

REPUBLIQUE TUNISIENNE

AGENCE DE PROTECTION
ET D'AMENAGEMENT DU LITTORAL



DOSSIER DE CONSULTATION

Etablissement d'un contrat de maintenance de
la solution antivirus kaspersky Client/ Serveur.

Mai 2021



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 « Produits Couverts par le Contrat de Maintenance».

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 convenus dans l'Article 6 – Temps de réponse.

Le présent des 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 liées 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 parties 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 **misés 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 facturable 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.



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 **05/12/2021**. Ces licences seront gérées par les deux serveurs (un serveur au siège et un autre serveur à l'annexe rue Niger Belvédère).



Email / Helpdesk :

Date :			
Durée d'intervention :			
L'ADMINISTRATION :		SITE :	
Adresse :		Tél. :	Contact :
		Fax :	Email :

CADRE D'INTERVENTION			
☐ Préventive ☐ N°	☐ Curative ☐ N°	☐ Maintenance corrective et évolutive	☐ Autre(s)

[illegible][illegible]Intervention clôturée : Oui ☐ Non ☐

```

141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1098 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1130 11
```

Signature et Cachet :



Offre financière

Contrat de maintenance de la solution antivirusale kaspersky Client /Serveur

Bordereau des prix / Détail Estimatif

Période : 1ère 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) :						

