

DOSSIER DE CONSULTATION

**Etablissement d'un contrat de maintenance
de l'anti-virus kaspersky.**

Octobre 2017



TERMES DE REFERENCE

1 : OBJET

Les présents termes de référence ont pour but de définir les conditions et les modalités d'exécution de la maintenance préventive et des dépannages liés à l'exploitation des logiciels énumérés à l'Annexe 1. Ces logiciels seront dénommés «**PCCM**» pour «**P**roduits **C**ouverts par le **C**ontrat de **M**aintenance».

2 : SITES CONTRACTUELS

- Les présents termes de référence concernent les deux sites suivants :
 - Siège de l'APAL (rue de Mohamed Rachid Ridha - Belvédère – Tunis)
 - Annexe de l'APAL (rue de Niger - Belvédère – Tunis)

3 : PRESTATIONS ASSUREES

Le Fournisseur assurera le service de ses techniciens pour maintenir en bon état de fonctionnement les PCCM. Seront assurées, au titre des présents termes de référence et pendant la période de service, les prestations suivantes :

3.1 **Maintenance préventive** : La maintenance préventive comprend les prestations destinées à optimiser le fonctionnement des PCCMs et à prolonger leurs durées de disponibilités. Elle se catégorise ainsi :

- Vérification des règles de sécurités mises en place
- Vérification de l'utilisation des PCCMs
- Vérification du bon fonctionnement des PCCMs.
- Bilans du semestre en termes d'anomalies/Interventions

Elle sera effectuée conformément aux prescriptions des manuels éditeurs et/ou les bonnes pratiques du Fournisseur et selon un calendrier déterminé par commun accord entre les deux parties.

La maintenance préventive s'effectue (2) fois par an et ce chaque fin de semestre.

3.2 **Maintenance corrective et évolutive** : Elle consiste à patcher (update) et/ou mettre à jour (upgrade) les Logiciels faisant parties des PCCMs.

Elle sera effectuée conformément aux prescriptions des éditeurs et/ou les bonnes pratiques du Fournisseur et selon la disponibilité chez les Editeurs des Logiciels.

Le coût des éventuelles installations de mises à jours est couvert par le les présents termes de référence.

3.3 **Maintenance curative** : La maintenance curative veut dire l'intervention du Fournisseur à la demande du client et ce pour un dysfonctionnement quelconque de l'un des PCCMs.

La maintenance curative comprend le diagnostic et la correction des pannes de fonctionnement.

On distingue trois types de pannes :

- **Anomalies mineures** : les anomalies qui n'ont pas un impact significatif sur le fonctionnement général des PCCMs ;
- **Anomalies bloquante** : les anomalies qui rendent impossible l'utilisation totale de l'un des PCCMs ou l'utilisation d'une fonctionnalité essentielle de celui-ci, ou provoquant des limitations ou restrictions dans son utilisation qui ont pour effet de rendre inutilisable en production une fonction essentielle ;
- **Anomalies graves** : les anomalies qui empêchent le fonctionnement de tout le système.

Cette maintenance peut comporter à certains moments, l'obligation, pour l'administration de se conformer à certaines procédures jusqu'à ce qu'une solution définitive soit apportée aux défauts de fonctionnement des PCCMs. Le Fournisseur, chaque fois que l'administration l'informerait d'un arrêt ou d'un fonctionnement anormal d'un ou de tous les PCCMs s'engage, durant les jours ouvrables :

- à réparer ou réinstaller, un ou plusieurs PCCMs;
- à remettre, en état de fonctionnement normal le ou les PCCMs dans les délais convenu dans l'Article 6 – Temps de réponse.

Le présent les présents termes de référence couvre (6) interventions d'une ½ journée sur site par an.

Dépassant le nombre d'interventions couverts par le présent contrat, une facturation additionnelle séparée se fera sur la base de (selon l'offre financière) en Hors Taxes pour chaque intervention de l'ingénieur d'une demie journée.

3.4 **Support Hot Line et E-Support (Help Desk)** : le Fournisseur assure un service de support Hot Line et Help Desk prioritaire relatif exclusivement aux PCCMs :

Le support Hot Line exclut toute autre prestation et comprend :

- Réponse aux problèmes concernant les procédures appropriées à exécuter afin d'obtenir le bon fonctionnement des PCCMs,
- Interprétation des messages d'erreurs et fourniture des procédures appropriées nécessaires à leurs corrections,



- Conseil quant au bon fonctionnement des PCCMs,
- Ce qui suit, sans être limitatif, est exclu du support Hot Line, objet de ces présents termes de références :
- Conseil relatif au fonctionnement correct du matériel du Client, au fonctionnement de tous produits autres que les PCCMs, que ces autres produits soient vendus ou non par le Fournisseur.
 - Sessions de formation additionnelles demandées par l'administration,
 - Récupération des données liée à des pannes ou à des problèmes générés par des systèmes ou des applications autres que les PCCMs,
 - Sécurité, contrôle d'accès et administration de tout moyen de télémaintenance,
 - Coûts de télécommunications liées à l'utilisation de tout moyen de télémaintenance.

Tous ces services, si demandés par l'administration, feront l'objet de facturations additionnelles séparées. les présents termes de références couvre (6) Emails/Appels téléphoniques par an dont la durée de communication ou de travail ne dépassant pas une heure chacun.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, une éventuelle intervention sur site sera planifiée en commun accord entre le Fournisseur et l'administration.

Le support Hot Line n'est valable que dans les horaires de travail du Fournisseur et durant les jours ouvrables.

3.5 Conseil et Assistance : Afin d'améliorer l'exploitation des PCCMs et assurer son évolution, le Fournisseur s'engage à :

- Optimiser l'utilisation des PCCMs,
- Apporter du conseil concernant l'exploitation des PCCMs,
- Assister l'administration sur les éventuelles acquisitions servant à améliorer ou optimiser l'utilisation des PCCMs.

4: - METHODOLOGIE DE DEPOUILLEMENT DES OFFRES

Pour les offres non rejetées techniquement, le montant à prendre en considération pour l'évaluation financière des offres correspondra au coût de la maintenance (CM) pendant trois (3) ans et selon la formule suivante :

$$CM = C1A + C2A + C3A$$

CM : Coût de la Maintenance pendant 3 ans.

C1A : Coût annuel de la Première Année (offre financière proposée dans le Tableau 1)

C2A : Coût annuel de la deuxième Année (offre financière proposée dans le Tableau 2)

C3A : Coût annuel de la troisième Année (offre financière proposée dans le Tableau 3)

Le soumissionnaire qui proposera l'offre financière (le montant CM en hors taxes) la moins-disante sera retenu.

5: EXCLUSIONS

Sont considérés comme arrêts de fonctionnement, ceux de nature courante et qui sont exclusivement et directement imputables à une défaillance ou bogues logicielles des PCCMs.

Ne rentrent pas dans le forfait du présent les présents termes de références les réparations et/ou l'augmentation du temps de service dus aux circonstances suivantes :

1. Non respect des manuels de procédures spécifiés par le Fournisseur pour l'exploitation des PCCMs;
2. Faute intentionnelle commise par un employé du Client ou une personne ayant accès à la solution et étrangère au Fournisseur ;
3. L'installation et la réinstallation des systèmes d'exploitation sur lesquels tourne la solution;
4. Choc inhabituel, dommage électrique du hardware qui héberge la solution.
5. Le déplacement des serveurs hébergeant les PCCMs de type logiciels ou leurs désinstallation/réinstallation, ainsi que leurs remises en marche après déplacement (L'administration est responsable des pertes et dommages qui viendraient à être causés aux PCCMs pendant leurs déplacements).

Si le motif de la visite rentre dans l'un des catégories listées ci-dessus, une facturation additionnelle séparée se fera sur la base de (selon l'offre financière) en Hors Taxes pour chaque intervention de l'ingénieur d'une demie journée.

Le Prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

1. Refus de la part du Client d'accepter une nouvelle version proposée par le Fournisseur si elle ne modifie pas les fonctionnalités, mais évite la génération d'incidents que le Fournisseur a repéré.
2. Utilisation des logiciels implantés sur la configuration non compatible avec les PCCMs.
3. Changement ou remplacement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec les PCCMs et non préalablement agréé par le Fournisseur.
4. Espace de travail sur disque dur insuffisant en regard des spécifications des logiciels faisant partie des PCCMs,



Cas de Force majeure : Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de tous manquements à ses obligations envers l'administration si les motifs sont indépendants de sa volonté affectant et rendant les déplacements impossible ou périlleux.

6 : ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS / INTERVENTIONS

Les anomalies doivent être signalées au Fournisseur par fax ou par email en indiquant leur type et toute information utile.

A chaque Intervention, l'intervenant rédigera la Fiche d'intervention (Annexe 2) en 3 exemplaires qui seront signées et cachetées par les deux parties.

Un exemplaire sera consigné par l'administration dans un classeur spécifique aux présents termes de références.

Le classeur sera maintenu par les deux parties et faisant foi en cas de contestation

7 : TEMPS DE REPONSE : le Fournisseur s'engage à répondre aux réclamations du client dans les plus brefs délais, et dans tous les cas de figure, la réponse se fera :

Anomalies	Temps de réponse
	Site APAL
Mineures	24 h
Bloquante	12 h
Graves	6 h

8 : DUREE

La durée des différentes prestations est de (3) ans et prendra effet à compter de la date de la signature d'un contrat par les deux parties.

9 : AVENANT

Toutefois, un ou plusieurs avenants peuvent être ajoutés dans le cas :

- D'une nouvelle acquisition de produits et Services. Ces produits seront automatiquement ajoutés à la liste des PCCMs.
- D'une décision en commun accord entre l'administration et Le Fournisseur pour l'ajout d'un Service spécifique non prévu.

Les conditions du présent restent valables et applicables sur tous les avenants ajoutés sauf cas contraires précisés.

10 : CONDITIONS DE RESILIATION

L'administration a la possibilité de dénoncer le contrat à tout moment, sous réserve d'un préavis de trois (3) mois à l'avance, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

11 : PAIEMENT

La facturation du montant annuel des présents termes de références sera effectuée comme suit :

- le montant relatif aux **mises à jour du logiciel** sera réglé en avance de chaque année.
- Le montant relatif aux **prestations de service** sera réglé par trimestre échu.

Le non paiement dans un délai de 30 jours suspend de plein droit, après un délai supplémentaire de trente jours et notification par écrit, l'application de ces présents termes de références. Dans ce cas, les sommes dues restent acquises. Le délai supplémentaire de trente jours est fracturable sur la base du douzième sommes dues.

12 : ANNEXES

Les annexes 1 et 2 font partie intégrante des présents termes de références.



13 : JURIDICTION

Il serait fait, en tant que besoin, attribution de juridiction aux tribunaux compétents de Tunis en cas de contestation.

14 : DISPOSITIONS FINALES

Les dispositions des présents termes de références expriment seules l'accord intervenu entre les parties, annulent et remplacent le cas échéant toute correspondance ou accords antérieurs s'appliquant à l'objet des présentes prestations. Les dites dispositions ne peuvent être modifiées que par avenant aux présents termes de références signé par les deux parties.

15 : FRAIS D'ENREGISTREMENT

Les frais d'enregistrement sont à la charge du fournisseur.



Offre financière

Contrat de maintenance de l'Antivirus Kaspersky

Bordereau des prix / Détail Estimatif

Période : 1^{ère} année du contrat

Désignation		Quantité	Taux TVA	Prix Unitaire Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT TTC)
Mises à jour du logiciel		121				
Prestations de service	Maintenance préventive	2				
	Hotline (unité : heure)	6				
	Maintenance curative	6				
Total						
Prix total Annuel DT HTVA (en toutes lettres) :						
Prix total Annuel DT TTC (en toutes lettres) :						

Période : 2^{ème} Année

Désignation		Quantité	Taux TVA	Prix Unitaire Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT TTC)
Mises à jour du logiciel		121				
Prestations de service	Maintenance préventive	2				
	Hotline (unité : heure)	6				
	Maintenance curative	6				
Total						
Prix total Annuel DT HTVA (en toutes lettres) :						
Prix total Annuel DT TTC (en toutes lettres) :						

Période : 3^{ème} Année

Désignation		Quantité	Taux TVA	Prix Unitaire Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT HTVA)	Prix Total Annuel (DT TTC)
Mises à jour du logiciel		121				
Prestations de service	Maintenance préventive	2				
	Hotline (unité : heure)	6				
	Maintenance curative	6				
Total						
Prix total Annuel DT HTVA (en toutes lettres) :						
Prix total Annuel DT TTC (en toutes lettres) :						



Annexe 1

Liste des Produits Couverts par le Contrat de Maintenance (PCCMs)

PERIODE	REFERENCE	DISIGNATION	QUANTITE
3 ans	KL4863XARFR	Kaspersky Endpoint Security for Business - Select Protection pour Postes et Serveurs.	121
	KL4313XARFH	Kaspersky Security for mail server	121

N.B : l'Administration dispose de 121 licences (Kaspersky Endpoint Security for Windows) dont la maintenance expire le 03/12/2017. Ces licences seront gérées par les deux serveurs (un serveur au siège et un autre serveur à l'annexe rue Niger Belvédère).



