

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Appel d'offres N° 18-M4-04/EUTM MALI/MFHQ/J8

Lot 2. Marché maintenance des pare-feux Fortigate et communications (PABX)

ARTICLE - 1 - DEFINITIONS

1.1. Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Le CCTP définit les caractéristiques techniques et les besoins du client vis-à-vis du PRESTATAIRE. Il complète un document administratif et financier fourni par l'EUTM-MALI/J8 et précède la rédaction d'un contrat entre les différentes parties.

Il détaille les besoins, responsabilités et obligations du contractant dans le cadre de l'exploitation et de la sécurité des systèmes d'information et de communications (SSI) mis en œuvre au sein de l'organisme BENEFCIAIRE.

Les modalités d'exécution décrivent les obligations du PRESTATAIRE et celles du BENEFCIAIRE.

1.2. Usagers, bénéficiaires et client.

Le CLIENT (EUTM-MALI/MHQ/J8) exprime un besoin en prestations. Ce besoin technique est notifié dans le CCTP et finalisé par un contrat (services et prestations) au profit d'un ensemble d'ORGANISMES BENEFCIAIRES représentés par une ENTITE BENEFCIAIRE (EUTM-MALI/MHQ/J6). L'autorité du client gère le budget opérationnel.

Les **ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES** (MFHQ, ATF, KTC) expriment leurs besoins auprès du MHQ/J6, ENTITE BENEFCIAIRE et tête de chaîne SIC de l'EUTM/MALI.

Les **USAGERS** ou **UTILISATEURS FINAUX** (*le personnel des différents ORGANISMES BENEFCIAIRES*) utilisent les services fournis par le PRESTATAIRE.

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

En raison de son caractère multinational et des procédures définies par ATHENA, les notions de **CLIENT** et **BÉNÉFICIAIRES (ORGANISMES et ENTITE)** sont confondues et se résument à l'EUTM-MALI/MHQ/J8.

A ces trois niveaux correspondent les niveaux de conception, management (MHQ/J6) et mise en œuvre (MHQ/J6 sur le site de Bamako, KTC/J6 à Koulikoro).

La correspondance entre les niveaux hiérarchiques décrits ci-dessus:

- Le **CLIENT** (EUTM-MALI/J8) s'adresse à EUMS/ATHENA,
- L'**ORGANISME BÉNÉFICIAIRE** (MFHQ, ATF, KTC) s'adresse à l'ENTITE BENEFCIAIRE (MFHQ/J6),
- l'**USAGER** s'adresse au contact technique local (ATF-MFHQ à MFHQ/J6, KTC au KTC/J6).

1.3. Divers.

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

MFHQ : *Main Force Headquarter.*

ATF : *Advisory Task Force.*

KTC : *Koulikoro Training Center.*

ARTICLE - 2 - DISPOSITIONS GENERALES

2.1. Situation et environnement général

En raison de la nature même de sa mission, l'EUTM-MALI utilise un réseau de travail et des moyens téléphoniques nominaux non sécurisés ou non protégés (NP).

Ces réseaux s'appuient sur la technologie Internet Protocol (IP) : ils sont ouverts au *Wide Area Network* (WAN) et déployé sur deux (2) sites distants d'une cinquantaine de kilomètres :

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

L'EUTM Mali a deux pare-feux du type FORTINET. Soutien, entretien et administration du pare-feu fortigate (back-up, renouvellement de licences, mises à jour du logiciel).

L'EUTM Mali a PABX qui gère 82 VoIP téléphones fixes.

2.2. Présentation générale de l'opération

Fourniture, maintien en condition et gestion de moyens du Fortigate.
Maintien en condition et gestion de moyens du PABX.

2.3. Périmètre, responsabilité

Les moyens à soutenir se composent d'un parc informatique déployé en réseau et des stations isolées.

Le prestataire soutient l'ensemble des moyens informatiques déployés au profit de l'EUTM-MALI sur les 2 sites: MFHQ et KTC.

Le client assure la gestion et l'administration de son réseau informatique. Il réalise également les opérations de maintenance de premier niveau en liaison avec le prestataire.

Les consommables sont exclus du périmètre du contrat : ils restent donc à la charge du client.

ARTICLE - 3 - CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

3.1. Détails de l'offre bureautique et informatique.

L'EUTM-MALI est propriétaire de son matériel informatique. La partie informatique et bureautique comprend des équipements divers (photocopieuses, canons à images, broyeurs, webcam, onduleurs...), logiciels, éléments actifs réseau (EAR) et licences.

3.2. Gestion des licences

En raison des relèves de militaires de l'EUTM-MALI et afin d'optimiser le suivi, le prestataire fournit un conseil en matière de licence. Il s'engage également à gérer le suivi de l'ensemble des licences correspondant aux moyens du présent contrat.

Le bénéficiaire s'engage à ne pas installer de nouveaux logiciels ou matériels soumis à licence sans en informer au préalable le prestataire.

Le client, informé par le prestataire, s'engage à effectuer le règlement des licences payantes afin de garantir le bon fonctionnement des systèmes.

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

Ces deux (2) garanties doivent être assurées 7 jours sur 7, 24H 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 (heures ouvrées à compter de la notification téléphonique, SMS ou courriel).

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

		EXISTANT		
		GTI	GTR	NMOP
BAMAKO	RESEAU INFORMATIQUE	2H00	1 jour ouvré	4/mois
KOULIKORO	RESEAU INFORMATIQUE	4H00	2 jours ouvrés	4/mois

3.4. Garantie de continuité du service

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

3.5. Mise en place d'équipements

Lors de la mise en place de nouveaux équipements, le prestataire s'engage à fournir toute la documentation technique en langues française et anglaise. Dans le cas de nouveaux équipements du bénéficiaire, le prestataire devra également être capable de dispenser une information aux administrateurs (MHQ-KTC/J6).

3.6. Disponibilité du matériel de maintenance / Dépannage

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 précisés au paragraphe 3.1.3. Les pièces détachées réparables sont prises en charge par le prestataire. Les pièces et éléments non réparables sont pris en charge par le bénéficiaire sur devis préalable.

Pour les interventions en atelier ou en cas de dépassement du GTR, le prestataire s'engage à mettre en place un équipement de remplacement équivalent dans les délais impartis (GTR).

Chaque fois qu'il y a une anomalie, le client ira communiquer une anomalie de fonctionnement ou une panne, le prestataire doit envoyer un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs.

Tous les dépannages doivent être résolus en moins de 24h après la communication initiale. Si la prévision du dépannage est supérieure à 24h, le prestataire procédera à un prêt de remplacement de l'équipement endommagé jusqu'au remplacement du matériel en panne afin de faciliter la poursuite des activités du client: il s'agit des pannes d'imprimantes, ordinateurs (desktops) et portables (laptops), de vidéoprojecteurs, d'écrans ou d'UPS, à l'exception des serveurs.

3.7. Redondance, réplication, hébergement

Les deux sites distants (BAMAKO et KTC) disposent chacun d'un serveur de données. L'hébergement des serveurs de messagerie et de domaine est assuré par une tierce partie.

3.8. Evolution du réseau SI et de la desserte téléphonique

Sur le plan de la topologie physique, aucun déplacement ni changement d'équipement n'est autorisé sans accord préalable du client.

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.

3.9. Interconnexions

Les réseaux des deux sites (Bamako et Koulikoro) actuels sont interconnectés par une liaison de type VPN fournie par un autre fournisseur.

3.10. Administration et supervision

Le client se réserve le droit d'administration et de supervision du réseau informatique EUTM-MALI.

Toutefois, le prestataire pourra accéder au réseau à des fins techniques et sous la responsabilité d'un administrateur de l'EUTM-MALI. Dans tel cas, les identifiants et mots de passe des EAR seront systématiquement changés par l'entité.

Dans la mesure du possible, les opérations de maintenance seront effectuées sur site.

3.11. Suivi et coordination

Avant toute intervention/visite, le prestataire s'engage, dans un délai raisonnable, à informer le bénéficiaire de sa visite. Une visite chaque deux mois des installations du bénéficiaire est requise.

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) après résolution de l'incident : elle constitue un moyen d'échange et de traçabilité pour les deux parties.

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

3.12. 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.

Le prestataire soutient le bénéficiaire dans la lutte informatique défensive (LID). Chaque extrémité du VPN est sécurisée par un moyen de type FORTINET en plus de la sécurisation du VPN. La sécurité des EAR et postes de travail est renforcée au moyen d'onduleurs.

3.13. 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.

3.14. 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

ARTICLE 4. CRITERES DE SELECTION DUPRESTATAIRE

4.1 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 200.000 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 les soumissionnaires devront fournir:

- 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

4.2. Évaluation technique de l'offre

Chacune des offres recevra 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 D sera considérée comme la note qualitative "**N_q**" pour chaque offre technique.

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

1. Dans le cas de Bamako

A). GTI

- Si le GTI est égal au seuil minimal exigé de 2 heures, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le GTI est inférieur au seuil minimal exigé de 2 heures, l'offre sera valorisée avec 5 points.

B). GTR

- Si le GTR est égal au seuil minimal exigé d'1 jour ouvré, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le GTR est inférieur au seuil minimal exigé d'1 jour ouvré, l'offre sera valorisée avec 5 points.

C). NMOP

- Si le NMOP est égal au seuil minimal exigé de 4 mois, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le NMOP est inférieur au seuil minimal exigé de 4 mois, l'offre sera valorisée avec 5 points.

D). Nouvel équipement

- Si le nouvel équipement est fourni dans le délai égal au seuil minimal exigé de 7 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le nouvel équipement est fourni dans un délai inférieur au seuil minimal exigé de 7 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 5 points.

2. Dans le cas de Koulikoro

A). GTI

- Si le GTI est égal au seuil minimal exigé de 4 heures, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le GTI est inférieur au seuil minimal exigé de 4 heures, l'offre sera valorisée avec 5 points.

B). GTR

- Si le GTR est égal au seuil minimal exigé de 2 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le GTR est inférieur au seuil minimal exigé de 2 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 5 points.

C). NMOP

- Si le NMOP est égal au seuil minimal exigé de 4 mois, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le NMOP est inférieur au seuil minimal exigé de 4 mois, l'offre sera valorisée avec 5 points.

D). Nouvel équipement

- Si le nouvel équipement est fourni dans le délai égal au seuil minimal exigé de 7 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 0 point.

- Si le nouvel équipement est fourni dans un délai inférieur au seuil minimal exigé de 7 jours ouvrés, l'offre sera valorisée avec 5 points.

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

N°	Critères d'attribution		
I	PRIX		
II	CRITERES QUALITATIFS répartis comme suit pour Fortigate et PABX:		
A	GTI	Bamako	5 pts
		Koulikoro	5 pts
B	GTR	Bamako	5 pts
		Koulikoro	5 pts
C	NMOP	Bamako	5 pts
		Koulikoro	5 pts
D	Nouvel équipement	Bamako	5 pts
		Koulikoro	5 pts
	Total Critères d'attribution I + II		

4.3. Evaluation 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 recevra le maximum de 40 points. Les autres offres se verront attribuer une note inversement proportionnelle, '**N_P**', selon la formule suivante:

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

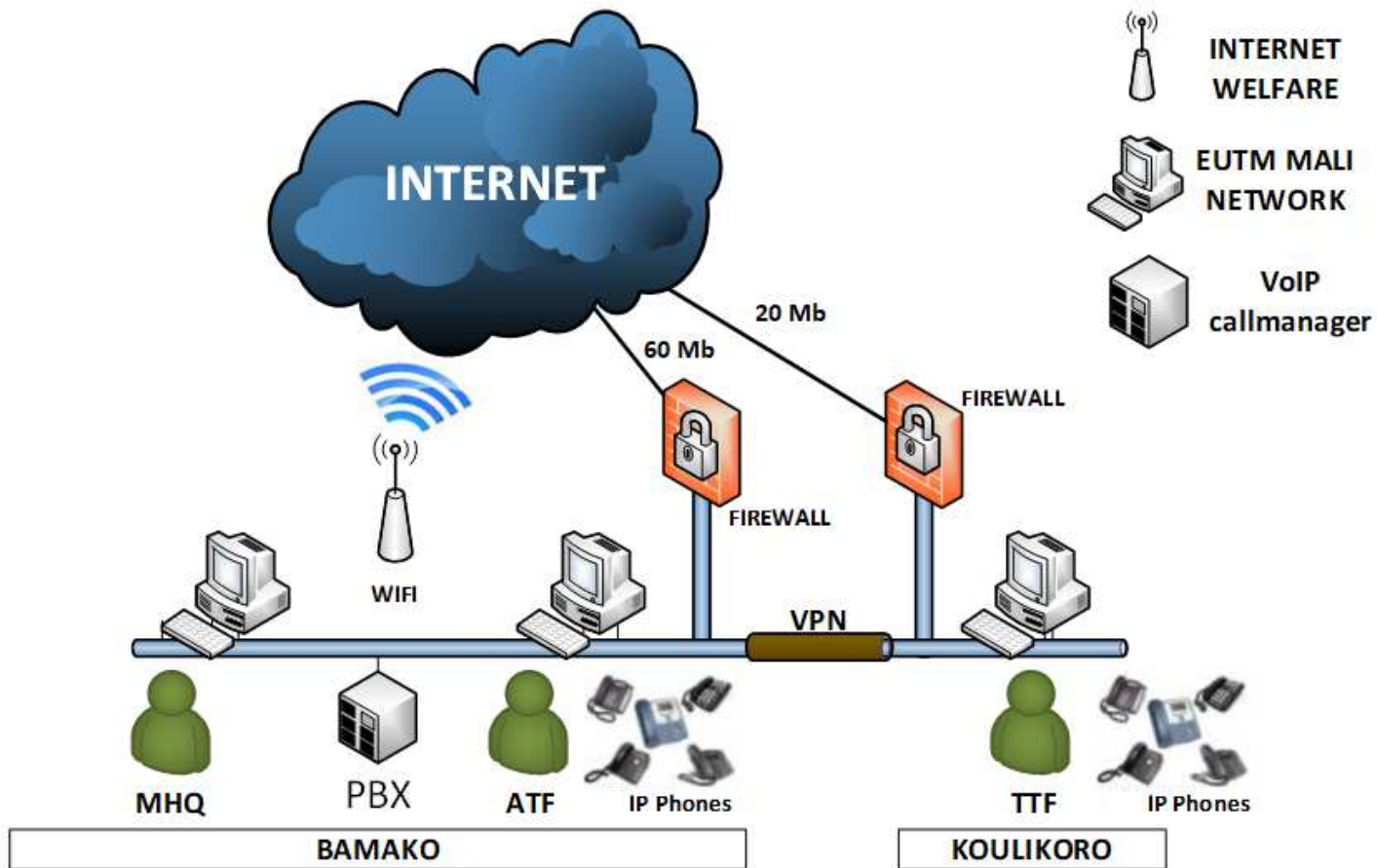
4.4. Évaluation globale de l'offre

À 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:

$$\mathbf{N_G = N_Q + N_P}$$

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.

Annexe A
au CCTP de la MCO SIC EUTM-MALI
ARCHITECTURE GENERALE



Annexe B
 au CCTP de la MCO SIC EUTM-MALI

LISTE DES TACHES

TACHES	A	
	CLIENT	BENEFICIAIRE
D		
Expression du besoin	Associé	X
Élaboration du plan d'affectation des matériels		X
Gestion comptable des matériels	X	Associé
Suivi des tickets d'incident		X
Suivi des demandes d'intervention		X
Mise en place du matériel		Associé
Soutien/mise en condition des parcs SI/SC		
Gestion and maintenance Fortigate		X
Gestion du parc VoIP Téléphones		X
Gestion des licences		