



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

SYSTÈMES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

N° de l'accord-cadre

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

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES
(CCP)**

Table des matières

1. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
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	4
1.6. DUREE D'EXECUTION	4
1.7. ACCORD-CADRE SOUMIS A BONS DE COMMANDE	5
2. DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
2.1. PIECES PARTICULIERES.....	5
2.2. PIECES GENERALES	5
3. DÉLAIS D'EXÉCUTION OU DE LIVRAISON	6
3.1.1. <i>Délai initial de mise en œuvre du marché public</i>	6
3.1.2. <i>Délais en cours d'exécution du marché public</i>	6
3.2. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)	6
3.3. DELAI DE FOURNITURE DES ELEMENTS NECESSAIRE A LA REVERSIBILITE OU A LA TRANSFERABILITE	7
4. DÉSIGNATION DES SOUS-TRAITANTS.....	7
5. PRIX.....	8
5.1. CARACTERISTIQUE DES PRIX PRATIQUES.....	8
5.2. VARIATION DES PRIX	8
5.2.1. <i>Mois d'établissement des prix</i>	8
5.2.2. <i>Modalités de variation des prix</i>	8
6. MODALITÉS DE RÈGLEMENTS DES COMPTES	9
6.1. MODALITES DE REGLEMENT.....	9
6.1.1. <i>Présentation des demandes de paiement</i>	9
6.1.2. <i>Acceptation de la facture</i>	9
6.1.3. <i>Mode de règlements</i>	9
6.1.4. <i>Paielements</i>	10
6.1.5. <i>Retard de paiement</i>	10
7. PÉNALITÉS	10
7.1. PENALITES POUR NON RESPECT DES DELAIS	10
7.1.1. <i>Non respect du délai initial de mise en œuvre du marché pulic</i>	10
7.1.2. <i>Non respect des délais en cours d'exécution du marché public</i>	11
7.2. PENALITES POUR NON RESPECT DU DELAI DE GTR.....	11
7.3. PENALITES POUR NON RESPECT DES CRITERES DE QUALITE DE SERVICES.....	11
7.4. PENALITES POUR NON RECTIFICATION DES MONTANTS FACTURES	11
7.5. PENALITES RELATIVES AU TRAVAIL DISSIMULE	12
8. RÉSILIATION DU MARCHÉ PUBLIC – EXÉCUTION PAR DÉFAUT	12
8.1. RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL	12
8.2. RESILIATION POUR FAUTE.....	12
8.3. MISE EN DEMEURE.....	12
9. FIN DU MARCHÉ – PÉRIODE DE TRANSITION.....	13
10. DIFFÉRENDS OU LITIGES	13
11. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES SERVICES DEMANDÉS	14
11.1. EXPRESSION DU BESOIN.....	14
11.2. PRESENTATION DE L'EXISTANT	14
11.3. SPECIFICATIONS TECHNIQUES	15
11.3.1. <i>Evolutions logicielles et matérielles</i>	15



11.3.2.	Architecture.....	15
11.3.3.	Maintenance	15
11.3.4.	Fonctionnalités téléphoniques	19
12.	ENGAGEMENT DE SERVICE	20
12.1.	PRINCIPES GENERAUX DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES PROPOSES	20
12.1.1.	Principes de mise en œuvre.....	20
12.1.2.	Mise à niveau des équipements.....	20
12.1.3.	Environnement et installation	21
12.1.4.	Mise à disposition des locaux.....	21
12.1.5.	Accès aux sites de la Mairie de Cernay	21
12.1.6.	Mise à disposition des données nécessaires au déploiement de la solution	21
12.2.	MISE EN SERVICE	22
12.3.	FORMATION ET DOCUMENTATION	22
12.4.	ORGANISATION DE L'EXPLOITATION DES SERVICES	22
12.5.	MAINTENANCE PREVENTIVE	23
12.6.	GESTION DES INCIDENTS.....	23

1. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. Objet du marché public

Cette consultation concerne des fournitures et services relatifs aux Systèmes 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.

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 **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.

1.4. Montant du marché public

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

	Montant maximum par an
La 1 ^{ère} année	50 000€ HT
Les années suivantes	10 000€ HT

1.5. Décomposition en tranches et lots

En raison des caractéristiques techniques des prestations demandées et de la structure économique en cause, le marché n'est pas alloti.

1.6. Durée d'exécution

L' accord-cadre est conclu pour une période de **4 (quatre) ans ferme** à compter de la date de notification au titulaire.

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 BPU¹ 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.

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 CCP²
- 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 des Journaux Officiels – 26, rue Desaix – 75727 PARIS Cedex 15

¹ BPU : Bordereau des Prix Unitaires

² CCP : Cahier des Clauses Particulières

- sur le site www.minefi.gouv.fr

3. DÉLAIS D'EXÉCUTION OU DE LIVRAISON

3.1.1. 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 réception des travaux ou la date de notification de mise en ordre de marche par le titulaire de l'ensemble des prestations objet du bon de commande.

Le délai initial maximum de mise en œuvre est fixé comme suit :

- **quarante-cinq (45) jours calendaires**

Le titulaire est réputé avoir précisé dans le cadre de réponse 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.

3.1.2. Délais en cours d'exécution du marché public

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

Délais maximum d'exécution (en jours calendaires à réception de l'ordre de service ou du bon de commande)
45 jours

Le titulaire est réputé avoir précisé dans le cadre de réponse technique 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.

3.2. 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.

La GTR couvre les pannes totales et partielles.

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



Type de panne	Délais de rétablissement	Période couverte par jour	Période couverte dans l'année
<u>Incident ou anomalie de niveau 1</u> <ul style="list-style-type: none">• terminaux « sensibles » hors service (poste opérateur, postes de Direction)• Indisponibilité du système de communication >75%• Indisponibilité d'un standard ou d'une application de gestion de présence, messagerie unifiée ou instantanée, de serveur vocal le cas échéant	4 heures ouvrées	8h00 - 18h00	du lundi au vendredi + samedi de 8h30 à 12h
<u>Incident ou anomalie de niveau 2</u> <ul style="list-style-type: none">• Plus de 10% de terminaux hors service• Indisponibilité du système de communication >10%• Indisponibilité d'un standard ou d'une application	6 heures ouvrées	8h00 - 18h00	du lundi au vendredi
<u>Incident ou anomalie de niveau 3</u> <ul style="list-style-type: none">• Indisponibilité totale ou partielle des fonctionnalités des outils de gestion et d'administration• Anomalies diverses autres	8 heures ouvrées	8h00 - 18h00	du lundi au vendredi

3.3. Délai de fourniture des éléments nécessaire à la réversibilité ou à la transférabilité

En fin de marché, le titulaire s'engage sur les délais de fourniture des éléments nécessaire à la réversibilité ou à la transférabilité suivants :

- Le titulaire s'engage à accuser réception de la demande de réversibilité ou de transférabilité et communiquer le plan d'actions (incluant les dates de réalisation) qu'il propose dans un délai de **sept jours calendaires**.
- Pendant le déroulement du processus de réversibilité ou de transférabilité, le titulaire s'engage à apporter une réponse à toute question complémentaire du pouvoir adjudicateur dans un délai de **sept jours calendaires**.
- Le titulaire s'engage à fournir tous les documents nécessaires à la réversibilité ou à la transférabilité dans un délai de **quarante jours calendaires**.

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 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 ».

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 BPU³ 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.

La 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.

³ BPU : Bordereau des Prix Unitaires

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)

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

Si votre entreprise est soumise à l'obligation de dématérialisation des factures émises à l'encontre des collectivités locales, ou si vous n'êtes pas concernés par cette obligation mais que vous êtes intéressés par cette démarche, vous pouvez déposer vos demandes de paiement sur le portail <https://chorus-pro.gouv.fr> prévu à cet effet.

Les renseignements à fournir dans le portail pourront vous être communiqués par le Service Finances de la Mairie de 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 :

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

Le comptable assignataire des paiements est :

M. MAZENOD, M. Le 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. PÉNALITÉS

7.1. 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 jours s'entendent du lundi au vendredi sauf en cas d'engagement de service différent.

7.1.1. 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 :

- **200 € HT/jour de retard**

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

7.1.2. 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.

7.2. Pénalités pour non respect du délai de GTR⁴

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 %

7.3. 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 :

$$\text{Pénalité} = 200 \text{ € HT} \times n$$

Dans laquelle :

- 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.

7.4. 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 :

$$\text{Pénalité} = 200 \text{ € HT} \times n$$

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.

⁴ GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

7.5. 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 8 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.

8. 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.

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

9. FIN DU MARCHE – 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.

10. 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.



11. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DES SERVICES DEMANDÉS

11.1.Expression du besoin

Le présent marché a pour objectif le renouvellement de l'infrastructure téléphonique de la Mairie de Cernay ainsi que la mise en conformité du câblage et des équipements réseaux pour accueillir une architecture entièrement en IP, maintenance incluse sur 4 ans

11.2.Présentation de l'existant

Les installations téléphoniques existantes sont les suivantes :

Site	Mairie
Autocom	
Constructeur	<ul style="list-style-type: none">Avaya
Modèle	<ul style="list-style-type: none">IP Office 500
Accès opérateur	<ul style="list-style-type: none">SDSL Mairie
Nombre de SDA	<ul style="list-style-type: none">35
Licences IP Phone	<ul style="list-style-type: none">18
Postes téléphoniques	
Total postes téléphoniques	<ul style="list-style-type: none">20x numériques3x analogiques18x IP
Postes opérateur	<ul style="list-style-type: none">2 PO
Autres postes fixes	<ul style="list-style-type: none">2x pieuvres analogiques5x fax analogiques
Postes DECT	<ul style="list-style-type: none">
Bornes DECT	<ul style="list-style-type: none">
Environnement	
Câblage	<ul style="list-style-type: none">Non conforme ToIP
Support du POE	<ul style="list-style-type: none">2x Avaya 3524GT-PWR+ en distribution
Onduleur	<ul style="list-style-type: none">1x Ellipse 1000 USBS IEC
Équipement d'extrémité	<ul style="list-style-type: none">

11.3. Spécifications techniques

11.3.1. Evolutions logicielles et matérielles

Les candidats préciseront dans leur offre leurs coûts d'évolutions mineures et majeures en fonction du degré de criticité des impacts.

11.3.2. Architecture

Le système de communication vise de proposer pour les nouveaux postes une solution globale de convergence informatique et téléphonique.

Pour la sécurité des appels entrants, une sécurisation des SDA sera demandée par l'opérateur en charge d'acheminer les appels.

Les nouveaux postes téléphoniques seront des postes IP.

Cette architecture permettra l'intégration de passerelle RTC/IP ou de boîtiers de type « Audiocode » au sein du réseau local de façon à raccorder les fax, quelques téléphones analogiques ou sans fils ainsi que les pieuvres de conférences existantes

Les classes de services seront intégrées sur ces mêmes liaisons afin de garantir le transport de la voix en bonne et due forme. Une telle architecture implique la mise en place d'équipements actifs gérant la QoS et la télé alimentation des postes IP sur l'ensemble du périmètre.

La signalisation sera supportée par le réseau LAN-WAN sur protocole TCP/IP. Le candidat indiquera la procédure et les prérequis à suivre pour mettre en réseau les infrastructures, ainsi que la fourniture, l'installation et la configuration des équipements réseaux nécessaires de même que le câblage entre les équipements actifs et les terminaux IP cordons de brassages inclus. Des passerelles IP / analogiques permettront de déporter quelques postes analogiques ou des fax.

11.3.3. Maintenance

11.3.3.1. Objectifs recherchés

Fourniture de services, d'équipements et de produits associés, afin de maintenir de façon constante, le niveau de performance et de service des systèmes de communications ainsi que les périphériques installés sur les sites du pouvoir adjudicateur.

Les interventions respecteront le bon fonctionnement représentant :

- Les moyens à mettre en œuvre,
- Le respect des délais de rétablissement,
- La traçabilité des interventions.
- Les critères de qualité de service,

11.3.3.2. Moyens à mettre en œuvre

- Organisation globale

Le titulaire prendra en compte l'ensemble de l'installation existante et fournira point par point les tâches suivantes :

- Mise en place d'un interlocuteur unique, celui-ci assure la coordination de l'ensemble de l'accord-cadre. (Fourniture de services et produits relatifs à la maintenance),
- Mise en place d'une organisation optimisant les ressources humaines et matérielles. A ce titre il fournit le personnel nécessaire à l'accomplissement de la mission.

- Fourniture de toutes les prestations et matériels jugés nécessaires afin de respecter les objectifs de qualité ainsi que son engagement sur le maintien des performances et pérennité des installations téléphoniques.

- Structure maintenance

Le candidat devra définir l'organisation de la structure qui sera mise en place afin de satisfaire les objectifs du pouvoir adjudicateur, dans le but d'offrir aux utilisateurs une réactivité maximale.

A ce titre le titulaire désignera un Responsable, correspondant unique auprès de l'établissement. Celui-ci coordonnera toutes les opérations que le titulaire sera amené à réaliser dans le cadre l'accord-cadre,

11.3.3.3. Télémaintenance intégrée

Une télémaintenance devra être mise en place. Le candidat décrira son organisation et les moyens mis en place pour le pouvoir adjudicateur.

Il indiquera les opérations réalisables depuis son centre de support. Pour des raisons de sécurité le candidat ne pourra administrer les équipements de l'établissement qu'avec les autorisations permettant de réaliser cette prestation.

11.3.3.4. Astreintes

Dans le cas de signalisation d'un incident en dehors des heures spécifiées dans l'offre de base, le soumissionnaire assurera la prestation sous forme d'astreinte. L'organisation et les moyens humains devront être clairement spécifiés et présentés pour garantir les délais de la GTR conformément au CCAP.

11.3.3.5. Respect des délais de rétablissement

Les délais de remise en service comprennent le délai d'intervention et le délai de résolution de la panne signalée.

- Délai d'intervention (Garantie du Temps d'Intervention), (GTI),
- Délai de rétablissement qui inclut le délai d'intervention (Garantie du Temps de Rétablissement), (GTR),

En cas de non-respect du délai précité, le titulaire encourra les sanctions prévues dans le CCAP.

La coordination avec les opérateurs sera intégrée dans le cadre de la maintenance demandée.

11.3.3.6. Traçabilité des interventions

Chaque intervention réalisée au titre de la maintenance devra obligatoirement faire l'objet :

- D'une prise en compte de l'appel par les services du titulaire,
- D'un envoi d'accusé réception par @mail avec Accusé de réception au pouvoir adjudicateur après qualification de la demande par le titulaire,

11.3.3.7. Gestion des anomalies

Lors d'un appel du titulaire par le pouvoir adjudicateur ou toute autre source autorisée, le délai imparti au titulaire pour démarrer une intervention de réparation, rechercher la cause d'un incident ou débiter la réparation a pour origine l'appel lui-même. Chaque appel est consigné et classé par ordre chronologique sur un fichier informatisé, précisant :

- La date et l'heure,
- L'auteur de l'appel et son interlocuteur,

- L'objet de l'incident (matériel, lieu, phénomène constaté),

11.3.3.8. Critères de qualité de service

La qualité de service sera mesurée en fonction des interventions réalisées :

- Nature des incidents,
- Traçabilité des incidents,

11.3.3.9. Responsabilités du prestataire

Le contrat de maintenance devra intégrer les prestations suivantes :

- La maintenance préventive et les formations aux responsabilités du prestataire,
- La maintenance curative,
- La maintenance prédictive,
- Surveillance des équipements vitaux.

11.3.3.10. Prestations limitées

Le titulaire :

- Assure les interventions de maintenance et d'exploitation de 8h à 18h, du Lundi au Samedi dans la limite des règles d'interventions définies,
- Approvisionne les produits nécessaires au remplacement des pièces défectueuses,
- Donne accès en permanence aux informations utiles pour que juger et mesurer la qualité du service et l'état des performances de l'installation,
- Informe le pouvoir adjudicateur sur le déroulement de ses interventions en respectant les procédures d'échanges d'informations.

11.3.3.11. L'exploitation demandée

Cette mission regroupe les actions d'entretien, de maintenance, d'exploitation et renouvellement de matériels nécessaires pour garantir les obligations de résultats liées à l'exploitation de l'installation téléphonique de l'établissement.

Dans les opérations d'entretien, on distingue :

- Les opérations d'entretien préventif,
- Les opérations d'entretien correctif (intervention après apparition du défaut),
- Les opérations de maintenance prédictive (Evolution nécessaire OBLIGATOIRE des matériels exploités).

Prestations de maintenance préventive

La maintenance préventive est destinée à réduire les risques de panne ou de mauvais fonctionnement des installations et à maintenir, pendant l'accord-cadre, les performances du matériel à un niveau équivalent aux performances initiales.

Le titulaire intervient de façon régulière :

- 1 à 2 déplacements sur site par an afin de contrôler (Alarmes, Archivages et sauvegardes, contrôle des batteries et redresseurs,...)
- Des réunions trimestrielles afin d'exposer un rapport de contrôle sur les installations,
- Assistance sur l'aide à la gestion et la configuration des équipements en maintenance,
- Un planning sur 12 mois afin d'intégrer les prestations imposées par la Collectivité.

La pré-détection d'une anomalie déclenche aussitôt les actions les mieux adaptées permettant de palier aux défauts.

Les systèmes de communications possèdent dans leur logiciel de base des programmes de tests systématiques d'essais des équipements de terminaison des unités centrales qui doivent être initialisés par une commande spéciale.

Il incombe au titulaire de procéder à la mise en œuvre de ces programmes et des stations de travail associées et d'entreprendre éventuellement les actions correctives si des défauts sont constatés.

Prestations de maintenance corrective

Les actions de maintenance corrective sont destinées à remettre le matériel en état de fonctionnement correct, à la suite d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement.

Ces prestations entrent dans le cadre de la maintenance à redevance forfaitaire, pour autant qu'elles résultent de causes imputables au matériel ou au titulaire.

Le titulaire assure l'ensemble des interventions de dépannage réparation et remplacement des matériels défectueux.

Généralement, cette opération est effectuée après détection du ou des éléments en défaut par remplacement des composants dont les caractéristiques fonctionnelles ont été testées préalablement par le titulaire.

Maintenance prédictive

En fonction des évolutions nécessaires des configurations matérielles ou logicielles, le titulaire proposera OBLIGATOIREMENT au pouvoir adjudicateur des suggestions dans le cadre de sa mission de gestion de la configuration et de la qualité de sa prestation.

Maintien des fonctionnalités et des performances des installations

Le titulaire conserve aux installations les fonctionnalités et les performances d'origine des matériels et logiciels, compte tenu d'une utilisation normale des composants.

Cet objectif couvre les circuits électriques et électroniques, les réserves de marche des stations d'énergie, les capacités des supports magnétiques, les disponibilités de toutes les facultés.

Maintien des fonctionnalités et performances des systèmes

Le titulaire assure également le bon fonctionnement des logiciels, la maintenance liée aux systèmes d'exploitation ainsi que le remplacement des matériels défectueux relatifs aux différents systèmes de communications installés sur l'installation téléphonique du pouvoir adjudicateur (Messagerie Vocale, Gestion et Taxation).

Reporting : Exploitation de la Taxation

Le titulaire assure également la mise en place des rapports à un format convenant aux usages de la Mairie de Cernay, si cette mise en place est impossible nativement dans l'outil de taxation, le titulaire assurera un reporting trimestriel aux formats demandés de manière lisible (logs systèmes traduits et rapprochés des usagers et de leurs consommations) se rapprochant des rapports demandés par la Mairie de Cernay.

Assistance technique

Le titulaire a pour obligation d'informer le pouvoir adjudicateur de tous les incidents ou risques potentiels d'incidents risquant d'entraîner une dégradation du service et de l'assister lors des visites de contrôle en mettant à sa disposition le personnel compétent et les appareils de mesure (ou autres) nécessaires.

Le titulaire a un devoir de conseil vis à vis de l'établissement. En particulier, il a le devoir d'alerter l'établissement de toute anomalie constatée par ses équipes. Il est tenu également de signaler toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

11.3.4. Fonctionnalités téléphoniques

Maintien des fonctionnalités et des performances des installations

Le titulaire conserve aux installations les fonctionnalités et les performances d'origine des matériels et logiciels, compte tenu d'une utilisation normale des composants.

Entre autres, les musiques d'attentes et messages de fermeture existant seront a minima repris en l'état.

Cet objectif couvre les circuits électriques et électroniques, les réserves de marche des stations d'énergie, les capacités des supports magnétiques, les disponibilités de toutes les facultés.

Maintien des fonctionnalités et performances des systèmes

Le titulaire assure également le bon fonctionnement des logiciels, la maintenance liée aux systèmes d'exploitation ainsi que le remplacement des matériels défectueux relatifs aux différents systèmes de communications installés sur l'installation téléphonique du pouvoir adjudicateur (Messagerie Vocale, Gestion et Taxation).

Le tableau suivant décrit les fonctionnalités de base demandées par les utilisateurs.

FACULTES LIEES A L'EMISSION D'UN APPEL Appel des services d'urgence Bis Rappel du dernier appelant Appel par le nom Numérotation - abrégée personnelle - abrégée commune Présentation de l'appel Rappel automatique - sur poste libre ou occupé - sur faisceau occupé Sur numérotation Q23	FACULTES LIEES A LA RECEPTION D'UN APPEL Sélection directe à l'arrivée (SDA) Renvoi - inconditionnel - sur non réponse - sur occupation - activé par le destinataire - à distance - d'un groupement - selon l'origine de l'appel - vers la boîte vocale du poste renvoyé - en cascade Poste protégé contre les renvois Outre passément des renvois Ne pas déranger Identification de l'appelant Mise en attente - sur poste occupé - sur faisceau occupé
<u>LIMITATIONS D'ACCES</u> Interdiction de tout appel extérieur Interdiction de tout appel par destination d'appel (local, national, international, fixes vers mobile, numéros spéciaux) pour chaque poste Cadenas logique	<u>TELEPHONIE DE GROUPE</u> Interception générale Groupement d'interception Poste protégé contre les interceptions Faculté de retrait du groupement
FACULTES EN COURS DE COMMUNICATION Transfert - avec et sans annonce - sur poste occupé - sur non réponse - sur recherche de personnes - sur messagerie vocale - vers numéro extérieur Parcage et reprise du correspondant Mise en garde et double appel Signalisation d'un appel en attente Consultation d'un appel en attente Prise d'un appel en attente Va et vient Reprise Conférence à trois de base et évolutive à six	FACULTES COMPLEMENTAIRES Filtrage <u>Appel par le nom sur tous les postes</u> Rappel de rendez-vous Multi-Société Centre de coûts indépendant Authentification pour l'utilisation des postes fixes en mobilité

12. ENGAGEMENT DE SERVICE

12.1.Principes généraux de mise en œuvre des services proposés

12.1.1. 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.

12.1.2. 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.

12.1.3. 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.

12.1.4. 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.

12.1.5. 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.

12.1.6. 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.

12.2.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).

12.3.Formation et documentation

Dans le cas où la solution du titulaire inclus 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.

12.4.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.

12.5.Maintenance Préventive

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

12.6.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 ...).