

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Marché de fourniture d'Internet et VPN**

**Appel d'offres n° 18-M4-03/EUTM MALI/MHQ/J8**

## 1. DEFINITIONS.

1.1. Les parties contractantes : utilisateur et prestataire.

- Le client, bénéficiaire et USAGER, est l'EUTM Mali.

- Le PRESTATAIRE constitue l'autorité contractante adjudicataire. D'une manière globale, le PRESTATAIRE s'engage à respecter les termes du contrat et fournir des indicateurs et des bilans réguliers (suivi des incidents et des interventions, engagements budgétaires...) au CLIENT.

1.2. Divers.

La notion de «jour/journée» correspond aux jours calendaires.

## 2. DISPOSITIONS GENERALES.

2.1. Contexte actuel.

En raison de la nature même de sa mission, les réseaux informatiques, téléphoniques et radiophoniques de l'EUTM-MALI s'appuient exclusivement sur Internet.

Ouverts au *Wide Area Network* (WAN) et sur le monde extérieur, ils sont déployés sur deux (2) sites indépendants et distants d'une cinquantaine de kilomètres :

- le MHQ et l'ATF situé au sein de l'hôtel Nord-Sud à Bamako ;
- le KTC à Koulikoro.

Les 2 sites disposent chacun d'un accès à Internet et sont reliés entre eux par un lien dédié de type VPN.

2.2. Présentation générale de l'opération pendant le quatrième mandat

- En plus du réseau internet et VPN existant sur les sites du MFHQ à l'hôtel Nord-Sud de Bamako et du KTC à Koulikoro, lors de son quatrième mandat du 18 mai 2018 au 18 mai 2020, l'EUTM aura besoin des connexions numériques temporaires dans différentes villes du Mali où se dérouleront les CMATT (*Combined Mobile Advisory and Training Team*), qui pourront être, sans caractère exhaustif, Ségou, Kayes, Gao, Tombouctou et autres. Chaque CMATT aura une durée de 1 à 2 mois, cette période pouvant s'allonger moyennant l'envoi d'un courriel, du moins un mois à l'avance par EUTM. Ces CMATT se tiendront avec une fréquence bimensuelle (une moyenne de 12 CMATT pour un mandat de 24 mois). Chaque CMATT aura lieu dans une seule ville; pour des raisons de sécurité, le nom de cette ville sera notifié par courriel avec accusé de

réception, au moins un mois à l'avance, au Contractant. La confirmation par le Contractant devra arriver dans un délai maximal d'une semaine à partir de la date d'envoi de ce même courriel.

- Par ailleurs, dans le cadre du 4<sup>e</sup> mandat, il est prévu la mise en place d'une base opérationnelle avancée à SÉVARÉ. Avant la mise en place des services à Sévaré, EUTM communiquera ce besoin par courriel avec accusé de réception, 2 (deux) mois à l'avance, au Contractant. La confirmation du Contractant doit arriver dans un délai maximum d'une semaine à partir de la date d'envoi du même courriel.

2.3. Le volet «prestations de services» est scindé en cinq (5) domaines correspondant à la nature des prestations fournies :

1. Accès et transport de l'information ;
2. Infogérance;
3. Fourniture, maintien en condition (MCO) ;
4. Ingénierie et de supervision ;
5. Expertise et prestations SSI.

### **3. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Il est demandé de fournir l'accès à l'internet en permanence et cela sans interruptions et également fournir une interconnexion VPN pour le transfert de données et de voix entre l'état-major de l'EUTM MALI à Bamako et le camp d'entraînement à Koulikoro se déroulera comme suit :

Les services à fournir demandés se composent :

- d'accès Internet indépendants sur chaque site;
- d'un lien inter-sites sécurisé de type VPN pour l'informatique, la téléphonie et la radiophonie (VHF) entre le site de Bamako et le site de Koulikoro, puis entre le site de Bamako et le site de Sévaré.

Le prestataire fournit les services cités précédemment, administre et soutient l'ensemble des équipements déployés au profit de l'EUTM-MALI. Il doit fournir au client une capacité de supervision du VPN Bamako-Koulikoro, du VPN Bamako-Sévaré ainsi que des accès Internet. Enfin, le prestataire s'engage à assurer le recyclage du matériel soutenu dans le cadre du contrat.

### 3.1.1 Détail de la prestation Internet.

Le service Internet sera livré en priorité par fibre optique (FO), faisceaux hertzien (FH), voire éventuellement boucle locale radio (BLR), sur les sites du MHQ à Bamako, du KTC et de Sévaré.

Un débit minimal de 60 Mbits doit être garanti à l'arrivée sur le site de MHQ et 20 Mbits sur les sites de KTC et de Sévaré.

- Liaison internet avec 2 adresses IP publiques fixes en permanence à Bamako à débit minimum de 60 Mbps.

- Liaison internet avec 1 adresse IP publique fixe en permanence à Koulikoro à débit minimum de 20 Mbps.

- Liaison internet avec 1 adresse IP publique fixe en permanence à Sévaré à débit minimum de 20 Mbps.

Un service internet sera fourni également sur les CMATT.

- Accès temporaire à internet dans les différentes villes du Mali où se dérouleront les CMATT (*Combined Mobile Advisory and Training Team*), à débit minimum de 4 Mbps chacun.

Le client dispose de la capacité de supervision des accès sur chaque site.

### 3.1.2 Détail de la prestation VPN.

Les sites distants (Bamako-Koulikoro et Bamako-Sévaré) sont reliés par un VPN sécurisé reposant sur la technologie disponible la plus performante : FO, FH voire BLR. Le débit garanti de cette prestation doit être d'au moins quatre (4) Mbits à chaque extrémité afin de transporter des données.

La solution VPN doit être mise à disposition «clé en main» (fourniture du matériel, administration, maintien en condition...). Le client dispose des droits de supervision.

- Liaison VPN Bamako – Koulikoro à débit minimum de 4 Mbps.

- Liaison VPN Bamako – Sévaré à débit minimum de 4 Mbps.

Le tableau ci-dessous reprend les besoins du marché.

<u>Besoins</u>	
<b>INTERNET</b>	<b>Bamako</b>  Liaison internet avec 2 adresses IP publiques fixes en permanence au Quartier Général d'EUTM, situé à l'Hôtel Nord-Sud, ACI 2000, Hamdallaye, Bamako, avec à haut débit de minimum <b>SOIXANTE (60)</b> Mbits/s.
	<b>Koulikoro</b>  Liaison internet avec 1 adresse IP publique fixe en permanence au camp d'entraînement de Koulikoro avec accès haut débit de minimum <b>VINGT (20)</b> Mbits/s.
	<b>Sévaré</b>  Liaison internet avec 1 adresse IP publique fixe en permanence en cas d'activation d'une base de l'EUTM Mali à Sévaré à débit de minimum <b>VINGT (20)</b> Mbps/s.
	<b>CMATT</b>  Liaison internet temporaire dans les villes du Mali où se tiendront les CMATT ( <i>Combined Mobile Advisory and Training Team</i> ) à haut débit de <b>QUATRE (4)</b> Mbps/s.
<b>VPN</b>	<b>Bamako – Koulikoro</b>  Interconnexion VPN entre les sites de Bamako et de Koulikoro à haut débit de <b>QUATRE (4)</b> Mbits/s.
	<b>Sévaré</b>  Interconnexion VPN à débit de <b>QUATRE (4) Mbps</b> entre le site de Bamako et le camp de l'EUTM Mali à Sévaré à haut débit de <b>QUATRE (4)</b> Mbits/s.

3.1.3 Les garanties de temps d'intervention (GTI) et de rétablissement (GTR).

Ces deux (2) garanties doivent être assurées 7 jours sur 7, 24H00 sur 24 sur les deux sites, jours fériés inclus. Le nombre maximal d'occurrence de pannes (NMOP) est défini sur une base mensuelle.

L'indisponibilité maximale du matériel varie selon le site (nombre d'heures à compter de la notification téléphonique, SMS ou courriel).

Le tableau ci-dessous décrit les délais exigés par le client utilisateur:

		<b>GTI</b>	<b>GTR</b>	<b>NMOP</b>	<b>Nouvelle facilité, nouvel équipement</b>	<b>Autres</b>
BAMA KO	ACCES INTERNET	2H00	1 jour ouvré	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
	VPN	2H00	1 jour ouvré	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
KOULIKO RO	ACCES INTERNET	4H00	1 jour ouvré	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
	VPN	4H00	2 jours ouvrés	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
SÉVARE	ACCES INTERNET	4H00	1 jour ouvré	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
	VPN	4H00	2 jours ouvrés	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés
CMATT	ACCES INTERNET	12H00	2 jours ouvrés	4/mois	7 jours ouvrés	14 jours ouvrés

3.1.4 Garantie de continuité du service.

Le Contractant (ISP) s'engage à fournir à EUTM-MALI un service de qualité 24 sur 24 heures 7 jour par semaine.

En cas de changement de fournisseur, le prestataire s'engage à garantir la continuité des services. L'ensemble des services relevant du contrat actuel devront être soutenus et mis en œuvre sans interruption.

Les moyens de raccordement et d'acheminement de toutes natures mis en œuvre par le prestataire sont réputés intégralement contrôlés et exempts de tous défauts fonctionnels.

Le prestataire met à disposition un accès réservé sur un site Web donnant en temps réel 7j/7 et 24h/24, les statistiques d'usage du Service fourni.

#### 3.1.5 Prestations requises avant engagement.

Les prestations offertes par le prestataire avant l'engagement (début du contrat) comprennent:

- la fourniture d'une expertise et d'un appui technique ;
- l'étude ou la conception, puis la validation technique des architectures globales;
- la fourniture des services SIC de son périmètre nécessaires à la réalisation des architectures validées techniquement (raccordements).

#### 3.1.6 Disponibilité du matériel de maintenance.

Le prestataire s'engage à disposer en permanence du matériel nécessaire à la maintenance afin d'assurer le bon fonctionnement et le rétablissement du service dans les délais impartis.

Pour les interventions nécessitant une intervention en atelier, le prestataire met en place un équipement de remplacement dans les délais précisés au paragraphe 3.1.3.

L'offre devra inclure les coûts liés à la mise en place de matériels suite à avarie/panne: le maintien en condition opérationnel relève du prestataire.

#### 3.1.7 Evolutions.

En ce qui concerne la topologie physique, aucun déplacement, ni changement d'équipement n'est autorisé sans accord préalable du bénéficiaire. Lors de changement de matériel (matériel non adapté en raison d'un service moindre, besoin supplémentaire...), le prestataire met à disposition un nouveau matériel, dont les caractéristiques sont définies en accord avec le bénéficiaire. Le prestataire assure par ailleurs l'enlèvement du matériel non adapté.

#### 3.1.8 Interconnexions.

Le VPN devra pouvoir être connecté sur chaque site à la téléphonie fixe, au réseau EUTM-MALI et à la radiophonie VHF (accès primaire de 30 canaux voix minimum).

#### 3.1.9 Administration et supervision.

Le client se réserve le droit de supervision des services fournis par le prestataire ; l'administration relève du prestataire.

#### 3.1.10 Suivi et coordination.

Avant toute intervention, le prestataire s'engage, sous un délai raisonnable, à informer le bénéficiaire de sa visite et de la nature de l'intervention. En complément du compte rendu immédiat (CRI), chaque incident fait l'objet d'une fiche. Cette fiche est ouverte et clôturée par l'entité bénéficiaire (MHQ/J6 EUTM Mali): elle constitue un moyen d'échange et de traçabilité pour les deux parties.

Enfin, le prestataire est tenu de garantir un suivi individualisé de prestation sur une base mensuelle.

#### 3.1.11 Engagement de sécurité.

Le prestataire s'engage à respecter des mesures élémentaires de confidentialité à l'égard du bénéficiaire.

S'inscrivant dans une logique de site, il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la sécurité et de l'intégrité des locaux techniques utilisés par le prestataire. A contrario, le prestataire s'assure de la sécurité topologique, des liens et liaisons à la sortie de l'emprise du bénéficiaire.

Le prestataire soutient le bénéficiaire dans la lutte informatique défensive (LID).

#### 3.1.12 Recyclage.

Le prestataire s'engage à assurer le recyclage du matériel soutenu dans le cadre du contrat. Il enlève et élimine l'ensemble des déchets générés par la mise en place et l'exploitation des équipements (emballages, pièces, matériel...) ainsi que le matériel retiré du service.

#### 3.1.13 Le contractant devra :

- Respecter la législation en vigueur chez l'UTILISATEUR, notamment en ce qui concerne les règles d'hygiène, de sécurité et de confidentialité ;
- Respecter toutes les consignes particulières qui pourraient lui être notifiées par l'UTILISATEUR

## 5. CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE

### 5.1 Critères de sélection légaux, économiques et techniques

#### a). Capacité légale et réglementaire

Le Prestataire devra joindre à l'offre:

- une fiche d'identité légale dûment complétée, datée et signée par le représentant légal ou personne autorisée (voir Annexe II au Cahier des clauses administratives)
- une fiche signalétique financière (Annexe IV dûment complété, daté et signé)
- joindre les documents et les renseignements relatifs à l'inscription au registre du commerce ou de la profession



- joindre une déclaration de sous-traitance, le cas échéant, ainsi que tous les renseignements et formalités nécessaires pour tout autre opérateur économique participant à cet appel d'offre.

#### b) Capacité économique et financière

Les documents suivants devront être fournis afin de prouver la capacité économique et financière:

- la présentation des bilans ou d'extraits de bilans et des comptes de pertes et profits portant sur les 3 derniers exercices clôturés au moins, lorsque la publication des bilans est requise par le droit des sociétés du pays où l'opérateur économique est établi. Les bilans devront faire état des bénéfices avant impôt pour les 3 derniers exercices clôturés,
- lorsque les bilans font apparaître un bénéfice avant impôt moyen négatif pour les 3 derniers exercices, les candidats seront tenus de fournir tout autre document prouvant leur capacité financière et économique, comme des références bancaires appropriées ou la preuve de la souscription d'une assurance couvrant les risques professionnels,
- une déclaration relative au chiffre d'affaires global annuel pendant les 3 derniers exercices clôturés. Pour ce point, le candidat devra démontrer un chiffre d'affaires global annuel moyen de minimum 5.000.000 EUR.

Si, pour une raison exceptionnelle que le pouvoir adjudicateur estime justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout moyen jugé approprié par le pouvoir adjudicateur.

#### c) Capacité technique

**Les candidats** devront démontrer qu'ils possèdent les capacités techniques suffisantes pour assurer la bonne exécution du marché.

Afin de prouver cette capacité technique:

- Une déclaration indiquant les moyens matériels et humains dont le candidat dispose pour assurer la prestation.
- Une liste de références de prestations similaires au cours des 3 dernières années (2015, 2016, 2017) de durée similaire, récente, chiffrée et datée.
- Une copie du certificat de qualification professionnelle pour l'année en cours, délivré par l'organisme professionnel de qualification et de classification de la profession et des activités annexes ou son fac simili ou références équivalentes.
- Toute pièce permettant d'évaluer les capacités professionnelles de l'entreprise.
- Attestation d'assurance en cours de validité

## 5.2 Critères qualitatifs et le prix

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui aura présenté l'offre économiquement la plus avantageuse, parmi les offres régulières et conformes, appréciée en fonction des critères pondérés suivants :

- Valeur technique: 60 points
- Prix : 40 points

Chaque offre régulière sera évaluée et notée par le Pouvoir adjudicateur (EUTM - Mali) selon les modalités décrites ci-avant, au regard des points de valorisation de l'offre.

Le montant considéré pour l'évaluation financière est celui qui résulte du bordereau financier de soumission, qui définit la manière dont est calculé le montant de l'offre.

L'offre obtenant la meilleure note sera considérée comme économiquement la plus avantageuse et en cas d'égalité, celle de l'offre concernée dont la note est la plus élevée par valorisation des prestations de services proposée.

Le tableau ci-dessous reprend les critères d'attribution et leurs points.

<b>N°</b>	<b>Critères d'attribution</b>	<b>Poids exprimé en nbre de points</b>
<b>I</b>	<b>PRIX</b>	<b>40 points</b>
<b>II</b>	<b>CRITERES QUALITATIFS</b> répartis comme suit :	<b>60 points</b> répartis comme suit
A	Fibre optique	30
B (1 à 6)	Augmentation de Mbps - villes de MALI	30
	<b>Total Critères d'attribution I + II</b>	<b>100 points</b>

a) Évaluation technique de l'offre

Chacune des offres se verra assigner pour chaque critère qualitatif, une note traduisant le niveau de qualité ou de performance atteint pour ce critère sur une échelle uniforme, conformément à la méthode de notation indiquée.

A l'issue de l'évaluation, la somme des notes des critères A à B (divisé en 6 sous critères) sera considérée comme la note qualitative "**N<sub>q</sub>**" pour chaque offre technique.

Pour chacun des critères, les points sont précisés ci-après :

- **Critères de qualité A : Accès à l'Internet par fibre optique**

**(A) L'accès Internet préféré est la fibre optique (30 points).**

- **Critère de qualité B (sous critères de B1 à B6) :**

**(B) La capacité d'augmenter les Mbps minimaux.**

Pour chaque ville le nombre de points est précisé du minimum au maximum obtenu.

- **(B1) Dans le cas de Bamako, où la liaison internet minimum est de 60 Mbps,**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **60 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **10 Mbps** par rapport à la demande initiale des **60 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **20 Mbps** par rapport à la demande initiale des **60 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **30 Mbps** par rapport à la demande initiale des **60 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **40 Mbps** par rapport à la demande initiale des **60 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.

- **(B2) Dans le cas de Koulikoro, où la liaison internet minimum est de 20 Mbps**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **2 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **4 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **6 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **8 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.
  
- **(B3) Dans le cas de Sévaré où la liaison internet minimum est de 20 Mbps,**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **2 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **4 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **6 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **8 Mbps** par rapport à la demande initiale des **20 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.
  
- **(B4) Dans le cas de l'interconnexion VPN entre la base avancée à SÉVARÉ et la siège de l'EUTM à BAMAKO où la demande minimum est de 4 Mbps,**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **2 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **4 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **6 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **10 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.

- **(B5) Dans le cas de la liaison internet dans les villes du Mali où se tiendront les CMATT et où la liaison internet minimum est de 4 Mbps,**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **2 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **4 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **6 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **8 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.
  
- **(B6) Dans le cas de l'interconnexion VPN entre Bamako et Koulikoro où la demande minimum est de 4 Mbps,**
  - si l'augmentation est de **0 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **0 point**.
  - si l'augmentation est de **2 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **1 point**.
  - si l'augmentation est de **4 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **2 points**.
  - si l'augmentation est de **6 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **3 points**.
  - si l'augmentation est de **8 Mbps** par rapport à la demande initiale des **4 Mbps** l'offre sera valorisée avec **5 points**.

**(C) Les garanties de temps d'intervention (GTI) et de rétablissement (GTR), NMOP, remise de nouveaux équipements et d'autres**

Chaque critère de délai (temps d'intervention (GTI) et de rétablissement (GTR), NMOP, remise de nouveaux équipements et d'autres) offert par le soumissionnaire qui soit supérieur au minimum requis entraîne la soustraction de 0,10 point.

b) *Évaluation financière de l'offre.*

Le montant considéré pour l'évaluation financière est celui qui résulte du bordereau financier de soumission (Bordereau financier – Annexe I du cahier des charges) qui définit la manière dont est calculé le montant de l'offre.

L'offre présentant le montant le plus bas se verra attribuer le maximum de 40 points. Les autres offres se verront attribuer une note inversement proportionnelle, ' $N_P$ ', selon la formule suivante:

$$N_P = 40 * \text{Montant le plus bas parmi toutes les offres} / \text{Montant de l'offre}$$

c) *Évaluation globale de l'offre*

A l'issue des évaluations qualitatives des offres techniques et financières, le Secrétariat calculera pour chaque offre, une note d'appréciation globale ' $N_G$ ' suivant la formule qui suit:

$$N_G = N_Q + N_P$$

L'offre obtenant la meilleure note globale sera considérée comme économiquement la plus avantageuse et en cas d'égalité, celle des offres concernées dont la note est la plus élevée pour l'évaluation financière

Des précisions pourront être demandées au candidat :

- soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée,
- soit lorsque l'offre paraît anormalement basse,
- soit en cas de discordance entre le montant de l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part.

Annexe A  
au CCTP du VPN et accès Internet EUTM-MALI

**LISTE DES TACHES**

<b>TACHES</b>	<b>ACTEURS</b>	
	<b>CLIENT</b>	<b>BENEFICIAIRE</b>
<b>DOMAINES TRANSVERSES</b>		
Expression du besoin	X	Associé
Gestion comptable du matériel		Associé
Suivi des incidents		X
Suivi des demandes d'intervention		X
Mise en place du matériel	Associé	Associé
Audit et conseil en phase de planification		X
Maintien en condition opérationnel		
Traitement des incidents		Associé
Gestion du matériel déployé		
<b>VPN</b>		
<b>INSTALLATION</b>		
Fourniture et configuration des équipements		
Raccordement d'un équipement		Associé
<b>ADMINISTRATION</b>		
Définition des paramètres		Associé
Administration		
Supervision		Associé
Contrôle et entretien des ressources		
<b>EVOLUTION</b>		
Installation de logiciels		Associé
Installation et paramétrage divers		Associé

TACHES	ACTEURS	
	CLIENT	BENEFICIAIRE
<b>INTERNET</b>		
Définition des paramètres		X
Administration		
Contrôle et entretien des ressources		
Supervision		Associé
<b>EVOLUTION DES APPLICATIFS</b>		
Installation de logiciels		Associé
Installation et paramétrage		Associé
<b>INSTALLATION</b>		
Fourniture des équipements en remplacement de matériel défectueux		
Raccordement d'équipements		
<b>EVOLUTION DU PARC</b>		
Achat d'équipements	X	Associé
<b>MAINTIEN EN CONDITION DU PARC</b>		
Dépannage ou échange		Associé