LE RÔLE DES INTERVENANTS	17
ARTICLE 6 -	L'ORGANISATION DE LA PHASE DE RÉVERSIBILITÉ	18

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation a pour objet « **La maintenance du réseau de PABX** » des sites de l'Université de Franche Comté, ci-après dénommé **UFC**.

L'UFC dispose de 27 locaux répartis sur 14 sites (campus) en région de Franche Comté. Les adresses des 15 locaux concernés par la consultation sont indiqués en article 2.

La date d'échéance du contrat de maintenance actuel est le 31 mars 2020.

<p>Périodes concernées : du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 avec possibilité de reconduction 3 fois un an jusqu'au 31 mars 2024.</p>
--

NOTA

Il est fortement conseillé aux candidats d'être le plus précis possible et complet dans ce CCTP intégrant le cadre de réponse.

Tout renvoi à un mémoire technique ou des fiches techniques ne peut être qu'exceptionnel et doit obligatoirement mentionner le numéro de page.

ARTICLE 2 - LA LISTE DES SITES

L'ensemble des sites suivants sont à prendre en compte :

N°	SITES	ADRESSES POSTALES
1	BELFORT – IUT - BM	Rue Engel Gros – 90000 BELFORT
2	BESANCON – SITE MEGEVAND Local 1	32 Rue Mégevand – 25000 BESANCON
3	BESANCON – SITE MEGEVAND Local 2	47 Rue Mégevand – 25000 BESANCON
4	BESANCON – SITE BOULOIE Local MDE	36A Avenue de l'Observatoire – 25000 BESANCON
5	BESANCON – SITE BOULOIE Local METROLOGIE CC'	Route de Gray – 25000 BESANCON
6	BESANCON – SITE BOULOIE Local METROLOGIE B	16 Route de Gray – 25000 BESANCON
7	BESANCON – SITE BOULOIE Local PROPEDEUTIQUE K	16 Route de Gray – 25000 BESANCON
8	BESANCON – SITE BOULOIE Local BU SCIENCES	Route de Gray – 25000 BESANCON
9	BESANCON – SITE BOULOIE Local OBSERVATOIRE	41 Rue de l'Observatoire – 25000 BESANCON
10	BESANCON – SITE BOULOIE IUT – BV Bâtiment Central	Route de Gray – 25000 BESANCON
11	BESANCON – SITE BOULOIE Local DMA	26 Rue de l'Epitaphe – 25000 BESANCON
12	BESANCON – SITE BOULOIE Local STAPS	31 Rue de l'Epitaphe – 25000 BESANCON
13	BESANCON – SITE BOULOIE Local TD2	Route de Gray – 25000 BESANCON
14	MONTBELIARD – Pôle Universitaire Bâtiment mesures-physiques	Avenue Léon Blum – 25200 MONTBELIARD
15	VESOUL – Pôle Universitaire	Avenue du Lac – 70000 VESOUL

ARTICLE 3 - LES SOLUTIONS EXISTANTES POUR CHAQUE SITE

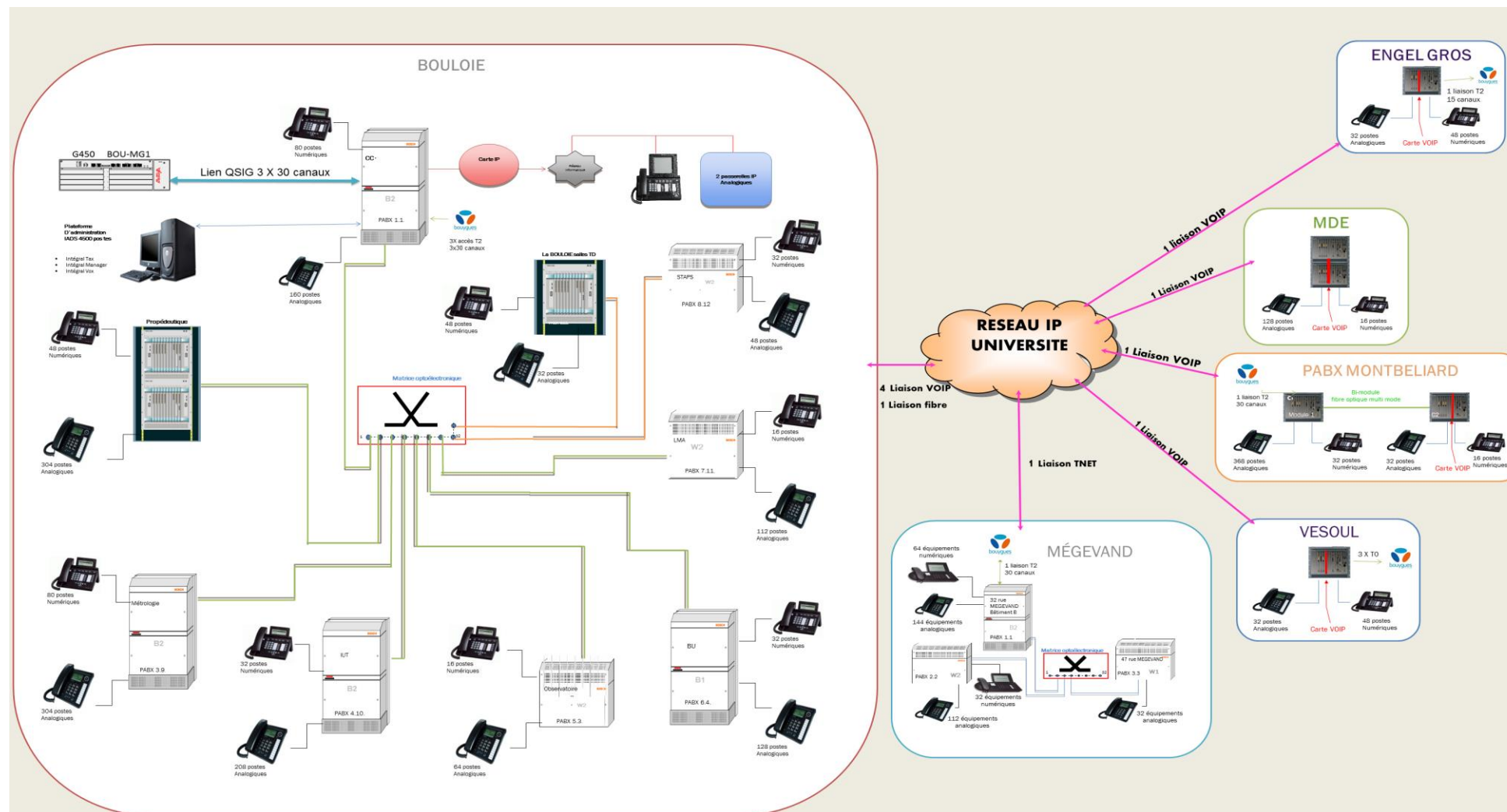
Une solution du constructeur TENOVIS / AVAYA dessert l'ensemble des sites.

N°	SITES	DESCRIPTION INSTALLATIONS
1	BELFORT – IUT - BM	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 55 1 rack C2 (version E07) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 9 cartes ASC2 • 1 carte ADM • 2 cartes DUPN • 1 carte UIP • 1 carte DT2 • 1 carte IPV B – 1 plateforme d'administration INTEGRAL ADS 512 poste client serveur comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 1 logiciel INTEGRAL ENTREPRISE C/S 512 postes • 1 logiciel INTEGRAL MANAGER C/S 512 postes • 4 licences annuaire • 4 accès messagerie vocale Intégral Vox • 4 licences Web Annu • 1 poste opérateur OS/PC
2	BESANCON – SITE MEGEVAND Local 1	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 33 module B3 avec alimentation dupliquée permettant le raccordement des 4 modules INTEGRAL 33 – 1 INTEGRAL 33 module B2 (version E04) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 9 cartes analogiques ASCF • 4 cartes numériques DUPO • 1 carte UIP • 4 cartes DT2 – 1 INTEGRAL 33 module W1 (version E04) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 6 cartes analogiques ASCF • 2 cartes numériques DUPO
3	BESANCON – SITE MEGEVAND Local 2	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 33 module W2 (version E04) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 2 cartes analogiques ASCF • 1 carte UIP

N°	SITES	DESCRIPTION INSTALLATIONS
4	BESANCON – SITE BOULOIE Local MDE	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL I55 C1 (version E07) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 3 cartes analogique ASC2 • 1 carte numérique DUPN • 1 carte numérique DUPO • 1 carte UIP • 1 carte VOIP IPVB • 1 carte S5500 • 1 carte CF2_MSC2
5	BESANCON – SITE BOULOIE Local METROLOGIE CC'	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 33 module B3 avec alimentation dupliquée permettant le raccordement des 8 modules INTEGRAL 33. – 1 INTEGRAL 33 module B2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 9 cartes analogiques ASCF • 2 cartes numériques DUPO • 1 carte numérique DUPN • 9 cartes DT2 (3 cartes utilisées pour un lien QSIG 90 canaux avec une media-gateway Avaya) • 1 carte UIP • 2 cartes VOIPM • 1 carte DS0
6	BESANCON – SITE BOULOIE Local METROLOGIE B	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 33 module B2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 17 cartes analogiques ASCF • 4 cartes numériques DUPO • 1 carte UIP • 1 carte DT2
7	BESANCON – SITE BOULOIE Local PROPEDEUTIQUE K	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 55 module C2 (version E07) 2 racks comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 8 cartes analogiques ASC2 • 1 carte analogique ASCF • 2 cartes numériques DUPO • 1 carte numérique DUPN • 1 carte UIP • 1 carte DT2
8	BESANCON – SITE BOULOIE Local BU SCIENCES	<ul style="list-style-type: none"> – 1 INTEGRAL 33 module B1 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 8 cartes analogiques ASCF • 2 cartes numériques DUPO

N°	SITES	DESCRIPTION INSTALLATIONS
9	BESANCON – SITE BOULOIE Local OBSERVATOIRE	– 1 INTEGRAL 33 module W2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 4 cartes analogiques ASCF • 1 carte numérique DUPO
10	BESANCON – SITE BOULOIE IUT – BV Bâtiment Central	– 1 INTEGRAL 33 module B2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 13 cartes analogiques ASCF • 2 cartes numériques DUPO • 1 carte UIP
11	BESANCON – SITE BOULOIE Local DMA	– 1 INTEGRAL 33 module W2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 7 cartes analogiques ASCF • 1 carte numérique DUPO • 1 carte UIP
12	BESANCON – SITE BOULOIE Local STAPS	– 1 INTEGRAL 33 module W2 (version E07) avec alimentation dupliquée comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 3 cartes analogiques ASCF • 2 cartes numériques DUPO
13	BESANCON – SITE BOULOIE TD2	– 1 INTEGRAL I55 C1 (version E07) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 1 carte analogique ASC2 • 1 carte numérique DUPN • 1 carte UIP
14	MONTBELIARD – POLE UNIVERSITAIRE Bâtiment mesures-physique	- 1 INTEGRAL 55 1 rack C1 (version E07) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 1 carte ASC2 • 1 carte DUPO • 1 carte UIP – 1 INTEGRAL 55 2 racks C2 (version E07) comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • 11 cartes ASC2 • 1 carte DUPN • 1 carte DT2 • 1 carte IPVB • 1 poste opérateur OS33 avec module DSS
15	VESOUL – POLE UNIVERSITAIRE	1 INTEGRAL 55 rack C1 (version E07) comprenant: <ul style="list-style-type: none"> • 1 carte analogique ASC2 • 1 carte numériques DUPO • 1 carte numérique DUPN • 1 carte VOIP IPVB

Le synoptique de l'existant :



Le système annexe à prendre en compte dans le présent marché est :

NOVA permet l'administration de la téléphonie IP et de la téléphonie classique. Actuellement, le prestataire de la téléphonie IP intervient sur NOVA dans la partie IP. Le prestataire retenu devra prendre en compte NOVA dans sa partie téléphonie classique (DHM, taxation, messagerie vocale).

Les PABX sont connectés à NOVA grâce à des boîtiers série.

– **Plateforme d'administration NovaCS version 4.1** comprenant :

- 6 boîtiers Serial/IP de télécollecte et administration
- NovaCS entreprise 5000 postes, Licence 12 PABX
- NovaCS Annu (13 connexions)
- NovaCS WebAnnu (8 connexions)
- NovaCS DHM (10 connexions)
- NovaCS Tick (10 connexions)
- NovaCS Manager (5 connexions)
- NovaCS Mevo admin (2 connexions)
- NovaCS Obs (3 connexions)
- NovaCS Sim (1 connexion)
- NovaCS Tax (3 connexions)
- NovaCS WebTaxa (10 connexions)

Les mises à jour de NOVA seront prises en compte par une prestation spécifique externe à ce marché.

Le réseau d'interconnexion :

L'ensemble des locaux, mentionnés à l'article 2, sont interconnectés au site principal de la Bouloie via des liens fibre optique. Les connexions de PABX sont pour certains sites en fibre, les autres interconnexions (VoIP) s'effectuent via des équipements intermédiaires (routeurs, commutateurs) en cuivre pour l'essentiel.

ARTICLE 4 - LA MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES TÉLÉPHONIQUES DES SITES

NOTA : Il est demandé à chaque candidat de cocher la case « OUI Obligatoire » si sa proposition intègre la fonctionnalité ou la contrainte formulée par l'UFC.
Le candidat s'engage sur sa réponse et a une obligation de résultat.

Le périmètre du présent marché concerne l'ensemble des solutions de téléphonie décrites dans l'article 3 du présent CCTP « Les solutions existantes » et la plateforme d'administration NOVA.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.1
Réponse :		
La migration des installations vers l'IP ne fait pas partie de cette consultation. Toutefois une aide ponctuelle pourra être demandée dans le cadre de mise en coupure d'une ou des installations si une migration intervient au cours du marché.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.2
Réponse :		
Tout matériel acheté pendant la durée du marché devra bénéficier d'une garantie : - légale de 2 ans pour les matériels neufs (Article L217-12 Code de la consommation) ; - de 3 mois pour les matériels d'occasion ou recyclés, en dehors de ceux éventuellement fournis par l'UFC.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.3
Réponse :		
La maintenance comprend : - Une maintenance préventive : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sur site, une fois par an, <u>sans exception</u>, sur l'ensemble des équipements intégrés au contrat. Les dates sont validées lors de la réunion d'initialisation du contrat avec le titulaire. Chaque maintenance préventive est conclue par la remise d'un rapport détaillé, sous 10 jours ouvrables et de son plan d'action, sur les opérations ne nécessitant pas de devis. ○ Lors de cette visite, la vérification des batteries devra être effectuée. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.4
NOTA : une visite devra obligatoirement avoir lieu dans le premier mois suivant le démarrage du marché, puis à chaque date anniversaire. Réponse :		

<p>La maintenance comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">- Une maintenance corrective :<ul style="list-style-type: none">o Sur demande émanant de l'UFC et dans les conditions et délais d'intervention mentionnés ci-après. Chaque candidat détaille très clairement dans son offre l'ensemble du périmètre entrant dans le contrat de maintenance corrective, au regard des demandes du CCTP.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.5
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Fourniture et remplacement par échange standard, réparé ou neuf, de toutes les pièces reconnues défectueuses ou endommagées. Tous frais annexes inclus (déplacement, hébergement, ...).	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.6
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Intervention sur sites en cas de panne sur les équipements à maintenir dans le cadre du marché, pour des défauts résultants d'autres prestataires ayant une interconnexion avec les matériels maintenus (accès opérateurs téléphoniques par exemple). Le titulaire <u>aura la charge de contacter chaque prestataire et d'assurer la relation jusqu'à la résolution du problème</u>. Tous frais annexes inclus (déplacement, hébergement, ...)	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.7
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le titulaire devra la fourniture et le remplacement de tous les logiciels défectueux et leur mise à jour (versions correctives, voir ci-dessous), pour l'ensemble des installations maintenues. Tous frais annexes inclus (déplacement, hébergement, ...).	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.8
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le titulaire <u>devra proposer et installer gracieusement les mises à jour logicielles correctives</u> de « bugs » décelés par le constructeur ou par le titulaire lui-même.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.9
<p>Réponse :</p>		

<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les matériels et équipements périphériques comme les postes opérateurs pour certains sites et accessoires sont compris de base dans le contrat, les postes téléphoniques sont à exclure du contrat de maintenance. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.10
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tous les frais de déplacement, d'envois par courrier ou autres sont compris dans le contrat. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.11
<p>Réponse :</p>		
<p>A minima, le périmètre de la maintenance corrective est le suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La documentation technique détaillée est à tenir à jour par le titulaire sur les recommandations de l'UFC. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.12.
<p>Réponse :</p>		
<p>Prestations curatives : Le titulaire devra les prestations suivantes (de base dans le contrat de maintenance) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Le point de départ des interventions est l'heure de réception</u>, par le titulaire du marché, d'une demande d'intervention transmise par quelque moyen que ce soit (mail, téléphone, extranet, ...). <p>Le candidat indique son engagement sur le temps de traitement du ticket.</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.13.
<p>Réponse :</p>		
<p>Prestations curatives : Le titulaire devra les prestations suivantes (de base dans le contrat de maintenance) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pour toutes les interventions, le Titulaire transmet un rapport par courriel et sur son extranet sécurisé avec le numéro d'enregistrement, la date, l'heure, le nom du technicien et le détail complet de l'intervention. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.14.
<p>Réponse :</p>		

<p>Prestations curatives : Le titulaire devra les prestations suivantes (de base dans le contrat de maintenance) :</p> <p>3. Un extranet sécurisé est obligatoire pour l'ouverture des demandes, le suivi, les statistiques, les indicateurs et le partage des documents liés au présent marché.</p> <p>Le candidat indique son engagement sur le temps de traitement du ticket.</p> <p>Réponse :</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.15.
<p>Prestations curatives : Le titulaire devra les prestations suivantes (de base dans le contrat de maintenance) :</p> <p>4. Un <u>bilan annuel</u> sera organisé entre l'UFC et le titulaire, pour faire le bilan de l'année écoulée : les points positifs et négatifs, les mises au point, la volumétrie des demandes, la prise en charge et la réparation des dysfonctionnements.</p> <p>Réponse :</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.16
<p>La réassurance constructeur (SPS) et autres supports :</p> <p>1. Le titulaire devra présenter et proposer les nouvelles versions logicielles mises sur le marché par le constructeur uniquement dans le cadre de correctif d'anomalie(s).</p> <p>Le candidat indiquera ici si l'implémentation d'une nouvelle version logicielle nécessite ou pas une modification du coût de la maintenance annuelle.</p> <p>Réponse :</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.17
<p>La solution logicielle pour le POPC du standard de l'IUT de Belfort est incluse de base, y compris le remplacement de combinés défectueux ou cordons d'interconnexion. Tous les autres postes filaires ou DECT sont exclus.</p> <p>Réponse :</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.18

<div>UNIVERSITÉ DE FRANCHE COMTE</div> <div>Page 17</div> <div><div><div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div></div></div></div>

UNIVERSITÉ DE FRANCHE COMTE

Page 13

Prestations spécifiques : Le titulaire devra les prestations spécifiques suivantes (de base dans le contrat de maintenance) : 1. Le titulaire mettra tout en œuvre pour résoudre les dysfonctionnements constatés. Le titulaire aura donc accès, via un accès VPN sécurisé, aux installations.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.21
Réponse :		
Prestations spécifiques : Le titulaire devra les prestations spécifiques suivantes (de base dans le contrat de maintenance) : 2. La programmation d'une sauvegarde mensuelle des données de chaque installation. Il indiquera le processus, le support, etc.	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.22
Réponse :		
Prestations spécifiques : Le titulaire devra les prestations spécifiques suivantes (de base dans le contrat de maintenance) : 3. Une assistance ponctuelle aux gestionnaires de l'UFC dans le cadre de programmation sur les installations (modification routage, etc.). 4. Une formation des gestionnaires de l'UFC pour les interventions de premier niveau (modification nom utilisateur, etc.). 5. Un paramétrage permettant d'obtenir une analyse des consommations téléphoniques (extractions régulières faites par les gestionnaires de l'UFC).	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.23
Réponse :		
Sécurité : Ces prestations sont prévues de base dans le contrat de maintenance : - Le titulaire devra veiller à contrer tout piratage du système téléphonique. En effet, les intrusions frauduleuses sur le système téléphonique devront être bloquées systématiquement et ceci de façon automatique. - Le titulaire informera par mail, l'UFC du blocage d'une éventuelle intrusion. Cette communication devra se faire, du lundi au vendredi de 8 à 18 heures. - Un plafond de communications téléphoniques sera mis en place, conjointement avec l'UFC, afin d'éviter tous risques de débordement et de piratage (exemple 100 € TTC).	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.24
Réponse :		

<p>Divers :</p> <p>1. Responsable de compte unique : le titulaire devra nommer une personne pour le suivi commercial et technique du projet. Cette personne aura pour mission d'être <u>le point d'entrée unique</u>, en dehors des problèmes de support technique. Cette prestation sera incluse de base et non optionnelle.</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	4.25
<p>Réponse :</p>		
<p>Formule de révision Syntec : Le soumissionnaire indiquera ci-dessous la formule de révision annuelle des prix sur les prestations de maintenance et applicable au présent marché. Cette révision n'interviendra qu'au terme de la première année où les prix sont fermes.</p>		4.26
<p>Réponse :</p>		

ARTICLE 5 - LES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES DÉDIÉES ET LE RÔLE DES INTERVENANTS

NOTA : Il est demandé à chaque candidat de cocher la case « OUI Obligatoire » si sa proposition intègre la fonctionnalité ou la contrainte formulée par l'**UFC**.
Le candidat s'engage sur sa réponse et a une obligation de résultat.

<p>Le candidat indique les différents types de certifications délivrées par les constructeurs des solutions existantes, le niveau de chaque certification et le niveau dont le titulaire dispose. Il joindra à cet effet un certificat des constructeurs et les indiquera précisément ici.</p> <p>Il indiquera par ailleurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les différents niveaux de certifications constructeurs dont il dispose et durant quelle période. 2. Les niveaux de certifications des techniciens pressentis pour gérer et intervenir sur le compte de l'UFC. 3. Une liste de 5 références vérifiables (nom, fonction, téléphone interlocuteur) pour des sites de taille et de solutions identiques sur les trois dernières années. 	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	5.1
<p>Réponse :</p>		
<p>Il est demandé une GTR 4 heures pour certaines pannes ou dysfonctionnements. La couverture géographique de la société du candidat permet-elle d'assurer cette GTR ? Il indiquera les lieux géographiques d'où les équipes techniques interviendront et leur point de départ dans le cadre d'intervention sur site. Le soumissionnaire donnera toutes les indications nécessaires permettant d'apprécier ce point.</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	5.2
<p>Réponse :</p>		
<p>Le titulaire indiquera ici le rôle précis de chacun des intervenants (technique, commercial, suivi de compte, ...). Il s'engagera à communiquer les noms et coordonnées de l'ensemble des intervenants dès la réunion d'initialisation du contrat. Il est entendu que ces intervenants auront une connaissance du type d'installation concerné par le marché. Un CV détaillé de chaque intervenant comprenant les connaissances, certifications et expérience est à fournir.</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	5.3
<p>Réponse :</p>		

ARTICLE 6 - L'ORGANISATION DE LA PHASE DE RÉVERSIBILITÉ

NOTA : Il est demandé à chaque candidat de cocher la case « OUI Obligatoire » si sa proposition intègre la fonctionnalité ou la contrainte formulée par l'UFC.
Le candidat s'engage sur sa réponse et a une obligation de résultat.

<p>Le candidat expliquera ici son processus de prise en compte de l'existant, afin de prendre en charge la maintenance au 1^{er} avril 2020. L'UFC impose qu'une visite des locaux soit effectuée dès le début du marché avec un relevé complet de tous les éléments constituant les installations.</p> <p>Quelle est la méthodologie proposée par le titulaire ? Quels sont les éléments à fournir par l'UFC ? Quels sont les points de vigilance ? Autres ?</p>	<input type="checkbox"/> OUI Obligatoire	6.1
<p>Réponse :</p>		
<p>Le candidat intégrera ici son planning.</p>		6.2
<p>Réponse :</p>		