



Syndicat Intercommunal des Technologies de l'Information pour les Villes

50 Boulevard Ambroise Croizat
69200 VENISSIEUX

Interconnexion Réseau THD sécurisée pour le SITIV et les Villes
adhérentes du SITIV

Cahier des Clause Techniques Particulières

Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture d'un service d'interconnexion
réseau très haut débit pour le SITIV et les Villes adhérentes du SITIV.

Sommaire

1. Présentation du SITIV	3
2. Objet du marché.....	4
3. Abréviations et terminologie.....	5
3.1. Abréviations	5
3.2. Terminologie	5
4. Mode de réponse attendu	6
4.1. Documents à fournir	6
4.2. Le Bordereau des prix	6
4.3. Moyens humains	7
5. Liens Ethernet point à point et internet haut débit	8
5.1. Liens Ethernet point à point : Datacenter et Sites Principaux	8
5.2. Liens Ethernet point à point : Sites secondaires	11
5.3. Accès internet très haut débit.....	11
5.4. Prestations d’assistance à la mise en œuvre initiale	11
5.5. Délais de mise en œuvre des liens ethernet point à point et internet haut débit	12
5.6. Trunk SIP et autres services réseaux.....	12
5.7. Portail internet personnalisé.....	13
5.8. Commande de services temporaires.....	13
6. Conditions de mise en œuvre de la centrale d’achat du SITIV.....	14
6.1. Facturation	14
6.2. Durée d’engagement.....	14
6.3. Reprise des contrats en cours	14
6.4. Nouvel adhérent à la centrale d’achat.....	14
6.5. Non concurrence et exclusivité auprès du SITIV.....	15
7. Conditions de mise en œuvre et qualité du service	16
7.1. Accès aux locaux / interventions sur les installations du SITIV.....	16
7.2. Sujétions particulières.....	17
7.3. Continuité de service.....	17
7.4. Protocole pour les opérations de maintenance.....	18
7.5. Conditions d’interventions et qualité de services.....	19
7.6. Délais de rétablissement du service.....	19
7.7. Durée Maximale d’Indisponibilité Annuelle (DMIA) du service par liaison de données	19
8. RESPECT DES REFERENTIELS.....	20
8.1. R.G.S. – Règlement Général de Sécurité	20
8.2. R.G.P.D. – Règlement général sur la Protection des Données	20
8.3. R.G.A.A – Référentiel Général d’Accessibilité pour les Administrations.....	21
8.4. P.S.S.I. – Politique de sécurité du système d’information (SITIV)	21

1. Présentation du SITIV

Depuis 1972, le Syndicat Intercommunal des Technologies de l'Information pour les Villes (SITIV), met en œuvre des compétences et des moyens techniques au service des communes adhérentes. Il regroupe aujourd'hui 8 villes des agglomérations lyonnaise et stéphanoise.

L'équipe du SITIV est composée d'environ 30 personnes réparties dans les pôles

- Ressource,
- Systèmes d'Information,
- Hébergement et proximité,
- Relation adhérents
- Sécurité.

Ses missions sont :

- accompagner les collectivités adhérentes dans le fonctionnement et le développement de leurs systèmes d'information,
- maîtriser les technologies de l'information et des télécommunications,
- gérer les projets et conduire les changements dans le cadre de sa mission de service public,
- favoriser et développer les échanges intercommunaux et le partage d'information,
- développer les compétences des utilisateurs en organisant des formations.

Le fondement du SITIV est la mutualisation qui permet des synergies et la réduction des coûts, notamment en ce qui concerne les achats et les formations.

Le SITIV est également le fournisseur d'accès sécurisé à Internet pour ses villes.

Les villes concernées par ce marché sont :

- Vénissieux (62 000 habitants – 1 300 agents permanents)
- Vaulx-en-Velin (44 000 habitants – 1 000 agents permanents)
- Rive-de-Gier (15 000 habitants – 350 agents permanents)
- Givors (20 000 habitants – 400 agents permanents)
- Grigny 9 500 habitants – 150 agents permanents)
- Saint-Chamond (35 000 habitants – 650 agents permanents)
- Corbas (11 000 habitants – 100 agents permanents)

Le marché concerne l'ensemble des adhérents à ce jour et à venir, ainsi que l'ensemble des acteurs publics rejoignant par convention avec le SITIV la centrale d'achat d'interconnexion.

2. Objet du marché

Le présent marché a pour objectif la mise en place d'un réseau d'interconnexion très haut débit sécurisé permettant de relier :

- Le Datacenter du SITIV dans lequel sont hébergés les serveurs informatiques permettant de fournir les services applicatifs aux villes adhérentes du SITIV.
- Le siège du SITIV et les principaux bâtiments des communes adhérentes (hôtels des Ville) – sur ces sites se trouvent l'essentiel des personnels administratifs et le cas échéant des serveurs informatiques.
- Les sites secondaires des Villes : mairies de quartiers, sites techniques, écoles, centres sociaux et culturels, CCAS, etc.

Le SITIV souhaite favoriser la généralisation du support fibre optique, mettre en œuvre un réseau hautement sécurisé évitant le transit des données internes par l'internet et favoriser les usages innovants en systématisant des débits symétriques de 100 Mbps sur l'ensemble des sites.

Le marché permettra au SITIV de proposer à ses adhérents une centrale d'achat d'interconnexion au sens de l'article 26 de l'ordonnance du 23 Juillet 2015, le SITIV est l'acheteur public unique pour l'ensemble de ses adhérents et garantit pour leur compte le respect de la procédure d'achat public.

Le titulaire de ce marché accepte donc, le cas échéant, de facturer directement les adhérents du SITIV.

3. Abréviations et terminologie

3.1. Abréviations

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line (technologie de transport numérique asymétrique)

DNS : Domain Name Server (serveur de noms de domaines)

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

IP : Internet Protocol (protocole de niveau réseau)

LAN: Local Area Network (réseau local)

LS : Liaison spécialisée

RNIS : Réseau Numérique à Intégration de Services

SDSL : Symetric Digital Subscriber Line (technologie de transport numérique symétrique)

VPN : Virtual Private Network (RPV en français)

xDSL : x Digital Subscriber Line (technologie de transport numérique)

3.2. Terminologie

Le SITIV est exclusivement désigné dans la suite du présent document sous l'appellation «pouvoir adjudicateur».

Titulaire : désigne le candidat qui aura été retenu pour réaliser les prestations du lot défini dans le présent appel d'offres.

CCAP : Cahier des Clauses Administratives Particulières

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

4. Mode de réponse attendu

4.1. Documents à fournir

Le fournisseur est tenu, dans sa réponse, de respecter le cadre fourni (cf notamment CCAP).

Le dossier à remettre par chaque candidat comprend les documents suivants :

- L'AE, dûment renseigné, daté et signé par le représentant qualifié de l'entreprise, et en cas de candidats groupés l'autorisation donnée par chacun au mandataire solidaire, cadres à compléter.
- Le DC1 et DC2
- la déclaration de sous-traitance à remplir, le cas échéant
- le catalogue des prix du candidat,
- le DQE à remplir par le candidat,
- Le Mémoire Technique en complément du cadre de réponse.
- Le dossier d'architecture détaillé présentant la solution qu'il propose

Il lui appartient de compléter les points indiqués, d'argumenter ses réponses ainsi que ses propositions.

Toute documentation permettant d'argumenter ou de compléter un point quelconque de la réponse est acceptée.

Ces documents seront joints en annexe à la réponse ; le SITIV restituera sur demande toute documentation fournie dans le cadre de la réponse après l'annonce officielle des résultats de la consultation.

La demande sera jointe à l'envoi (en précisant les documents à restituer).

4.2. Le Bordereau des prix

Le Pouvoir Adjudicateur a choisi de ne pas imposer de bordereau de prix : il appartient, par conséquent, au soumissionnaire, de remettre, à l'appui de son offre, les éléments mentionnés au CCTP et le ou les catalogue de prix comportant les prestations décrites ci-après.

Pour chaque service présenté, le soumissionnaire indiquera à minima:

- Les frais d'accès au service
- Les coûts mensuels fixes et variables
- Les frais de résiliation du service
- Les coûts de maintenance lorsqu'ils sont demandé
- Les coûts de paramétrage spécifiques des équipements

Lorsqu'ils ne seront pas présentés, ces coûts seront considérés comme nuls.

Chaque candidat devra expliquer ses modalités d'ajustement des prix. Celles-ci seront évaluées lors de l'analyse des offres.

Pour chaque service, les soumissionnaires devront produire dans leur réponse un recueil des délais de livraison contractuels des accès et des services proposés. Pour chaque accès et service, les soumissionnaires sont invités à indiquer si les délais se cumulent les uns aux autres.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite pouvoir disposer d'un bordereau de prix présentant une grande variété de produits afin de pouvoir répondre à tous ses besoins et ceux de ses adhérents.

Lorsque les offres seront soumises à des conditions d'application géographique, l'opérateur fournira une cartographie d'application de ces conditions tarifaires, sur l'ensemble des départements des adhérents du SITIV (69, 42). Cette cartographie sera fournie à titre indicatif et non contractuel, et mise à jour 1 fois par an.

Pour l'éventuelle composition géographique des prix, le Pouvoir Adjudicateur souhaite bénéficier :

- D'offres tarifaires géographiquement péréquées dans le cas où l'opérateur n'est pas en mesure de mettre à disposition du Pouvoir Adjudicateur les cartes précises de zonage tarifaire et / ou les outils d'éligibilité à l'adresse.
- D'offres tarifaires dépendant d'un zonage géographique (ex : CELAN, RIP, Zones Vertes, ...).

4.3. Moyens humains

Le SITIV souhaite disposer des moyens d'organisation et humains suivants :

- Gestion de projet : l'opérateur mettra à disposition les moyens humains nécessaires à la mise en œuvre de l'ensemble des liaisons et des matériels livrés, il assurera la coordination des opérations jusqu'à réception de chacune des commandes.
- Interlocuteurs privilégiés : l'opérateur indiquera la composition d'une équipe privilégiée, mise à disposition du SITIV, pour gérer la mise en œuvre des différents produits. Le chef de projet unique assurera la coordination de l'ensemble des intervenants de l'opérateur.

A l'issue du marché, l'opérateur mettra en œuvre les moyens nécessaires à la reprise de l'ensemble des services par le nouvel opérateur.

5. Liens Ethernet point à point et internet haut débit

Ce service comprend la fourniture des accès permanents Ethernet point à point et des accès à l'internet très haut débit sur des liens qui seront de façon privilégiée en fibre optique.

Une attention particulière du Pouvoir Adjudicateur sera apportée à la capacité de l'opérateur à desservir en très haut débit fibre le territoire des adhérents du SITIV.

L'opérateur proposera l'ensemble des débits pouvant être atteints par ses accès.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite être le plus autonome possible pour vérifier l'éligibilité des sites de ses adhérents aux différents supports télécoms ; l'approvisionnement des accès, les modifications de ces accès devrait pouvoir être effectués par le Pouvoir Adjudicateur avec une large autonomie.

L'offre inclura la mise en œuvre du support de télécommunication, la fourniture, l'installation, la configuration et la maintenance des équipements d'extrémité, la gestion de la qualité de service, la fourniture des tableaux de bord de trafic.

L'opérateur mettra à disposition une console web de supervision temps réel des accès permettant au minimum la fourniture de statistiques de trafic, latence et perte de paquets ;

Pour les accès Ethernet point à point, l'opérateur précisera de façon détaillée les technologies mise en œuvre et la capacité de sa solution à s'intégrer dans le réseau existant du SITIV.

Nota : Pour une meilleure compréhension de l'existant, l'architecture technique du SITIV est fourni en annexe 1.

5.1. Liens Ethernet point à point : Datacenter et Sites Principaux

Les baies informatiques du SITIV sont actuellement hébergées dans les Datacenter DCForData de Limonest et rockfeller de Lyon. La totalité des serveurs permettant d'héberger les services numériques mutualisés sont positionnés dans ces Datacenter. Le SITIV propose à ses adhérents, en mode hébergé :

- Des outils métiers (Finance, RH,)
- Des outils internet (Messagerie, sites web ...)
- Du stockage de fichier (stockage, synchronisation, édition en ligne ...)
- De la sauvegarde et du PRA (sauvegarde à distance des serveurs des communes)

Le trafic réseaux de l'ensemble des Villes est donc concentré vers le Datacenter DCForData.

Un débit symétrique garanti de 1 Gbps est envisagé sur ce site pour les sites principaux et de 2 Gbps pour les sites secondaires.

Les équipements d'extrémité seront fournis en double alimentation 220V.

Les sites principaux sont à ce jour constitués des hôtels de ville des 7 communes adhérentes et du siège social du SITIV; le périmètre de ces sites est susceptible d'évoluer pendant la vie du marché.

Les hôtels de ville abritent de petites infrastructures de serveurs destinées à héberger les applications non mutualisées par le SITIV ainsi que les gros volumes de fichiers ; dans le cadre d'un plan de reprise d'activités, ces infrastructures sont sauvegardées en local dans l'hôtel de ville ainsi qu'au Datacenter.

Un débit symétrique garanti de 100 Mbps est envisagé sur ces sites principaux.

La maintenance de l'ensemble de ces liens, de type GTR 4 Heures, 7J/7 et 24h/24 sera proposée en prestation séparée. La durée totale d'indisponibilité des services est par liaison et par an de 16 heures.

Une étanchéité réseau doit être assurée entre le trafic des différentes communes. Cette étanchéité est à ce jour assurée par la mise en place de plusieurs Vlans 802.1Q par commune.

Sur chaque commune, des Vlans de base sont mis en œuvre et correspondent à la mise en place d'un réseau bridgé de niveau 2 d'une part et à un réseau routé de niveau 3 d'autre part ; d'autres Vlans, bridgés ou routés, sont mis en œuvre à la demande pour les accès Wifi, la vidéosurveillance et les accès publics.

Sur chacun de ces sites, et dans le Datacenter, Le SITIV a investi dans des équipements de sécurité, de marque Fortinet permettant :

- D'effectuer les opérations de routage inter réseaux
- De filtrer le trafic réseau
- De sécuriser les accès (proxy, antivirus, ...)

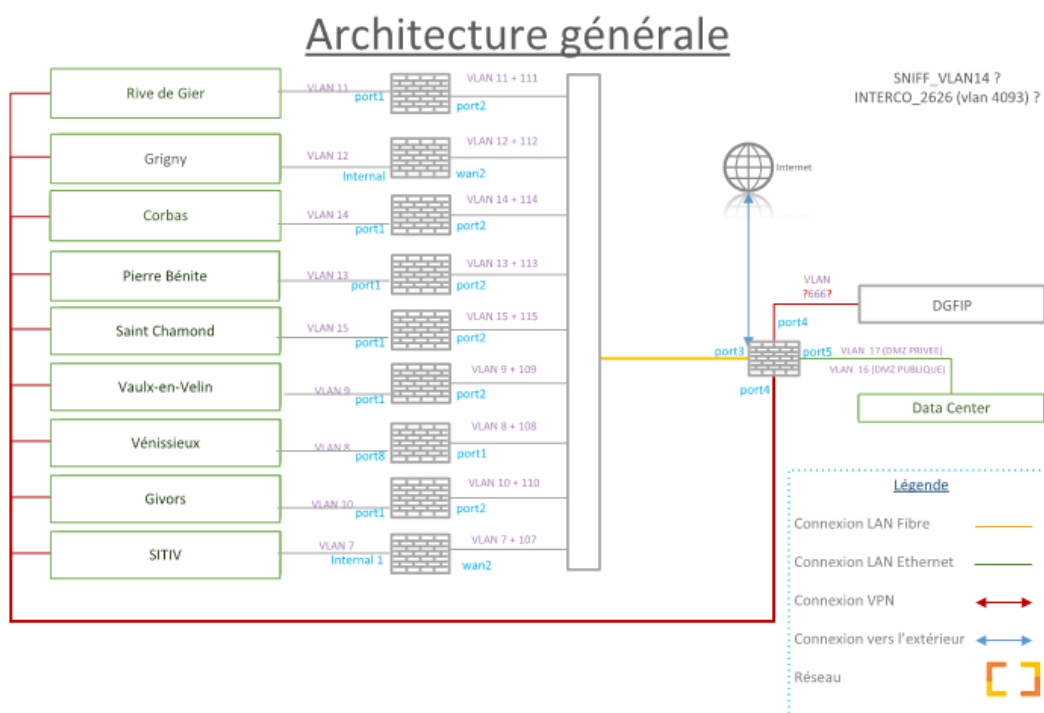
Le prestataire s'attachera à démontrer dans son mémoire technique sa capacité à supporter la totalité des éléments d'infrastructure et de paramétrage existant. Le cas échéant, il détaillera explicitement les différentes adaptations qu'il propose et leurs impacts en termes techniques et financiers.

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite que les liaisons haut débit fournies dans le cadre de ce service soient totalement compatibles avec les spécifications du Metro Ethernet Forum Carrier Ethernet (MEF CE 2.0) pour l'ensemble des services (E-line, E-LAN, E-tree, E-access, sur liens virtuels ou non-virtuels).

En tout état de cause, l'opérateur assurera la continuité des services de routage et des services associés pour chacun des sites avec les dispositifs de réseau métropolitains ou départementaux déployés par les différentes communautés du Pouvoir Adjudicateur (type VPN, classes de services).

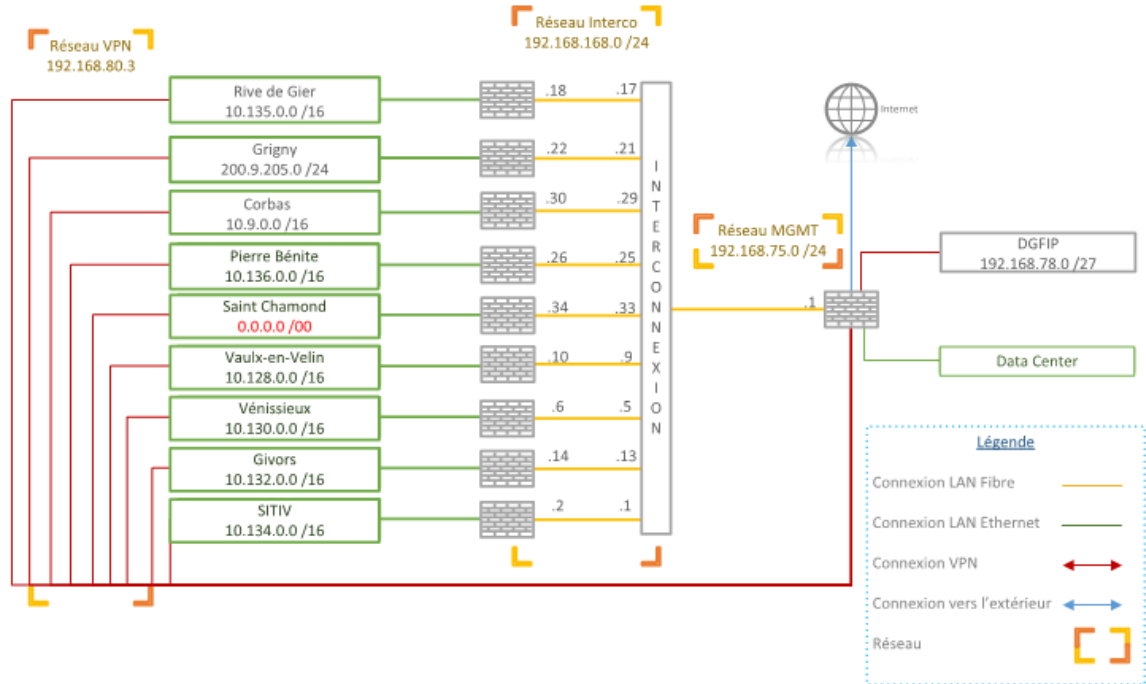
Le prestataire s'engage à ce que la qualité de service et de management fournie sur chacun des liens déployés lui permette d'offrir sur ces liens les différents services présents à son catalogue, et notamment la totalité des services de téléphonie (trunk SIP du présent marché).

La totalité des fonctionnalités permises par l'architecture actuelle décrite en annexe (DAT 2023) devront être maintenues en assurant un haut niveau d'autonomie du SITIV dans les opérations de routage du trafic.



Architecture réseau de niveau 2 actuelle

Architecture générale



Architecture réseau de niveau 3 actuelle

Structure	Département	Adresse
Datacenter	69	1 Rue des Vergers, Limonest
Siège du SITIV	69	9 Rue A Bruant, Vénissieux - en cours de déménagement - 50 Bd Amboise Croizat, Vénissieux
Ville de Corbas	69	Place Charles-Jocteur, Corbas
Ville de Givors	69	Place Henri Barbusse, Givors
Ville de Grigny	69	3 Avenue Jean Estragnat, Grigny
Ville de Pierre Bénite	69	18 Rue Lucie Aubrac, Pierre-Bénite
Ville de Rive de Gier	69	Place de la Liberté, Rive-de-Gier
Ville de Saint Chamond	69	Avenue Antoine Pinay, Saint-Chamond
Ville de Vaulx en Velin	69	2 Place de la Nation, Vaulx-en-Velin
Ville de Vénissieux	69	5 Avenue Marcel Houel, Vénissieux

Adresses des principaux sites

5.2. Liens Ethernet point à point : Sites secondaires

Ces liens permettront de relier en Ethernet les différents sites secondaires des collectivités au Datacenter du SITIV et de mettre en réseau l'ensemble des sites d'une commune (DC+site principal+sites secondaires). L'essentiel des ressources numériques d'une commune sont situées :

- Soit dans le Datacenter du SITIV
- Soit dans l'hôtel de ville de la commune

La totalité de ces ressources doit pouvoir être accédée par l'ensemble des sites d'une commune.

Les sites secondaires d'une commune n'hébergent pas de ressources partagées avec d'autres sites.

Un débit symétrique de 100 Mbps est envisagé sur ces sites secondaires, le prestataire précisera pour chaque type de lien proposé le débit minimum garanti. La maintenance de ces liens sera de type GTR 1 jour ouvré et sera comprise dans le prix de base des liens.

Une étanchéité réseau doit être assurée entre le trafic des différentes communes.

Le cas échéant, il pourra être admis que les sites secondaires ne soient pas en mesure de gérer de qualité de service différenciée ; le prestataire décrira de façon explicite les éventuelles restrictions qu'il apporte au transport Ethernet et notamment la transparence aux protocoles standards ainsi que la capacité à transporter les marquages 802.1q et 802.1p.

Chacune des Villes est susceptible de raccorder par ce service jusqu'à 150 sites secondaires; ces sites seront déployés de manière progressive pendant la vie du marché. Le prestataire garantit qu'il sera en mesure, le cas échéant et ce sans surcoût pour le SITIV, d'absorber la montée en charge du volume des sites sans dégradation du service.

Pour la mise en œuvre de ces sites secondaires, le prestataire proposera un schéma global d'infrastructure réseau qui pourra s'appuyer sur l'infrastructure existante du SITIV et/ou en proposer une évolution.

5.3. Accès internet très haut débit

De manière accessoire aux prestations de fourniture de liaison Ethernet, le Sitiv souhaite pouvoir commander à la demande des liaisons Internet très haut débit pour lui-même et pour ses adhérents.

5.4. Prestations d'assistance à la mise en œuvre initiale

Le prestataire chiffrera l'ensemble des prestations de services nécessaires à l'accompagnement des équipes réseaux du SITIV pour la mise en œuvre des évolutions de l'infrastructure (Jarretière, raccordement, paramétrages des équipements réseaux : Fortinet, commutateurs, etc.); ces prestations devront permettre de finaliser la mise en exploitation du Datacenter, des sites principaux et d'un pilote de site secondaire par commune adhérente à la centrale d'achat du SITIV.

Le prestataire met en œuvre une garantie de résultat concernant la continuité d'exploitation SAAS du SITIV.

Le prestataire est réputé par le fait d'avoir remis son offre :

- avoir pris connaissance de la nature, des capacités et du mode de fonctionnement de l'ensemble des équipements réseaux existants et permettant l'interconnexion des sites,

- avoir identifié et listé l'ensemble des modifications à apporter à cette infrastructure,
Le prestataire pourra donc proposer, en option, les évolutions nécessaires de l'infrastructure existante.
Ces évolutions feront l'objet d'une description et d'un chiffrage détaillé.

Les offres seront donc contractuellement réputées tenir compte de toutes les constatations faites lors de cette reconnaissance, et comprendre explicitement ou implicitement tous les travaux accessoires et autres nécessaires.

Une visite des installations est possible pour permettre de mieux appréhender l'existant.

5.5. Délais de mise en œuvre des liens ethernet point à point et internet haut débit

Le titulaire doit s'engager sur des délais standards de mise en œuvre de ces liens.

Ces délais ne peuvent en aucun cas excéder 16 semaines pour la mise en œuvre des services.

La mise en ordre de marche des nouvelles liaisons construites dans le cadre du remplacement du service d'interconnexion existant (Orange BE ethernet – DC + siège SITIV + sites principaux) ne pourra intervenir avant l'interconnexion totale du Datacenter et des 9 sites principaux connus au démarrage de ce marché.

5.6. Trunk SIP et autres services réseaux

Le Pouvoir Adjudicateur souhaite se voir proposer une solution de Trunk SIP sans fourniture du lien data.

Il s'agira de tenir compte uniquement de l'acheminement du trafic téléphonique entrant (SDA ou non SDA) et sortant.

Le titulaire devra préciser les caractéristiques nécessaires et exhaustives du lien support ainsi que les responsabilités en cas d'incident et les garanties de temps de rétablissement.

De manière générale, le titulaire explicitera les méthodes de supervision du service Trunk SIP proposé ainsi que les limites à cette supervision. Le titulaire explicitera également ses engagements en terme de QoS.

Le titulaire devra préciser :

- Le nombre de canaux voix minimum et maximum disponibles par accès
- Le débit minimum mis en œuvre pour chaque canal
- Le type de codec supporté et fourni de base (G711, G722, G729)
- La mutualisation possible avec de la data
- La gestion des fax : La solution doit supporter le protocole T38 et le mode G711 Pass Through afin de concilier qualité, bande passante et parc existant de fax

Il est demandé au titulaire de pouvoir procéder à la portabilité des numéros actuels.

Dans le cas où le titulaire n'apporterait pas de précision, le Trunk SIP devra pouvoir acheminer tout le trafic et permettre :

- La portabilité des numéros de téléphone existants
- Les Numéros géographiques
- Le Fax sur IP

- La gestion des numéros d'urgence
- La gestion des numéros SDA
- Les terminaux de paiement
- Les reports d'alarmes
- ...

L'opérateur prendra en charge l'ensemble des communications entrantes et sortantes et fournira le tarif à la minute en fonction des destinations ; les communications seront facturées à la seconde, sans forfait de mise en relation.

Le titulaire s'engagera à ce que les communications téléphoniques établies à partir ou à destination des équipements du Pouvoir Adjudicateur ou de ses adhérents répondent aux critères de qualité suivants :

- Transmission numérique :

Sans compression : 110 Kbps par canal,

En cas de compression le candidat précisera le codec utilisé.

- Écho : < 25 ms sur le territoire national
- Délai d'établissement des communications vers fixes sur le territoire national : inférieur à 2 secondes après le dernier chiffre du numéro.
- Délai d'établissement des communications vers mobiles sur le territoire national : inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro.
- Disponibilité du central opérateur de rattachement en fonctionnement normal : 99,9 %. C'est-à-dire 1 communication non acheminée ou perturbée maximum sur 1 000 sollicitations.

5.7. Portail internet personnalisé

Le prestataire s'engage à fournir aux collectivités adhérentes du Pouvoir Adjudicateur un portail internet sécurisé et individualisé leur permettant de visualiser et de gérer l'ensemble des services souscrits par la collectivité auprès de la centrale d'achat :

- modification des caractéristiques des abonnements de l'adhérent,
- suivi des facturations de l'adhérent,
- mise en service de nouveaux abonnements.
- Déclaration et suivi d'incidents historiques et informations incidents

5.8. Commande de services temporaires

Le titulaire devra préciser pour tous les services de son catalogue les conditions tarifaires et les délais de mise en œuvre de ces services de façon temporaire (pour des déménagements, des travaux, des événements, ...).

6. Conditions de mise en œuvre de la centrale d'achat du SITIV

6.1. Facturation

Le prestataire facturera, le cas échéant et sur demande du SITIV, ses services directement aux collectivités adhérentes qui auront souscrit un ou plusieurs services auprès de la centrale d'achat.

Au démarrage d'un compte, il s'engage à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires au contrôle de cohérence des éléments de facturation avec le catalogue et les éléments de commande. La vérification de service régulier d'un service souscrit ne pourra être prononcée qu'après fourniture de ces éléments de contrôle au Pouvoir Adjudicateur ; les délais de livraison et le calcul des pénalités de retard prennent en compte cette période de contrôle.

Les périodes de facturations de l'ensemble des comptes et de l'ensemble des services seront identiques (idéalement du 1 au 31 ou 30 de chaque mois).

Les factures seront fournies d'une façon détaillée suffisante permettant de justifier des montants facturés ; un détail par service (ligne, utilisateur, canal, salle de visio, ...) sera au minimum fourni. Les factures détaillées seront transmises aux adhérents sur chorus pro.

6.2. Durée d'engagement

S'agissant d'un marché à bon de commande, les durées d'engagement liées à la mise en œuvre des différents services ne sauraient remettre en cause les dates anniversaires du présent marché.

Dans le cas de non reconduction de ce marché, la totalité des engagements de durées liés aux différents bons de commande passés (création/modification de services, ajout/modification d'options, acquisition/renouvellement de matériels), et ce quelles que soient les conditions tarifaires seront de fait caduques.

Les durées d'engagement ne pourront en aucun cas excéder 12 mois.

6.3. Reprise des contrats en cours

Dans le cas où un adhérent du Pouvoir Adjudicateur est déjà client du prestataire retenu dans le cadre de cette consultation, y compris dans le cadre d'un marché en cours, le prestataire s'engage à lui proposer, sans pénalité, un transfert pur et simple de ses contrats dans le système de la centrale d'achat du Pouvoir Adjudicateur, en bénéficiant de toutes les conditions accordées.

L'opérateur acceptera comme seuls documents déclenchant la fin du marché de l'adhérent et son transfert dans le marché de la centrale d'achat, le bon de commande de reprise.

Dans la mesure où les services repris n'exigent pas de reconstruction des accès télécoms, les frais d'accès au service pour ce type d'adhérent ne peuvent être facturés pour les services transférés à la centrale d'achat du Pouvoir Adjudicateur.

6.4. Nouvel adhérent à la centrale d'achat

Dans le cas où un nouvel adhérent à la centrale d'achat souhaite profiter des différentes offres du prestataire retenu, le titulaire ne pourra pas refuser la prise en compte de cet adhérent, et ce même si cet adhérent n'a pas souhaité profiter des offres au démarrage de l'Appel d'offres.

6.5. Non concurrence et exclusivité auprès du SITIV

Dans l'hypothèse où un adhérent démarcherait directement le titulaire pour un produit faisant l'objet du présent marché, ce dernier devra informer le SITIV dans le cadre du suivi de l'exécution.

Le titulaire s'interdit de contractualiser directement avec un adhérent hors du cadre de la centrale d'achat.

7. Conditions de mise en œuvre et qualité du service

7.1. Accès aux locaux / interventions sur les installations du SITIV

Pendant leur séjour dans les locaux du SITIV ou d'une de ses collectivités membres, les préposés du titulaire sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité établies par celui-ci.

Pour toutes les opérations dont il aura la charge, le titulaire devra veiller à :

- La protection des équipements et matériels des autres corps d'état situés à proximité de l'installation concernée.
- La manutention des matériels nécessaires à l'exécution des prestations.
- La remise en service et le nettoyage des locaux après une intervention ayant entraîné des désordres de son fait.
- La remise en service des équipements ayant fait l'objet d'intervention.

Les installations impliquées dans le service du titulaire sont mises à sa disposition dès que commence à courir le délai contractuel d'exécution, pour procéder à ses propres interventions et/ou adjonctions, sur rendez-vous.

Le titulaire procède à ses frais et à ses risques et périls aux interventions sur les équipements en place. Ces interventions sont réalisées obligatoirement, sauf accord du représentant du SITIV, par ou en présence de l'opérateur économique en charge de la maintenance des installations, et ceci aux frais du Titulaire. Cependant, dans le cas exprès où la tarification du Titulaire l'exprime explicitement, les coûts afférents à ces modifications pourront faire l'objet d'une facturation au SITIV.

Lorsque plusieurs prestataires sont appelés à intervenir (sous-traitants, opérateur tiers, mainteneur des installations informatiques ou téléphoniques du SITIV, ...), le Titulaire assure leur coordination et la synchronisation des interventions en informant le SITIV régulièrement de l'état d'avancement.

Chaque intervention dans les locaux du SITIV ou d'une de ses collectivités membres donnera lieu à un compte-rendu comportant notamment :

- La date d'intervention
- Le nom de l'intervenant et de la société qu'il représente
- La nature de l'intervention

7.2. Sujétions particulières

- Sujétions résultant du lieu d'exécution des prestations

Le Titulaire est réputé connaître, la nature des lieux et la situation des prestations, ainsi que les risques de toutes natures qu'ils peuvent entraîner. Le Titulaire est, dans tous les cas, entièrement responsable vis à vis du SITIV et de ses collectivités membres, de tout incident ou accident pouvant survenir du fait de son chantier ou des personnes qu'il emploie.

- Sujétions relevant des équipements techniques du SITIV

Le Titulaire est réputé connaître, les conditions techniques existant au moment de l'établissement de son offre au sein des équipements techniques du SITIV impliqués dans les services proposés par le Titulaire.

Il en est ainsi :

- De la nature, de la marque, des versions logicielles, des équipements et des configurations des équipements en service.
- De la nature et de l'importance des réseaux informatiques en service.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir de conditions techniques insuffisantes à la satisfaction de ses services qu'il n'aura pas dûment signalées au moment de son offre.

7.3. Continuité de service

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du service, le titulaire doit toujours intervenir dans les délais de la garantie de temps de rétablissement pour assurer la remise en service et ceci dès la première demande au guichet unique par le pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire s'engage :

- à disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des équipements nécessaires à l'acheminement des communications dans les délais mentionnés ci-après dans tous les cas sauf cas de force majeure selon la jurisprudence en cours.
- à préserver l'intégrité des marchés adjacents en cas d'équipements ou de réseaux de transmission communs à plusieurs marchés.
- à respecter le règlement intérieur des bâtiments du SITIV et de ses collectivités membres, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets, auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.

Les prestations à assurer au titre de la continuité de service comprennent :

- La fourniture par échange standard, neuf ou réparé de toutes pièces reconnues défectueuses constitutives de l'installation. Les pièces seront garanties d'origine. Il est cependant admis la mise en œuvre d'éléments compatibles ou équivalents après engagement du titulaire sur la compatibilité ou l'équivalence, et accord du SITIV.
- La main d'œuvre en atelier ou sur site par des techniciens qualifiés.

- Les déplacements.
- Les frais d'expédition.
- Les matériels de tests et outillages spécifiques ou non, nécessaires.
- La tenue à jour de la documentation technique des installations.
- Les frais d'intervention de l'entreprise en charge de la maintenance des équipements du pouvoir adjudicateur, si nécessaire.

Dans les cas de force majeure, le titulaire est dégagé de ses obligations contractuelles de maintenance et de rétablissement et devra procéder, au plus tard dans les délais d'une mise en service, aux remises en état sur devis accepté, ce dernier devant être établi sur la base des listes ou bordereaux de prix unitaires annexés au présent marché.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure :

- Les destructions ou arrachements volontaires,
- Les impacts directs de foudre.
- Incendie, inondation, catastrophes naturelles, explosion

Les phénomènes orageux indirects tels que les surtensions en ligne électrique ou téléphonique ne sont pas considérés comme des cas de force majeure.

Si le titulaire est intervenu à la demande du pouvoir adjudicateur pour des causes ne faisant pas partie de son domaine de responsabilité, le pouvoir adjudicateur pourra dédommager le titulaire à posteriori,

Ceci s'applique en particulier dans les cas suivants :

- L'intervention d'une personne étrangère au titulaire ayant endommagé l'installation du titulaire.
- Des causes relevant d'un usage anormal des équipements.
- Des causes imprévisibles ou malveillantes.

En cas de défaillance du Titulaire, le SITIV est fondée à souscrire aux services d'un opérateur économique tiers dans les conditions prévues à l'article 54 du CCAG TIC.

7.4. Protocole pour les opérations de maintenance

a) Sur site du SITIV ou de ses collectivités membres

Les interventions de maintenance préventive éventuelles sont réalisées pendant les heures d'ouverture des services du SITIV, à condition que le Titulaire garantisse formellement que son intervention n'interrompra pas l'acheminement des communications.

Dans le cas contraire, l'intervention hors horaire d'ouverture pourra être exigée par le SITIV.

b) Sur les installations du Titulaire

Les interventions de maintenance préventive, d'adjonctions ou de modifications d'équipements du Titulaire doivent être signalées au SITIV dès lors que le service de communication est susceptible d'en être affecté.

Les interventions pour dépannage sont réalisées 24 h / 24, 7 jours / 7.

7.5. Conditions d'interventions et qualité de services

Important :

Le Titulaire doit disposer de la capacité à satisfaire aux exigences indiquées dans le présent article et offrir dans son catalogue de services la réponse aux dites exigences.

Néanmoins, le Titulaire pourra complémentarément proposer des niveaux de qualité de services différents de ceux indiqués ci-après (plus ou moins performants). Par exemple, le Titulaire pourra proposer des tarifs avec délais d'intervention sur panne plus long ou une qualité de service inférieure (taux de disponibilité, débit garanti, ...)

En l'absence de mentions explicites contraires dans le catalogue de service du Titulaire, ce sont les délais et taux d'indisponibilité figurant dans le présent article qui s'appliquent.

Dans tous les cas le point de départ des délais mentionnés ci-après est l'heure de réception par le Titulaire de l'information du dérangement.

Cette notification peut intervenir 24 heures/24, 7 Jours/7 dans le cas d'un dérangement sur le site d'hébergement de nos infrastructures de production et de 8h à 18h du lundi au samedi pour les autres sites.

7.6. Délais de rétablissement du service

Le titulaire proposera sa gamme de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour les différents services proposés.

A minima, il se conformera aux prescriptions du CCTP.

7.7. Durée Maximale d'Indisponibilité Annuelle (DMIA) du service par liaison de données

Un service fourni par le titulaire commence à être indisponible dès que le pouvoir adjudicateur en établi le constat et signale l'incident au titulaire.

L'indisponibilité se termine quand le pouvoir adjudicateur établit le constat de la remise en service et accepte la clôture de l'incident par le titulaire.

Si l'accès du titulaire à l'installation est nécessaire à la remise en service et que cet accès est différé du fait du pouvoir adjudicateur, l'indisponibilité est suspendue le temps pendant lequel cet accès est interdit au titulaire.

Lorsqu'un service redevient, pour les mêmes motifs, indisponible dans les huit heures d'utilisation suivant la remise en service, la durée d'indisponibilité couvre le délai total écoulé depuis le signalement initial de l'incident au guichet unique.

L'indisponibilité du service est exprimée annuellement et est comptabilisée pendant les plages horaires de fonctionnement de l'engagement de GTR présent sur la liaison.

8. RESPECT DES REFERENTIELS

En tant que personne publique, les dispositifs livrés devront être conformes en tous points avec :

- Référentiel Général de Sécurité (RGS) dans sa version actuelle
- Règlement Général sur la Protection des Données
- Recommandation de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'informations (ANSSI)
 - o Ex : les 42 règles de sécurité simple éditées dans le guide d'hygiène informatique – éditions 2017 et à venir de l'ANSSI
- Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (R.G.A.A) dans leur version actuelle, le cas échéant.
- La Politique de sécurité du système d'information du SITIV (PSSI)

Le candidat précisera toute information qui lui paraîtra pertinente sur ces sujets.

8.1. R.G.S. – Règlement Général de Sécurité

Suite au décret numéro 2010-112 du 02 février 2010 et de l'arrêté RGS publié au Journal Officiel le 18 mai 2010, l'application doit respecter les contraintes imposées par le référentiel général de sécurité (RGS) étendu aux utilisateurs des collectivités.

Ce respect doit s'appliquer tant à l'accès à l'application qu'au stockage des données. Le candidat décrira de façon détaillée les dispositifs qu'il a mis en œuvre pour respecter ces contraintes et notamment, sa capacité à anonymiser/détruire/archiver/crypter des données personnelles et à tenir compte dans ses versions du cycle de mise à jour des composants de base de l'application (versions de java, de php, etc)

Une procédure d'homologation RGS sera réalisée par le SITIV. À la suite des conclusions rendues par la commission d'homologation du SITIV, le candidat devra se mettre en conformité. A minima, les critères précédents seront vérifiés.

Pour obtenir des informations plus poussées sur la sécurité des systèmes d'information, le candidat peut consulter le site de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

8.2. R.G.P.D. – Règlement général sur la Protection des Données

De plus le prestataire devra fournir toutes les informations utiles et prendre en compte dans son produit le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

En effet le nouveau règlement européen sur la protection des données a été définitivement adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016. Ses dispositions seront directement applicables dans l'ensemble des 28 États membres de l'Union Européenne à compter du 25 mai 2018. Le logiciel devra prévoir :

- Un consentement « explicite » et « positif » de la part des citoyens.
- Le droit à l'effacement (version allégée du droit à l'oubli) : la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, des données à caractère personnel la concernant. Le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais (article 17).
- Le droit à la portabilité des données personnelles : les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. De plus, elles ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

- Profilage : toute personne a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire (article 22 du Règlement).
- Des principes de « protection des données dès la conception » et de « sécurité par défaut » : le règlement européen définit le principe de « protection des données dès la conception » qui impose aux organisations de prendre en compte des exigences relatives à la protection des données personnelles dès la conception des produits, services et systèmes exploitant des données à caractère personnel. De plus, le règlement consacre la nouvelle règle de la « sécurité par défaut » qui impose à toute organisation de disposer d'un système d'information sécurisé (article 25 du Règlement).
- Des notifications en cas de fuite de données. L'importance des sanctions oblige les collectivités à de la prudence : le règlement donne aux régulateurs le pouvoir d'infliger des sanctions financières allant jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial annuel d'une entreprise ou 20 millions d'euros (le montant le plus élevé étant retenu), en cas de non-respect (article 83.6 du Règlement).

8.3. R.G.A.A – Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

Le prestataire devra prendre en compte et s'assurer du respect de l'ensemble du référentiel tel que décrit dans les documents officiels comme le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) dans sa version courante.

La prise en compte des normes d'accessibilité en vigueur : W3C et niveau AA minimum des exigences d'accessibilité RGAA est obligatoire.

Le titulaire en tant que maître d'œuvre a le droit d'alerter la maîtrise d'ouvrage si elle détecte des contraintes techniques insurmontables pour l'accessibilité ou nécessitant des compromis dans la conception ou les choix opérés.

Le référentiel général d'accessibilité pour les administrations repose sur les 4 grands principes d'un site internet ou intranet accessible :

- Un site perceptible
- Un site utilisable
- Un site compréhensible
- Un site robuste

Toutes les informations de référence sont disponibles sur le site <http://references.modernisation.gouv.fr/accessibilite-numerique>

8.4. P.S.S.I. – Politique de sécurité du système d'information (SITIV)

Conformément à la PSSI mutualisée avec les villes adhérentes du SITIV, la confidentialité et l'intégrité des flux en interaction avec les systèmes d'information du SITIV doivent respecter les conditions de sécurités suivantes :

Tous les flux d'administration doivent être chiffrés par des procédés fiables (SSH, SSL, Ipsec, etc.), garantissant la confidentialité et l'intégrité des données. De façon générale, tous les flux contenant des informations sensibles et circulant sur un réseau public doivent être chiffrés par des procédés apportant ces mêmes garanties. Le choix et le dimensionnement des algorithmes cryptographiques doivent être effectués conformément aux règles et recommandations du RGS en la matière. Le titulaire indiquera l'ensemble des mécanismes et mesures mis en œuvre pour garantir la confidentialité et l'intégrité des flux d'administration. (cf Annexe 2 : PSSI) ;

Le cahier des clauses simplifiées de cybersécurité (annexe 3) relatif à l'article 2 du CCAP encadre la PSSI.