



Cahier des charges - Ligne fibre optique PRO

GIP l'Europe à Mayotte



Cofinancé par
l'Union
européenne

GIP l'Europe à Mayotte
1, rue du receveur Madi Combo
Lotissement Mlézi
97680 Tsingoni

contact@europe-a-mayotte.yt

Suivez-nous sur :



Sommaire

Cahier des charges - Ligne fibre optique PRO.....	1
Contexte	3
Conditions particulières et site concerné.....	3
Caractéristique technique et matériel	3
Suivi et gestion :	4
Maintenance et SAV :	4
Sécurité.....	5
Relation client	5
Réversibilité :	5



Cofinancé par
l'Union
européenne

GIP l'Europe à Mayotte
1, rue du receveur Madi Combo
Lotissement Mlézi
97680 Tsingoni
contact@europe-a-mayotte.yt

Suivez-nous sur :



Contexte

Le GIP L'Europe à Mayotte est un organisme gestionnaire de fonds européens (FEDER et FSE+). Dans le cadre de ses missions, l'établissement dispose, sur son site de Tsingoni, d'une connexion en fibre optique desservant l'ensemble d'un bâtiment de trois niveaux (RDC, N1 et N2).

La fibre optique doit desservir l'ensemble des services relevant des compétences du GIP L'Europe à Mayotte, en priorité les services supports ainsi que les pôles métiers. Un effectif d'environ 50 agents sera connecté et exercera ses missions au sein du bâtiment.

Fortement impactée par le cyclone Chido, la baie informatique du GIP L'Europe à Mayotte est installée sur un site distinct et demeure accessible via un VPN Fortinet (IPSEC), déjà configuré et déployé sur les postes des agents.

Dans le cadre du renouvellement de cette prestation, le GIP L'Europe à Mayotte engage une procédure de consultation afin d'acquérir une solution de fibre optique répondant, a minima, aux critères suivants :

Conditions particulières et site concerné

- Déploiement sécurisé de la solution, garantissant la continuité de service et limitant tout risque d'interruption.
- Prise en compte de la charge induite par le déploiement et l'utilisation des accès VPN pour l'accès distant des agents.
- Site concerné : GIP L'Europe à Mayotte – 1, rue du Receveur Madi Combo, lotissement Mlézi, 97680 Tsingoni.

Caractéristique technique et matériel



Cofinancé par
l'Union
européenne

GIP L'Europe à Mayotte
1, rue du receveur Madi Combo
Lotissement Mlézi
97680 Tsingoni

contact@europe-a-mayotte.yt

Suivez-nous sur :



- Abonnement de fibre optique FTTO pour l'accès à Internet.
 - Fibre FTTO dédiée.
- Débits symétriques garantis, au minimum 50/50 Mb/s ou supérieur.
- Mise à disposition d'une plage d'adresses IP publiques fixes : minimum 4.
- Évolutivité de la solution, avec possibilité d'augmentation du débit.
- Compatibilité avec les normes suivantes : VLAN 802.1Q, QoS, IPv4/IPv6.
- Fourniture d'un routeur professionnel avec gestion incluse.
- Configuration d'un lien VPN site à site avec la ligne existante du site serveur.
 - Compatibilité avec la solution VPN actuelle (IPSec).

Suivi et gestion :

- Mise à disposition d'une plateforme permettant la récupération des factures et des documents contractuels.
- Solution de suivi et de reporting détaillé pour la télémétrie de l'utilisation de la ligne.
- Fourniture de rapports de suivi de l'utilisation.

Maintenance et SAV :

- Mise en place d'une solution de gestion et de suivi des incidents.
- Intervention à distance et sur site en cas d'incident, avec délais garantis.
 - Disponibilité garantie (SLA) : 99,9 %.
 - Temps de rétablissement garanti (GTR) :
 - Incident critique : 4 heures.
 - Incident majeur : 8 heures.
 - Temps de prise en charge (GTO) : 30 minutes.
- Mise en œuvre d'une solution de continuité d'activité en cas de panne.
 - Solution de secours : second lien fibre ou abonnement Starlink (matériel déjà installé sur site), ou autres propositions.



- Garantie de maintien des services critiques.
- Mise à disposition d'une hotline locale ou régionale et d'un support 24h/24 et 7j/7 inclus.

Sécurité

- Sécurisation physique de l'arrivée de la fibre sur le site.
- Protection anti-DDoS assurée au niveau opérateur.
- Supervision de la sécurité.
- Conformité aux exigences RGPD et à la norme ISO 27001, en cohérence avec le contexte du système d'information.

Relation client

- Désignation d'un contact technique pour les demandes et le support technique, ainsi que d'un contact gestionnaire pour les sujets commerciaux et administratifs.
- Transmission des comptes rendus d'incident et des informations de prévention, en cas d'incident sur la ligne ou sur la zone, par courriel et/ou par téléphone au service informatique du GIP L'Europe à Mayotte.

Réversibilité :

- Définition d'une procédure de fin de contrat.
- Garantie de la portabilité des adresses IP fixes.
- Accompagnement à la migration vers un nouvel opérateur.

L'ensemble des exigences techniques décrites dans le présent document constitue un socle minimal destiné à garantir une connectivité performante, sécurisée et adaptée aux besoins du GIP L'Europe à Mayotte. La solution proposée devra démontrer sa capacité à répondre intégralement à ces exigences, tant en matière de qualité de service, de disponibilité, de sécurité que d'évolutivité, tout en s'intégrant de manière optimale à l'architecture existante du système d'information. Toute proposition ne respectant pas ces exigences pourra être



déclarée non conforme.



Cofinancé par
l'Union
européenne

GIP l'Europe à Mayotte
1, rue du receveur Madi Combo
Lotissement Mlézi
97680 Tsingoni

contact@europe-a-mayotte.yt

Suivez-nous sur :

