



e.p.s.m.d. de l'Aisne

**ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE MENTALE
DEPARTEMENTAL DE L' AISNE**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

**MAINTENANCE ET EVOLUTION DES SYSTEMES
DE TELEPHONIE**

MAITRISE D'OUVRAGE :

e.p.s.m.d. de l'Aisne
02320 PREMONTRE
Tél : 03.23.23.66.21
Fax : 03.23.23.66.07
www.epsmd-aisne.fr

DUREE DU MARCHE :

Le marché prend effet à compter du 01/06/2016 et est valide jusqu'au 31/05/2018.

Le marché est reconductible expressément deux fois, pour une durée d'un an. Il s'achèvera au plus tard le 1^{er} juin 2020.

Le titulaire ne peut refuser la reconduction.

DESCRIPTION DE LA PRESTATION :

1) Maintenance des PABX intra et extra-muros de l'EPSMD de l'Aisne

1.1 *Prestations attendues*

La maintenance comprend :

- Intervention sur site et télé intervention 24H/24 et 7J/7 pour le site principal de Prémontré et 6 sites extérieurs selon tableau ci-après
- Intervention sur site et télé intervention de 8 h 00 à 18 h 00 et 5 jours sur 7 pour tous les autres sites
- Remplacement des pièces défectueuses
- Correctifs des logiciels mis en œuvre
- Programmation des équipements remplacés ou modifiés
- Main d'œuvre et déplacements, y compris les dérangements liés aux opérateurs

Le matériel à maintenir est le suivant :

- PABX et leurs équipements
- Périphérique de gestion et messagerie, compris serveurs
- PO/PC comprenant 1 UC, 1 écran, 1 Dialog 4220 et 1 Dialog 4224
- Architecture DECT : cartes et bornes

Non compris :

- postes numériques Dialog 4222, 4223, 4225 (couleur anthracite), satellites 17 touches.
- mobiles DECT DT 390, 423, 690
- postes analogiques.

Il est demandé aux candidats de remettre avec l'offre un bordereau de prix unitaires concernant les postes numériques et mobiles DECT. Ces prix seront valables pendant la durée du marché (4 ans maximum).

1.2 *Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)*

Le déclenchement de départ de la GTR est l'heure de signalisation de l'incident, confirmée par télécopie si le télécopieur est en fonctionnement de service régulier ou par courriel si disponible.

PRESTATION	NIVEAU DE SERVICE
Garantie de Temps de Rétablissement du service	<p>Incident 1 = 4 heures Perturbation majeure dans l'utilisation du service ou arrêt du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accès opérateurs ✓ Les serveurs d'applications ✓ Les postes opérateurs ✓ Les équipements de réseaux ✓ Toutes applications ou services vitaux pour le client <p>Incident 2 = 8 heures Affaiblissement de la performance du service mais n'empêchant pas son fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interfaces communes de la téléphonie ✓ Applications vocales <p>Incident 3 = 24 heures Effet mineur sur la qualité du service</p>

1.3 Pénalités

Les pénalités s'élèveront à un douzième de la redevance annuelle par tranche de 4 heures excédant la durée de rétablissement contractuelle.

1.4 Centre support client

Le titulaire mettra à disposition du client un point de contact unique accessible via un seul numéro de téléphone. Le point de contact unique prendra en compte tous les appels de type opérationnel.

Tout appel générera une ouverture de ticket unique de suivi. Ce ticket sera fermé sur demande du client après le constat par le client du retour au service régulier du système de communications voix.

L'offre précisera les modalités de fonctionnement de son centre support (effectifs, horaires, nature de compétences, outils de diagnostic...), les procédures à respecter dans la déclaration des incidents, ainsi que les niveaux et procédures d'escalade.

Une procédure simple et détaillée sera remise avec la réponse technique.

1.5 Périmètre de la prestation

SITE	PABX et ACCES	EXTENSION 24H/24 ET 7J/7
E.P.S.M.D de l'Aisne Prémontré	Ericsson MD 110 2 T2 + 7 T0	Concerné
Challenge Prémontré	Ericsson MD Evolution 4 T0	
U.A.S. Prémontré	Ericsson MDXL 6 T0	Concerné
Unité de proximité Laon	Ericsson MDXL 2 T0	Concerné
C.M.P Enfants Laon	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Adultes Laon	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Hôpital de Jour pour Enfants Laon	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Hôpital de Jour pour Adultes Laon	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Adolescents Saint Quentin	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Centre de soins Saint-Quentin	Ericsson MDXL 6 T0	
C.M.P Enfants Bohain	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Enfants Guise	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Enfants Soissons	Ericsson MD Evolution 3 T0	
Centre psychothérapique Belleu	Ericsson MD Evolution 4 T0	Concerné
Foyer thérapeutique Soissons	Ericsson MD Evolution 2 T0	Concerné
C.M.P Adultes Soissons	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Centre pour Adolescents Chauny	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Enfants Chauny	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Centre J. Lacan Chauny	Ericsson MD Evolution 2 T0	Concerné
Hôpital de Jour pour Enfants Etampes sur Marne	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Adultes Château Thierry	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Enfants Château Thierry	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Adultes Hirson	Ericsson MD Evolution 2 T0	

SITE	PABX et ACCES	EXTENSION 24H/24 ET 7J/7
C.M.P Enfants Hirson	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Hôpital de Jour pour Enfants Hirson	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Centre thérapeutique de Jour Tergnier	Ericsson MD Evolution 2 T0	
C.M.P Adultes Tergnier	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Hôpital de Jour pour Enfants La Fère	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Hôpital de Jour pour Enfants Crouy	Ericsson MD Evolution 2 T0	
UCSA - Prison de Laon Laon	Ericsson MD Evolution 2 T0	
Centre Psychothérapique Villiers Saint Denis	Ericsson MDXL 3 T0	Concerné
CATTP Belleu	Ericsson MD Evolution 2 T0	
CMP adultes Villers Cotterêts	Ericsson MD Evolution 2 T0	

Tous les PABX datent de 2004 excepté ceux des UAS et du Centre de soins de Saint Quentin qui datent de 2009.

2) Migration MX-ONE

Le MD 110 du site principal est actuellement dans une version BC 12 qui n'est plus supportée par le constructeur. Il est demandé, dès la mise en place du marché, de procéder à une migration vers MX-ONE V6.

3) Evolution logicielle

Pendant les quatre années du marché, les logiciels devront être mis à jour de manière à toujours être supportés par le constructeur.

QUALIFICATIONS :

Le candidat devra justifier d'une certification MITEL.

RENSEIGNEMENTS :

Gaël VIOLAS
 Direction des services économiques, logistiques et techniques
 Epsmd de l'Aisne
 Tél : 03 23 23 66 21
 Fax : 03 23 23 6607
 Mél : gael.violas@epsmd-aisne.fr