

CENTRE NATIONAL  
DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE

## MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

## ACQUISITION ET MISE EN OEUVRE D'UN LOGICIEL DE TAXATION TELEPHONIQUE

N° de marché

--	--	--	--	--	--	--	--	--

# Cahier des Clauses Techniques Particulières

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

### SOMMAIRE

<b><u>1. GENERALITES</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1. OBJET DE LA CONSULTATION	4
1.2. SITUATION ACTUELLE	4
1.3. PRESTATIONS DEMANDEES	4
<b><u>2. FONCTIONNALITES ATTENDUES</u></b>	<b><u>5</u></b>
2.1. CONTROLE DES COUTS TELEPHONQUES	5
2.1.1. LA TAXATION DETAILLEE	5
2.1.2. LA TAXATION GLOBALE	6
2.2. STATISTIQUES	6
2.2.1. ANALYSE DES APPELS « ENTRANTS »	6
2.2.2. ANALYSE DES APPELS « SORTANTS »	7
2.2.3. ANALYSE DES APPELS « INTERNES »	7
2.2.4. PRESENTATION DES STATISTIQUES	7
2.3. IMPRESSION DES RESULTATS	7
2.3.1. IMPRESSION PAPIER	7
2.3.2. IMPRESSION DANS UN FICHIER ET EXPORT	7
2.4. OPERATEURS	7
2.5. GESTION DES COUTS	7
2.6. ANNUAIRE	8
<b><u>3. SPECIFICATIONS TECHNIQUES</u></b>	<b><u>8</u></b>
3.1. LE MATERIEL	8
3.2. LOGICIEL	8
3.3. CONNEXION RESEAU	9
3.4. RECUPERATION DES TICKETS DE TAXATION	9
3.5. CAPACITE DU LOGICIEL DE TAXATION TELEPHONIQUE	10
3.6. LA SECURITE ET LE PARAMETRAGE	10
3.6.1. LA SECURITE	10
3.6.2. LE PARAMETRAGE	10
<b><u>4. MAINTENANCE DU LOGICIEL DE TAXATION TELEPHONIQUE</u></b>	<b><u>10</u></b>
4.1. PRESTATIONS ASSUREES PAR LE TITULAIRE	11
4.2. DELAIS D'INTERVENTION	11
4.2.1. DEPART DU DELAI D'INTERVENTION	12
4.2.2. DELAI D'INTERVENTION	12
4.3. LOGICIELS	12

**5 NOMBRE DE LICENCES****13****6 PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES****13**

6.1	FORMATION	13
6.1.1	ORGANISATION	13
6.1.2	PERSONNES A FORMER	13
6.2	ASSISTANCE	13
6.2.1	ASSISTANCE AU DEMARRAGE	13
6.2.2	ASSISTANCE TELEPHONIQUE	13
6.3	PROCEDURES D'EXPLOITATION	14
6.4	DOCUMENTATION	14

**7 ETAPES ET DELAIS D'EXECUTION****14**

7.1	NOTIFICATION	14
7.2	MISE EN ORDRE DE MARCHE (MOM)	15
7.3	VERIFICATION D'APTITUDE (VA)	15
7.4	VERIFICATION DE SERVICE REGULIER (VSR)	15
7.5	RECAPITULATIF	15

**8 PENALITES****16**

8.1	PENALITES DE RETARD	16
8.2	PENALITES D'INDISPONIBILITE	16

## 1. Généralités

### 1.1. Objet de la consultation

La Délégation Languedoc Roussillon du CNRS souhaite se doter d'un nouveau logiciel de taxation téléphonique. Ce dernier devra permettre de traiter à minima les tickets de taxation émis par des autocommutateurs, conformément à ce Cahier des Charges Techniques Particulières (CCTP).

Le candidat joindra à sa proposition un mémoire technique détaillé contenant les dessins d'écran, le détail des interfaces et des éditions.

#### NOTA :

Le système fourni par le titulaire est qualifié de « système clés en mains ». Il est bien entendu que les spécifications du marché sont énonciatives, et non limitatives, et qu'elles constituent des minima en dessous desquels le titulaire ne peut descendre. Il est réputé avoir prévu de sa propre initiative toutes les fournitures et prestations nécessaires à l'obtention des exigences contractuelles, et à la sécurité du système, même si elles ne sont pas explicitement décrites dans les documents du marché.

Le titulaire ne peut, en aucun cas, se prévaloir de ce que certaines fournitures ou prestations ne soient pas formellement mentionnées au dossier de consultation, si ces fournitures ou prestations résultent directement du C.C.T.P. ou sont nécessaires pour obtenir les résultats exigés au marché, et pour se conformer aux spécifications du marché.

Le titulaire est, dans ces cas, chargé de fournir et réaliser, à ses frais, les fournitures et prestations complémentaires et doit garantir le bon fonctionnement et la compatibilité de l'ensemble des éléments de toutes natures du système.

### 1.2. Situation actuelle

La Délégation Languedoc Roussillon du CNRS est équipée des autocommutateurs listés ci-dessous. Ces autocommutateurs sont mis en réseau à l'aide d'une liaison allouée France Télécom. A la date de rédaction de ce CCTP, ce réseau d'autocommutateurs est composé de 2 sites, décrits dans le tableau ci-dessous.

Sites	Autocommutateurs installés
Campus Rte de Mende	MC6550 L DUPLEX
Campus Arnaud de Villeneuve	MC6504

Le logiciel de taxation actuellement utilisé est un « EDELWEISS », 600.000 tickets de la société COGIS. Sa maintenance est assurée par la société AMEC SPIE COMMUNICATIONS de Montpellier.

### 1.3. Prestations demandées

Le marché comprend :

La fourniture des logiciels :

- ♦ Un logiciel de taxation téléphonique,
- ♦ Le système de gestion de base de données éventuellement nécessaire.

le tout sur un principe clients/serveur

- 1 La fourniture d'un tampon (buffer).
- 2 Des prestations d'accompagnement :
  - ♦ L'installation des logiciels,
  - ♦ L'installation du tampon,
  - ♦ L'interconnexion au réseau d'autocommutateurs pour la récupération des tickets de taxation,
  - ♦ La formation à l'utilisation du logiciel,  
La remise des documentations personnalisées au site
  - ♦ L'assistance au démarrage et aux paramétrages initiaux,
  - ♦ Le support téléphonique.
- 1 La garantie d'un an dont la période débutera à compter de la date d'admission après mise en conformité constatée par le maître d'œuvre.
- 2 La maintenance des différents éléments logiciels et matériels acquis au titre du marché pendant une durée de trois ans, comprenant la période de garantie  
La documentation. -> préciser une GTR

Le marché comprend notamment :

- ♦ La fourniture du matériel serveur qui hébergera les logiciels et les données, ainsi que le système d'exploitation de ce serveur et sa licence, et une mise à jour sécurité de ce dernier.

## **2. Fonctionnalités attendues**

Le logiciel de taxation téléphonique devra avoir à minima les fonctionnalités décrites ci-dessous. Le candidat décrira dans son mémoire technique toutes les fonctionnalités offertes par le logiciel.

### **2.1. Contrôle des coûts téléphoniques**

Le logiciel proposé devra permettre le contrôle des coûts téléphoniques de tous les postes installés sur les autocommutateurs du réseau qui les compose. De ce fait, il fournira une taxation détaillée et/ou globale sur la période enregistrée.

#### **2.1.1. La taxation détaillée**

La taxation détaillée devra fournir, suivant la demande, toutes les informations remontées par les tickets de taxations émis par les autocommutateurs.

Les ou les critères de recherche pourront être une des informations des détails des communications, comme par exemple :

- ♦ Date, ou période,
- ♦ Numéro demandeur complet ou ouvert,
- ♦ Nom d'abonné,
- ♦ Numéro demandé complet ou ouvert,
- ♦ Coût (précis, mini, maxi) des communications,
- ♦ Laboratoires

- ♦ Services,
- ♦ Opérateurs,
- ♦ Ligne de frais,
- ♦ Etc.

### 2.1.2. La taxation globale

La taxation globale devra fournir, suivant la demande, toutes les informations remontées par les tickets de taxations émis par les autocommutateurs.

Le, ou les, critères de recherche pourront être une des informations des détails des communications, comme pour la taxation détaillée.

La taxation globale ne sera jamais clôturée (en cas d'archivage), sauf sur commande logicielle lancée par l'utilisateur.

La taxation globale permettra une comparaison avec les factures reçues des différents opérateurs du site.

## 2.2. Statistiques

Le logiciel proposé devra permettre l'exploitation des statistiques en fonction des informations transmises par les tickets de communications des autocommutateurs téléphoniques. Il devra permettre d'établir des statistiques sur chacune de ces informations.

En fonction de la liste des informations stockées dans la base, et donc des critères de recherche possibles, le titulaire du marché fournira le formulaire pré-rempli de déclaration à la CNIL si besoin.

Il pourra être défini des groupes de postes téléphoniques, afin de cibler automatiquement différentes échelles de population : tout le campus, une partie de campus, un laboratoire, un service, etc... . Un poste téléphonique pourra appartenir à plusieurs groupes.

### 2.2.1. Analyse des appels « entrants »

Le logiciel de taxation téléphonique permettra d'avoir tous les critères de recherche pour les appels arrivée, dans l'établissement des statistiques. Les éléments indispensables sont :

- ♦ Date et heure des appels,
- ♦ Période,
- ♦ Numéro demandeur si retransmis,
- ♦ Nombre de sonnerie avant prise d'appel,
- ♦ Durée des communications,
- ♦ Non réponse,
- ♦ Occupation,
- ♦ Transfert d'appel,
- ♦ Nombre d'Appel reçus,
- ♦ Etc.

### 2.2.2. Analyse des appels « sortants »

Confère article 2.1.

### 2.2.3. Analyse des appels « internes »

Le logiciel de taxation téléphonique permettra d'avoir tous les critères de recherche pour les appels arrivée, dans l'établissement des statistiques. Les éléments indispensables sont :

- ♦ Date et heure des appels,
- ♦ Période,
- ♦ Numéro demandeur,
- ♦ Numéro demandé,
- ♦ Nombre de sonnerie avant prise d'appel,
- ♦ Durée des communications,
- ♦ Non réponse,
- ♦ Occupation,
- ♦ Transfert d'appel,
- ♦ Nombre d'Appel reçus,
- ♦ Etc.

### 2.2.4. Présentation des statistiques

Le logiciel de taxation téléphonique présentera les statistiques sous forme de tableaux et de graphiques (courbes et histogrammes de tous types : escaliers barres, secteurs, aires, etc.).

## 2.3. Impression des résultats

### 2.3.1. Impression papier

Le logiciel de taxation téléphonique permettra de faire les impressions de toutes les recherches lancées et/ou visualisées. Il serait souhaitable que chaque impression soit personnalisable par l'exploitant : titre, période, commentaire, date, format, etc.

### 2.3.2. Impression dans un fichier et export

Le logiciel de taxation téléphonique permettra de faire toutes les impressions dans des fichiers.

## 2.4. Opérateurs

Le logiciel de taxation téléphonique sera multi opérateurs.

Il permettra de faire des simulations de coût en fonction des tarifs appliqués par chaque opérateur. Il permettra la mise à jour des tables tarifaires par téléchargement.

## 2.5. Gestion des coûts

Le logiciel de taxation téléphonique calculera les coûts des communications en fonction des informations disponibles (opérateurs ou autocommutateurs) : nombre d'impulsions (taxe) ou durée. La Délégation Languedoc Roussillon du CNRS possède des interfaces GSM (4 mobil-line actuellement, et augmentation envisagée en fonction des débordements relevés par le logiciel de taxation). Le coût des appels vers les portables (06) devra être calculé à partir de la durée des appels.

## 2.6. Annuaire

Le logiciel de taxation téléphonique aura une fonction annuaire qui sera interactive avec l'annuaire centralisé des autocommutateurs, géré par l'autocommutateur du campus Rte de Mende. Le titulaire aura à sa charge le lancement de cette interactivité afin de caler l'annuaire du logiciel de taxation téléphonique avec celui des autocommutateurs. Par commande logicielle lancée par l'exploitant, cette fonction annuaire pourra être mise en « veille » ou réactivée.

Le logiciel de taxation téléphonique mettra à jour son annuaire à partir de celui de la délégation Languedoc Roussillon, par le biais d'un import (fichier excel ou fichier texte), et par la possibilité d'interroger un serveur LDAP, à travers TLS.

Le titulaire du marché devra détailler les connexions au serveur LDAP à travers TLS gérée. (liste de compatibilité avec les serveurs LDAP, protocole LDAP supporté, configuration des filtres de recherche, ObjectClass visés par défaut).

# 3. Spécifications techniques

## 3.1. Le matériel

Le serveur sera fourni par le titulaire. Il devra énumérer les caractéristiques de cette machine. La plateforme doit être de type PC. Ce matériel devra être suffisamment dimensionner pour garantir un fonctionnement optimale de l'application au regard du traitement prévu, et pour garantir sa pérennité.

Il ne pourra y avoir aucune perte des données du serveur pour toute la durée de vie de ce matériel. Il est nécessaire de prévoir un système de sauvegarde automatique. Son bon fonctionnement devra être prouvé. Éviter les systèmes à bande.

Les clients seront les micros ordinateurs dont sont déjà dotés les utilisateurs du logiciel de taxation téléphonique.

## 3.2 Logiciel

Le titulaire devra fournir la licence du système d'exploitation du serveur : soit un système windows, soit un système linux. Il devra aussi installer une mise à jour automatique de celui-ci valable pour une durée minimal de 3 ans. Un antivirus avec mise à jour automatique devra être inclus.



Le logiciel client du titulaire devra être compatible avec l'ensemble des systèmes suivant : windows XP, windows 2000, linux, macOS X. Le logiciel client sera de type léger, de type interface web, compatible avec les navigateurs web inclus dans les systèmes énumérés ci-dessus, et compatible avec les solutions libres telles que firefox, etc ... Le titulaire devra indiquer si son application client nécessite l'installation de solution d'interprétation locale de l'application (machine virtuelle java par exemple). La communication entre les clients et le serveur devra être chiffrée (https) et authentifiée.

Tous les contrats et numéros de licence devront être fournis au maître d'ouvrage.

### 3.3. Connexion réseau

Le serveur sera installé dans le local réseau sis au Bâtiment B sur le campus de la Rte de Mende. Il sera connecté au réseau informatique de type Fast-Ethernet, connecteur RJ45. Les clients peuvent ne pas être connectés au même réseau logique.

### 3.4 Récupération des tickets de taxation

Le logiciel de taxation téléphonique devra récupérer les tickets de taxation par l'intermédiaire d'un fil de l'eau depuis l'autocommutateur du campus Rte de Mende.

Afin de sécuriser le mode de collecte par fil de l'eau, le candidat devra fournir un tampon (buffer) permettant d'enregistrer les tickets de taxation

-- préciser la technologie de ce "fil de l'eau" : exemple port série rs432 -> prévoir le matériel dans le serveur.

En cas de coupure du module d'acquisition du serveur, durant au minimum 3 jours, soit environ 50 000 tickets. De même, le tampon devra être autonome au niveau électrique, en cas de coupure de son alimentation électrique, durant au minimum 72 heures.

Un système d'alerte par mail en cas d'anomalies de récupération des tickets sera mis en place, au moins au niveau du serveur, et si possible au niveau du tampon.

### 3.5. Capacité du logiciel de taxation téléphonique

Le candidat dimensionnera le logiciel de taxation téléphonique de son offre afin qu'il gère jusqu'à 2000 postes téléphoniques (capacité actuellement 1000 postes sur l'ensemble des deux sites) et au minimum 1 000 000 de tickets de taxation.

Le logiciel de taxation téléphonique sera prévu pour générer des archives à la demande et pour des périodes définies par l'exploitant.

De même, le logiciel de taxation téléphonique sera prévu pour faire des épurations (suppressions de taxation) à la demande et pour des périodes définies par l'exploitant.

### 3.6. La sécurité et le paramétrage

#### 3.6.1. La sécurité

Le logiciel devra gérer les accès à l'information et aux traitements pour chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs identifiés.

Deux niveaux d'autorisations sont souhaités : notion d'administrateur et d'utilisateurs avec droits d'accès à tout ou partie des informations, en lecture et/ou mise à jour. Le réglage des droits et la déclarations de nouveaux utilisateurs pourront être dédiés à un ou plusieurs utilisateurs de "haut niveau".

Chaque utilisateur sera identifié authentifié, la liaison entre client et serveur étant chiffrée (https).

#### 3.6.2. Le paramétrage

Le titulaire devra configurer le système d'exploitation du serveur et de l'antivirus, ainsi qu'à leurs systèmes de mise à jour automatique.

Le titulaire devra réaliser le paramétrage du logiciel, des états, des bases de données, et de la procédure de rapatriement des informations de l'annuaire, en collaboration avec les agents de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS.

## 4. Maintenance

L'ensemble des éléments fournis par le titulaire du marché (logiciels, matériels, etc.) devra être couvert par des prestations de maintenance, pour une durée totale de 3 ans.

Elle comprendra une garantie de temps de rétablissement (GTR) de type J+1, 5J/7, pour l'ensemble de la solution fournie, tant sur le matériel que sur le logiciel, sans aucuns suppléments de quelque sorte, y compris pour déplacement ou main d'œuvre. Une assistance à l'installation du logiciel client sera intégrée.

Le titulaire pourra mettre en place une solution de télémaintenance à travers la fonction "bureau à distance" (ou équivalent si système linux) du serveur. L'accès y sera restreint aux adresses IP de du centre de télémaintenance du titulaire. Il est formellement interdit d'utiliser ce système pour boucler vers l'internet.

Les micros ordinateurs « clients » sont fournis par la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS. Le titulaire n'a pas donc pas en charge ces matériels.

Pour le cas où le candidat fait appel à un sous-traitant, ce dernier pourra être désigné à l'acte d'engagement et respecter les termes contractuels du marché : délais de réponse, respect des formules de révision des prix, pénalités de retard... Notamment, il sera soumis aux mêmes règles de pénalités que celles décrites à l'article 10 du présent CCTP en cas de non respect des délais d'intervention.

Le candidat explicitera dans son offre les moyens mis en place pour assurer les prestations de maintenance définies ci-dessous, notamment s'il prévoit des journées d'assistance sur site.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que les clauses et prescriptions du CCAP et du CCTP constituent la base contractuelle du marché. En conséquence aucun autre document, « contrat type », ne pourra être contractualisé dans le cadre du marché.

#### 4.1. Prestations assurées par le titulaire

Le titulaire aura à sa charge la maintenance des logiciels et des matériels qu'il aura installé dans le cadre du présent marché, pour le maintien en permanence en parfait état de fonctionnement de ceux-ci. Pour ce faire, le titulaire prend à sa charge la main d'œuvre, les déplacements, tous les besoins de son personnel et les pièces de rechange nécessaire au maintien de ce bon fonctionnement. Le titulaire devra intervenir sur demande du Service Technique & Logistique de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS. Au début de chaque intervention, le technicien du titulaire qui intervient doit se présenter au responsable du service Télécommunications de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS. Après l'intervention, dans le cas où l'intervention est interrompue, et / ou à son départ en fin de journée, le technicien du titulaire devra faire un compte rendu oral au responsable du service Télécommunications de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS. Quand l'intervention sera terminée, le technicien du titulaire devra fournir un compte rendu détaillé écrit de l'intervention au responsable du service Télécommunications de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS, en précisant les défauts constatés et les solutions apportées, et ce dans un délai de 24 heures maximum après la fin de l'intervention. Un compte rendu intermédiaire, en cas de prolongement de l'intervention, devra être remis au responsable du service Télécommunications de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS, qui pourra aussi le demander pour toute autre raison.

Le titulaire devra assurer l'assistance technique par téléphone aux exploitants du logiciel de taxation téléphonique dans les meilleurs délais durant les heures ouvrables, conformément à l'article 8.3.

Le titulaire devra prendre en considération les contraintes de fonctionnement de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS et s'y adapter pour toutes ses interventions. Toutefois, pour des raisons de continuité de fonctionnement durant les heures de service, le titulaire devra faire des propositions d'horaire au responsable du service Télécommunications de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS pour des interventions risquant de perturber les usagers.

#### 4.2. Délais d'intervention

Est considérée comme intervention toute action du titulaire sur le logiciel de taxation téléphonique et des matériels pris en charge dans le présent CCTP, dans le cadre de

leur maintenance.

#### 4.2.1. Départ du délai d'intervention

L'appel de demande d'intervention du titulaire par le Service Technique & Logistique de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS, démarre le délai imparti au titulaire pour commencer une intervention de réparation, rechercher la cause d'un incident ou débiter la réparation. L'appel de demande d'intervention sera confirmé d'un fax précisant la date et l'heure de cet appel.

Le titulaire devra fournir dans un délai maximum d'une semaine après notification du présent marché les numéros d'appels téléphoniques et de fax concernés, ainsi que le numéro d'appels téléphoniques pour l'obtention de l'assistance technique précisée à l'article 8.3.

#### 4.2.2. Délai d'intervention

Les délais d'intervention sur site seront de quatre (4) heures pour les pannes urgentes et de huit (8) heures pour les pannes non urgentes durant les heures ouvrées. La définition du type de panne est donnée ci-dessous. Dans tous les cas, le Service Technique & Logistique de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS définira le type de panne lors de l'appel pour demander une intervention. Ces délais d'intervention doivent impérativement être respectés et sont soumis à des pénalités décrites dans l'article 12. Si le titulaire utilise la télémaintenance pour diagnostiquer les défauts signalés sans les solutionner, cette opération ne sera pas considérée comme une intervention sur site et de ce fait ne prolongera pas les délais impartis à cette dernière.

Les interventions sont qualifiées de : urgentes, dans le cas de pannes totales, de pannes générant une perte de taxation, non urgentes, dans les autres cas.

La première intervention consistera à garantir l'intégrité des matériels, à rechercher la cause de l'incident, à établir un diagnostic et à mettre en œuvre les moyens pour commencer l'opération de dépannage ou de réparation. NOTA : les heures ouvrées s'entendent du lundi au vendredi inclus, et à minima de 8 à 12 heures et de 14 à 18 heures, en dehors des jours fériés.

#### 4.3. Logiciels

La prestation de maintenance couvrira l'ensemble des logiciels fournis au titre du marché (logiciel, modules complémentaires...) et devra :

- 1 Assurer une maintenance corrective,
- 2 Assurer une maintenance évolutive : mettre à disposition les nouvelles versions qui découlent de l'évolution normale du logiciel ou d'un logiciel connexe, y compris l'actualisation par rapport aux réformes dictées par le législateur, ou bien à des changements technologiques.

Le titulaire aura la charge du bon fonctionnement de la base de données. Il assurera le support technique lors des problèmes rencontrés ainsi qu'une aide à la mise en place des nouvelles versions ou modifications de la base de données. Cette aide pourra être apportée par téléphone ou télémaintenance.

## **5. Nombre de licences**

La Délégation Languedoc Roussillon du CNRS souhaite qu'au moins 10 postes de travail du Service Technique & Logistique puissent exploiter le logiciel de taxation téléphonique.

## **6. Prestations complémentaires**

### **6.1. Formation**

#### **6.1.1. Organisation**

La formation sera dispensée dans les locaux de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS et plus exactement dans la salle de formation de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS sise sur le campus situé 1919 Rte de Mende à Montpellier. Les horaires à pratiquer pourront être aménagés en accord entre les parties concernées.

#### **6.1.2 . Personnes à former**

L'offre de formation tiendra compte des profils d'utilisateur qui suivent :

- 1 le profil utilisateur qui devra connaître tout ou partie des fonctionnalités du logiciel livré,
- 2 le profil administrateur qui devra gérer les sécurités d'accès et le paramétrage du logiciel, assurer les différentes installations chez les utilisateurs, et administrer et sécuriser la base de données associée.

Compte tenu du nombre de postes mis à disposition pour former ensemble toutes les personnes de chaque profil, le soumissionnaire déterminera le nombre de jours nécessaires à la formation.

### **6.2. Assistance**

#### **6.2.1. Assistance au démarrage**

Le titulaire du marché devra assister la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS pour la mise en place d'un paramétrage du logiciel qui soit en adéquation avec les spécificités techniques, fonctionnelles et organisationnelles. Le prix de cette prestation est global et forfaitaire. Le nombre de jours nécessaires sera clairement défini dans l'offre.

#### **6.2.2. Assistance téléphonique**

Un service d'assistance téléphonique devra être à la disposition des utilisateurs de la

Délégation Languedoc Roussillon du CNRS. Il devra pouvoir répondre à des questions sur l'utilisation du logiciel, l'administration le paramétrage de la solution et procédures d'exploitation fournies par le titulaire du marché. Il devra à minima couvrir les plages horaires qui suivent, pour les jours ouvrés :

9 heures - 12 heures

14 heures - 17heures

### 6.3. Procédures d'exploitation

Le titulaire devra fournir les différentes procédures d'exploitation nécessaires au bon fonctionnement du logiciel :

- ♦ Gestion de la surveillance des fichiers,
- ♦ Gestion des traitements différés,
- ♦ Sauvegardes,
- ♦ Gestion des reprises,
- ♦ Etc.

La procédure de sauvegarde au titre du marché devra être performante et adaptée à la solution proposée. Le système de sauvegarde étant fourni par la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS, la mise en exploitation de cette procédure sera réalisée conjointement avec le Service Informatique de la Délégation Languedoc Roussillon du CNRS.

Le soumissionnaire décrira les méthodes de reprise utilisées en cas de :

- ♦ Arrêt brutal du serveur,
- ♦ Perte de données,
- ♦ Etc.

### 6.4. Documentation

Le titulaire fournira une documentation en langue française nécessaire à l'utilisation, au paramétrage, à l'exploitation et à l'administration du logiciel.

Les documents seront remis au moins sur support papier et si possible sur support informatique.

Guide utilisateur Dictionnaire des données Procédures d'exploitation  
(sauvegardes, traitements différés ...) Procédure d'archivage Les  
différentes licences , la notice d'installation du logiciel client

le cnrs sera propriétaire des configurations des logiciels et des bases, à ce titre, elles devront être listées dans le cahier de réception du marché.

## 7. Etapas et délais d'exécution

### 7.1. Notification

Une première réunion de planification aura lieu 7 jours<sup>2</sup> au plus tard après la notification.

## 7.2. Mise en ordre de marche (MOM)

Trente (30) jours<sup>2</sup> au plus tard après la notification, le titulaire du marché procédera à la livraison du logiciel et à sa mise en ordre de marche, à savoir :

- 1 L'installation du ou des logiciels
- 2 L'interconnexion au réseau d'autocommutateurs pour la récupération des tickets de taxation,
- 3 Le paramétrage de l'ensemble logiciels et matériels pour que le démarrage de l'application soit possible.

A la fin de cette étape, sera procédé, conjointement avec le titulaire du marché, à la réception du bon fonctionnement technique et fonctionnel de l'ensemble. Un procès verbal de mise en ordre de marche sera établi.

## 7.3. Vérification d'aptitude (VA)

A partir de la date de mise en ordre de marche, s'engage la période de vérification d'aptitude de la solution.

Le titulaire disposera de 30 jours<sup>2</sup> au maximum pour effectuer les prestations complémentaires au contexte de production :

- 1 Formation des utilisateurs,
- 2 Paramétrage détaillé.

Un certificat de vérification d'aptitude sera alors établi dans les 5 jours<sup>2</sup> suivants la fin du délai, après validation de l'achèvement de l'ensemble des prestations.

## 7.4. Vérification de service régulier (VSR)

La vérification de service régulier sera effectuée après la date d'émission de la VA sur un délai de 60 jours<sup>2</sup>.

L'admission des prestations interviendra dans un délai de 15 jours<sup>2</sup> à l'échéance du service

régulier, si à l'issue de ce dernier, aucun dysfonctionnement n'est laissé sans correction.

## 7.5. Récapitulatif

J	Notification		
J + 7	Réunion de planification		
	Livraison		Début de la mise en ordre de marche
	Installation		
	Paramétrage		
J +30	PV de mise en ordre de marche		Fin de la mise en ordre de marche
J + 31			Début de la vérification d'aptitude
	Formation		
	Paramétrage détaillé		
J + 60			Fin de la vérification d'aptitude

J + 65	Certificat de vérification d'aptitude		
J + 66			Début de la vérification de service régulier
J + 125			Fin de la vérification de service régulier
J + 140	Admission		

<sup>2</sup> Les jours considérés sont des jours calendaires et non des jours ouvrés

## **8 PENALITES**

### **8.1. Pénalités de retard**

Par dérogation au CCAGFCS, si les délais de base tels que prévus aux Articles 9 (étapes et délais d'exécution) et 4 (maintenance du logiciel de taxation téléphonique) du présent CCTP sont dépassés, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités dont le montant est fixé à :

- 1 100 euros HT par jour calendaire de retard lorsque les délais fixés pour la fin de la période de vérification d'aptitude, et la fin de la période de service régulier, sont dépassés.
- 2 50 euros HT par tranche de 4 heures en cas de dépassement du délai contractuel d'intervention de maintenance prévu à l'article 4.2 du présent document.

### **8.2. Pénalités d'indisponibilité**

Il est prévu des pénalités d'indisponibilité, sans mise en demeure préalable, d'un montant de 50 euros HT par heure ouvrée, dans le cas où le système de gestion serait indisponible plus de 3 jours ouvrés (24 heures), vérifié sur une période de 30 jours consécutifs, à partir de chacun des arrêts.

L'indisponibilité est le temps qui s'écoule entre la demande d'intervention faite par téléphone et/ou par fax au titulaire (lequel doit impérativement faire connaître un numéro de téléphone et de fax), et la constatation au carnet de maintenance ou de suivi (qui doit être impérativement tenu) de la disparition du désordre.

Les cessations de fonctionnement dues à des interventions de maintenance préventive contractuellement prévues ne sont pas des indisponibilités au sens du présent article. Les pénalités indiquées ci-dessus correspondent à une indisponibilité totale du système, empêchant tout travail ou une perte de taxation. Lorsque le travail est seulement gêné, le montant de la pénalité est divisé par deux.



Fait à, le

Fait à Montpellier, le

Faire précéder la signature  
De la mention manuscrite :  
« LU ET ACCEPTE »

Le Délégué Régional

CACHET ET SIGNATURE DE L'ENTREPRISE

