

|  |
| --- |
| Projet Réseau Privé Philanthropique |
| Cahier des Clauses Techniques Particulières |
|  |

|  |
| --- |
| PROCEDURE ADAPTEE AVEC NEGOCIATION  **Prestation de service portant sur la fourniture d’un réseau WIFI avec connexion Internet sécurisée pour les résidents, pour des résidences de la Société Philanthropique**  Pouvoir adjudicateur :  **Société Philanthropique**  12 rue des Feuillantines  75005 PARIS  **AFFAIRE SUIVIE PAR** :  Diane PERRIN  ABDELALI Mohammed  **Nouvelle date limite de remise des offres : 31/07/2021 à 12h00** |

**MARCHE PRIVE DE SERVICES ET DE FOURNITURES COURANTES**

Table des matières

[1. Présentation du projet 2](#_Toc71295789)

[a. Préambule 2](#_Toc71295790)

[b. Contexte technique 2](#_Toc71295791)

[c. Objet de la consultation 4](#_Toc71295792)

[2. Objets et enjeux du projet 5](#_Toc71295793)

[3. Les parties prenantes au projet 5](#_Toc71295794)

[a. Maîtrise d’ouvrage 5](#_Toc71295795)

[b. Maîtrise d’œuvre 5](#_Toc71295796)

[c. Autres intervenants sur le projet 5](#_Toc71295797)

[4. Contraintes externes 5](#_Toc71295798)

[1. Contraintes techniques opérationnelles 5](#_Toc71295799)

[2. Contraintes techniques d’infrastructure LAN 6](#_Toc71295800)

[5. Exigences fonctionnelles 6](#_Toc71295801)

[a. Réseau WIFI 6](#_Toc71295802)

[1. Réseau WIFI 6](#_Toc71295803)

[2. Exigences de débits 6](#_Toc71295804)

[3. Continuité de service et support 7](#_Toc71295805)

[4. Paramétrage et évolution du réseau WIFI 7](#_Toc71295806)

[b. Sécurité et supervision 7](#_Toc71295807)

[1. Sécurité 7](#_Toc71295808)

[3. Exigences non fonctionnelles 8](#_Toc71295809)

[a. Maintenance 8](#_Toc71295810)

[b. Durée contractuelle 8](#_Toc71295811)

[c. Relation contractuelle 8](#_Toc71295812)

[d. Matériels 8](#_Toc71295813)

[4. Planning 9](#_Toc71295814)

[5. Extension de périmètre 9](#_Toc71295815)

# Présentation du projet

## Préambule

La Société Philanthropique est une association à but non lucratif reconnue d’utilité publique. Elle compte 26 établissements, majoritairement en Ile-de-France, plus de 1 100 salariés. Dans le but de poursuivre sa mission entamée en 1780, la Société Philanthropique doit entamer un virage numérique dans lequel elle pourra offrir de nouveaux services aux personnes accueillis et à ses collaborateurs, tout en assurant la sécurité de leurs données personnelles et professionnelles.

C’est pourquoi, dans le cadre de ce développement numérique, il a été décidé de se doter d’un réseau WIFI cloisonné, sécurisé, efficient et dédier pour les résidents des :

* Trois foyers étudiants jeunes actifs (FEJA) qui comptent 291 étudiants de la Société Philanthropique,
* La Villa Excelsio**r** qui compte 36 résidents.
* Fondation Marthe Andrée Lucas qui compte 50 résidentes.
* Résidence Greffuhle qui compte 91 résidentes.
* Maison de la mère et de l'enfant qui compte 33 résidentes.

Chaque réseau doit être entièrement managé, maintenu par le candidat.

## Contexte technique

Sur les trois **Foyers** **étudiants**, à ce jour, nous disposons d’une installation et raccordement par une connexion ADSL avec WIFI au niveau de chaque étage des foyers étudiants. Pour l’accès ces derniers doivent s’abonner via une plateforme.

Sur la **Villa Excelsior**, à ce jour, nous disposons d’une installation et raccordement par une connexion ADSL avec WIFI au niveau de chaque étage de la résidence. Pour l’accès ces derniers doivent s’abonner via une plateforme.

Sur La **Maison de la mère et de l'enfant,** à ce jour, nous disposons d’une installation et raccordement par une connexion ADSL avec WIFI au niveau de chaque étage des foyers étudiants. Pour l’accès ces derniers doivent s’abonner via une plateforme.

Sur La **Fondation Marthe Andrée Lucas,** à ce jour, chaque résident dispose de son propre abonnement.

Sur La **Résidence Greffuhle,** à ce jour, chaque résident dispose de son propre abonnement.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Établissements** | **Connexions internet souhaité** | **Nombre de résidents** | **Espaces collectifs** | **Nombre de bornes envisagés** |
| **Villa Excelsior,** 9 avenue de la Californie, 06400 Cannes | FTTO | 36 | Salon | 15 |
| **Fondation Marthe Andrée Lucas,** 26 Boulevard Maillot, 92200 Neuilly-sur-Seine | FTTO | 50 | Salons Rez de chaussée  Salon au 2eme  Salon au 3eme, au 4eme, 5eme, 6eme  Salle à manger  (Utilisée l’été en salon car climatisée) | 20 |
| **Résidence Greffuhle**, 115 Rue Chaptal, 92300 Levallois-Perret | FTTO | 91 | Un grand salon au RDC  Un salon par étage >> 5 salons | 25 |
| **Centre Accueil International - Moulin Vert,** 9 rue du Moulin vert, 75014 Paris | FTTO | 84 | Salle TV  Cuisine  Bibliothèque  Salle d’étude  Couloir/salle d’attente | 20 |
| **Foyer les Feuillantines,** 12 rue des Feuillantines, 75005 Paris | FTTO | 107 | Salle TV  Cuisine  Bibliothèque  Salle d’étude  Couloire | 25 |
| **Foyer Arenberg,**[97](http://maps.google.com/?q=9%20Rue%20Georgette%20Agutte,%2075018%20Paris) rue de Meaux 75019 Paris | FTTO | 100 | Salle TV  Cuisine  Bibliothèque  Salle d’étude  Salon de thé  Couloire  Bureau | 25 |
| **Maison de la mère et de l'enfant,** 44 rue Labat 75018 Paris | FTTO ou FTTH | 33 | Couloire  Salon | 10 |

## Objet de la consultation

Le marché de Réseau WIFI résidents pour la Société Philanthropique est passé sous la forme d’un marché unique, procédure concurrentielle avec négociation, décomposé comme suit :

* **Connexion Internet** :
* Fourniture de connexion Très Haut Débit (THD) (minimum à 100Mbits/s) pour l’ensemble des résidences
* Une QoS garantie sur les connexions pour garantir un débit minimum, éviter l’engorgement avec du streaming ou autre
* Garanties de temps de rétablissements pour les connexions internet
* Garantie du débit pour les établissements en **FTTO**
* Installation des équipements nécessaires sur chaque site
* Paramétrage des équipements et connexions sur chaque site
* Rapport trimestrielle sur l’usage des connexions
* La rétention de logs conformément à la réglementation en vigueur
* **Mise en place du système WIFI :**
  + Mise en place d’une solution de connexion WIFI sans aucune zone blanche au niveau des logements
  + Câblage supplémentaire si nécessaire
  + Technologie **WIFI 6**
  + Garantir la sécurité de ce réseau
  + Mise en place des équipements nécessaires pour ce réseau WIFI
  + Maintenance associée sur l’ensemble de la solution
  + Évolution de la solution à la fin du contrat si renouvellement
* **Sécurisation des connexions et supports :**
* Sécurisation des connexions internet
* Paramétrage de la sécurisation des connexions
* Support sur l’ensemble des équipements physiques et virtuels
* Support pour les administrateurs systèmes et réseau
* Support dédié avec guichet unique
* Support aux résidents pour la connexion au WIFI avec numéro unique dédié et une prise en compte de l’incident dans l’heure suivante

# Objets et enjeux du projet

L’objet du projet « Réseau WIFI résidents » est la mise en place d’un système WIFI autonome et entièrement géré par le prestataire retenu pour les résidents des établissements cités en paragraphe 1.b de la Société Philanthropique. Le but est de garantir un débit confortable à tous les utilisateurs afin de pouvoir utiliser tous les systèmes d’Internet d’une manière fiable, confortable et sécurisée. La limitation des coûts est aussi un enjeu. Les personnes qui vont accéder au WIFI ont des moyens financiers très limités. C’est pourquoi, cette nouvelle prestation de service refacturée sera un élément déterminant dans cet appel d’offres. L’Association recherche, dans ce projet, un prestataire au niveau technologique avancé qui sera répondre à l’ensemble des problématiques et enjeux de l’Association d’aujourd’hui et de demain.

Le candidat doit proposer un système fiable dans le temps et une technologie qui permet de s’adapter aux changements : augmentation des débits, rajout de nouveaux sites, nouvelle technologie…etc.

Les bénéfices attendus pour les résidents de chaque établissement sont les suivants :

* Une connexion internet fiable, rapide et stable dans chaque logement
* Des points de connexions dans les salles d’études ou salles communes
* Un point de SAV commun et réactif pour répondre à leurs problématiques de connexion via un système de tickets
* Un prix bas

# Les parties prenantes au projet

## Maîtrise d’ouvrage

La Société Philanthropique est le maitre d’ouvrage du projet.

## Maîtrise d’œuvre

Le candidat retenu sera la maitrise d’œuvre du projet. Il devra désigner un chef de projet dédié en lien avec le chef de projet de l’Association.

## Autres intervenants sur le projet

La Société Philanthropique peut faire appel à des consultants, prestataires et collaborateurs afin de solliciter leurs compétences particulières dans leurs fonctions.

# Contraintes externes

### Contraintes techniques opérationnelles

L’ensemble des équipements sur site devront être installés d’une manière à respecter les locaux mis à disposition. Le câblage doit être fait d’une manière « propre », identifié. Les matériels installés sur site doivent respecter les bonnes pratiques en matière de sécurité.

Si l’établissement ne dispose pas de faux plafonds ou goulotte, le prestataire devra poser le câblage sous goulotte a minima.

### Contraintes techniques d’infrastructure LAN

Le réseau WIFI mis en place doit être totalement indépendant et sans aucune interconnexion avec le réseau LAN de l’établissement.

Les équipements mis en place doivent être protégés, dans une baie spécifique, fermée à clé. Un double des clés doit être disponible dans l’établissement. La baie doit être ondulé pour palier à une coupure électrique brève.

Le prestataire devra disposer d’un boitier sécuriser des clefs pour intervenir en cas de besoin en dehors des horaires d’ouverture des bureaux des établissements afin de garantir les bonnes connexions aux résidents.

# Exigences fonctionnelles

## Réseau WIFI

### Réseau WIFI

Le réseau privé devra permettre à tous les résidents de chaque établissement d’être connectés à internet dans son logement ou dans sa chambre individuelle et dans la résidence.

Il doit être facilement accessible, dans son moyen de connexion, pour les résidents. L’accès à ce réseau doit être tracé par l’enregistrement des logs par le prestataire conformément à la règlementation en vigueur.

### Exigences de débits

Pour assurer une qualité de réseau suffisante, il est exigé :

* Le candidat doit proposer un débit confortable pour que les résidents puissent utiliser internet d’une manière confortable et fluide dans chaque établissement
* Un débit minimum pour chaque résident doit être garanti afin de pouvoir utiliser les services d’Internet d’une manière fluide et confortable.
* Le prestataire doit mettre en place de la Quality Of Services (QoS) sur la connexion internet des établissements afin de garantir les débits minimums aux résidents.
* Les résident étant majoritairement des étudiants, une priorisation des accès à Teams, Zoom et autres outils collaboratifs, outils d’études en ligne, doit être mise en place
* Le débit ne doit en aucun cas être bridé si de la bande passante est disponible
* En cas de problèmes de débit trop faible constaté, le passage à un débit supérieur ne pourra être facturé à la Société Philanthropique.
* Les technologies de connexions proposées peuvent être variées tant que les débits sont respectés

### Continuité de service et support

Le candidat doit s’engager sur une qualité de réseau et prendre en compte dans sa proposition des pénalités financières si les engagements de GTR ne sont pas remplis.

Le candidat doit assurer le support pour l’ensemble des connexions de chaque résident. Chaque résident qui bénéficie de la connexion internet par le prestataire doit pouvoir joindre le support de celui-ci pour résoudre ses problèmes.

Un guide de « démarrage » ou de « première connexion » doit être mis en place par le prestataire afin de faciliter la première connexion des résidents.

### Paramétrage et évolution du réseau WIFI

Le prestataire est seul titulaire du paramétrage et de l’évolution de son réseau.

## Sécurité et supervision

### Sécurité

Le prestataire est seul garant et responsable de la sécurité de son réseau WIFI. Il doit mettre en place des filtrages pour les contenus sensibles et légalement interdits.

Il doit aussi assurer le stockage des logins de connexion de chaque résident conformément à la règlementation en vigueur.

La Société Philanthropique ne pourra être tenu responsable d’un problème de sécurité sur le réseau WIFI des résidents.

1. Supervision, paramétrage, maintenance du réseau

Le prestataire devra assurer la supervision, le paramétrage et la maintenance totale du réseau WIFI qu’il aura mis en place.

Il doit envoyer trimestriellement des rapports sur l’utilisation du réseau WIFI, par établissement, selon les critères établis lors de la phase projet par la Société Philanthropique.

Le service informatique de l’Association doit être informé des problèmes majeurs qui surviennent sur le réseau dans les 4 heures qui suit le problème majeur aussi bien sur le réseau que sur l’installation afin de pouvoir avertir les résidents et de pouvoir analyser le problème avec le prestataire une fois celui-ci résolu.

Le prestataire devra maintenir à jour ces équipements. Il devra intervenir sur les bornes wifi ou le réseau pour réactiver le matériel dans un délai de 2h max. Il devra informer l’Association des futures mises à jour en indiquant le temps de coupure si nécessaire. Le prestataire doit être proactif sur cette partie. Si un équipement du réseau WIFI tombe en panne, le prestataire devra remplacer celui-ci dans les 48 heures maximum après la constatation de la panne.

# Exigences non fonctionnelles

## Maintenance

La maintenance du prestataire doit comprendre :

* L’ensemble du matériel mis en place : hardware et software
  + Remplacement du matériel si panne en 48h maximum
  + Mise à jour du matériel WIFI : à minima une fois par semestre
* L’analyse des problèmes rencontrés avec un rapport envoyé à chaque établissement de l’Association (le référent a appelé par structure sera communiqué tous les semestres)
* Une garantie de temps de rétablissement en cas de coupure de connexion ou de panne matérielle pour les sites les plus importants, notamment au niveau de la connexion Internet fibre (2 heures)
* Un suivi des demandes et un reporting trimestriel
* Un correspondant identifié avec un numéro unique
* Une maintenance en jours et heures ouvrées pour l’ensemble des sites et de leurs résidents

## Durée contractuelle

Le contrat doit être conclu pour une durée maximale de 4 (quatre) ans avec un renouvellement de 2 ans supplémentaire en option. Il ne peut être reconduit que sur avertissement du prestataire 6 (six) mois avant la fin du contrat initial.

La reconduction ne pourra pas être tacite. Les reconductions annuelles devront être notifié à la Société Philanthropique par courrier RAR 6 (six) mois avant la période de dénonciation prévue. En cas de non-réception de la notification, la reconduction sans accord de l’Association sera nulle et non avenue.

## Relation contractuelle

Des rendez-vous trimestriels ou semestriels avec le prestataire et le service informatique de la Société Philanthropique devront être mis en place. Ils pourront être téléphoniques ou présentiels selon les besoins.

Le prestataire devra faire le point sur les incidents du trimestre et proposer un plan d’action pour résoudre les problèmes durables si besoin est.

Le prestataire devra présenter les évolutions technologiques à venir suivant les mises à jour matériel, les nouvelles technologies du marché…Etc.

## Matériels

Le prestataire sera propriétaire du matériel. La Société Philanthropique proscrit toutes refacturation du matériel même sous forme de leasing.

# Planning

Le candidat devra proposer un planning de mise en œuvre réaliste, en tenant compte du contexte actuel et futur de crise sanitaire. Il devra s’engager sur une ou des dates (par site) de mise en œuvre de sa solution.

Le planning proposé devra tenir compte de la contrainte d’une installation opérationnelle à la date du 15 décembre 2021.

Le planning sera validé par les deux parties d’un commun accord.

En cas de problème avec le(s) sous-traitant(s) du prestataire, s’il y en a, les pénalités de retards seront appliquées au candidat. La Société Philanthropique ne sera pas liée contractuellement au(x) sous-traitant(s) du candidat s’il y en a. Les retards, problèmes et autres avec le(s) sous-traitants devront être traités en direct par le prestataire.

Le prestataire ne pourra pas avoir plus d’un sous-traitant.

# Extension de périmètre

En cas d’extension du périmètre à d’autres établissements de la Société Philanthropique, le prestataire devra proposer à minima les mêmes prestations aux mêmes coûts.

La société philanthropique pourra selon l’extension du périmètre, revoir les prix à la baisse, à date anniversaire du présent marché.

Pour acceptation du présent CCTP :

Le candidat : mention manuscrite « *lu et accepté* »

Cachet Date Nom/ fonction

et Signature