

LOT 2
CAHIER DES CHARGES POUR DES PRESTATIONS DE
REINSTALLATION, DE MAINTENANCE, DE SUPPORT ET
D'EXPERTISE DU SYSTEME DE TELEPHONIE FIXE DE L'APUR

APUR.2019.05

Sommaire

A	Introduction.....	3
B	Contexte informatique de l'Apur.....	3
C	Objet de la consultation.....	3
D	Description du besoin	4
1.	Tranche ferme	4
1.1	Prestation pour le déplacement, la réinstallation et le paramétrage du système de téléphonie actuel de l'Apur en mode hébergé en datacenter	4
1.2	Maintenance du système de téléphonie fixe de l'Apur.....	5
1.3	Support de niveau 2 du système de téléphonie fixe	5
2.	Tranche optionnelle à bons de commande	6
2.1	Prestations d'administration, d'ingénierie et de conseil expert en téléphonie	6
E	Obligations du titulaire.....	6

A | Introduction

Dans le cadre de son déménagement, du déplacement et de la réinstallation de son système de téléphonie fixe, l'Apur également nommé le pouvoir adjudicateur, recherche un ou plusieurs prestataires pouvant répondre à ses besoins.

B | Contexte informatique de l'Apur

Pour la réalisation de ses missions, l'Apur possède une infrastructure informatique (voir lot 1 et annexes pour précision) relativement classique bâtie sur :

- un système de serveurs de virtualisation ;
- un système de stockage de production d'une capacité de 20 To utile ;
- un système de sauvegarde ;
- un système réseau ;
- un système de sécurité multicouches :
 - pare-feu physique (cluster) ;
 - antivirus : serveurs, messagerie et postes de travail (PC et MAC) ;
 - un pare-feu applicatifs (WAF) ;
 - un système d'analyse des pièces jointes de courriels et antisпам.
- et une système de téléphonie fixe basé sur
 - un PABX/IPBX (115 IP et 1 T2 30 IT) ;
 - une double connexion fibre optique pour l'accès internet et la téléphonie avec une ligne de secours SDSL.

Par ailleurs, l'Apur et ses 80 à 90 salariés (suivant les périodes) dispose également d'un parc d'ordinateurs d'environ 120 machines (PC bureautiques, stations de travail PC, environ 15 portables PC et 6 iMAC).

La description de l'infrastructure ci-dessus est réduite pour des raisons de sécurité. Seuls les soumissionnaires dûment accrédités pourront accéder aux détails plus précis de l'infrastructure actuelle de l'Apur.

Pour accéder aux précisions sur l'infrastructure existante, il est nécessaire de consulter les documents annexes cités ci-après disponibles, sur accréditation, depuis l'extranet sécurisé du site <https://www.apur.org/fr/extranets> :

- annexe 3_liste_matériels_infra_telephonie_et_serveurs_2019
- annexe 4_infrastructure_actuelle_de_l'Apur
- annexe 5_EtudePerformance_infra_Apur_Oct2018

C | Objet de la consultation

La présente consultation est divisée en 2 lots dont le lot 2 est présenté dans le présent document. Ce lot est décomposé en 2 tranches, telles que décrites ci-dessous :

- **Tranche ferme incluant :**
 - une prestation de déplacement, de réinstallation et de re-paramétrage du système de téléphonie fixe de l'Apur ;
 - la maintenance du système de téléphonie ;
 - le support de niveau 2 du système de téléphonie.
- **Tranche optionnelle à bons de commande incluant :**
 - des prestations d'administration, d'ingénierie et de conseil expert en téléphonie.

D | Description du besoin

L'Apur fait le choix de conserver dans son infrastructure à venir son système actuel de téléphonie fixe mode IP par un PABX (*).

() La description du système de téléphonie de l'Apur est ici réduite pour des raisons de sécurité. Seuls les soumissionnaires dûment accrédités pourront accéder aux détails plus précis de l'infrastructure actuelle de l'Apur. Pour accéder aux précisions sur l'infrastructure existante, il est nécessaire de consulter le document annexe « Annexe 4_infrastructure actuelle de l'Apur » disponible depuis l'extranet sécurisé du site <https://www.apur.org/fr/extranets> et pour lequel il est nécessaire de s'accréditer.*

1. Tranche ferme

1.1 Prestation pour le déplacement, la réinstallation et le paramétrage du système de téléphonie actuel de l'Apur en mode hébergé en datacenter

L'Apur doit déménager au cours du premier semestre 2020 et installera sa nouvelle infrastructure informatique dans un datacenter francilien entre le 15 novembre et le 30 décembre 2019.

- les nouveaux locaux dans lesquels l'Apur doit s'installer de façon pérenne (Immeuble Berlier avec 2 adresses : 15 rue Jean-Baptiste Berlier et 26-34 rue Bruneseau, 75013 Paris) ne seront prêts pour les salariés qu'en mars-avril 2020. Ces locaux ne pourront pas accueillir de salle serveurs équipée (climatisation, système électrique). Seuls des switchs coeur de réseau, switchs utilisateurs et autre système de sécurité de type pare-feu pourront être installés dans ces nouveaux locaux ;
- l'Apur doit toutefois quitter ses locaux actuels (111 avenue de France 75013 Paris) à la fin 2019 pour un espace de coworking dans le 12^e arrondissement (4 rue des Pirogues de Bercy, 75012 Paris).

Afin de permettre la poursuite de son activité durant toute cette période, l'Apur louera un hébergement externe pour sa nouvelle infrastructure dans un datacenter francilien avec un ou des liens fibres optiques Lan to Lan et internet pour s'y relier. Ce point fera l'objet d'un autre appel d'offres.

Par anticipation, il est d'ores et déjà demandé dans le lot 2 de cet appel d'offres de prévoir le déplacement, l'installation et le re-paramétrage du système actuel de téléphonie de l'Apur (PABX modèle Alcatel-Lucent OXO Connect Small (115 IP et 1 T2 - 30 IT) dans un datacenter

dont la localisation et les modalités seront précisés ultérieurement. Cette installation pourrait se dérouler dans un second temps (dans le courant du 1^{er} trimestre 2020).

Les soumissionnaires devront décrire les modalités et étapes (planning, délais, prérequis et précisions techniques) proposées pour la réinstallation du système de téléphonie actuel en site datacenter avec la reconnexion avec le site Apur.

1.2 Maintenance du système de téléphonie fixe de l'Apur

L'Apur souhaite que lui soit proposée une solution de reprise de la maintenance de son équipement de téléphonie fixe PABX existant en cas d'incident ou de panne (en J+1) à partir du 01/01/2020).

Cet équipement a été acquis par l'Apur en novembre 2017 avec un accès au mise à jour pour 3 ans (fin de contrat prévu 11/2020). Il a été installé à l'Apur en janvier 2018 et il est fonctionnel depuis. Il sera conservé pour une période d'encore au moins 5 ans (estimation pour fin 2022).

La maintenance matériel est actuellement assurée par le prestataire actuel de l'Apur via le contrat de maintenance en-cours (jusqu'à fin 2019).

1.3 Support de niveau 2 du système de téléphonie fixe

Le support de niveau 2 pour le système de téléphonie IP de l'Apur devra permettre :

- un accès aux techniciens et ingénieurs experts du système de téléphonie de l'Apur de 8h00 (possiblement) à 19h00 en jour ouvré ;
- cet accès devra pouvoir se faire via un numéro téléphonique unique, une adresse mail unique ou un portail web sécurisé et personnalisé (compte client) pour suivre les demandes de support, d'intervention, de gestion du contrat ;
- la prise en charge des appels dans l'heure ;
- la gestion des escalades et la possibilité d'intervention sur site en J+1.

Un haut niveau d'expertise (certification, niveau expert) sur la base du modèle de PABX de l'Apur sera fortement apprécié (voir description en annexe).

Cette expertise devra permettre de pouvoir :

- répondre aux besoins / questions du service informatique de l'Apur concernant l'administration et le paramétrage de la solution de téléphonie PABX. Intervenir le cas échéant à distance ;
- intervenir rapidement (J+1), le cas échéant à distance, pour rétablir le fonctionnement nominal ou corriger un dysfonctionnement.

2. Tranche optionnelle à bons de commande

2.1 Prestations d'administration, d'ingénierie et de conseil expert en téléphonie

Cette partie à bons de commande a pour objet de permettre à l'Apur de commander des journées ponctuelles afin de faire intervenir sur site (ou par prise en main à distance selon les possibilités techniques), les jours ouvrés du lundi au vendredi et aux horaires de bureau (9h à 18h), un technicien, un administrateur, un ingénieur ou un expert ayant les qualifications nécessaires et suffisantes pour répondre au périmètre de téléphonie IP de l'Apur dans le cadre d'un besoin technique ou opérationnel.

A titre d'information, le besoin moyen des deux dernières années pour ces types de profils a été de l'ordre de 1 à 3 jours par an.

Cette prestation, dont le rythme sera défini par l'Apur en fonction de ses besoins, vise à assister l'administrateur systèmes et réseau de l'Apur sur ses domaines de compétence, notamment :

- la mise à jour des systèmes de téléphonie ;
- la restauration de systèmes en cas de besoin avec une assistance pour le paramétrage et la gestion des sauvegardes ;
- des audits en vue de l'amélioration des performances et de la sécurité du système de téléphonie de l'Apur ;
- une veille sur les évolutions technologiques et les meilleures méthodologies en matière de téléphonie ;
- d'assurer la cohérence technologique des évolutions en correspondance avec l'infrastructure de téléphonie en place et à venir ;
- de recommander une stratégie de sécurité face aux nouvelles menaces y compris sur la téléphonie en concertation avec l'Apur.

Lors de ces opérations, le titulaire assurera la rédaction d'une documentation et un éventuel transfert de compétences à la demande de l'Apur.

En cas d'une intervention spécifique, un rapport et une documentation seront fournis à l'Apur dans les 5 jours ouvrés faisant suite à la résolution du problème ou l'installation et paramétrage d'un nouvel équipement.

E | Obligations du titulaire

L'ensemble des demandes formulées par l'Apur dans les cahier des charges et CCAP sont des obligations du titulaire envers le pouvoir adjudicateur. Le non-respect de l'une de ces clauses constitue un défaut d'exécution des obligations du titulaire. Le cas échéant, le titulaire sera soumis aux dispositions prévues au CCAP.

Cahier des charges

lot 2 prestations de réinstallation, de maintenance, de support et d'expertise du système de téléphonie fixe de l'Apur.

APUR.2019.05

Fait à, le

(Signature date et cachet de la personne habilitée à engager la société)

Est acceptée la présente offre

Fait le

Claude Dargent,
Président