

**BUREAU METROPOLITAIN DU  
LUNDI 20 MARS 2023**

**NOMBRE D'ELUS  
METROPOLITAINS  
EN EXERCICE : 16**

**QUORUM : 9**

PRESENTS	REPRESENTES	ABSENTS
12	0	4

**OBJET DE LA DECISION**

**N° 23/116**

**MARCHE SUBSEQUENT N°1 A  
L'ACCORD CADRE RESAH N°  
2021-047-001 LOT 1 -  
FOURNITURE, EXTENSION,  
MIGRATION, MISE EN  
ŒUVRE, FORMATION  
EXPLOITATION ET  
MAINTENANCE DE  
SYSTEMES DE TELEPHONIE  
ALCATEL DESTINE AUX  
ÉTABLISSEMENTS DE LA  
METROPOLE TPM ET DE LA  
VILLE DE TOULON -  
AUTORISATION DE  
SIGNATURE**

Le Bureau Métropolitain de la Métropole TOULON PROVENCE MEDITERRANEE régulièrement convoqué, a été assemblé sous la présidence de Monsieur Hubert FALCO.

**PRESENTS :**

M. Thierry ALBERTINI, M. Ange MUSSO, M. Robert BENEVENTI, M. Robert CAVANNA, M. Hubert FALCO, M. Hervé STASSINOS, M. Francis ROUX, M. Arnaud LATIL, Mme Nathalie BICAIS, M. Jean-Pierre COLIN, M. Jean-Pierre GIRAN, Mme Geneviève LEVY.

**ABSENTS :**

M. Jean-Louis MASSON, M. Gilles VINCENT, M. Jean-Sébastien VIALATTE, M. Christian SIMON.

## **DÉCISION MÉTROPOLITAINE**

**N° 23/116**

**BUREAU DU 20 MARS 2023**

**O B J E T : MARCHE SUBSEQUENT N°1 A L'ACCORD CADRE  
RESAH N° 2021-047-001 LOT 1 - FOURNITURE,  
EXTENSION, MIGRATION, MISE EN ŒUVRE,  
FORMATION EXPLOITATION ET MAINTENANCE DE  
SYSTEMES DE TELEPHONIE ALCATEL DESTINE AUX  
ÉTABLISSEMENTS DE LA METROPOLE TPM ET DE LA  
VILLE DE TOULON - AUTORISATION DE SIGNATURE**

**LE BUREAU MÉTROPOLITAIN,**

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le décret n°2017-1758 en date du 26 décembre 2017 portant création de la  
Métropole Toulon Provence Méditerranée,

**VU** la délibération n°21/12/406 du 16 décembre 2021 portant délégations au  
Président et au Bureau,

**VU** la délibération n°20/590 du 14 décembre 2020 portant sur l'adhésion à la Centrale d'Achat du Réseau des Acheteurs Hospitaliers (RESAH),

**VU** la délibération n°23-25 du 09 janvier 2023 portant sur l'adoption de la convention avec la Centrale d'Achat du RESAH pour la mise à disposition de l'accord-cadre à marchés subséquents N°2021-047 lot 1 de fourniture, installation, exploitation et maintenance d'infrastructures téléphoniques multimarques et services connexes,

**CONSIDERANT** que le présent marché subséquent à bons de commande, dont la mise en œuvre est assurée par le RESAH sur la base d'un cahier des charges établi en relation avec la Direction des Ressources Numériques Mutualisées, est passé sur le fondement de l'accord-cadre du RESAH n°2021-047-001, relatif aux prestations « fourniture, extension, migration, mise en œuvre, formation, exploitation et maintenance de systèmes de téléphonie et de l'écosystème »,

**CONSIDERANT** que l'offre présentée par le titulaire ORANGE et validée par le RESAH, est conforme à nos besoins,

**CONSIDERANT** que ce marché subséquent à bons de commande est conclu, à compter de sa notification, pour une durée ferme d'un an, reconductible tacitement 2 fois pour une durée d'un an par période de reconduction,

Et après en avoir décidé,

## **D E C I D E**

### **ARTICLE 1**

**D'AUTORISER** Monsieur le Président à signer le marché Subséquent n°1 de l'accord-cadre du RESAH n°2021-047-001 relatif aux prestations « fourniture, extension, migration, mise en œuvre, formation, exploitation et maintenance de systèmes de téléphonie et de l'écosystème » pour un montant sans minimum et un maximum de 1 200 000,00 € HT pour la durée globale du marché.

### **ARTICLE 2**

**DE DIRE** que ce marché subséquent à bons de commande aura une durée ferme d'un an, reconductible tacitement 2 fois pour une durée d'un an par période de reconduction à partir de la date de notification.

### **ARTICLE 3**

**DE DIRE** que les dépenses relatives aux besoins individualisables de la Métropole seront assumées par la Métropole, que les dépenses relatives aux besoins individualisables de la Ville de Toulon seront assumées par la Ville de Toulon et que les dépenses relatives aux besoins non individualisables (Socle Commun), seront assumées et partagées selon la clé de répartition en vigueur par la Métropole Toulon Provence Méditerranée et la Ville de Toulon et que les crédits sont inscrits au Budget Principal 2023 et suivants :

Fonction 020.1 - besoins non individualisables Socle Commun.

Fonction 020.0 - besoins propres Métropole MTPM.

Fonction 020.2 - besoins propres Ville de Toulon.

Chapitre 011, Article 6156, Opération 364 – INFRA.

Chapitre 011, Article 6184, Opération 364 – INFRA.

Chapitre 021, Article 21838, Opération 364 – INFRA.

Chapitre 458, Article 45811, Opération 364 – INFRA.

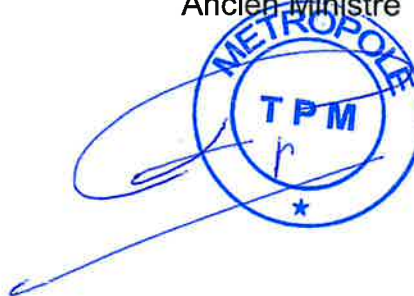
Ainsi fait et délibéré les jours, ou mois et ans que dessus.  
Pour extrait certifié conforme au registre.

Fait à Toulon, le 20 mars 2023

Hubert FALCO

Président de la Métropole  
Toulon Provence Méditerranée  
Ancien Ministre

POUR	12
CONTRE	0
ABSTENTION	0



**MARCHE SUBSEQUENT N° [2021-047-001-numéro]  
A L'ACCORD CADRE RESAH N° 2021-047-001**

**« Fourniture et intégration de solutions de téléphonie d'entreprise multimarques, des applications connexes ainsi que la réalisation de services connexes et prestations associées»**

**CAHIER DES CLAUSES SPECIFIQUES (CCS)**

La procédure est passée en application de l'article R. 2162-9 du code de la commande publique

**Réseau des acheteurs hospitaliers**

47, rue de Charonne  
75011 PARIS

Agissant en tant que centrale d'achat conformément à la Convention de Services d'Achat Centralisé

**BENEFICIAIRE(S)**



**Hôtel de la Métropole - 107, boulevard Henri Fabre - CS 30536 - 83041 TOULON Cedex 9**

## TABLE DES MATIERES

<b>PARTIE 1 : STIPULATIONS ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>3</b>
Article 1.    Objet, périmètre et forme du marché subséquent.....	3
Article 2.    Durée du marché subséquent et durée d'exécution des bons de commande .....	3
Article 3.    Pièces constitutives .....	3
Article 4.    Conditions générales d'exécution .....	4
Article 5.    Operations de vérifications .....	4
Article 6.    Modalités de paiement .....	5
Article 7.    Interlocuteurs.....	5
Article 8.    Plan de progrès .....	5
Article 9.    Clause de réexamen .....	6
Article 10.   Sécurité et protection des données .....	7
<b>PARTIE 2 : STIPULATIONS TECHNIQUES .....</b>	<b>8</b>
Article 11.   Spécifications techniques générales .....	8
Article 12.   Spécifications techniques particulières et complémentaires.....	8

# PARTIE 1 : STIPULATIONS ADMINISTRATIVES

## Article 1. OBJET, PERIMETRE ET FORME DU MARCHÉ SUBSEQUENT

---

### 1.1 Objet et périmètre du marché subséquent

Le marché subséquent a pour objet la « Fourniture et intégration de solutions de téléphonie d'entreprise multimarques, des applications connexes ainsi que la réalisation de services connexes et prestations associées ». Il porte sur les prestations définies en Partie 2 du présent document et donne, en complément, accès à l'intégralité des prestations couvertes par l'accord-cadre n° 2021-047-001 et figurant au BPU et au catalogue du Titulaire, lesquels sont annexés au présent marché subséquent.

### 1.2 Forme du marché subséquent

Le marché subséquent prend la forme :

☒ D'un accord-cadre à bons de commande, sans minimum en quantité ou en valeur et **avec un maximum en valeur de 1 200 000 € HT** :

- Sur la durée d'exécution théorique totale du marché subséquent (durée ferme et reconductions).

Le devis annexé au présent subséquent n'a, dans ce cadre, qu'une valeur estimative. La signature du présent marché subséquent ne vaut pas acceptation de ce devis, l'exécution de chaque prestation devant être précédée de l'émission d'un bon de commande.

## Article 2. DUREE DU MARCHÉ SUBSEQUENT ET DUREE D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE

---

### 2.1 Durée du marché subséquent

Le présent marché subséquent est conclu, à compter de sa notification :

Pour une durée ferme d'un an, reconductible tacitement 2 fois pour une durée d'un an par période de reconduction. La non-reconduction s'opère sur décision expresse du Bénéficiaire ou du Titulaire, au plus tard (4) mois avant le terme de la période d'exécution en cours. La non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Titulaire

### 2.2 Durée d'exécution des bons de commande

Conformément à l'article 15.3 du CCAP de l'accord-cadre, la durée d'exécution des bons de commande est fixée, par bon de commande, par rapport à la durée habituelle d'exécution des prestations commandées. Les prestations en abonnement ou les prestations de financement locatif peuvent être émis pour la durée maximale de l'abonnement ou du financement commandé, conformément au bordereau des prix.

## Article 3. PIECES CONSTITUTIVES

---

Le marché subséquent est composé des pièces contractuelles suivantes :

- Les pièces de l'accord-cadre n° 2021-047-001 ;
- L'acte d'engagement du présent marché subséquent ;
- Le présent CCS ;

- Les compléments apportés par le Titulaire à l'Offre remise au niveau de l'accord-cadre et le cas échéant, s'ils ont été demandés et fournis dans le cadre de la consultation en application de l'article 13.1.1 du CCAP de l'accord-cadre n° 2021-047-001 :
  - o Le BPU propre au marché subséquent, lequel ne peut comporter des prix supérieurs au prix plafonds du BPU de l'accord-cadre ni de taux de remise inférieurs aux taux planchers de ce même BPU
  - o Les délais de réalisation

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces contractuelles du marché subséquent, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées.

#### **Article 4. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION**

---

Il est fait application de l'article 16 du CCAP de l'accord-cadre.

##### **4.1 Connaissance de la situation du Bénéficiaire**

Une ou plusieurs visites de site est organisée.

En particulier, toute solution préconisant une installation d'équipements additionnels et/ou des modifications du Pabx / Ipbx ou équivalent, doit faire l'objet d'une visite préalable et d'une estimation de la mise à niveau.

Le Titulaire prend connaissance des équipements techniques du Bénéficiaire mis à sa disposition pour les services de télécommunications et leurs conditions de fonctionnement. Il est réputé les connaître au moment de l'établissement de son offre.

En tout état de cause, qu'il y ait eu ou non une visite organisée, le Titulaire ne peut se prévaloir d'une méconnaissance de la situation du Bénéficiaire pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

##### **4.2 Sollicitation de la part du Bénéficiaire**

Le Titulaire est tenu de répondre à toute sollicitation de la part du Bénéficiaire, dans un délai raisonnable et qui ne peut excéder 20 jours ouvrés. Au titre de son devoir de conseil, il assiste le Bénéficiaire dans le cadre de la formalisation de son/ses bon(s) de commande.

##### **4.3 Prix du marché subséquent**

Le marché subséquent est conclu en tant qu'accord-cadre à bons de commande à prix unitaires, ou prix unitaires forfaitisés, ces prix figurant dans le BPU.

Le présent article est applicable sans préjudice des stipulations de :

- o l'article 6.4 du CCAP de l'accord-cadre n° 2021-047-001, concernant les offres de prix promotionnelles,
- o l'article 17 du CCAP de l'accord-cadre n°2021-047-001, concernant l'actualisation des coefficients locatifs au niveau des bons de commande relatifs aux prestations de financement locatif.

#### **Article 5. OPERATIONS DE VERIFICATIONS**

---

Dans le cadre de l'exécution du présent marché subséquent, il est fait application des dispositions de l'article 18 du CCAP de l'accord-cadre n°2021-047-001.



## **Article 6. MODALITES DE PAIEMENT**

---

Dans le cadre de l'exécution du présent marché subséquent, il est fait application des dispositions de l'article 20 du CCAP de l'accord-cadre n°2021-047-001.

## **Article 7. INTERLOCUTEURS**

---

### Interlocuteur administratif :

- Nom : Mme IMBERT Elodie
- Fonction : Cheffe de service
- Service Coordination Administrative
- Téléphone : 04 94 36 84 26
- Mail : dcsi-sca@metropoletpm.fr

### Interlocuteur technique :

- Nom : M. RICHARTE Olivier
- Fonction : Chef de service
- Service : Assistance Informatique et Téléphonie
- Téléphone : 04 94 05 35 61
- Mail : oricharte@metropoletpm.fr
- Nom : M. BUTEAU
- Fonction : Technicien Téléphonie
- Service : Assistance Informatique et Téléphonie
- Téléphone : 04 94 36 97 68
- Mail : sbuteau@metropoletpm.fr
- Nom : M. TUYSERNE Jonathan
- Fonction : Technicien Téléphonie
- Service : Assistance Informatique et Téléphonie
- Téléphone : 04 94 05 57 26
- Mail : jtuyserne@metropoletpm.fr

### Comptable assignataire :

- Nom : Mme IMBERT Elodie
- Mail : dcsi-sca@metropoletpm.fr
- Téléphone : 04 94 36 84 26

### Personne habilitée à donner les renseignements prévus par le code de la commande publique en cas de cessions ou nantissements de créance

- Nom : Mme IMBERT Elodie
- Mail : dcsi-sca@metropoletpm.fr
- Téléphone : 04 94 36 84 26

## **Article 8. PLAN DE PROGRES**

---

Dans le cadre du présent marché subséquent, les parties peuvent déployer des actions ayant pour objectifs, notamment :

- de réduire les coûts ;
- de faciliter la convergence des systèmes d'information ;
- de disposer des solutions les plus adaptées possible, au plus proche des contraintes techniques, technologiques ou budgétaires rencontrées par le Bénéficiaire.

Il peut s'agir d'actions concernant :

- la maîtrise et l'adaptation des consommations, au plus proche de l'utilisation réelle et effective des services ;
- la simplification des processus (ex : dématérialisation) ;
- la prise en compte du développement durable ;
- l'évolutivité technique et technologique.

Ainsi, tout au long de l'exécution du marché subséquent, le Titulaire peut proposer au Bénéficiaire des actions particulières ou expérimentations ou améliorations, dans le respect de l'objet du marché subséquent. Il adresse une demande au Resah détaillant la ou les actions ou expérimentations qu'il souhaite mener, ou encore les améliorations qu'il souhaite apporter à l'exécution des prestations, en lien avec les objectifs définis ci-dessus. Celles-ci peuvent être ponctuelles ou continues.

La demande précise :

- les attentes du Titulaire par rapport aux Bénéficiaires ;
- les éléments permettant d'apprécier la pertinence de ses propositions pour les Bénéficiaires ;
- et les prérequis nécessaires au déploiement de l'action, de l'expérimentation ou de l'amélioration proposée.

En cas d'acceptation de la proposition par le Bénéficiaire, un avenant au présent marché subséquent est conclu. Il peut avoir pour objet d'en aménager les conditions techniques et financières le cas échéant.

Pour le cas où le projet nécessiterait la mobilisation de moyens spécifiques dédiés à l'accomplissement de l'action, de l'expérimentation ou de l'amélioration, une contrepartie financière peut être demandée au Titulaire.

## **Article 9. CLAUSE DE REEXAMEN**

---

Conformément à l'article 23 du CCAP de l'accord-cadre n° 2021-047-001, le marché subséquent peut être modifié indépendamment de toute modification de l'accord-cadre.

Le marché subséquent peut être modifié dans les hypothèses suivantes :

- L'ajout de prestations supplémentaires, dès lors qu'elles sont prévues au niveau de l'accord-cadre et dans l'Offre du Titulaire ;
- La possibilité de moduler la périodicité des paiements et les modalités de règlement en cours d'exécution des prestations, dans le respect des règles d'ordre public applicables au Bénéficiaire (interdiction du paiement différé, règle du service fait, non-modification de l'avance, respect des droits acquis du Titulaire...) ;
- La modification des opérations de vérification en cours d'exécution des prestations, sous réserve des prestations déjà admises ;
- La modification et/ou l'adaptation des prestations, en lien avec des évolutions réglementaires touchant en particulier le Bénéficiaire concerné, ou en cas de circonstances modifiant le fonctionnement interne du Bénéficiaire (réorganisation interne, nécessités de services, fusion, rapprochements entre sites, etc.).

**En outre, à l'issue de l'accord-cadre**, le marché subséquent peut être modifié afin de permettre son exécution dans les règles de l'art et en adéquation avec les évolutions technologiques intervenant jusqu'à son terme, conformément aux engagements pris par le Titulaire dans son Offre. A cet égard, le marché subséquent peut être modifié :

- En cas d'obsolescence frappant un(e) ou plusieurs matériels ou prestations proposés par le Titulaire, ou lorsque ceux-ci se révèlent, soit intrinsèquement soit dans leurs conditions d'exécution, inadaptés aux besoins des Bénéficiaires. En pareille hypothèse, le Titulaire propose au Bénéficiaire des matériels, accessoires ou prestations, de performance équivalente ou supérieure à ceux préalablement prévus dans les pièces du marché subséquent, à un prix identique, ou des matériels, accessoires ou prestations identiques mais dont les conditions d'exécution sont modifiées pour permettre d'atteindre un niveau de performance au moins équivalent. Le Titulaire adresse par écrit sa proposition de modification au moins trente (30) jours avant la date d'application souhaitée par ce dernier et le Bénéficiaire dispose d'un délai de quinze (15) jours pour faire connaître sa décision. La proposition acceptée par le Bénéficiaire donne lieu à la signature d'un avenant et s'applique aux bons de commande émis à compter de la date d'effet de l'avenant ;
- En cas d'évolutions technologiques et/ou réglementaires intervenues depuis le début ou intervenant au cours de l'exécution du marché subséquent, susceptibles d'avoir une incidence sur les prestations, matériels ou accessoires proposés par le Titulaire, ou rendant nécessaire l'ajout de nouvelles prestations, matériels, solutions ou accessoires. En pareille hypothèse, le Titulaire propose au Bénéficiaire de nouveaux matériels, accessoires ou prestations qui, tout en répondant aux besoins définis par le présent marché subséquent, atteignent les niveaux de performance résultant des évolutions technologiques et/ou réglementaires intervenues ou à intervenir ou permettent de les atteindre dans le cadre de l'exécution du marché. Les modifications proposées sur le fondement du présent alinéa donnent lieu à la conclusion d'un avenant, tenant compte de leurs éventuelles conséquences financières sur l'exécution du marché subséquent. L'avenant s'applique aux bons de commande émis à compter de la date d'effet de l'avenant. Les nouveaux matériels, accessoires, solutions ou prestations proposés ne peuvent l'être à un niveau supérieur au barème tarifaire consenti par le Titulaire à l'ensemble de sa clientèle professionnelle publique et privée (distributeurs/établissements de santé/centrales d'achat).  
La présente clause peut notamment être mise en œuvre pour mettre à jour les catalogues annexés au BPU du Titulaire compte-tenu de leur caractère évolutif. Les mises à jour doivent concerner uniquement des prestations, matériels, accessoires ou solutions liées à l'objet et au périmètre du marché subséquent.

---

#### **Article 10. SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES**

Il est fait application de l'article 22 du CCAP de l'accord-cadre n°2021-047-001.

Le Titulaire s'engage, conformément à ces stipulations, à se rapprocher du Bénéficiaire dans les meilleurs délais suivant la prise d'effet du présent marché subséquent afin de régulariser un acte conforme aux dispositions de l'article 28 RGPD, en tant que de besoin. Cet acte ne peut conduire le Titulaire à exiger une rémunération, sous quelque forme que ce soit, autre que celle prévue par les documents du présent marché.

## PARTIE 2 : STIPULATIONS TECHNIQUES

### Article 11. SPECIFICATIONS TECHNIQUES GENERALES

---

Il est fait application des dispositions du CCTP de l'accord-cadre.

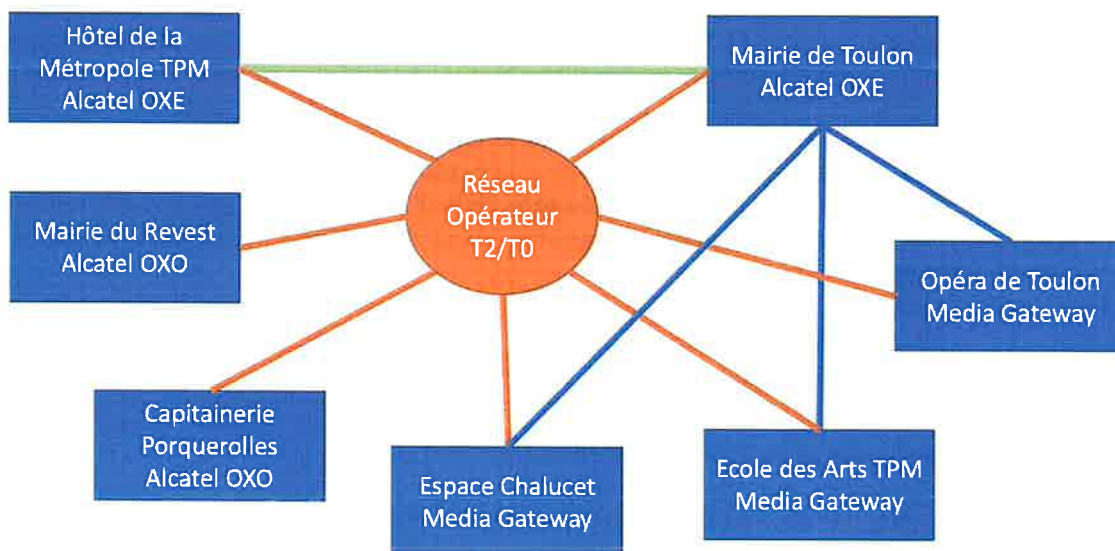
### Article 12. SPECIFICATIONS TECHNIQUES PARTICULIERES ET COMPLEMENTAIRES

---

#### 12.1 Description de l'existant

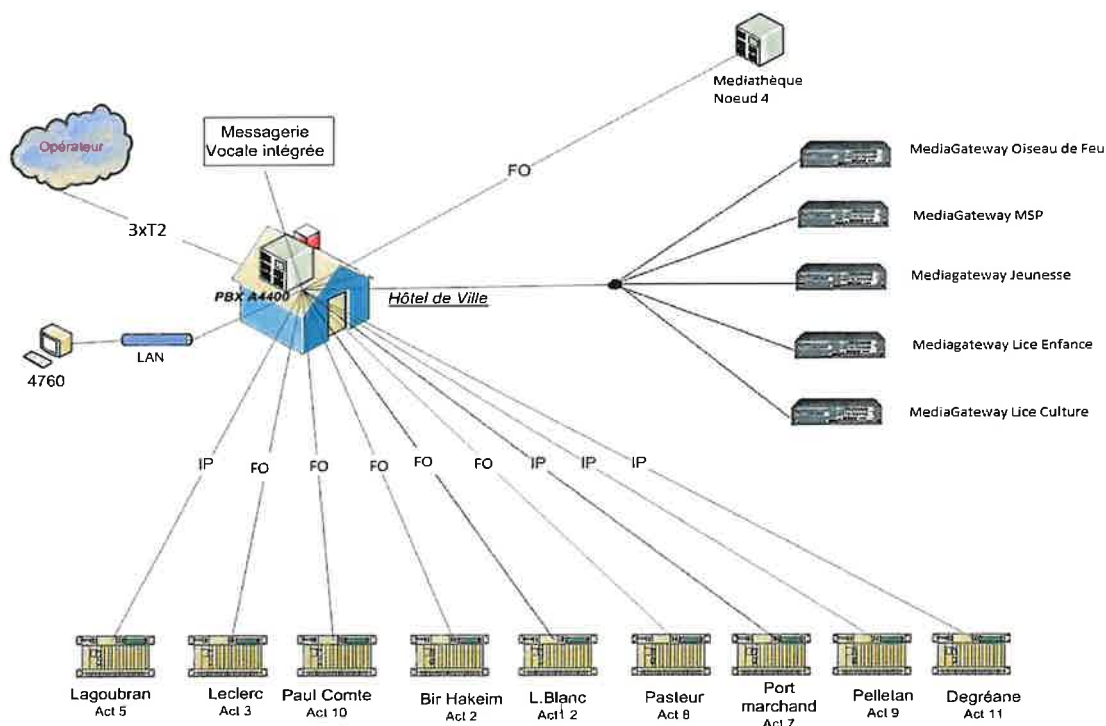
##### Métropole TPM :

Le schéma ci-après présente l'architecture téléphonique « classique » des sites de la MTPM :



## Ville de TOULON :

L'architecture téléphonique pour les sites Ville de Toulon est la suivante :

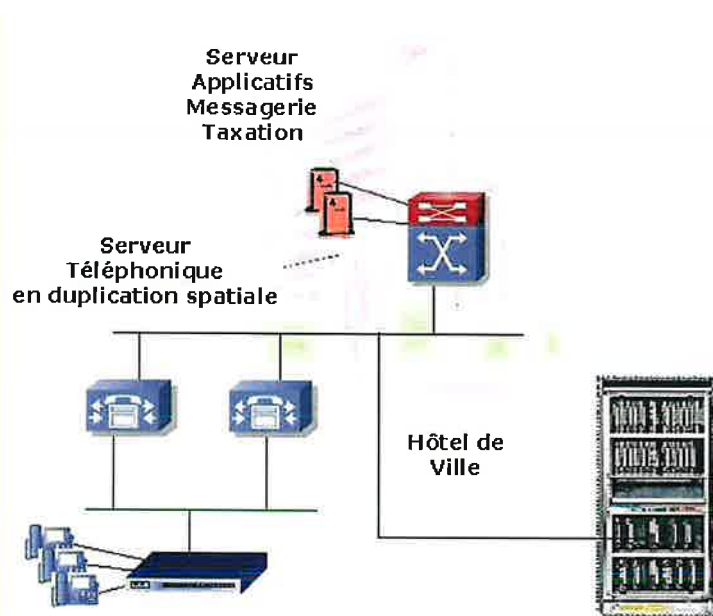


Le tableau ci-dessous donne la liste des sites raccordés au PABX, le type de système installé (Nœud, ACT) ainsi que les châssis :

LIEU	NŒUD ACT OU MEDIAGATEWAY	CHASSIS
HDV REPUBLIQUE	NŒUD 1 avec ACT13 ACT1et ACT4	4400
HDV MAIRIE HONNEUR		
HDV LOUIS BLANC		
HDV ZFU		
LICES ENFANCE	NŒUD 2	WM1
LICES CULTURE	NŒUD 3	WM1
MEDIATHEQUE PONT DU LAS	NŒUD 4	VH
HYGIENE BIR HAKEIM	ACT 2	VM1
MUSEE LECLERC	ACT 3	WM1
LAGOUBRAN	ACT 5	VH
PISCINE PORT MARCHAND	ACT 7	VH
POLICE PASTEUR	ACT 8	M2
PELLETAN ESPACES VERTS	ACT 9	VH
HLS PAUL CONTE	ACT 10	VH
DEGREANE	ACT 11	VH
LOUIS BLANC	ACT 12	VH
OISEAU DE FEU	15 Media Gateway	
MAISON DES SERVICES PUBLICS	16 Media Gateway	
PORT MARCHAND JEUNESSE	17 Media Gateway	

La Ville de Toulon dispose actuellement de 2 « Appliance Server » situés à l'hôtel de Ville.

Le système est secouru électriquement par un onduleur dédié lui permettant d'avoir une autonomie de 8h en cas de coupure électrique.



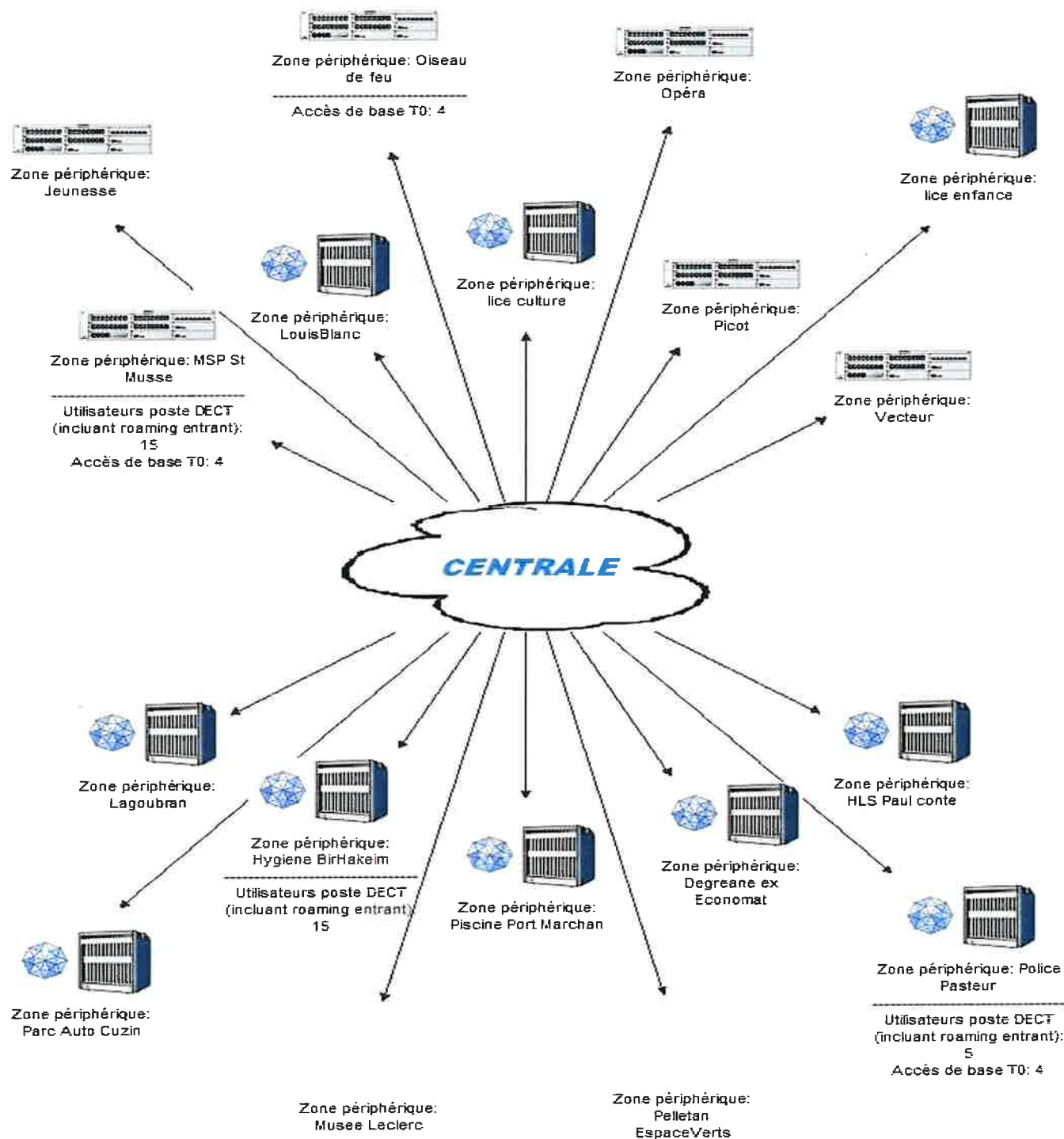
**Figure 1 : Schéma de principe à l'Hôtel de Ville**

La Mairie de Toulon dispose d'un standard téléphonique équipé de 5 postes opératrices (5 claviers IP 4059) et poste opératrice pour TPM, raccordés au PABX.

L'administration repose sur l'OMNIVISTA 8770 qui permet d'effectuer les opérations de gestion, de taxation, d'analyse de trafic. Il existe une messagerie vocale centralisée de type 4635J.

Au niveau Bornes IBS, la Mairie dispose également de 21 bornes IBS réparties sur les différents sites de la Ville comme suit :

Lieu	Nombre
HOTEL DE VILLE	13
PLACE PASTEUR – POLICE	2
CUZIN – BIR HAKEIM	4
MAISON DES SERVICES PUBLICS	2



### Port de Porquerolles :

L'autocommutateur téléphonique OXE ALCATEL de la capitainerie de Porquerolles a été installé en février 2013.

L'OXE est situé dans les locaux de la capitainerie de l'île de Porquerolles et ne dessert que les 12 postes téléphoniques IP de la capitainerie.

L'OXE est secouru par 4 batteries x 12V disposant d'une autonomie de 1 heure

Le site de Porquerolles est un Nœud du système téléphonique central de la Métropole Toulon Provence Méditerranée (MTPM) Cette consultation inclut également la maintenance de ce système central.

## **12.2 Description des besoins**

### **MAINTENANCE CURATIVE FORFAITAIRE**

#### **Prestations demandées :**

Le bénéficiaire souhaite une maintenance ayant pour origine une panne ou une anomalie générant une interruption ou une dégradation de fonctionnement des équipements de téléphonie.

Il s'agit donc d'une maintenance curative totale sur l'ensemble des systèmes téléphoniques de l'Autocommutateur et ses systèmes périphériques.

Les interventions peuvent avoir lieu :

- A distance (via une console mise à disposition par le bénéficiaire) dans la mesure du possible (réseau accessible, prise en main possible sur les autocomms)
- Sur site et sur l'ensemble des sites de la métropole.

Cette maintenance forfaitaire inclut la main d'œuvre et frais de déplacement. Le titulaire doit disposer des pièces de rechange ou de solution de secours en cas d'interruption de service.

La commande de « matériel » de rechange pourra faire l'objet d'une commande hors forfait maintenance curative.

Lors des opérations de maintenance, les matériels proposés devront être agréés du constructeur.

Les périodes d'interventions (HO) sont du lundi au vendredi de 8h à 18h.

A titre d'information il y a eu en 2022 :

- 10 interventions en moyenne par an pour TPM + Ville de Toulon
- 1 intervention sur l'Autocom de l'île de Porquerolles (capitainerie)

#### **Garantie de temps d'intervention et de rétablissement :**

Le titulaire s'engagera à faire intervenir le personnel qualifié et à rétablir le fonctionnement selon les temps indiqués dans le tableau ci-après. Les périodes d'interventions sont du lundi au vendredi de 8h à 18h.



		5j/7 et heures ouvrés	
Fonction Affectée	Type de l'incident	Garantie de temps d'intervention	Garantie de temps de rétablissement
Vitale = Majeure	Panne totale ou panne d'accès opérateur	1 heure	4 heures
	Poste opérateur hors service		
	Problème d'interconnexion IP		
	Liaison Nœud distant HS		
	Au moins 30% des terminaux Hors Services		
	Call Center Distribution ou VAA Hors Service		
	Panne d'une CPU ou d'un disque dur		
Principale = Partielle	1 UC en panne (Pour système duplex)	4 heures	8 heures
	Bornes IBS Hors Service		
	Carte Numérique UA 16 ou 32 Hors Service		
	Plus de fonctionnalités téléphoniques (Transfert, renvoi, filtrage)		
	Groupement de postes non utilisables		
	Console d'exploitation défaillante		
	Poste opérateur hors service (si plusieurs PO)		
	Plus de standard automatique		
Secondaire = Mineure	Plus d'interception d'appel	8 heures	12 heures
	Carte Analogique Z hors service		
	Plus de parcage		
	Plus de signal sonore (bip)		
	Guides vocaux		
	Plus de rappel automatique		
	Musique d'attente		
	Messagerie Vocale		
	Périphériques d'exploitation système hors service		
	Plus de numérotation abrégée possible		

En cas de nécessité d'intervention sur site à Porquerolles, le délai de garantie de temps d'intervention et de rétablissement sont prolongés de 3 jours sur la période du 30 septembre au 1 mai, compte tenu des transports peu disponibles sur cette période.

**Hotline : Déclaration, Clôture et compte rendu d'incident :**

Le titulaire mettra à disposition un numéro de type « Hot Line ». Celui-ci devra être disponible du Lundi au Vendredi de 08h à 18h. L'ouverture de l'incident pourra s'effectuer par téléphone ou par extranet (ticket) et sera créé par une personne de la Direction Ressources Numériques Mutualisées. La personne habilitée précisera la nature de la panne ainsi que la fonction affectée (degré de criticité). Les noms des personnes physiques habilitées seront précisés au Titulaire lors de la prise d'effet du contrat.

Le titulaire devra confirmer par mail la réception de cette intervention dans l'heure à l'adresse dcsi-saitel@metropoletpm.fr.

Ce mail devra rappeler :

- Le numéro d'incident ouvert
- L'heure d'ouverture de l'incident

- Le degré de criticité de l'incident (Vitale/Principale/Secondaire/basse)

Le temps de rétablissement est décompté dès le dépôt de ticket d'incident auprès de la Hotline. Les délais de prise en compte du ticket sont donc inclus dans les délais de la garantie du temps d'intervention sur les horaires de disponibilité (8h-18h).

Par exemple, un ticket déposé le vendredi à 17h pour un incident type « principal », sa prise en charge devra se faire avant le lundi à 11h et le ticket résolu avant le lundi 15h.

Le titulaire enverra un courriel de confirmation avec le numéro d'incident à l'adresse suivante : [dcsi-saitel@metropoletpm.fr](mailto:dcsi-saitel@metropoletpm.fr)

Le titulaire s'engage à envoyer un rapport d'incident dès le rétablissement de l'anomalie avec au minimum les informations suivantes :

- Du numéro d'incident,
- De la date et l'heure d'ouverture,
- Du PABX concerné,
- Du nom du technicien intervenu,
- De la nature de l'incident,
- Des modifications effectuées,
- Des équipements éventuellement remplacés en précisant l'implantation de la carte au sein du PABX.

L'incident sera considéré comme clôturé s'il n'y a pas eu de relance de la part des Ressources Numériques Mutualisées (RNM) dans les 12 heures ouvrées.

#### **Maintenance évolutive forfaitaire ALCATEL 4400 :**

L'Autocommutateur est en release 12.2

Le bénéficiaire souhaite que le titulaire intègre dans son offre l'abonnement annuel permettant la mise à jour automatique en version de l'Alcatel 4400 (Service SPS), avec la mise à jour de la messagerie vocale, la mise à jour du standard (5 opératrices pour Ville de Toulon et 1 opératrice pour TPM).

#### **Astreinte en Horaire Non Ouvrée :**

Le bénéficiaire souhaite avoir la possibilité de commander ponctuellement des journées d'astreinte pour les jours non-ouvrés (week-end, jours fériés, nuit...).

Le cadre de cette prestation est le suivant :

- Le titulaire fournit au bénéficiaire un numéro de téléphone d'astreinte auquel le titulaire s'engage à répondre à tout instant sur la journée/soirée d'astreinte.
- Au moment de l'appel, le titulaire s'engage sur la prise en compte immédiate de l'incident.
- Le titulaire aura la possibilité d'intervenir à distance mais s'engage à intervenir sur site sous 1h maximum si le bénéficiaire l'estime nécessaire.
- Le ou les sites d'intervention éventuels se situent uniquement sur l'ensemble du territoire de la Métropole.

La garantie de temps de rétablissement est la même que pour le contrat annuel mais le temps est décompté à partir du début de l'appel (et non de l'heure du ticket).

## FOURNITURE DE MATERIELS ET LICENCES ET PRESTATIONS EN TELEPHONIE

Le bénéficiaire souhaite avoir la possibilité de commander du matériels, des licences compatibles à ses systèmes téléphoniques de la marque Alcatel et des prestations ponctuelles.

Ci-dessous la liste non-exhaustive :

Téléphones IP (toute gamme)
Téléphones SIP (toute gamme)
Téléphones IP Standardiste
Téléphones DECT classique et IP
Poste opérateur/standardiste (type POPC) avec claviers
Prestation installation d'un poste IP
Prestation installation de 5 postes IP sur le même site
Accessoires (touches additionnelles, casques monaural, cordons, ...)
Audio-codes ou boîtiers ATA
Cartes pour autocom
Onduleurs pour Autocom
L'ensemble des licences liés à tous les verrous logiciels de l'OXE (IP/SIP/claviers...)
Serveur de Messagerie vocale (physique et virtuel) + licences
Licences Alcatel VAA
Licences Rainbow
Bornes DECT-IP
Licences type SBC pour lien vers Microsoft Teams
Prestations installation/paramétrage de fonctionnalités de l'autocom
Prestations de formations, transferts de compétences, rédaction de procédures

### Projet de modernisation du système téléphonique :

Le bénéficiaire souhaite opérer une modernisation de son système téléphonique, à savoir :

- Virtualiser entièrement l'autocommutateur
- Mise en place de lien vers Trunk-SIP opérateur pour remplacer les T2 actuels (Projet hors de ce marché)
- Virtualiser les compresseurs en vue de supprimer certaines Media-Gateway
- Modifier l'architecture Nœuds/Média-Gateway pour réduire le nombre de matériel.
- Virtualisation de la messagerie vocale
- Mise à jour des logiciels VAA + mise en place d'un deuxième serveur VAA
- Migration Standard CCD vers VAA
- Remplacement de 800 téléphones.
- Paramétrage du SBC pour passerelle vers Ms Teams.
- Achat de softphone Alcatel et intégration dans Teams

### 12.3 Lieux d'exécution

L'Hôtel de la Métropole	107 Bd Henri Fabre, 83000 Toulon
Hôtel de Ville	Av. de la République, 83000 Toulon
Capitainerie Porquerolles	194 Quai Lélia le Ber, 83400 Hyères
Complexe Chalucet	5 Rue Chalucet, 83000 Toulon
Immeuble Oiseau de Feu	211 Rue Henri Poincaré, 83000 Toulon
Écoles des Arts de TOULON	2 Parv. des Ecoles, 83000 Toulon
Médiathèque Pont du Las	447 Av. du 15E Corps, 83200 Toulon
Opéra de Toulon	Bd de Strasbourg, 83000 Toulon
Maison des services publics	1620 Vieux Chemin de Sainte-Musse, 83100 Toulon
Mairie du Revest-Les-Eaux	Pl. Jean Moulin, 83200 Le Revest-les-Eaux

La liste avec l'adresse de chaque site par commune (12 communes) est annexée à ce CCS. Le fichier se nomme « MTPM - Adresses postales des lieux d'exécution ».