

# CAHIER DES CHARGES POUR LA MAINTENANCE DU PARC VoIP DE LA PROVINCE NORD ET SES SITES DISTANTS

---

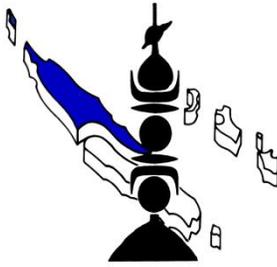
## 1. Objet

Le présent cahier des charges définit les conditions et exigences auxquelles doit satisfaire le prestataire chargé d'assurer la maintenance préventive et corrective du parc VoIP de la Province Nord, ainsi que des sites distants listés.

## 2. Description des prestations

Le prestataire est responsable de la maintenance matérielle et logicielle décrit ci-dessous tant au niveau de l'hôtel de la province Nord qu'au niveau de ses sites distants :

Solution	Désignation du matériel ou du logiciel	Quantité	Type
2	INTERNAT HIENGHENE	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS HIENGHENE	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS HOUAILOU	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	AXS HPN 2	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CME KOUMAC	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS OUEGOA	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS POYA	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS KOUAOUA	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS POUM	1	Gateway AXS MiVoice 5000
1	AXS HPN	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS CANALA	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS POINDIMIE	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS PONERIHOUEN	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS TOUHO	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS POUÉBO	1	Gateway AXS MiVoice 5000



République Française

----

Nouvelle-Calédonie

---

PROVINCE NORD

---

BP 41 – 98860 – KONE

---

Tel. : 47.72.30

Fax. : 47.73.93

2	CMS VOH	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS KAALA GOMEN	1	Gateway AXS MiVoice 5000
2	CMS BELEP	1	Gateway AXS MiVoice 5000
1	CALL SERVER HPN	1	VM
1	AM7450 HPN	1	VM
3	VTPRO	1	VM
4	MICOLLAB/MBG	1	VM

## 2.1 Maintenance préventive

- Vérification régulière par télémaintenance (TeamViewer).
- Traitement des demandes de renseignements fonctionnels et techniques.
- Identification et résolution anticipée des défaillances logicielles ou matérielles.

### 2.1.1 Rapport d'intervention

Production mensuelle d'un procès-verbal récapitulatif des interventions, qui sera transmis au Service Systèmes et Infrastructures de la DSI pour validation.

### 2.1.2 Fréquence et planning

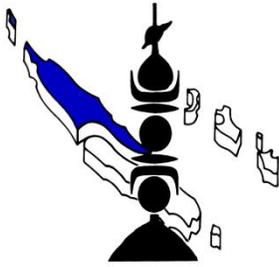
La maintenance préventive pourra être effectuée, tous les jours à l'exception des week-ends et jours fériés, de 7h30 à 11h30 et de 12h30 à 16h30.

## 2.2 Maintenance corrective

Intervention déclenchée par le Service Systèmes & Infrastructures selon les critères suivants :

Code Priorité :

	Impact		
	←		
Urgence	Elevé	Intermédiaire	Faible
	1	2	3
	2	3	4
	3	4	5



République Française

----

Nouvelle-Calédonie

---

PROVINCE NORD

---

BP 41 – 98860 – KONE

---

Tel. : 47.72.30

Fax. : 47.73.93

Calcul du délai d'intervention selon le code de priorité :

Code de priorité	Description	Délai
1	Critique - Bloquant	4 hrs
2	Haute - Majeure	8 hrs
3	Intermédiaire	48 hrs
4	Basse - Minime	72 hrs
5	Planification	Planifié

### 2.2.1 Modalités d'intervention

Prévision annuelle de 6 jours d'intervention (à distance et sur site) et 1 déplacement de 2 jours à l'Hôtel de Province.

### 2.2.2 Rapport d'intervention

Un rapport d'intervention sera systématiquement remis au service Systèmes & Infrastructures de la DSI pour validation.