

## **MARCHÉS PUBLICS DE SERVICES**

soumis au décret n°2016-360 du 25 mars 2016  
pris en application de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015

**MAIRIE DE CERNAY**  
26 rue James Barbier  
BP 20220  
68704 CERNAY  
Téléphone : 03.89.75.54.10

## **SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Nombre de lots : 3**

**N° de l'accord-cadre**

		-				
--	--	---	--	--	--	--

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)**

**(Commun à tous les lots)**

## Table des matières

<b>1. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC – DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>4</b>
1.1. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC .....	4
1.2. MODALITES DE CONCLUSION DU MARCHÉ PUBLIC.....	4
1.3. FORME DU MARCHÉ PUBLIC .....	4
1.4. MONTANT DU MARCHÉ PUBLIC .....	4
1.5. DECOMPOSITION EN TRANCHES ET LOTS .....	5
1.6. DUREE D'EXECUTION .....	5
1.7. ACCORD-CADRE SOUMIS A BONS DE COMMANDE .....	5
<b>2. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....</b>	<b>6</b>
2.1. PIECES PARTICULIERES.....	6
2.2. PIECES GENERALES .....	6
<b>3. DÉLAIS D'EXÉCUTION OU DE LIVRAISON .....</b>	<b>6</b>
3.1. DELAI DE LA PERIODE PREPARATOIRE .....	6
3.2. DELAI INITIAL DE MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ PUBLIC .....	7
3.3. DELAIS EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ PUBLIC .....	7
3.4. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) .....	8
<b>4. DÉSIGNATION DES SOUS-TRAITANTS.....</b>	<b>9</b>
<b>5. PRIX.....</b>	<b>9</b>
5.1. CARACTERISTIQUE DES PRIX PRATIQUES.....	9
5.2. VARIATION DES PRIX .....	9
5.2.1. <i>Mois d'établissement des prix</i> .....	9
5.2.2. <i>Modalités de variation des prix</i> .....	10
<b>6. MODALITÉS DE RÈGLEMENTS DES COMPTES .....</b>	<b>10</b>
6.1. MODALITES DE REGLEMENT.....	10
6.1.1. <i>Présentation des demandes de paiement</i> .....	10
6.1.2. <i>Acceptation de la facture</i> .....	11
6.1.3. <i>Mode de règlements</i> .....	11
6.1.4. <i>Paielements</i> .....	11
6.1.5. <i>Retard de paiement</i> .....	11
<b>7. CONFORMITE AU REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNES (RGPD).....</b>	<b>11</b>
<b>8. PÉNALITÉS.....</b>	<b>12</b>
8.1. PENALITES POUR NON RESPECT DES DELAIS .....	12
8.1.1. <i>Non respect du délai de la période préparatoire</i> .....	13
8.1.2. <i>Non respect du délai initial de mise en œuvre du marché public</i> .....	13
8.1.3. <i>Non respect des délais en cours d'exécution du marché public</i> .....	13
8.2. PENALITES POUR NON RESPECT DU DELAI DE GTR.....	13
8.3. PENALITES POUR NON RESPECT DES CRITERES DE QUALITE DE SERVICES.....	13
8.4. PENALITES POUR NON RECTIFICATION DES MONTANTS FACTURES .....	14
8.5. PENALITES RELATIVES AU TRAVAIL DISSIMULE .....	14
<b>9. RÉSILIATION DU MARCHÉ PUBLIC – EXÉCUTION PAR DÉFAUT .....</b>	<b>14</b>
9.1. RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL .....	14
9.2. RESILIATION POUR FAUTE.....	14
9.3. MISE EN DEMEURE .....	15
<b>10. FIN DU MARCHÉ – PÉRIODE DE TRANSITION .....</b>	<b>15</b>
<b>11. DIFFÉRENDS OU LITIGES .....</b>	<b>15</b>
<b>12. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES SERVICES DEMANDÉS .....</b>	<b>16</b>
12.1. TELEPHONIE FIXE : LOT N° 1 .....	16

12.1.1.	Description.....	16
12.1.2.	Type de raccordements.....	16
12.1.3.	Acheminement du trafic.....	17
12.1.4.	Types d'usages.....	17
12.1.5.	Services complémentaires .....	17
12.1.6.	Solution de raccordement du titulaire .....	18
12.1.7.	Travaux de raccordement.....	19
12.1.8.	Résiliation des accès.....	19
12.1.9.	Portabilité des numéros/inscription à l'annuaire officielle .....	19
12.1.10.	Performance et compatibilité de la solution proposée.....	20
12.1.11.	Outils Extranet .....	20
12.1.12.	Tickets de communication & éléments statistiques .....	20
12.1.13.	État de parc .....	21
12.1.14.	Taux de charge des accès .....	21
12.1.15.	Mise en œuvre des services.....	21
12.1.16.	Qualité de service .....	22
12.2.	TELEPHONIE MOBILE : LOT N°2 .....	23
12.2.1.	Services d'acheminement des communications voix .....	23
12.2.2.	Services de transmission de données.....	24
12.2.3.	Communications voix et data à l'international .....	25
12.2.4.	Outils d'administration, de gestion des services et des usages .....	26
12.2.5.	Terminaux GSM.....	27
12.2.6.	Couverture du réseau GSM.....	30
12.2.7.	Mise en œuvre des services.....	30
12.2.8.	Qualité de service .....	31
12.3.	SERVICES D'ACCES A INTERNET : LOT N°3 .....	32
12.3.1.	Synthèse du besoin .....	32
12.3.2.	Services d'accès à Internet à débits non garantis .....	32
12.3.3.	Services d'accès à Internet à débits garantis.....	33
12.3.4.	Mise en œuvre des services.....	35
12.3.5.	Résiliation des accès.....	36
13.	<b>ENGAGEMENT DE SERVICE .....</b>	<b>36</b>
13.1.	PRINCIPES GENERAUX DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES PROPOSES .....	36
13.1.1.	Principes de mise en œuvre.....	36
13.1.2.	Mise à niveau des équipements.....	36
13.1.3.	Environnement et installation .....	36
13.1.4.	Mise à disposition des locaux.....	36
13.1.5.	Accès aux sites de la Mairie de Cernay .....	37
13.1.6.	Mise à disposition des données nécessaires au déploiement de la solution .....	37
13.2.	MISE EN SERVICE .....	37
13.3.	FORMATION ET DOCUMENTATION .....	37
13.4.	ORGANISATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES .....	37
13.5.	MAINTENANCE PREVENTIVE .....	38
13.5.1.	Sur sites de la Mairie de Cernay .....	38
13.5.2.	Sur les installations de l'opérateur.....	38
13.6.	GESTION DES INCIDENTS.....	38

# **1. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

## **1.1. Objet du marché public**

Cette consultation concerne la fourniture de produits et de services de télécommunications, permettant de répondre aux besoins de la Mairie de Cernay.

Le présent document décrit les **spécifications administratives, fonctionnelles et techniques** qui doivent être respectées par le titulaire.

De plus, il fixe les conditions de fourniture et de mise en œuvre des services de télécommunications et des éventuels équipements nécessaires à la mise en place de ces services.

Sauf s'il est explicitement précisé qu'il s'agit d'une variante, toutes les exigences du présent CCP sont considérées comme intangibles.

## **1.2. Modalités de conclusion du marché public**

Le présent marché public est un accord-cadre passé selon la **procédure adaptée (MAPA)**.

## **1.3. Forme du marché public**

Le présent marché public est passé en trois (3) lots séparés.

Chaque lot est **accord-cadre mono attributaire soumis à bons de commande** dont les montants maximum sont précisés ci-dessous.

Les bons de commande seront notifiés par la Mairie de Cernay au fur et à mesure des besoins.

L'attention du candidat est appelée sur le fait que le marché se caractérise par une incertitude affectant la nature et l'importance des prestations à exécuter (valeur ou quantité) et le rythme d'émission des bons de commande.

**Seules les communications facturées au réel consommé ne feront pas l'objet de bons de commandes.**

## **1.4. Montant du marché public**

Le montant maximum du marché est fixé à (en € HT par an) :

<b>LOT</b>	<b>Montant maximum par an</b>
LOT N°1	10 000 € HT
LOT N°2	15 000 € HT
LOT N°3	12 500 € HT

## **1.5. Décomposition en tranches et lots**

Le présent marché public est passé en trois (3) lots séparés et définis comme ce qui suit :

### **LOT N°1 - Téléphonie fixe**

---

- fourniture d'accès au réseau public :
  - accès analogiques
  - accès pour 2 à 12 communications simultanées (de type « accès de base, T0 »)
  - accès téléphoniques sur IP
  - acheminement du trafic téléphonique pour les accès objets du lot 1 :
  - entrant de toutes provenances
  - sortant vers toutes destinations

### **LOT N°2 - Téléphonie mobile**

---

- services de téléphonie mobile :
  - acheminement des appels entrants et sortants
  - échange de données
  - terminaux, accessoires

### **LOT N°3 - Accès Internet**

---

- services d'accès à Internet

## **1.6. Durée d'exécution**

Chaque accord-cadre est conclu pour une période de **12 (douze) mois** à compter de la date de notification au titulaire.

Chaque accord-cadre pourra être renouvelé **3 (trois) fois par reconduction tacite** pour une période de 12 (douze) mois.

La décision de ne pas reconduire doit faire l'objet d'une décision écrite du pouvoir adjudicateur au minimum 3 mois avant la date anniversaire de l'accord-cadre.

## **1.7. Accord-cadre soumis à bons de commande**

Les prestations feront l'objet de bons de commande notifiés au fur et à mesure des besoins jusqu'au dernier jour de validité du marché public et ce dans les conditions suivantes.

Les bons de commande pourront prendre différentes formes :

- devis signés par la personne ayant pouvoir d'engager l'organisme
- commande passée à partir de l'extranet du titulaire
- commande émise par les services de la Mairie de Cernay ayant compétences à engager l'organisme

Les bons de commande indiqueront :

- le N° et la date du bon de commande
- la référence de l'accord-cadre
- le contenu de la prestation demandée (références et quantité)
- le prix d'engagement par référence au BPU<sup>1</sup> et au(x) catalogue(s) et/ou tarif(s) contenant les prix des services proposés
- l'adresse de facturation

Le prestataire dispose d'un délai de **deux (2) jours** pour présenter par écrit ses observations éventuelles au signataire des bons de commande, à compter de la réception de ces derniers. Passé ce délai, le bon de commande est réputé accepté par le titulaire.

Seuls les bons de commande signés par la personne habilitée pourront être honorés par le ou les titulaires.

Seules les communications facturées au réel consommé ne feront pas l'objet de bons de commandes.

## **2. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les pièces contractuelles du marché public sont, par ordre de priorité décroissante :

### **2.1. Pièces particulières**

- Les bons de commande
- L'ATTRI 1 valant acte d'engagement daté et signé
- Le BPU
- Le présent CCP<sup>2</sup>
- Le cadre de réponse technique
- La déclaration de sous-traitance
- Le mémoire technique du titulaire
- Le catalogue des prix unitaires

### **2.2. Pièces générales**

- le CCAG-TIC, issu de l'arrêté du 16 septembre 2009, en vigueur lors de la remise des offres

Nota : les titulaires peuvent se le procurer :

- à la direction de l'information légale et administrative (DILA), 26, rue Desaix – 75015 PARIS ([www.dila.premier-ministre.gouv.fr](http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr))
- sur les sites [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr) ou [www.marche-public.fr](http://www.marche-public.fr)

## **3. DÉLAIS D'EXÉCUTION OU DE LIVRAISON**

### **3.1. Délai de la période préparatoire**

A notification du marché public, le titulaire dispose d'un délai de vingt-huit (28) jours calendaires pour la préparation de la mise en œuvre globale de ses prestations.

<sup>1</sup> BPU : Bordereau des Prix Unitaires

<sup>2</sup> CCP : Cahier des Clauses Particulières

La période préparatoire débute à la notification du marché public et prend fin à réception du bon de commande signé par la Mairie de Cernay.

### **3.2. Délai initial de mise en œuvre du marché public**

Le délai initial de mise en œuvre du marché public correspond au temps écoulé (en jours calendaires) entre la date de réception du bon de commande et la date de notification de mise en ordre de marche de l'ensemble des services objet du bon de commande par le titulaire.

**Le délai initial maximum de mise en œuvre est fixé à cent-douze (112) jours calendaires.**

Le titulaire est réputé avoir précisé dans le cadre de réponses le délai global de mise en œuvre des prestations sur lequel il s'engage. Si ce délai est inférieur au délai ci-dessus, il devient le nouveau délai contractuel à partir duquel les pénalités s'appliquent.

### **3.3. Délais en cours d'exécution du marché public**

Les délais maximum au-delà desquels les pénalités s'appliquent sont les suivants :

#### **Pour le LOT N°1 - Téléphonie fixe**

<b>Description</b>	<b>Délais maximum d'exécution (en jours calendaires à réception du bon de commande)</b>
Délai de création d'un accès analogique	Vingt-et-un (21) jours
Délai de création ou de reprise d'un accès de 2 à 12 communications simultanées	Soixante-dix (70) jours
Délai de création d'un accès téléphonique sur IP	Soixante-dix (70) jours
Délai de mise en place, de suppression ou de modification d'un service sur accès (restriction, transfert, reroutage d'appels, modification de GTR...)	Trente-et-un (31) jours
Délai de prise en compte de la résiliation d'un accès à réception de la demande	Trente-et-un (31) jours
Délai de portabilité d'une séquence de numéros sur une tête de ligne	Trente-et-un (31) jours

Le titulaire est réputé avoir précisé dans le cadre de réponses les délais sur lesquels il s'engage. Si ces délais sont inférieurs aux délais ci-dessus, ils deviennent les nouveaux délais contractuels à partir desquels les pénalités s'appliquent.

#### **Pour le LOT N°2 - Téléphonie mobile**

<b>Description</b>	<b>Délais maximum d'exécution (en jours calendaires à réception du bon de commande)</b>
Délai de création d'une ligne portabilité incluse	Huit (8) jours
Délai de blocage d'une ligne	Quatre (4) heures
Délai de livraison d'un poste	Huit (8) jours
Délai de modification d'un abonnement	Trente-et-un (31) jours

Délai de mise en place d'une restriction	Huit (8) jours
Délai de mise en place d'une action Europe ou Monde	Quarante-huit (48) heures
Délai de prise en compte d'une résiliation de ligne ou d'un service	Trente-et-un (31) jours

Le candidat précisera dans le cadre de réponse les délais sur lesquels il s'engage. Si ces délais sont inférieurs aux délais ci-dessus, ils deviennent les nouveaux délais contractuels à partir desquels les pénalités s'appliquent.

### **Pour le LOT N°3 - Accès à Internet**

Description	Délais maximum d'exécution (en jours calendaires à réception du bon de commande)
<b>Accès à Internet</b>	
Délai pour la création d'un lien Internet fibre optique	Cent-douze-jours (112) jours
Délai pour la création d'un lien Internet SDSL	Soixante-dix (70) jours
Délai pour la création d'un lien Internet ADSL	Cinquante-quatre (54) jours
Délai de mise en œuvre de la QoS sur un lien	Cinq (5) jours
Délai de modification de la QoS sur un lien	Cinq (5) jours
Délai de remplacement du modem/routeur ADSL	Trois (3) jours
Délai de remplacement du modem/routeur SDSL ou fibre optique	Deux (2) jours

Le candidat précisera dans le cadre de réponse les délais sur lesquels il s'engage. Si ces délais sont inférieurs aux délais ci-dessus, ils deviennent les nouveaux délais contractuels à partir desquels les pénalités s'appliquent.

### **3.4. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

Le temps de rétablissement court à partir de l'heure de signalisation de l'incident (téléphonique, courriel ou autre selon le mode d'accès proposé par le titulaire) par la Mairie de Cernay ou le titulaire jusqu'à la notification de clôture d'incident fournie par le titulaire et accepté par la Mairie de Cernay. Cette notification envoyée par le titulaire se fera obligatoirement par écrit, la date et heure d'envoi faisant foi. Ce temps est calculé en fonction de la plage de maintenance souscrite.

La Mairie de Cernay dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures pour refuser la notification de clôture de l'incident au titulaire.

#### **Pour le LOT N°1 - Téléphonie fixe**

La GTR sur laquelle s'engage le titulaire, telle que détaillée dans son mémoire, ne doit pas dépasser :

- de **quatre (4) à Quarante-huit (48) heures ouvrées** pour les accès téléphoniques analogiques ou IP soumis à GTR. Le bon de commande précise le type de GTR demandé.
- **quatre (4) heures ouvrées** pour les accès de type T0 et T2

#### **Pour le LOT N°2 - Téléphonie mobile**



En cas de coupure du réseau mobile, la GTR sur laquelle s'engage le titulaire, telle que détaillée dans son mémoire, ne doit pas dépasser :

- quatre (4) heures ouvrées

### **Pour le LOT N°3 - Accès à Internet**

Le titulaire s'engagera sur une GTR du service de :

- **un (1) jour ouvré (J+1)** pour les accès **ADSL et Fibre Optique mutualisée (de type « FTTH »)** (hors accès support)
- **quatre (4) heures ouvrées** maximum pour les accès **SDSL et Fibre optique dédiée (de type « FTTO »)** (réseaux et accès)

## **4. DÉSIGNATION DES SOUS-TRAITANTS**

Les sous-traitants sont désignés dans la déclaration de sous-traitance ou selon les dispositions du CCAG-TIC en cours d'exécution (acte spécial de sous-traitance).

L'attention du titulaire est appelée sur le fait que la Mairie de Cernay se réserve le droit de refuser un sous-traitant s'il juge ses qualifications ou références insuffisantes.

## **5. PRIX**

### **5.1. Caractéristique des prix pratiqués**

Le marché public est traité à **prix unitaires hors taxes**.

Les prestations sont réglées par application :

- des tarifs du service universel et des services pour lesquels il n'existe pas de concurrence sont homologués par les ministres chargés de l'Économie et des Télécommunications, après avis public de l'ARCEP<sup>3</sup>, conformément à la loi n° 2003-1365 du 31 décembre 2003 relative aux obligations de service public des télécommunications et à France Télécom.
- des prix unitaires référencés dans le bordereau de prix.
- du taux de remise consenti, le cas échéant, par référence à certaines rubriques du catalogue public du fournisseur fourni lors du dépôt de l'offre. Cette disposition est applicable pour tout achat complémentaire extérieur aux documents du marché public, qui serait effectué à la marge, et sur bon de commande. Dès lors, le taux de remise applicable demeure invariable pour la durée d'exécution du marché public.
- des quantités réellement exécutées.

### **5.2. Variation des prix**

#### **5.2.1. Mois d'établissement des prix**

Les prix du marché public sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de réception des offres ; ce mois est appelé « mois zéro ».

<sup>3</sup> ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes

### **5.2.2. Modalités de variation des prix**

Les prix sont **ajustables une fois par an** par référence aux tarifs ou barème propres au titulaire, soit le BPU, et le(s) catalogue(s) et/ou tarif(s) contenant les prix des services proposés, pour chaque période de reconduction éventuelle et ce, à la fin de chaque reconduction initiale.

Ces prix unitaires sont donnés hors TVA, le taux de la TVA applicable étant celui en vigueur lors de la période d'exécution du marché public.

Le titulaire joint un exemplaire de son ou ses catalogue(s)/tarif(s), mentionnant les tarifs publics en vigueur à la date limite de réception des offres. Le titulaire s'engage à fournir ses catalogue(s) et/ou tarif(s) ainsi que les mises à jour à la demande de la Mairie de Cernay.

Les BPU<sup>4</sup> et le(s) catalogue(s) et/ou tarif(s) contenant les prix des services proposés devront être notifiés, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la Mairie de Cernay quatre (4) mois avant l'application des nouveaux tarifs. Celui-ci disposera alors d'un délai de quatre (4) semaines à compter de cette notification pour accepter ou refuser ces prix.

Tant que les nouveaux BPU et catalogue(s)/tarif(s) n'ont pas été transmis et acceptés par la Mairie de Cernay, il est fait application du BPU et des catalogue(s)/tarif(s) en vigueur précédemment.

#### Clause de sauvegarde :

Par dérogation à l'article 39 du CCAG-TIC, la Mairie de Cernay se réserve le droit de résilier, sans indemnité, la partie non exécutée du marché public à la date d'application du nouveau barème ou tarif en cas d'augmentation d'un ou plusieurs prix unitaires de plus de 3% l'an.

## **6. MODALITÉS DE RÈGLEMENTS DES COMPTES**

### **6.1. Modalités de règlement**

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues à l'article 11 du CCAG-TIC.

#### **6.1.1. Présentation des demandes de paiement**

Les factures afférentes au paiement seront établies en un original (copie sur demande de la Mairie de Cernay) portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et adresse du créancier
- un numéro de compte bancaire ou postal, tel que figurant à l'ATTRI1
- les références de l'accord-cadre et du bon de commande
- la nature des prestations exécutées
- la date de la facture
- le montant total (en Euros HT)
- le taux et le montant de la TVA
- le montant total des prestations exécutées (en Euros TTC)

---

<sup>4</sup> BPU : Bordereau des Prix Unitaires

Les factures et autres demandes de paiement devront parvenir à l'adresse suivante :

**MAIRIE DE CERNAY**  
**Service Finances**  
26 rue James Barbier  
BP 20220  
68704 CERNAY

### **6.1.2. Acceptation de la facture**

La Mairie de Cernay accepte la facture après l'avoir rectifiée s'il y a lieu et arrête le montant de la somme à régler. Celui-ci est notifié sans délai au titulaire si la facture a été modifiée. Celui-ci est réputé avoir accepté la rectification s'il n'a pas fait parvenir à la Mairie de Cernay de réclamation avec les justifications nécessaires dans les trente jours suivant cette notification.

### **6.1.3. Mode de règlements**

Les sommes dues seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

### **6.1.4. Paiements**

L'ordonnateur chargé d'émettre les titres de paiement est :

**Monsieur Michel SORDI, Maire**  
**Mairie de Cernay**  
26 rue James Barbier  
BP 20220  
68704 CERNAY

Le comptable assignataire des paiements est :

**Monsieur MAZENOD, Trésorier**  
**Mairie de Cernay**  
24 rue James Barbier  
68700 CERNAY

### **6.1.5. Retard de paiement**

Le retard de paiement ne constitue pas une cause licite de coupure de service.

## **7. CONFORMITE AU REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNES (RGPD)**

Pour l'ensemble des données traitées par le titulaire dans le cadre du présent marché, le titulaire devra communiquer à la Mairie de Cernay les informations suivantes :

- l'objet, la nature et la finalité du traitement ;
- la durée du traitement ;
- le type de données traitées ;
- les catégories de personnes concernées ;

- les obligations et droits du Responsable du traitement ;
- le titulaire :
  - ne traite les données que sur instructions documentées du Responsable du traitement ;
  - veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient engagées, contractuellement ou statutairement, à une obligation de confidentialité ;
  - met en œuvre les mesures de sécurité prévues à l'article 32 du Règlement européen sur la protection des données (preuve du consentement explicite de la personne concernée) ;
  - répercute à ses sous-traitants l'ensemble des obligations applicables ;
  - aide le Responsable du traitement à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes de droit d'accès / rectification / effacement / limitation / opposition / portabilité / retrait exercées par les personnes concernées ;
  - aide le Responsable du traitement à garantir la sécurité et la réalisation d'analyse d'impacts ;
  - à la demande et au choix du Responsable du traitement, supprime les données, ou les restitue à ce dernier, aux termes du contrat de sous-traitance, et détruit les copies existantes (sauf obligation légale exigeant leur conservation) ;
  - met à la disposition du Responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre :
    - d'établir qu'il respecte bien ses obligations légales,
    - de réaliser des audits,
    - d'être mis en garde dans le cas où une instruction constituerait une « violation » du Règlement européen sur la protection des données ou des dispositions légales applicables à la protection des données à caractère personnel.

En cas de non-conformité, il est rappelé que les responsables de traitement et sous-traitants encourrent une responsabilité solidaire à l'égard des tiers.

En cas de recours ou de réclamation, la Mairie de Cernay se réserve la possibilité de se retourner contre son sous-traitant pour lui réclamer réparation de son préjudice en lien avec un manquement aux obligations de ce dernier.

## **8. PÉNALITÉS**

### **8.1. Pénalités pour non respect des délais**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, en cas de non respect des délais contractuels, le titulaire encourt, par jour de retard et sans mise en demeure préalable les pénalités ci dessous.

L'article 14.1.3. du CCAG-TIC concernant l'exonération des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 300 euros (HT) pour l'ensemble du marché public ne s'applique pas dans le cadre du présent marché public.

Au-delà des plafonds précisés ci-dessous, la Mairie de Cernay pourra demander la résiliation du service concerné ou de la totalité du marché public pour faute du titulaire et cela, sans préavis et sans indemnité.

Les pénalités pour non-respect des délais précisés dans les documents contractuels commencent à courir le lendemain du jour où le délai contractuel est expiré. Les délais s'entendent en jours calendaires.

### 8.1.1. Non respect du délai de la période préparatoire

En cas de non respect du délai de la période préparatoire, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

- **100 € HT/jour de retard**

Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues. Toute fraction compte pour un jour entier.

### 8.1.2. Non respect du délai initial de mise en œuvre du marché public

En cas de non respect du délai initial de mise en œuvre du marché public, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

- **100 € HT/jour de retard**

Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues. Toute fraction compte pour un jour entier.

### 8.1.3. Non respect des délais en cours d'exécution du marché public

En cas de non respect des délais en cours d'exécution du marché public, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

- **20 € HT/jour de retard plafonnées à 30% du montant :**
  - annuel HT des services concernés
  - forfaitaire concerné

Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues. Toute fraction compte pour un jour entier.

## 8.2. Pénalités pour non respect du délai de GTR<sup>5</sup>

La pénalité sera calculée pour chaque incident non rétabli dans les délais de la façon suivante :

Dépassement en heures de la GTR sous-crite	Pénalité <i>En % du coût mensuel HT du ou des services impacté(s)</i>
Entre 0 et 2 heures	50 %
Entre 2 et 4 heures	100 %
Entre 4 et 6 heures	150 %
> 6 heures	200 %

## 8.3. Pénalités pour non respect des critères de qualité de services

Dans le cas du non-respect des critères de qualité détaillés dans le CCP, le titulaire aura 1 semaine pour apporter une réponse pertinente au défaut constaté.

En cas de non réponse dans les délais, la pénalité sera calculée de la façon suivante :

$$\text{Pénalité} = 100 \text{ € HT} \times n$$

Dans laquelle :

<sup>5</sup> GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

n = le nombre de jours de dépassement calculé au-delà des 5 jours de délais de réponse. Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues à compter de la notification de l'incident au titulaire. Toute fraction compte pour un jour entier.

#### **8.4. Pénalités pour non rectification des montants facturés**

En cas d'erreur de prix unitaire sur une facture, le titulaire devra corriger ses factures.

En cas de non correction des prix unitaires sur les factures suivantes dans un délai de 6 mois, la pénalité sera calculée de la façon suivante :

$$\text{Pénalité} = 100 \text{ € HT} \times n$$

Dans laquelle :

n = le nombre de jours de dépassement. Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues à compter de la notification de l'erreur au titulaire. Toute fraction compte pour un jour entier.

#### **8.5. Pénalités relatives au travail dissimulé**

Le titulaire (ou tout intervenant sur le chantier), s'il ne s'acquitte pas des formalités prévues aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du Code du Travail et à l'article 9 RÉSILIATION DU MARCHÉ PUBLIC – EXÉCUTION PAR DÉFAUT du présent CCP, se verra appliquer, au choix de la Mairie de Cernay, une pénalité d'un montant égal à 10% du montant annuel estimé du marché public, sans pouvoir excéder les montants des amendes prévues aux articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5 du Code du Travail.

### **9. RÉSILIATION DU MARCHÉ PUBLIC – EXÉCUTION PAR DÉFAUT**

Seules les stipulations du chapitre 8 du C.C.A.G.-T.I.C., relatives à la résiliation du marché public, sont applicables.

#### **9.1. Résiliation pour motif d'intérêt général**

La Mairie de Cernay se réserve la possibilité de résilier le marché public pour motif d'intérêt général. Par dérogation aux dispositions de l'article 43 du CCAG-TIC, la Mairie de Cernay ne s'étant engagé sur aucun minimum de commande, la résiliation du présent marché public ne donnera droit à aucune indemnisation du titulaire.

#### **9.2. Résiliation pour faute**

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 48 et 49 du Décret N°2016-360 ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 51 du Décret N°2016-360, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché public.

En cas de résiliation aux torts du titulaire, la Mairie de Cernay pourra faire procéder par un tiers de son choix à l'exécution du marché public aux frais et risques du titulaire, conformément à l'article 46 du CCAG-TIC. Le titulaire du marché public résilié n'est pas admis à prendre part, ni directement ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il doit cependant fournir

toutes informations recueillies et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché initial et qui seraient nécessaires à l'exécution de ce marché public par le tiers désigné par la Mairie de Cernay.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du marché public, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, est à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation et adressée au titulaire du marché public par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **9.3. Mise en demeure**

Une mise en demeure, préalable à la résiliation du marché public, sera adressée au titulaire du marché public. Elle lui rappellera ses obligations en la matière, sera assortie d'un délai d'exécution, et de la sanction envisagée. Le titulaire sera invité à présenter ses observations. Toute mise en demeure non suivie d'effet, donnera lieu à la résiliation du marché public.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation et adressée au titulaire du marché public par lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation du marché public ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire.

## **10. FIN DU MARCHÉ – PÉRIODE DE TRANSITION**

La période de transition est la période pendant laquelle la Mairie de Cernay procède au transfert des services exécutés par le titulaire vers le titulaire du nouveau marché public.

La période de transition a une durée maximale de six mois. Cette période débute à la date de notification du marché public au nouveau titulaire.

Pendant la période de transition, le titulaire s'engage à transmettre à la Mairie de Cernay l'ensemble des éléments nécessaires pour garantir le transfert dans les meilleures conditions vers le nouveau titulaire.

En cas de non respect de cette disposition, le titulaire sera réputé responsable de l'ensemble des préjudices causés par l'arrêt de ses prestations.

Pendant la période de transition, le titulaire s'engage à maintenir l'ensemble des services opérationnels jusqu'à la mise en œuvre effective des services par le nouveau titulaire et cela, y compris en cas de dépassement de sa date de fin de marché public.

Le transfert de responsabilité technique marquera la fin du marché public du titulaire.

## **11. DIFFÉRENDS OU LITIGES**

Les stipulations de l'article 47 du CCAG-TIC sont seules applicables.

En cas de différends ou litiges et à défaut de règlement amiable, le tribunal compétent est le :

**Tribunal Administratif de Strasbourg.**



## **12. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES SERVICES DEMANDÉS**

Les besoins quantitatifs sont exprimés dans le DQE.

### **12.1. Téléphonie fixe : LOT N° 1**

#### **12.1.1. Description**

Au titre de ce lot, le titulaire fournit à la Mairie de Cernay les services de télécommunications suivants :

- fourniture d'accès au réseau public :
  - accès analogiques
  - accès pour 2 à 12 communications simultanées
  - accès téléphoniques sur IP de type trunk SIP avec la possibilité de fournir ou non le lien support correspondant
- acheminement du trafic téléphonique :
  - entrant de toutes provenances
  - sortant vers le local, le national, les mobiles et l'international
  - sortant vers numéros spéciaux dont :
    - numéros spéciaux (préfixe 08...)
    - numéros courts à tarification gratuite (préfixe 30PQ / 31PQ)
    - numéros courts à tarification banalisée ou majorée (préfixe 3BPQ (hors 30PQ/31PQ))
    - numéros courts d'assistance opérateur (préfixe 10YT)
    - renseignements téléphoniques (préfixe 118 XYZ)
    - numéros d'urgence (Police, Pompiers, SAMU) correspondant au préfixe 1x

#### **12.1.2. Type de raccordements**

Le titulaire doit être à même de fournir à la Mairie de Cernay des raccordements à ses installations de chacun des types suivants :

- accès analogique
- accès de type T0 (2 canaux B + 1 canal D)
- accès sur IP de type trunk SIP

Le candidat est libre de proposer le support qui lui paraît le plus adapté pour se raccorder aux installations de la Mairie de Cernay. Ce dernier doit cependant à la fois garantir un haut niveau de qualité de service et une performance économique.

Le candidat présentera dans le cadre de réponse les différentes solutions qu'il est en mesure de proposer. La solution portée au DQE est réputée être la solution préconisée par le candidat.

Il devra prévoir, pendant la durée du marché public, une possible variation, à la hausse comme à la baisse, du nombre d'accès physiques au réseau téléphonique et cela quelques soit le site de raccordement.



Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance des contraintes techniques de tout ordre relative à la mise en œuvre des prestations. Il est réputé en avoir tenu compte dans l'établissement de sa réponse.

Les prérequis nécessaires à la mise en œuvre de ses services devront avoir été clairement indiqués dans le cadre de réponse. Dans le cas contraire, les coûts directs et indirects liés à la mise en œuvre des prérequis nécessaires au fonctionnement de sa solution seront à sa charge.

### **12.1.3. Acheminement du trafic**

Le titulaire doit être en mesure d'assurer l'acheminement de l'ensemble du trafic à partir de chacun des types d'accès suivants :

- accès analogique
- accès de type T0 (2 canaux B + 1 canal D)
- accès sur IP de type trunk SIP

Le titulaire achemine toutes les communications terrestres locales, nationales, internationales et numéros spéciaux vers un poste fixe ou mobile.

Il devra prévoir, pendant la durée du marché public, une possible variation, à la hausse comme à la baisse, du volume de communications.

Concernant plus particulièrement les accès analogiques, la Mairie de Cernay est libre de passer d'un délai de GTR à un autre sur simple demande et sans frais de mise en œuvre.

Le titulaire reconnaît avoir pris connaissance des contraintes techniques de tout ordre relative à l'acheminement du trafic. Les éventuels trafics non compatibles avec la solution d'acheminement proposée devront avoir été clairement précisés dans le cadre de réponse. Une solution visant à pallier cette incapacité devra avoir été détaillée dans le cadre de réponse.

### **12.1.4. Types d'usages**

Le titulaire est réputé être en mesure de prendre en charge différents types de trafic sur les accès objets du lot 1. En particulier et pour répondre aux usages actuels de la Mairie de Cernay, il doit être en mesure de fournir :

- des accès dédiés à des usages de télésurveillance
- des accès dédiés à des usages de télémaintenance
- des accès faisant l'objet de lignes supports pour la fourniture par un tiers de services Internet
- des accès dédiés aux ascenseurs

Tout manquement à cet engagement pourra donner lieu à résiliation du marché public sans préavis et sans indemnités.

### **12.1.5. Services complémentaires**

Le titulaire devra offrir **au minimum** les services complémentaires listés ci-après.

Chaque service sera souscrit, sur bon de commande, sans engagement dans le temps. La Mairie de Cernay est libre de résilier ou de modifier le service souscrit à tout moment et sans indemnités.

#### 12.1.5.1. Sur lignes analogiques

- 3131 (rappel du dernier appelant)
- conférence à 3
- identification des appels masqués
- mémo appel
- messagerie vocale
- présentation du nom
- présentation du numéro
- renvois d'appel inconditionnel (national, international)
- secret appel par appel
- secret permanent
- sélection permanente d'appels audiotel
- sélection permanente d'appels télématique
- signal d'appel
- transferts d'appel sur non réponse/sur occupation

#### 12.1.5.2. Sur accès de type « T0 »

- auto rappel
- conférence à 3
- GTR 4 heures du lundi au vendredi
- portabilité du terminal
- présentation du nom
- présentation du numéro
- renvoi du terminal en mode sonnerie
- secret appel par appel
- secret permanent
- sélection directe à l'arrivée (SDA)
- sélection permanente d'appels audiotel
- sélection permanente d'appels télématique
- signal d'appel
- signalisation d'utilisateur à usager
- sous adresse
- spécialisation des canaux entrants et sortants
- transfert d'appel

#### 12.1.5.3. Sur accès sur IP de type trunk SIP

- conférence téléphonique à 3
- double appel avec indication d'appel en instance et message d'information à l'appelant
- facture détaillée à 10 chiffres
- GTR
- présentation du numéro de l'appelant
- protocole de synchronisation
- renvoi d'appel inconditionnel
- renvoi d'appel sur non réponse
- SDA

#### **12.1.6. Solution de raccordement du titulaire**

Les solutions de raccordement du titulaire reposent sur les principes suivants :

- boucle locale (Cuivre, Fibre Optique, Radio, xDSL ...)
- raccordement IP
- présélection
- programmation (\*) du PABX
- mise en place de boîtier (\*) derrière les éléments de commutation

Les solutions de raccordement pourront être différentes suivant les sites afin de bénéficier des opportunités géographiques.

Il est à noter que pour l'ensemble des lots de téléphonie fixe, l'acheminement des communications sortantes doit être transparent pour les utilisateurs qui composent le préfixe d'accès au réseau public (0) suivi du numéro de leur correspondant distant (mobiles et numéros nationaux (10 chiffres) ou internationaux (précédés du préfixe standard). Il appartient donc au titulaire de fournir et maintenir l'ensemble des équipements qui pourraient s'avérer nécessaires afin d'assurer le choix du transporteur suivant la solution retenue pour le raccordement à son réseau.

**Toute solution visant à laisser le choix, par l'utilisateur, d'un opérateur par l'intermédiaire d'un préfixe particulier est à proscrire.**

Nota :(\*) : Les interventions sur site ou à distance de l'installateur privé en charge de la maintenance des installations de la Mairie de Cernay, les ajouts ou les suppressions de paramétrage et/ou d'équipements à la solution existante, nécessaires sur le PABX de la Mairie de Cernay seront à la **charge financière** du titulaire.

Dans tous les cas, les modifications sur le PABX de la Mairie de Cernay seront effectuées exclusivement par les installateurs privés en charge de la maintenance dont les coordonnées seront transmises par la Mairie de Cernay à la demande du titulaire.

#### **12.1.7. Travaux de raccordement**

La Mairie de Cernay a à sa charge la pose et l'entretien des canalisations et gaines nécessaires au passage de câbles du titulaire à l'intérieur des locaux (entre la tête de câble et le local technique ou sera installé le point de terminaison).

De même, la Mairie de Cernay a à sa charge la desserte interne entre le point de terminaison et ses équipements terminaux et cela au-delà d'une distance de trois mètres.

Le titulaire a à sa charge, sans coûts autres que ceux indiqués au titre des frais d'accès au service, le passage de câbles nécessaires à la livraison du point de terminaison dans le local technique prévu à cet effet par la Mairie de Cernay.

#### **12.1.8. Résiliation des accès**

La Mairie de Cernay a la faculté de résilier un ou plusieurs accès au réseau commuté et cela, sans indemnités. Le titulaire est réputé avoir tenu compte de cette exigence dans le coût de ses abonnements.

#### **12.1.9. Portabilité des numéros/inscription à l'annuaire officielle**

**La Mairie de Cernay attire l'attention du titulaire sur le fait que les numéros d'appels des différents sites ne devront pas être modifiés** : les numéros d'abonnés actuels restent inchangés, sauf cas particulier convenu avec la Mairie de Cernay.

Ces numéros figurent dans l'annuaire général officiel des abonnés, sauf demande spécifique de la Mairie de Cernay au cas par cas.

La non inscription éventuelle à l'annuaire général est possible sur demande de la Mairie de Cernay.

La Mairie de Cernay pourra également demander au cas par cas et sans surcoût la non-diffusion à des tiers sous forme de fichier informatique des éléments figurant dans l'annuaire.

#### **12.1.10. Performance et compatibilité de la solution proposée**

Le titulaire devra s'assurer avant la migration de la compatibilité de ses infrastructures opérateur avec l'architecture télécom de la Mairie de Cernay (lignes d'alarmes derrière le PABX,...).

**Le titulaire devra, impérativement, garantir la synchronisation d'horloge des équipements sensibles (bornes DECT, FAX, terminaux de paiement, report d'alarme d'installations électriques...).**

Le titulaire a, à sa charge, l'ensemble des tests et essais nécessaires à la vérification du bon fonctionnement des services (routage des appels entrants et sortants, qualité des communications, etc.).

#### **12.1.11. Outils Extranet**

La Mairie de Cernay souhaite disposer d'un Extranet riche en fonctionnalités. De ce fait, le titulaire est réputé avoir inclus dans le tarif porté au BPU l'ensemble des modules qu'il est en mesure de proposer.

Le titulaire est réputé fournir au minimum les fonctionnalités suivantes dans le tarif porté au BPU :

- téléchargement des factures sous format pdf
- fichier de détail des abonnements, services et communications facturés
- fourniture de tableaux de bords (répartition du trafic sortant par destination, Top Ten des consommateurs...)
- commandes et suivi de commandes
- déclaration et suivi d'incidents

Le titulaire fournit un service de téléchargement des factures à partir de son Extranet.

#### **12.1.12. Tickets de communication & éléments statistiques**

Le titulaire fournit sur demande une copie des tickets de communication à la Mairie de Cernay.

Le fichier ainsi fournit doit couvrir une période de 1 à 12 mois de communications selon la demande de la Mairie de Cernay.

Le coût lié à la fourniture de ce fichier est réputé inclus dans le coût des abonnements. Il ne pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle dans la limite de 3 demandes par année de marché public.

Les tickets de communication comportent, pour chaque communication passée pendant la période de facturation, au minimum les informations suivantes :

- date de l'appel
- numéro appelant à dix chiffres

- numéro appelé à dix chiffres
- heure de début d'appel
- heure de fin d'appel
- durée de la communication
- destination d'appel
- coût HT de la communication

Le fichier doit être à un format exploitable par un tableur de type Excel.

Les moyens de transmission acceptables sont les suivants :

- téléchargement sur l'Extranet
- envoi par courriel

### **12.1.13. État de parc**

Sur simple demande de la Mairie de Cernay, le titulaire du marché public doit être en mesure de remettre un état complet du parc facturé. Ce dernier doit comprendre au minimum :

Un état des accès par compte et sous compte de facturation avec :

- le numéro de l'accès
- le type d'offre commerciale correspondant à cet accès
- l'adresse d'installation de cet accès
- l'adresse de facturation de cet accès
- la liste des services et option rattachés à cet accès dont :
  - les tranches SDA
  - GTR souscrite
  - les autres services et options rattachés à l'accès

Le coût de fourniture de l'état de parc est réputé inclus de base dans les coûts d'abonnements et ne pourra pas faire l'objet d'une facturation additionnelle dans la limite d'une demande par année d'exécution du marché public.

### **12.1.14. Taux de charge des accès**

Sur simple demande de la Mairie de Cernay, le titulaire du marché public doit être en mesure de lui remettre une étude visant à établir le niveau de charge de ses accès sur une période d'une semaine.

L'objectif de cette demande est de permettre à la Mairie de Cernay d'identifier un sous dimensionnement ou un sur dimensionnement de ses accès.

Le coût lié à la fourniture de cette étude est réputé inclus dans le coût des abonnements. Il ne pourra pas faire l'objet d'une facturation additionnelle dans la limite d'une demande par année de marché public.

### **12.1.15. Mise en œuvre des services**

#### **12.1.15.1. Phase préparatoire**

A compter de la date de notification du marché public, le titulaire dispose d'un délai de phase préparatoire tel que précisé au paragraphe 3.1 Délai de la période préparatoire.

La phase préparatoire a pour but de permettre au titulaire de mettre en place son équipe projet et de constituer les éléments nécessaires à la préparation du bon de commande.

La phase préparatoire sera notamment composée des étapes suivantes :

- mise en place des équipes projet
- organisation et réalisation de la réunion de lancement
- préparation des éléments nécessaires à la rédaction du bon de commande
- validation du processus de déploiement
- validation du planning de déploiement

Dans le cadre des étapes présentées ci-dessus, le titulaire a plus particulièrement les tâches suivantes à sa charge :

- participation à la réunion de lancement
- rédaction du compte-rendu de réunion de lancement incluant le processus et le planning de déploiement retenu avec la Mairie de Cernay
- mise en place de l'équipe projet
- fourniture d'un cadre pour faciliter la préparation du bon de commande pour la Mairie de Cernay

#### 12.1.15.2. Phase de mise en ordre de marche

La phase de mise en ordre de marche comprend la réalisation de l'ensemble des tâches et des étapes préalables pour garantir la bonne exécution des services.

La Mairie de Cernay attend du titulaire une prestation de déploiement comprenant sur la base du bon de commande :

- la configuration des accès :
  - création des liens supports
  - paramétrage et mise en ordre de marche des équipements d'extrémités
  - configuration des services par accès
- la mise en ordre de marche des outils de gestion
- la mise en ordre de marche de la solution visant à optimiser les coûts internes de communications à destination des fixes et des mobiles de la Mairie de Cernay le cas échéant
- la mise en ordre de marche de la facturation comprenant l'affectation des accès, des communications et des services à chaque compte de facturation

La fin de la phase de mise en ordre de marche est notifiée à la Mairie de Cernay par le titulaire.

La notification de mise en ordre de marche indique que le titulaire est prêt à assurer le début d'exécution des services selon le processus et le planning établi lors de la réunion de lancement.

#### 12.1.16. Qualité de service

Le titulaire s'engage à ce que les communications téléphoniques établies à partir ou à destination des équipements de la Mairie de Cernay répondent aux critères de qualité suivants :

- transmission numérique :
  - Sans compression : 64 Kbps par canal,

- En cas de compression, le candidat précisera le codec utilisé.
- transmission de données sur lignes analogiques possible jusqu'à 56 Kbps.
- transmissions de données sur lignes numériques : par pas de 64 Kbps.
- écho : < 25 ms sur le territoire national.
- délai d'établissement des communications vers fixes sur le territoire national : inférieur à 2 secondes après le dernier chiffre du numéro.
- délai d'établissement des communications vers mobiles sur le territoire national : inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro.
- disponibilité du central opérateur de rattachement en fonctionnement normal : 99,9 %. C'est-à-dire 1 communication non acheminée ou perturbée maximum sur 1 000 sollicitations.

## **12.2.Téléphonie mobile : LOT N°2**

Le titulaire fournira à la Mairie de Cernay un service de téléphonie mobile comprenant :

- des services d'acheminement des communications voix, données, image
- la fourniture des matériels nécessaires à l'utilisation des services
- des outils d'administration et de gestion de l'exécution du marché public et des services
- une organisation pour le suivi technique, commercial et après-vente du marché public

### **12.2.1. Services d'acheminement des communications voix**

Le candidat est libre de proposer à la Mairie de Cernay la solution qu'il considère comme la plus adaptée pour répondre au besoin.

Parmi les solutions qui pourront être proposées :

- solution basée sur la facturation d'un abonnement minimum et la facturation des communications par ligne au réel consommé
- solution basée sur la mise en place de forfaits de communications par ligne avec mise en œuvre d'une flotte pour pallier les dépassements de forfaits
- solution basée sur des forfaits illimités voix
- solution basée sur des forfaits illimités voix et data

Quel que soit la solution retenue, cette dernière devra inclure un décompte à la seconde dès la première seconde.

Le titulaire prévoira, pendant la durée du marché public, une variation possible du nombre d'abonnements au réseau mobile (à la hausse comme à la baisse).

En cas de hausse du parc, l'ajout de lignes supplémentaires en cours de marché public devra respecter les conditions du présent marché public et plus particulièrement sa durée. Aucune indemnité de résiliation ne pourra être demandée à la Mairie de Cernay en cas de non reconduction du marché public ou en fin de marché public et cela indépendamment de la date d'ouverture de la ligne.

Pendant la durée du marché public, la Mairie de Cernay pourra résilier des lignes sans indemnités, sous réserve du respect par la Mairie de Cernay d'un préavis de deux (2) mois et de la clause liée à l'acquisition et au renouvellement des terminaux.



#### 12.2.1.1. Services de bases

Les services disponibles à partir d'un terminal mobile devront au minimum comporter les éléments suivants :

- messagerie vocale
- présentation du numéro
- possibilité de fonction double appel
- possibilité de recevoir et d'émettre des appels en Europe
- possibilité de recevoir et d'émettre des appels dans le monde

La Mairie de Cernay choisit librement, au cas par cas et sans obligation de volume, les services souscrits sur chaque ligne. Les services souscrits pourront être résiliés en-cours de marché public sans préavis et sans indemnités.

#### 12.2.2. Services de transmission de données

##### 12.2.2.1. Services d'accès à la messagerie, à Internet en complément d'un abonnement voix.

Le titulaire doit être en mesure de fournir à la Mairie de Cernay différents types d'abonnements data en complément d'un abonnement voix.

Le titulaire doit proposer au minimum les services de transmission de données sur réseau mobile suivants :

- service de synchronisation de l'agenda, des contacts et de la messagerie sur terminaux mobiles.

La Mairie de Cernay dispose actuellement d'une solution de messagerie Exchange de type « on premise ». Le titulaire s'engage à proposer des terminaux totalement compatibles avec la solution de messagerie de la Mairie de Cernay.

Il devra notamment être en capacité de se synchroniser avec l'agenda, les contacts ainsi qu'avec le système de messagerie en réception et en émission.

Dans le cas contraire, le titulaire sera tenu de procéder au remplacement des terminaux par des terminaux de même gamme compatible avec le système de messagerie et cela, sans supplément de coût.

Au minimum, les forfaits devront inclure :

- l'accès à l'ensemble des réseaux (2G, 3G, 4G...)
- un abonnement illimité associé à un Faire Use selon le besoin de chaque utilisateur
- le service Modem
- des SMS illimités

##### 12.2.2.2. Services de transmission de données exclusifs

Le titulaire doit être en mesure de fournir à la Mairie de Cernay différents types d'abonnements data.

Le titulaire doit proposer au minimum les services de transmission de données exclusifs sur réseau mobile suivants :



- services de connexion à distance à partir d'un PC portable ou d'une tablette
- services de connexion Machine To Machine
- service de connexion à partir d'un « galet » Wifi

Au minimum, les forfaits devront inclure :

- l'accès à l'ensemble des réseaux (2G, 3G, 4G...)
- un abonnement illimité associé à un Faire Use selon le besoin de chaque utilisateur
- la possibilité de réaliser des usages voix via les abonnements machine to machine
- la possibilité de réaliser des usages SMS via les abonnements machine to machine

De même, les solutions proposées devront être totalement compatible avec les principaux systèmes d'exploitation du marché public.

Concernant plus particulièrement les forfaits Machine To Machine, le titulaire s'engage à ne pas désactiver d'abonnements sans l'autorisation écrite de la Mairie de Cernay et cela, même en cas d'absence de communications.

Dans le cas où cette exigence ne serait pas respectée, le titulaire aura à sa charge l'ensemble des actions nécessaires à la remise en service à l'identique des prestations. De même, il sera tenu pour responsable des éventuels préjudices qui pourront en découler.

#### **12.2.2.3. Services de messages courts (SMS) et de messages multimédia (MMS)**

Le titulaire doit être en mesure de proposer un service de messages courts (SMS) et de messages multimédia (MMS).

Le titulaire doit pouvoir offrir au minimum :

- un service de facturation des SMS et MMS à l'unité
- un service de facturation des SMS et MMS en illimité

#### **12.2.3. Communications voix et data à l'international**

Le candidat présentera dans son offre les différentes solutions qu'il est en mesure de proposer afin de permettre à la Mairie de Cernay l'utilisation de ses services de mobilité voix et données à l'international tout en garantissant la maîtrise de coûts de communications à l'international.

Même si le besoin n'y se limite pas, le besoin principal de la Mairie de Cernay est un usage voix et data vers et depuis l'Allemagne (UE) et la Suisse (hors UE).

Les solutions voix et data proposées pourront inclure :

- des forfaits propres aux communications à l'international
- des tarifs préférentiels pour les communications à l'international au réel
- des services de gestion des droits et de restriction par utilisateur
- des services d'alerte et d'information des utilisateurs et des gestionnaires

La Mairie de Cernay privilégie une solution basée sur des forfaits à l'usage avec comme point de départ de la facturation l'utilisation à l'international.

#### **12.2.4. Outils d'administration, de gestion des services et des usages**

##### **12.2.4.1. Restriction d'appel et gestion centralisée**

Avec pour objectif, une meilleure maîtrise de ses coûts de communications à partir des terminaux mobiles, la Mairie de Cernay peut être amenée à mettre en œuvre une gestion de profils en fonction des usages des différents utilisateurs GSM.

Dans tous les cas, les restrictions possibles doivent inclure au minimum les éléments suivants :

- restriction d'achat en connexion data
- restriction des appels à une liste de numéros (ou racines de numéro)
- interdiction de recevoir des appels à l'étranger
- interdiction d'émettre des appels vers l'étranger
- interdiction d'émettre des appels depuis l'étranger
- interdiction d'émettre des appels le Week-end ou en dehors de certaines tranches horaires

Ces restrictions doivent obligatoirement pouvoir être mises en place à distance sans imposer le retour sur site du mobile cible.

D'autres types de restrictions pourront être souhaités par la Mairie de Cernay. Le titulaire est réputé avoir renseigné dans le cadre de réponse sa capacité à les mettre en œuvre en fonction des besoins.

- restriction d'envoi de SMS/MMS
- restriction Data en France Métropolitaine
- restriction Data à l'international

##### **12.2.4.2. Outils d'administration des services**

Le titulaire fournira à la Mairie de Cernay les outils permettant le contrôle, l'analyse et la configuration de la flotte mobile à distance et de manière centralisée.

La solution proposée par le titulaire sous la forme d'un « extranet » comprendra au minimum :

- téléchargement de facture
- statistiques de trafic
- gestion des services (ajout de services, résiliation de lignes, suspension de ligne, changement de forfait)
- gestion des utilisateurs et de leurs droits (gestion des restrictions d'appel par profil d'utilisateur)
- restriction de l'utilisation de l'outil de gestion du Parc selon des profils utilisateurs
- accès aux RIO pour le gestionnaire de la flotte

La solution proposée par le titulaire devra permettre la création de codes d'accès administrateur et utilisateur.

##### **12.2.4.3. Fichier de trafic en version électronique**

Le titulaire fournit sur demande, une copie des tickets de communication à la Mairie de Cernay.

Le fichier ainsi fournit doit couvrir une période de 1 à 12 mois de communications selon la demande de la Mairie de Cernay.

Le coût lié à la fourniture de ce fichier est réputé inclus dans le coût des abonnements. Il ne pourra pas faire l'objet d'une facturation additionnelle dans la limite de 3 demandes par année de marché public.

Les tickets de communications comportent, pour chaque communication passée pendant la période de facturation, au minimum les informations suivantes :

- date de l'appel
- numéro appelant à dix chiffres
- numéro appelé à dix chiffres
- heure de début d'appel
- heure de fin d'appel
- durée de la communication
- destination d'appel
- type d'appel (voix, SMS, MMS, Data...)
- coût HT de la communication

~~Le fichier doit être à un format exploitable par un tableur de type Excel.~~

Les moyens de transmission acceptables sont les suivants :

- téléchargement sur l'Extranet
- envoi par courrier sous format papier

### **12.2.5. Terminaux GSM**

#### **12.2.5.1. Demandes générales sur les terminaux**

Le candidat présentera dans son mémoire technique sa gamme de terminaux et de tablettes tactiles suivant les différentes gammes énumérées dans le cadre du BPU.

Les terminaux proposés seront fournis avec au minimum les accessoires suivants :

- chargeur
- notice d'utilisation en français
- logiciel et câble pour raccordement PC
- coque de protection

Le BPU devra détailler obligatoirement leur prix :

- en achat délié (sans souscription à un abonnement voix et/ou data)
- en achat subventionné (dans le cadre des dispositions d'acquisition et de renouvellement liées à un abonnement voix et/ou data prévues ci-après)

En complément du BPU, le titulaire est réputé avoir joint un BPU complémentaire comprenant un large catalogue de terminaux.

Ce dernier devra comprendre au minimum :

- des terminaux à usage voix

- des terminaux à usages voix et Data
- des terminaux compatibles GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G
- des terminaux de type « tablettes »
- de routeurs, Domino pour connexion d'objets communicants

Les terminaux devront être dotés des différents systèmes d'exploitation présents sur le marché public (iOS, Android, Windows Mobile ...).

#### 12.2.5.1. Acquisition et renouvellement des terminaux

Dans le cadre de ce marché public, **Mairie de Cernay a évalué son besoin à deux terminaux par utilisateur sur la durée totale du marché public (taux de 200%).**

Le rythme d'acquisition et de renouvellement des terminaux par utilisateur est laissé à la libre appréciation de la Mairie de Cernay en fonction de ses besoins sur la durée du marché public.

- dans la limite du besoin énoncé ci-dessus, le tarif appliqué sera le tarif subventionné
- au-delà du besoin énoncé ci-dessus, le tarif appliqué sera le tarif « délié »

La Mairie de Cernay s'engage à ne pas résilier de ligne dont le terminal aurait été renouvelé depuis moins de dix-huit (18) mois. Dans le cas contraire, la Mairie de Cernay sera redevable vis-à-vis du titulaire d'une indemnité de résiliation équivalente à la différence de prix entre le tarif du terminal subventionné et le tarif en achat « délié » divisé par dix-huit (18) mois et multiplié par le nombre de mois restant pour couvrir l'engagement.

Exemple :

Date de renouvellement du terminal : Mois M

Date de résiliation de la ligne : Mois M+12

Indemnité : ((Prix d'achat « délié » - prix d'achat subventionné)/18)\*6

La disposition ci-dessus ne s'applique pas en cas de non reconduction du marché public, à la date de fin de marché public ou en cas de résiliation pour faute du titulaire.

Pour les lignes souscrites en cours de marché public, le taux de renouvellement sera de 200% pour toutes lignes créées sur les dix-huit premiers mois de marché public et de 100% pour les lignes créées sur les dix-huit derniers mois de marché public.

Au-delà le prix appliqué sera le prix en achat délié.

Aucune autre indemnité de résiliation d'un abonnement ou d'un service en cours d'exécution du marché public ne pourra être demandée à la Mairie de Cernay.

#### 12.2.5.2. Simlockage des terminaux en cours d'exécution du marché public

Sur simple demande, le titulaire s'engage à transmettre à la Mairie de Cernay les procédures ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires au désimlockage des terminaux. Cette disposition est valable au maximum à l'issue d'un délai de six (6) mois entre la date d'acquisition du terminal et la demande de désimlockage.

Le titulaire est réputé tout mettre en œuvre pour faciliter cette opération.

#### 12.2.5.3. Simlockage des terminaux lors des dates anniversaires du marché

En cas de non reconduction du marché public, de résiliation du marché public ou en fin de marché public et sur simple demande, le titulaire s'engage à transmettre à la Mairie de Cernay les procédures ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires au désimlockage des terminaux sous un délai de deux (2) semaines. Au-delà, les pénalités pour non-respect des délais s'appliquent.

#### 12.2.5.4. Évolution des terminaux mobiles et produits inclus dans le BPU

Compte tenu de l'évolutivité importante des produits et services liés aux Télécommunications, le Titulaire a la faculté, pendant la durée de validité du marché public:

- d'apporter des modifications sur ses produits en vue de leur amélioration
- d'introduire de nouveaux produits, tant qu'ils s'inscrivent dans le cadre du marché public. Il s'agit notamment de nouveaux terminaux devant remplacer d'autres terminaux figurant au catalogue destiné à l'ensemble de sa clientèle.

En cas de substitution d'un terminal par un autre, les nouveaux terminaux à caractéristique technique au moins égale à celles des anciens seront livrés à un prix au plus égal.

Par ailleurs, la substitution est subordonnée à l'accord de la Mairie de Cernay.

Les nouveaux terminaux ou produits, comme définis ci-dessus, sont introduits dans le marché public, sans qu'il soit besoin d'établir un avenant, si la Mairie de Cernay n'a pas fait d'observation dans le délai d'un mois à compter de la réception du courrier correspondant du Titulaire.

#### 12.2.5.5. Renouvellement des cartes SIM

En cas de perte d'un terminal ou de détérioration d'une carte SIM, le titulaire s'engage à fournir une nouvelle carte SIM gratuitement.

Cette disposition est également valable en cas de changement d'un terminal nécessitant un nouveau format de carte SIM.

#### 12.2.5.6. Garantie et service de maintenance

Le titulaire inclus de base une garantie 24 mois sur les terminaux (hors Apple) et 3 mois sur les batteries. Le titulaire doit être en mesure de proposer une offre d'assurance des équipements (bris, vol...) pour les terminaux « haut de gamme ».

En cas de panne sur les terminaux entrée de gamme sous garantie, le titulaire doit procéder à son remplacement par un terminal neuf équivalents sans autre formalité.

En cas de panne sur un terminal haut de gamme sous garantie, le titulaire doit mettre à disposition de la Mairie de Cernay un terminal de prêt à caractéristiques équivalentes pendant la durée de la réparation. Le titulaire peut aussi procéder à son remplacement par un terminal neuf équivalents sans autre formalité.

Cette prestation comprend :

- l'échange ou le prêt de mobile sur site (de la Mairie de Cernay, de l'utilisateur ou à toute adresse précisée lors de la demande) dans les délais d'exécution prévu dans le marché public
- l'assistance à la configuration de base selon le profil concerné
- l'assistance à la recopie des informations (carnets d'adresse...) d'un mobile vers un autre sauf si l'état du mobile défectueux rend impossible la récupération des données

#### 12.2.5.7. Recyclage

Le titulaire mettra en place une politique de recyclage des terminaux et précisera dans son offre sa politique d'organisation de collecte des matériels et accessoires ainsi que les centres de recyclages qu'il aura retenu. Les matériels proposés intégreront le moins de polluants possibles, et seront facilement recyclables.

#### 12.2.6. Couverture du réseau GSM

Une attention toute particulière sera portée à la qualité de la couverture offerte sur le secteur de CERNAY (68704).

À ce titre, le candidat indique dans le cadre de réponse son taux de couverture sur la surface de la Ville de CERNAY en réseau 2G, 3G et 4G.

Dans tous les cas, le service de téléphonie mobile proposé devra offrir une couverture régionale, nationale et internationale et permettre d'accéder aux services d'urgence.

Le titulaire pourra proposer à la Mairie de Cernay des terminaux de test pour effectuer ses tests de couverture et de réception au sein des bâtiments.

En cas de non couverture au sein d'un bâtiment, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des solutions de répéteurs et de Femto sans supplément de coût.

En cas d'insuffisance de couverture donnant lieu à une incapacité de la Mairie de Cernay à utiliser les services de télécommunications mobile voix et/ou données dans des conditions dites « normales » d'utilisation et après mise en demeure du titulaire non suivi d'effet dans un délai de un (1) mois précisant les moyens et les délais mis en œuvre pour améliorer le service, la Mairie de Cernay pourra procéder à la résiliation du marché public aux torts du titulaire et cela sans préavis et sans indemnité.

#### 12.2.7. Mise en œuvre des services

##### 12.2.7.1. Phase préparatoire

A compter de la date de notification du marché public, le titulaire dispose d'un délai de phase préparatoire tel que précisé au 3.1.1.

La phase préparatoire a pour but de permettre au titulaire de mettre en place son équipe projet et de constituer les éléments nécessaires à la préparation du bon de commande.

La phase préparatoire sera notamment composée des étapes suivantes :

- mise en place des équipes projet
- organisation et réalisation de la réunion de lancement
- validation des profils

- préparation des éléments nécessaires à la rédaction du bon de commande
- validation du processus de déploiement
- validation du planning de déploiement

Dans le cadre des étapes présentées ci-dessus, le titulaire a plus particulièrement les tâches suivantes à sa charge :

- participation à la réunion de lancement
- rédaction du compte-rendu de réunion de lancement incluant le processus et le planning de déploiement retenu avec la Mairie de Cernay
- mise en place de l'équipe projet
- fourniture d'un cadre pour faciliter la préparation du bon de commande pour la Mairie de Cernay

#### 12.2.7.2. Phase de mise en ordre de marche

La phase de mise en ordre de marche comprend la réalisation de l'ensemble des tâches et des étapes préalables pour garantir la bonne exécution des services.

La Mairie de Cernay attend du titulaire une prestation de déploiement comprenant sur la base du bon de commande :

- la configuration des cartes SIM par utilisateur dont :
  - affectation du forfait retenu (voix, data, SMS, MMS...)
  - affectation des services retenus
  - mise en place des éventuels profils ou restrictions
- la préparation des packs par utilisateur nommément identifiés :
  - carte SIM
  - équipement affecté
  - accessoires
  - information sur les forfaits voix/data affectés
  - procédure de sauvegarde et de bascule selon la date de portabilité
  - ...
- la mise en ordre de marche des outils de gestion :
  - pour les gestionnaires
  - pour les utilisateurs
- la mise en ordre de marche de la solution visant à optimiser les coûts internes de communications à destination des fixes et des mobiles de la Mairie de Cernay
- la mise en ordre de marche de la facturation comprenant l'affectation de chaque utilisateur à un sous compte de facturation

La fin de la phase de mise en ordre de marche est notifiée à la Mairie de Cernay par le titulaire. La notification de mise en ordre de marche indique que le titulaire est prêt à assurer le début d'exécution des services selon le processus et le planning établi lors de la réunion de lancement.

#### 12.2.8. Qualité de service

Le titulaire devra garantir le niveau de qualité minimal suivant :

- taux de disponibilité du réseau (95% de communications abouties en zone couverte)
- qualité de réception dans les zones couvertes (98% de communications exemptes de défauts)



- délai d'établissement des communications vers fixes ou mobiles sur le territoire national : inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro

## **12.3.Services d'accès à Internet : LOT N°3**

### **12.3.1. Synthèse du besoin**

La Mairie de Cernay souhaite une solution d'accès à Internet pour l'ensemble de ses sites. Celle-ci doit inclure :

- des services d'accès à Internet à débit garanti
- des services d'accès à Internet à débit non garanti
- des services d'accès à Internet à débit symétrique ou non

Une première estimation du besoin en quantité et caractéristiques de chaque lien et service est indiquée dans le DQE.

### **12.3.2. Services d'accès à Internet à débits non garantis**

#### **12.3.2.1. Exigences de débits**

La Mairie de Cernay souhaite disposer, pour chacun de ces points d'accès, du débit maximum que le titulaire est en mesure de fournir. De ce fait, le titulaire est réputé avoir indiqué au bordereau des prix unitaires le tarif correspondant au débit maximum qu'il est en mesure d'offrir par accès.

Cette disposition s'applique par défaut sauf demande expresse de la Mairie de Cernay de souscrire à un service différent.

L'évolution des applications de la Mairie de Cernay vers de nouveaux débits pourra remettre régulièrement en cause le dimensionnement général des accès. La solution permettra très simplement une évolution vers des débits plus importants.

#### **12.3.2.2. Gestion des équipements d'extrémités**

Le marché public intègre la fourniture, la maintenance et l'exploitation des équipements d'extrémités dont le titulaire reste propriétaire pendant la durée du marché public. Le retrait des équipements à l'échéance du marché public est à la charge du titulaire. Ce dernier est réputé avoir intégré les éventuels coûts de retraits des équipements dans les frais de mise en service portés au bordereau des prix unitaires.

Les équipements d'extrémités fournis par le titulaire devront disposer au minimum des caractéristiques suivantes :

- 3 ports Ethernet 10/100Mbps utilisables
- Wi-Fi 802.11b/g/n
- Serveur DHCP pour assignation d'adresse IP (Dynamique ou par adresses MAC)
- Firewall NAT

#### **12.3.2.3. Lignes supports**



En cas de livraison du service Internet sur support cuivre, le titulaire devra être en mesure de livrer le service sur le lien mis à disposition par la Mairie de Cernay et cela, même s'il n'est pas le titulaire du lien concerné.

#### 12.3.2.4. Services complémentaires

##### **Adresses IP publiques fixes**

---

Le titulaire fournira au moins une adresse IP publique fixe pour chaque accès Internet ADSL/VDSL/FTTH.

##### **Acheminements des communications téléphoniques**

---

Le titulaire devra être en mesure de proposer à son catalogue une solution d'acheminement des communications téléphonique via les accès ADSL/VDSL/FFTH qu'il propose.

Le candidat précisera dans son offre l'ensemble des points suivants :

- services téléphoniques proposés
- coût des communications sortantes suivants les destinations (locales, nationales, internationales, GSM...)
- le nombre de communications simultanées

#### 12.3.2.5. Statistiques

Le titulaire mettra à la disposition de la Mairie de Cernay un espace web lui permettant d'accéder aux statistiques propres à chacun de ses accès.

Les statistiques devront inclure à minima :

- taux de charge par lien (montant/descendant)
- débits réels (montant/descendant)
- latence
- taux de perte de paquets

#### 12.3.2.6. Outils Extranet

Le titulaire fournit un service d'Extranet disposant à minima des fonctionnalités suivantes :

- état de parc des accès souscrits
- déclaration et suivi d'incident
- téléchargement de factures

### **12.3.3. Services d'accès à Internet à débits garantis**

#### 12.3.3.1. Exigences de débits

La Mairie de Cernay souhaite disposer, pour chacun de ces points d'accès, d'un débit utile au plus près du débit mentionné dans la désignation du service indiqué au bordereau des prix unitaires.

Le débit utile sur lequel le titulaire s'engage est réputé avoir été précisé pour chaque type d'accès dans le bordereau des prix unitaires. En cas d'absence de précisions, le débit sur lequel s'engage

le titulaire est réputé être le débit mentionné dans la désignation du service indiquée dans le bordereau des prix unitaires.

L'évolution des applications de la Mairie de Cernay vers de nouveaux débits pourra remettre régulièrement en cause le dimensionnement général des accès. La solution permettra très simplement une évolution vers des débits plus importants.

#### 12.3.3.2. Gestion des équipements d'extrémités

Le marché public intègre la fourniture, la maintenance et l'exploitation des équipements d'extrémités dont le titulaire reste propriétaire pendant la durée du marché public. Le retrait des équipements à l'échéance du marché public est à la charge du titulaire. Ce dernier est réputé avoir intégré les éventuels coûts de retraits des équipements dans les frais de mise en œuvre portés au bordereau des prix unitaires.

#### 12.3.3.3. Lignes supports

En cas de livraison du service Internet sur support cuivre, la fourniture et l'exploitation de la ligne support est à la charge du titulaire.

#### 12.3.3.4. Services complémentaires

### **Adresses IP publiques fixes**

---

Le titulaire fournira au moins une adresse IP publique fixe pour chaque accès Internet SDSL/Fibre Optique-FTTO.

#### 12.3.3.5. Supervision des accès

Les accès associés à une garantie de temps de rétablissement devront disposer d'une supervision pro active de l'équipement d'extrémité par le titulaire.

La supervision mise en œuvre doit permettre d'informer automatiquement la Mairie de Cernay de la survenance d'un incident.

#### 12.3.3.6. Statistiques

Le titulaire mettra à la disposition de la Mairie de Cernay un espace web lui permettant d'accéder aux statistiques propres à chacun de ses accès.

Les statistiques devront inclure à minima :

- taux de charge par lien (montant/descendant)
- débits réels (montant/descendant)
- latence
- taux de perte de paquets

#### 12.3.3.7. Outils Extranet

Le titulaire fournit un service d'Extranet disposant à minima des fonctionnalités suivantes :

- état de parc des accès souscrits

- déclaration et suivi d'incident
- téléchargement de factures

#### **12.3.4. Mise en œuvre des services**

##### **12.3.4.1. Phase préparatoire**

A compter de la date de notification du marché public, le titulaire dispose d'un délai de phase préparatoire tel que précisé au CCP.

La phase préparatoire a pour but de permettre au titulaire de mettre en place son équipe projet et de constituer les éléments nécessaires à la préparation du bon de commande.

La phase préparatoire sera notamment composée des étapes suivantes :

- mise en place des équipes projet
- organisation et réalisation de la réunion de lancement
- préparation des éléments nécessaires à la rédaction du bon de commande
- validation du processus de déploiement
- validation du planning de déploiement

Dans le cadre des étapes présentées ci-dessus, le titulaire a plus particulièrement les tâches suivantes à sa charge :

- participation à la réunion de lancement
- rédaction du compte-rendu de réunion de lancement incluant le processus et le planning de déploiement retenu avec la Mairie de Cernay
- mise en place de l'équipe projet
- fourniture d'un cadre pour faciliter la préparation du bon de commande pour la Mairie de Cernay

##### **12.3.4.2. Phase de mise en ordre de marche**

La phase de mise en ordre de marche comprend la réalisation de l'ensemble des tâches et des étapes préalables pour garantir la bonne exécution des services.

La Mairie de Cernay attend du titulaire une prestation de déploiement comprenant sur la base du bon de commande :

- la mise en œuvre des prérequis nécessaires à la livraison des services :
  - construction des lignes supports dont il a la charge
  - configuration des équipements extrémités
  - configuration des services complémentaires
- la mise en ordre de marche des outils de gestion :
  - outils de supervision le cas échéant
  - outils de statistiques
  - Extranet
- la mise en ordre de marche de la facturation comprenant l'affectation par compte et sous compte de facturation

La fin de la phase de mise en ordre de marche est notifiée à la Mairie de Cernay par le titulaire. La notification de mise en ordre de marche indique que le titulaire est prêt à assurer le début d'exécution des services selon le processus et le planning établi lors de la réunion de lancement.

### **12.3.5. Résiliation des accès**

La Mairie de Cernay a la faculté de résilier un ou plusieurs accès et cela, sans indemnités. Le titulaire est réputé avoir tenu compte de cette exigence dans le coût de ses abonnements.

## **13. ENGAGEMENT DE SERVICE**

### **13.1.Principes généraux de mise en œuvre des services proposés**

#### **13.1.1. Principes de mise en œuvre**

Le titulaire est tenu d'exécuter les prestations conformément aux spécifications et caractéristiques établies dans le marché public et selon les règles de l'art.

#### **13.1.2. Mise à niveau des équipements**

La mise en œuvre des services fournis par le titulaire pourra nécessiter l'installation de nouveaux équipements ou accès physiques ou la mise à niveau des équipements existants. Ces travaux sont à chiffrer et à remettre avec l'offre initiale concernant les prestations.

#### **13.1.3. Environnement et installation**

Le titulaire est réputé avoir indiqué dans le cadre de réponse les prérequis nécessaires à la mise en œuvre de sa solution et plus particulièrement ses équipements.

Parmi ces prérequis :

- encombrement nécessaire pour loger les équipements proposés
- dégagement calorique de ces équipements
- besoins en alimentation électrique, qualitativement (nombre de prise...) et quantitativement (puissance électrique nécessaire)

Le titulaire doit prendre toutes les mesures d'hygiène et de sécurité propres à éviter les accidents tant à l'égard du personnel qu'à l'égard des tiers conformément à la réglementation en vigueur.

Il est tenu de se conformer aux dispositions réglementaires de sécurité du Code du Travail, notamment celles qui définissent les règles d'intervention des entreprises.

Pour les travaux d'installation ainsi que pour les dépannages à caractère urgent ou non, les consignes générales prescrites par la Mairie de Cernay seront appliquées systématiquement.

#### **13.1.4. Mise à disposition des locaux**

Les locaux nécessaires à la mise en place des équipements proposés par le titulaire seront mis à sa disposition conformément au planning défini. Le titulaire est tenu, dans le cadre de la réponse au présent cahier des charges, de spécifier les informations dont la Mairie de Cernay a besoin pour l'aménagement de ces locaux ainsi que les conditions d'environnement requises.

Au cas où l'aménagement ou l'équipement des locaux ne correspondrait pas aux conditions demandées, le Titulaire est tenu de faire l'inventaire des aspects défectueux et d'en aviser la Mairie de Cernay.

Si les locaux ne sont pas mis à la disposition du Titulaire à la date prévue, il peut prétendre à une prolongation du délai de mise en œuvre des prestations mais sans aucune indemnisation de quelque ordre que ce soit.

#### **13.1.5. Accès aux sites de la Mairie de Cernay**

Le titulaire se renseignera auprès des services compétents de la Mairie de Cernay sur les conditions d'accès aux différents sites concernés.

#### **13.1.6. Mise à disposition des données nécessaires au déploiement de la solution**

Les données nécessaires au déploiement des services fournis par le titulaire sont communiquées par la Mairie de Cernay au titulaire, en fonction des informations dont il dispose, dans les délais proposés dans le planning de mise à disposition, sous réserve que ce dernier ait fourni préalablement les documents nécessaires aux opérations de collecte 10 jours calendaires avant la date de mise à disposition.

Dans le cas contraire, le titulaire ne peut prétendre à aucun prolongement du délai de mise en œuvre. Les données complémentaires nécessaires à la fourniture des services, et dont ne disposerait pas la Mairie de Cernay, feront l'objet d'hypothèses communes validées par la Mairie de Cernay.

### **13.2. Mise en Service**

Le titulaire assurera les interventions matérielles (installation d'équipements...) et logicielles (programmation des équipements actuels) qu'il juge nécessaires à la fourniture des services demandés.

Le titulaire désignera un chef de projet qui remplira le rôle de coordinateur auprès de la Mairie de Cernay dans le cadre du déploiement des services proposés à l'établissement. En particulier, ce chef de projet participera aux visites préparatoires des sites (définition de l'emplacement des matériels, des alimentations, des raccordements...), veillera à la réalisation des travaux selon le planning établi, etc.

Le titulaire fournira une assistance totale à la Mairie de Cernay dans toutes les phases du déploiement des services de télécommunications. De facto, il participera activement aux travaux de coordination avec les divers intervenants de la Mairie de Cernay (et ses sous-traitants éventuels).

### **13.3. Formation et documentation**

Dans le cas où la solution du titulaire inclut la mise à disposition d'équipements ou de logiciels auxquels ont accès les utilisateurs de la Mairie de Cernay, ces derniers devront faire l'objet d'une formation sans supplément de coûts.

Par ailleurs, et pour chaque équipement qu'il propose d'installer, le titulaire est tenu de remettre à la Mairie de Cernay, à l'échéance du marché public, une documentation précisant les caractéristiques de configuration propres au fonctionnement de la Mairie de Cernay.

### **13.4. Organisation de l'Exploitation des Services**

Le titulaire est réputé avoir mis en œuvre l'ensemble des moyens humains et techniques nécessaires pour lui permettre de tenir ses engagements :

- de délais
- d'exploitation et de supervision des services offerts
- de détection et de résolution d'incidents
- de qualité de services
- de suivi commercial

Ces moyens devront comprendre au minimum :

- l'accès à un centre support ouvert 5 jours sur 7 de 9h à 12h et de 14h à 17h capable de répondre aux demandes de la Mairie de Cernay en matière de :
  - prise en compte et suivi des demandes liées à la vie technique et administrative du marché public dont :
    - ✓ le suivi des commandes
    - ✓ le suivi des demandes administratives
    - ✓ le suivi de la facturation
    - ✓ le suivi de la performance du réseau
    - ✓ le suivi des demandes de configuration
    - ✓ les suivi des réparations hors et sous garantis
    - ✓ la gestion de la sécurité
  - déclaration et de suivi d'incidents
- l'affectation d'un interlocuteur commercial dédié en charge de :
  - suivre les demandes de la Mairie de Cernay au sein de l'organisation du titulaire
  - tenir des réunions régulières (minimum d'une par an) visant à prendre en compte les besoins de la Mairie de Cernay et de faire le point sur la qualité des services fournis et leurs conformités par rapport aux dispositions du marché public.
- un processus d'identification du profil de l'appelant permettant de valider la légitimité de la demande.

## **13.5.Maintenance Préventive**

### **13.5.1. Sur sites de la Mairie de Cernay**

Les interventions de maintenance préventive éventuelles sont réalisées de préférence de nuit et dans tous les cas en concertation avec la Mairie de Cernay.

### **13.5.2. Sur les installations de l'opérateur**

Les interventions de maintenance préventive, d'adjonctions ou de modifications d'équipements du titulaire doivent être signalées à la Mairie de Cernay dès lors que le service est susceptible d'en être affecté.

## **13.6.Gestion des incidents**

Le titulaire mettra à disposition de la Mairie de Cernay une organisation spécifique à la gestion des incidents en cours d'exécution du marché public.

### **La démarche préconisée pour assurer l'assistance aux exploitants :**

#### **Procédure d'ouverture d'un incident.**

L'ouverture d'un incident se fera au premier survenu des deux événements suivants :

- déclaration de l'incident par la Mairie de Cernay
- constatation de l'incident par le titulaire sur la base des alarmes remontées par ses consoles d'administrations

**Procédure d'information de la Mairie de Cernay sur la détection d'un incident par le titulaire :**

Le titulaire informera la Mairie de Cernay de l'incident dès qu'il le constatera et devra établir un premier diagnostic indiquant l'impact (un site coupé, un groupe de sites, perte de performances...) et une durée estimée d'indisponibilité ou dégradation du service.

Le titulaire s'engagera sur un délai maximum d'information après la survenue de l'incident d'une heure.

**Procédure d'information de la Mairie de Cernay sur l'état d'avancement d'un incident ouvert :**

Le titulaire informera la Mairie de Cernay de l'état d'avancement du traitement du problème et des mesures prises pour le résoudre.

**Les moyens de suivi des problèmes offerts aux exploitations de la Mairie de Cernay :**

**Les procédures d'escalade** (nombre de paliers, conditions de passage au palier supérieur en fonction du niveau de gravité, notifications aux exploitants ...).

**Les moyens d'interrogation**, par les exploitants de la Mairie de Cernay, de l'état d'avancement d'un incident ouvert (console d'accès à la base d'incidents du titulaire ...).