

REPUBLIQUE FRANÇAISE



Mairie
d'ILLE SUR TET

PROCEDURE ADAPTEE

Conformément à l'article R. 2123-1 du Code de la commande publique

D.C.E

C.C.T.P

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES ET SERVICES

SERVICES ET PRESTATIONS EN TELECOMMUNICATION

Date limite de réception des offres :
02/05/2023 à 11h00

Personne publique passant le marché

Mairie d'Ille sur Têt
107 bis avenue Pasteur
66 130 Ille sur Têt
Tél. : 04 68 84 73 12

Représentant du pouvoir Adjudicateur

Monsieur William BURGHOFFER, Maire

Sommaire

I	CADRE DU MARCHE	3
I.1)	OBJET DE LA CONSULTATION	3
I.2)	LIEU D'EXECUTION	3
I.3)	ALLOTISSEMENT	3
I.4)	NORMES ET REGLEMENTS.....	3
I.5)	CONFIDENTIALITE	3
I.6)	DEVELOPPEMENT DURABLE.....	4
II	PRESCRIPTIONS GENERALES COMMUNES A TOUS LES LOTS	5
II.1)	CADRE GENERAL D'EXECUTION DU MARCHE	5
II.2)	PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES	8
II.3)	PRESTATIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES	14
II.4)	PRESTATIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE	16
I.1	SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, SERVICES INTERNET ET RESEAU INTRANET : PRESTATIONS PARTICULIERES	19
II.5)	CONTINUTE ET EVOLUTION DES SERVICES EXISTANTS	19
II.6)	CONVERGENCE IP.....	19
II.7)	SERVICES DE TELEPHONIE FIXE	20
II.8)	SERVICES DE LIAISONS INTRANET ET INTERNET	26

I CADRE DU MARCHÉ

I.2) OBJET DE LA CONSULTATION

Les stipulations du présent Cahier des techniques administratives particulières (CCTP) concernent :
SERVICES ET PRESTATIONS EN TELECOMMUNICATIONS

Ce marché porte sur les services suivants :

- Services de téléphonie fixe, services Internet et réseau Intranet,

Les services de télécommunications opérés sont obligatoirement réalisés par des opérateurs autorisés à exercer cette activité.

Le Titulaire s'engage à disposer de l'ensemble des moyens et des compétences nécessaires pour la mise en œuvre et l'exploitation courante des services et des prestations commandées par le Pouvoir Adjudicateur, conformément aux prescriptions du présent C.C.T.P et aux engagements pris à travers son offre.

I.3) LIEU D'EXECUTION

Les services du présent marché sont réalisés dans les différents bâtiments publics de la commune d'Ille sur Tet.

I.4) ALLOTISSEMENT

Le marché fait l'objet d'un lot unique.

I.5) NORMES ET REGLEMENTS

Le Titulaire s'engage à respecter les normes et règlements applicables sur le territoire français, et le cas échéant à chaque pays dans lequel les services sont exécutés.

L'exécution de chaque bon de commande passé dans le cadre du présent marché doit être conforme à l'ensemble des décrets et normes françaises et européennes en vigueur au moment de la passation et de la réalisation de la commande. Les prix unitaires remis par l'entreprise s'entendent conformes à tous les Décrets et Normes publiés à la date de la remise des offres.

Le Titulaire doit notamment se conformer :

- à l'ensemble des obligations liées à son statut d'opérateur pour les lots concernés,
- aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et Postales (ARCEP) pour les lots concernés,
- aux dispositions normatives de l'Institut Européen des normes e télécommunications (European Telecommunications Standards Institute / ETSI), de l'Union Internationale des Télécommunications (ITU) et de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO),
- au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016,
- à l'ensemble des textes codifiés applicables aux ouvrages réalisés, aux services apportés et à la protection des personnels, notamment normes NF, EN, Code du travail et règlements de sécurité,

- aux prescriptions du présent document suivant les règles de l'art.

Lorsque l'interprétation des textes officiels et du présent descriptif aboutit à une contradiction, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de définir la solution qu'il jugera la plus appropriée sans modification de prix ou de délai.

1.6) CONFIDENTIALITE

Le Titulaire s'engage à observer une stricte confidentialité concernant tout document et toute information en provenance des sites sur lesquels il est amené à intervenir, qu'elle qu'en soit la nature (commerciale, technique, organisationnelle, fonctionnelle etc.) et ce tant à l'égard des tiers et/ou sous-traitants éventuels, qu'à l'égard des membres de son personnel non appelés à les utiliser ou à en avoir connaissance.

Aucune information et aucun fait venant fortuitement à la connaissance des personnels du Titulaire ne pourront être communiqués à l'extérieur.

La recherche d'information ou le déclenchement de tout événement dans le domaine de compétence et d'activité des sites raccordés aux services du Titulaire est strictement prohibée.

Toute révélation ou divulgation non autorisée pourra donner lieu à dommages-intérêts à charge de la partie l'ayant commise, dont le montant sera défini par le plaignant en fonction du préjudice.

Les clauses de ce document et ses annexes sont réputées confidentielles au sens du premier paragraphe de cet article. A ce titre, elles ne peuvent pas être publiées ni communiquées à des tiers non autorisés à les recevoir.

Il sera appliqué une stricte interdiction d'utilisation des moyens de télécommunication, reproductions, copies de fichiers, téléchargement, etc. sauf autorisation expresse sollicitée auprès du Pouvoir Adjudicateur.

1.7) DEVELOPPEMENT DURABLE

Les moyens matériels utilisés et les procédures d'exécution des prestations devront prendre en compte les aspects protection de la nature et de développement durable, notamment :

- en limitant l'impact sur l'environnement,
- en intégrant le retraitement et la mise en décharge de tous les déchets, y compris les emballages et matériels déposés et non réutilisés.

Le Titulaire est responsable de la gestion des déchets générés par ses prestations, conformément à la réglementation en vigueur, tout enlèvement effectué à la date fixée pour l'achèvement des travaux. Le Titulaire assure à ses frais le transport, le stockage, ainsi que le traitement des déchets en décharge agréée si nécessaire.

Le Titulaire est responsable des dommages causés directement ou indirectement lors du stockage et du transport des déchets vers le site approprié après avoir obtenu toute autorisation nécessaire.

En cas de manquement à ces obligations, après mise en demeure restée infructueuse, le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de faire intervenir tous tiers de son choix, pour remise en ordre, aux frais du Titulaire.

II PRESCRIPTIONS GENERALES

II.1 CADRE GENERAL D'EXECUTION DU MARCHÉ

II.1.1 Réunion de lancement de l'exécution du marché

Dès notification du marché, la date de réunion de lancement d'exécution du marché est convenue entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire. Cette réunion a pour objectif de :

- Identifier les personnels affectés par le Titulaire à l'exécution du marché,
- Préciser les points d'entrée et moyens nécessaires à l'exécution des prestations de mise en œuvre des services, de leur exploitation et de leur maintien en condition opérationnelle.
- Identifier le périmètre de déploiement initial des fournitures et services à réaliser,
- Planifier les phases et jalons de la mise en œuvre des services,
- Préciser formellement les éventuelles contraintes de déploiement des services (accessibilité, interruptions des services en place, gestion d'alerte, etc.) imposées aux gestionnaires et aux utilisateurs des services délivrés,
- Définir les modalités d'échanges entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Le Titulaire désigne les ressources humaines nominales et les ressources remplaçantes en l'absence des ressources nominales, pour tenir les fonctions de :

- Chargé d'affaire, responsable de la gestion contractuelle du marché,
- Chef de Projet responsable des études et des opérations de réalisation pendant toute la durée du marché,
- Responsable Opérationnel de Compte, si le Pouvoir Adjudicateur souscrit à la prestation de service correspondante,
- Et toutes ressources humaines nécessaires à l'exécution du marché par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à fournir la liste exhaustive des informations qui lui sont nécessaires pour la mise en œuvre du marché sous 5 jours ouvrés après la réunion de lancement.

II.1.2 Interlocuteurs du Pouvoir Adjudicateur : rôles et prestations minimales

II.1.2.1 Chargé d'affaires

Le Chargé d'affaires du Titulaire est l'interlocuteur commercial et technique de premier niveau du Pouvoir Adjudicateur. Il propose les solutions adaptées aux besoins exprimés par le Pouvoir Adjudicateur, et transmet toute information technique et commerciale utile à l'accompagnement du Pouvoir Adjudicateur pour la prise en main et l'évolution des services souscrits.

Le Chargé d'affaires est joignable en heures et jours ouvrés, et réalise :

- la prise en charge et le traitement des demandes du Pouvoir Adjudicateur,
- l'assistance à la préparation des bons de commande en fonction des services à mettre en œuvre pour l'obtention des fonctions attendues,
- la transmission des informations relatives à l'exécution des services et à la facturation.

II.1.2.2 Le Chef de projet

Le Chef de projet du Titulaire intervient à chaque construction ou migration de services compte tenu des commandes passées par le Pouvoir Adjudicateur.

Il pilote la réalisation et la planification de l'ensemble des actions nécessaires à la bonne exécution des prestations de création et de migration des services, en prenant particulièrement en compte les impacts sur l'exploitation courante des services exploités par le Pouvoir Adjudicateur.

II.1.2.3 Le Responsable Opérationnel de Compte

Lorsque ce service est souscrit par le Pouvoir Adjudicateur, le Responsable Opérationnel de Compte du Titulaire assure un accompagnement personnalisé du Pouvoir Adjudicateur pour le suivi de l'exécution des services du marché.

Le Responsable Opérationnel de Compte planifie et coordonne les actions des ressources humaines et les compétences techniques et administratives du Titulaire pour mise en œuvre rigoureuse des conditions du marché, et pour répondre aux demandes du Pouvoir Adjudicateur.

Le Responsable Opérationnel de Compte informe le Pouvoir Adjudicateur de tout incident ou problème impactant les services fournis, et suit le traitement de leur résolution depuis leur déclenchement jusqu'à leur clôture.

Le Responsable Opérationnel de Compte organise et anime une réunion de synthèse semestrielle rendant notamment compte des points suivants :

- Synthèse de la période écoulée : incidents, disponibilité, interventions, bilan des actions de rétablissement, qualité des services etc.,
- Présentation du rapport de métrologie,
- Améliorations à envisager, actions entreprises, nouveaux services et évolutions proposées par le Titulaire,
- Point sur les déploiements et commandes en cours, en coordination avec le Chargé d'affaires,
- Point sur le suivi de la facturation,
- Points particuliers.

Le Titulaire adjoint au ROC un Expert Facturation, ressource clairement identifiée dès la notification du marché (désignation, numéro de téléphone, adresse e-mail).

L'Expert Facturation prend en charge les conditions contractuelles du marché, et applique les engagements pris par le Titulaire dans son offre technique et financière.

L'Expert Facturation contrôle les données établies par le service de facturation du Titulaire, avant transmission de toute facturation, dans la forme requise par le marché et mise au point avec le Pouvoir Adjudicateur.

Toute remarque liée à la facturation du Titulaire est transmise à l'expert Facturation qui vérifie :

- Les remarques au regard des pièces du marché et des engagements contractuels,
- la conformité des factures avec les éléments du marché (prix unitaires, quantités, engagements, réductions, avoirs etc.),
- la conformité des factures avec le formalisme de facturation prescrits par les services du Pouvoir Adjudicateur (comptes, sous-comptes, décomptes par site etc.),
- la prise en compte des éventuelles pénalités, régularisation, modifications tarifaires, avoirs etc.

II.1.3 Commande et résiliation des services

II.1.3.1 Formalisation des commandes

Le Pouvoir Adjudicateur est susceptible de passer, pendant toute la durée du marché, toute commande de prestations de services et/ ou de fournitures sur la base des articles du bordereau des prix unitaires et du (ou des) catalogue(s) de services du Titulaire.

Le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire formalisent en début de marché le document « Bon de commande » utilisé pendant le marché pour commander les services nécessaires. Chaque bon de commande précise :

- la référence du marché,
- la nature et le volume des services selon la désignation et les références portées au bordereau des prix unitaires
- les numéros d'appel des sites de réalisation,
- le montant des articles concernés et du bon de commande,
- le délai maximal d'exécution des prestations,

L'établissement des commandes s'effectue selon la procédure suivante :

- Le Pouvoir Adjudicateur informe le Titulaire de sa demande de proposition pour le ou les services attendus,
- Le Chargé d'affaires du Titulaire apporte sous 48 heures un conseil technique et commercial au Pouvoir Adjudicateur pour répondre au besoin compte tenu de l'offre du Titulaire, et établit un projet de bon de commande reprenant la désignation et les références du ou de services concernés portés au bordereau des prix unitaires.
- Après mise au point et dès réception de la commande du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire exécute les prestations telles que définies dans le paragraphe § Gestion de projet et Organisation des interventions.

II.1.3.2 Engagement de services liés à la fourniture des prestations

Tout service décrit au présent C.C.T.P et/ou proposé par le Titulaire doit être impérativement maintenu en conditions opérationnelles pendant toute la durée du marché et du bon de commande associé.

II.1.3.3 Résiliation des services en fin de marché

L'ensemble des services souscrits sera de fait automatiquement résilié à la date de fin du marché ou à la date de fin de la durée d'exécution des bons de commande passés, sans compensation financière d'aucune sorte.

II.1.4 Propriété des équipements

II.1.4.1 Propriété du Titulaire

Le matériel d'essai, l'outillage, les moyens techniques, les pièces détachées déposés sur sites pour permettre l'accomplissement des prestations restent la propriété du Titulaire, sauf pour le site mairie où le matériel existant, standart et téléphones, perdureront.

A l'échéance du marché, le Titulaire est tenu de procéder à l'enlèvement de l'ensemble du matériel qui reste sa propriété, ainsi qu'à la remise en état des locaux, tel que constaté avant son intervention.

L'utilisation par le Titulaire des documents établis au titre du présent marché dans un cadre autre que celui défini par le présent marché est strictement prohibée.

II.1.4.2 Propriété du Pouvoir Adjudicateur

Le Pouvoir Adjudicateur dispose librement :

- du matériel et des fournitures acquis au titre du marché,
- des documents et données, quel qu'en soit le support, qui auront été établis dans le cadre de l'accomplissement des prestations exécutées au titre du marché (inventaires, documents graphiques, statistiques, dossiers de spécifications et de paramétrages etc.).

II.1.4.3 Transfert de propriété

Le transfert à un tiers des droits et charges résultant du présent contrat ne pourra être envisagé par le Titulaire qu'après autorisation écrite du Pouvoir Adjudicateur, en l'absence de laquelle le contrat sera résilié de fait.

II.2 PRESTATIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES

Le Titulaire s'engage à fournir tout équipement, dispositif et service nécessaires au maintien du niveau fonctionnel de l'ensemble des services en place avant son intervention.

Aucune modification des modes d'exploitation ou de niveaux de performance des services, systèmes et équipements en place, autres que celles expressément indiquées dans l'offre du Titulaire et validées par le Pouvoir Adjudicateur, ne sera admise.

Les opérations de réception prévues au présent marché ont notamment pour objet de confirmer le respect de cet engagement.

Le Titulaire s'engage à ce que l'installation sur chaque site se fasse sans coupure (au-delà de 2h) car la continuité du service public doit être assurée.

II.2.1 Projet d'exécution

Le titulaire prend en charge la totalité des prestations et des opérations nécessaires à la mise en œuvre des services commandés par le Pouvoir Adjudicateur :

- collecte de l'ensemble des données, notamment celles relatives aux services en place à la date de notification du marché et aux demandes d'évolution, nécessaires à la mise en œuvre de la solution technique du Titulaire, pour chaque site et service concernés,
- établissement du projet technique d'exécution soumis pour validation au Pouvoir Adjudicateur (et au prestataire spécialisé qu'il a désigné pour validation des études d'exécution des lots 1 et 4), décrivant :
 - les moyens et les services proposés en évolution ou en remplacement des services en place,
 - les modalités, l'organisation et la planification du plan de migration des services en place,
 - le cas échéant, les services en place maintenus initialement avant migration ultérieure.
- établissement des projets de bons de commande sur la base du dossier technique d'exécution validé, en fonction des articles du bordereau des prix unitaires,
- planification de toutes les actions nécessaires à la mise en service totalement opérationnelle des services commandés, incluant toutes les interventions sur les composants de la solution et résolution de tous les effets de bord sur les équipements et services connexes,
- organisation et coordination de l'ensemble des ressources affectées à la réalisation des commandes passées (personnels, fournisseurs et sous-traitants du titulaire, correspondants du Pouvoir Adjudicateur),

Les livrables correspondant (projet technique d'exécution, projet de bons de commande, projet de planification) sont soumis au Pouvoir Adjudicateur pour validation, avant émission des bons de commande par le Pouvoir Adjudicateur.

II.2.2 Gestion de projet et organisation des interventions

Le déploiement des nouveaux services et la modification des services en cours de marché sont réalisés par le Titulaire selon une méthodologie identique au déploiement initial.

Les prestations décrites ci-après s'appliquent au déploiement initial des services commandés à l'issue de la réunion de lancement du marché, puis pour chaque commande passée par le Pouvoir Adjudicateur en cours de marché.

II.2.2.1 Gestion de projet

Le chef de projet prend en charge la planification et l'organisation de la réunion de lancement de l'opération et de mise au point des prestations commandées, en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur, au plus tard 10 jours calendaires après la notification de la commande.

Il fournit la liste exhaustive des informations qui lui sont nécessaires pour la mise en œuvre du projet au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion de lancement.

Le titulaire prend en charge l'ensemble des documents transmis par le Pouvoir Adjudicateur pour préparer le dossier d'exécution.

Le chef de projet du Titulaire engage la mise en œuvre de l'ensemble des moyens nécessaires pour que la date de mise en œuvre opérationnelle des services (basculement / activation des nouveaux services) soit respectée.

II.2.2.2 Documents livrables (dossiers EXE)

Avant toute réalisation, le Titulaire soumet à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur :

- Les études d'exécution,
- La description détaillée des services et fournitures proposés,

La fourniture de l'ensemble de ces documents sous quinze jours ouvrables fait partie intégrante des prestations nécessaires aux opérations qui lui sont confiées. Le Titulaire ne pourra s'y soustraire sous peine de se voir appliquer les pénalités correspondant au non-respect des délais de remise des documents prévues au C.C.A.P.

II.2.2.3 Notification de la demande d'intervention

Sous quinzaine avant chaque intervention, quelle qu'en soit la nature, le Titulaire prévient formellement le Pouvoir Adjudicateur de la date d'intervention, en précisant le site et ou les équipements concernés, la nature et la durée de l'intervention, le risque de coupure de service, la qualité et le contact de l'intervenant.

L'intervention du Titulaire ne peut être réalisée que par des personnes dûment habilitées et identifiées par le Pouvoir Adjudicateur.

II.2.2.4 Organisation des interventions

Les interventions sont exécutées sous la direction du Titulaire, qui doit se conformer strictement aux prescriptions du Pouvoir Adjudicateur, et réaliser ses interventions selon les règles de l'art. Tout emballage, fournitures inutilisées ou déchet de fourniture devra être évacué par le Titulaire.

Le Titulaire est responsable de l'ensemble des salariés affectés à l'opération par lui-même, par ses cotraitants et par sous-traitants, en toute circonstance. Cette responsabilité recouvre notamment les accidents et les vols du fait des personnels affectés, ainsi que les dégâts de toute nature produits à l'occasion de l'exécution de ses prestations.

Le Titulaire ne peut se prévaloir de travaux étrangers à l'opération à proximité de son lieu d'intervention, ni pour éluder les obligations du marché, ni pour élever réclamation, et doit

adapter son intervention aux conditions de l'environnement d'exécution.

II.2.2.5 Traçabilité des interventions

Le Titulaire consigne et produit à la demande du Pouvoir Adjudicateur les éléments de son intervention (nature et objet de l'intervention, heure de début et de fin d'intervention etc.), ainsi que toutes informations utiles (anomalies constatées, risques de dégradation etc.).

II.2.3 Travaux nécessaires à la mise en œuvre du raccordement

Pour les services le nécessitant, les travaux de déploiement des câbleries et des supports de cheminement jusque dans le local technique du Pouvoir Adjudicateur sont à la charge du Titulaire et intégrés aux frais d'accès au service indiqués au Bordereau des Prix Unitaires.

Tous les projets de travaux nécessaires au raccordement d'un site doivent être présentés au Pouvoir adjudicateur pour validation, après visite des lieux par le Titulaire.

II.2.4 Déploiement de service(s)

Avant toute installation sur un site du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire indique au Pouvoir Adjudicateur ainsi qu'au Responsable du site concerné :

- la nature de son intervention,
- le planning de l'opération,
- les dispositions d'implantation des équipements,
- les besoins de raccordement électrique en amont des protections fournies et mises en œuvre par le Titulaire,
- les dissipations thermiques générées.

II.2.4.1 Locaux techniques et énergie

Chaque site faisant l'objet d'un raccordement aux services du Titulaire met gracieusement à disposition du Titulaire les locaux techniques appelés à héberger les équipements nécessaires à la réalisation des prestations commandées. Le Pouvoir Adjudicateur prend en charge les frais de consommation électrique générés par ces équipements.

II.2.4.2 Installation des équipements d'accès au réseau du Titulaire

Tous les équipements mis en place par le Titulaire dans les locaux techniques de chaque site sont convenablement repérés par étiquettes collées sur les portes au-dessus des dispositifs de centralisation, ou à l'intérieur pour l'appareillage, sur support isolant indépendant de l'appareil repéré.

Les câbles et conducteurs seront, dans tous les cas, repérés aux couleurs conventionnelles par leur isolant et par des bagues plastiques placées aux extrémités de raccordement. L'ensemble des éléments de repérage est reporté sur les plans d'exécution de l'installation.

Le Pouvoir Adjudicateur reste libre de la mise en œuvre ou pas d'une séparation physique (grille, paroi, cloison, etc.) entre les matériels mis en œuvre par le Titulaire et ses propres matériels.

II.2.4.3 Limites de responsabilité

Le Titulaire a sous son entière responsabilité :

- La totalité des liaisons nécessaires entre les différents éléments de l'installation,
- Les prestations effectuées et les services apportés par l'ensemble des intervenants liés à la réalisation de son marché,
- La réfection à l'identique de tous les ouvrages existants touchés par les travaux consécutifs aux opérations décrites dans le présent document.

Pendant l'étude d'exécution et, dans un but de coordination, le Titulaire prend connaissance des dossiers techniques des autres corps d'état présents sur sites disposant d'ouvrages contigus aux points d'intervention du Titulaire, afin de confirmer l'implantation de ses matériels et de leur raccordement, de sorte qu'aucune difficulté ne puisse naître au cours de leur mise en œuvre et de leur exploitation. Cette disposition est appliquée à l'initiative du Titulaire, ou à la demande du Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire s'assure que par ses interventions, il ne dégrade aucune liaison, connexion, équipement ou dispositif en place au moment de son intervention, quel qu'en soit leur propriétaire.

Il s'assure de ne pas altérer les qualités intrinsèques des autres ouvrages (degré coupe-feu, isolation thermique et acoustique, étanchéité, résistance mécanique, etc.). Les remises en état sont toujours effectuées aux frais du Titulaire.

Etant entendu que les opérations confiées portent sur la mise à disposition de moyens et de services dans les locaux techniques des sites concernés par le présent marché, les limites de prestations suivantes doivent être prises en compte. Le Titulaire prévoit et intègre à ses interventions :

Peinture, Revêtement de surface

- Les peintures de fond et de finition ainsi que les raccords des revêtements de surface existants modifiés ou altérés par son intervention.

Electricité

- La fourniture des organes d'alimentation et de protection électrique nécessaires à l'alimentation et à la sécurité des exploitants et des différents équipements constituant le dispositif objet du présent marché,
- Si nécessaire, la coordination avec l'entreprise en charge des courants forts sur chaque site pour la mise en œuvre d'un réseau de terre adapté et l'implantation des organes d'alimentation et de protection électrique.

Génie Civil (s'il y a)

- L'ensemble des demandes d'autorisation de travaux auprès des Maîtres d'Ouvrage concernés,
- L'ensemble des travaux nécessaires à l'exécution de ses ouvrages (tranchées, fourreaux, grillages avertisseurs, remblaiement, réfection des revêtements, chambres de tirage, etc.),
- La prise en charge de tous dévoiements et modifications à apporter aux ouvrages enfouis existants, dans le respect des prescriptions de chaque concessionnaire et propriétaire d'infrastructures.

Liaisons aux équipements existants sur chaque site

- La coordination avec le Pouvoir Adjudicateur, sur chaque site, pour le raccordement du réseau privé aux services du Titulaire et la mise en exploitation opérationnelle de l'ensemble constitué.
- Les relations techniques avec les opérateurs et exploitants des services en place, notamment pour garantir la continuité des services exploités par le Maître d'Ouvrage avant l'intervention du titulaire jusqu'au basculement vers les nouveaux services, y compris dispositions de cohabitation temporaire des installations et de leurs raccordements.

II.2.4.4 Éligibilité aux services du Titulaire

Le Mémoire technique du Titulaire précise les services soumis à une éligibilité géographique, et fournit la carte et/ou les éléments relatifs au zonage de ses services.

II.2.5 Configurations et paramétrages des équipements

Le Titulaire réalise la totalité des prestations (configuration, paramétrages, etc.) nécessaires à l'exploitation opérationnelle des services souscrits, et doit préalablement exposer au Pouvoir Adjudicateur, pour approbation, les dispositions qu'il entend mettre en œuvre (liste des sites concernés, topologie, configurations, performances, cas particuliers etc.)

Ces prestations portent indifféremment sur l'ensemble des équipements techniques nécessaires à l'exécution du marché, considéré comme un ensemble homogène, livré "clé en main" et parfaitement fonctionnel.

Le Pouvoir Adjudicateur valide ou amende les dispositions d'exécution proposées, et pourra solliciter pour cette instruction l'intervention des techniciens du Titulaire, validation à l'issue de laquelle les actions techniques pourront être effectivement lancées.

II.2.6 Migration de services

La procédure de migration des services existants est engagée avec l'accord préalable du Pouvoir Adjudicateur. Le processus de migration des services en place vers la solution commandée par le Pouvoir Adjudicateur devra être clairement défini dans un plan de migration accompagné d'un planning type diagramme de Gantt soumis au Pouvoir Adjudicateur pour validation.

La migration se déroule aux dates et horaires convenus avec le Pouvoir Adjudicateur, de manière à limiter au minimum l'impact sur son activité. Le Titulaire s'engage sur la mise en œuvre de toute disposition utile pour garantir la continuité d'activité durant les opérations de migration.

Après acceptation du Pouvoir Adjudicateur sur les périodes concernées, sauf accord formel du Pouvoir Adjudicateur, la durée d'interruption des services existants lors de la mise en service de la solution du Titulaire ne pourra dépasser deux heures, les pénalités prévues au C.C.A.P en cas de non-respect des délais de mise en service s'appliquant en cas de dépassement.

II.2.7 Opérations de réception

Les opérations de réception des dispositifs et services mis à disposition sont mises en œuvre par le Titulaire, en coordination avec le Pouvoir Adjudicateur.

Le programme d'essai et les jeux de tests nécessaires à la vérification des fonctionnalités et de la qualité de fonctionnement sont définis avec le Titulaire sous quinzaine après attribution du marché sur la base du projet de programme général proposé par le Titulaire dans son mémoire technique.

La conformité de l'exécution aux prescriptions du présent CCTP est vérifiée selon les phases suivantes :

- Mise en Ordre de Marche (MOM)
- Vérification d'Aptitude site par site (VASS)
- Vérification d'Aptitude Générale (VAG)
- Vérification de Service Régulier (VSR)
- Réception

II.2.7.1 Mise en Ordre de Marche (MOM)

Le Titulaire transmet au Pouvoir Adjudicateur le document de notification de la Mise en Ordre de Marche du service déployé compte tenu des échéances du bon de commande passé. Sans remarque du Pouvoir Adjudicateur, la mise en Ordre de Marche est réalisée, permettant d'engager la Vérification d'Aptitude.

II.2.7.2 Vérification d'Aptitude Site par Site (VASS)

Dans le cas d'exécution de prestations concernant plusieurs sites simultanément, la Vérification d'Aptitude Site par Site a pour but de constater que les dispositifs et services mis en œuvre sur chaque site présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions attendues par le marché.

Cette constatation résulte des vérifications et contrôles effectués, et de l'exécution du programme d'essai et de ses jeux de tests proposé par le Titulaire.

Les équipements et services du Titulaire et les dispositions de rattachement des équipements privés sont vérifiés site par site, en présence du Pouvoir Adjudicateur, les installations existantes restant totalement opérationnelles jusqu'au basculement des équipements vers les nouvelles dispositions issues du présent marché.

Toutes les dispositions sont prises par le Titulaire pour permettre d'effectuer rapidement le basculement de l'installation.

Si la Vérification d'Aptitude Site par Site est positive, le Pouvoir Adjudicateur engage la Vérification d'Aptitude Globale. Si la Vérification d'Aptitude Site par Site est négative pour l'un des sites, le Pouvoir Adjudicateur prend une décision d'ajournement motivée par l'émission de réserves circonstanciées.

En cas d'ajournement, le Titulaire, après intervention sur ses dispositifs, notifie une nouvelle mise en ordre de marche permettant au Pouvoir Adjudicateur de procéder à une nouvelle VASS pour le ou les sites considérés donnant lieu à la levée des réserves qui avaient motivées l'ajournement.

Les prestations réalisées au titre de la VASS sont notamment :

- Le contrôle de la réalisation de l'exécution
- La vérification quantitative
- La vérification de l'implémentation des données nécessaires à l'exploitation
- La vérification de la documentation
- La vérification des raccordements aux réseaux privés et réseaux extérieurs
- La vérification des fonctionnalités et de la qualité de fonctionnement

II.2.7.3 Vérification d'Aptitude Globale (VAG)

Chaque site étant individuellement considéré opérationnel (VA Site par Site), les dispositions d'administration étant reconnues conformes, la Vérification d'Aptitude Globale peut être engagée.

Le délai imparti au Pouvoir Adjudicateur pour notifier sa décision est de 15 jours ouvrables à partir du constat de VASS.

Si la Vérification d'Aptitude Globale est positive, le Pouvoir Adjudicateur engage la Vérification de Service Régulier.

Si la Vérification d'Aptitude Globale est négative, le Pouvoir Adjudicateur prend une décision d'ajournement motivée par l'émission de réserves circonstanciées. En cas d'ajournement, le Titulaire, après intervention sur ses dispositifs, notifie une nouvelle Vérification d'Aptitude Globale donnant lieu à la levée des réserves qui avaient motivées l'ajournement.

Les prestations de VAG consistent à contrôler le bon déroulement du Programme d'Essai mis en œuvre simultanément sur l'ensemble des sites du réseau. La mise en œuvre d'équipements complémentaires, les configurations et les paramétrages spécifiques éventuellement nécessaires à la réalisation du Programme d'essai sont à la charge du Titulaire.

L'acceptation de la VAG par le Maître d'Ouvrage conduit au basculement opérationnel des installations privées des sites raccordés sur les infrastructures et services du Titulaire.

II.2.7.4 Vérification de service régulier (VSR)

La Vérification de service régulier a pour but de constater que le matériel, les logiciels ou les services fournis sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions précisées par le présent marché.

Par dérogation à l'article 26.2.2 du CCAG T.I.C, la régularité du service est contrôlée à partir de la date de décision favorable de Vérification d'Aptitude Générale, pendant une durée de un mois.

Le service est réputé régulier si pendant cette période la durée cumulée des indisponibilités totales imputables ne dépasse pas le niveau requis pour le fonctionnement courant (taux de disponibilité = 99,98%) et que l'ensemble des remarques et demandes de rectifications émises par le Pouvoir Adjudicateur a été pris en compte par le Titulaire, pour l'ensemble des services requis.

II.2.7.5 Réception

A l'issue de la période de Vérification de Service Régulier, le Pouvoir Adjudicateur dispose de 15 jours pour notifier au Titulaire sa décision.

Si la Vérification de service régulier est positive, le Pouvoir Adjudicateur prononce la réception des prestations.

Si la Vérification de Service Régulier est négative, le Pouvoir Adjudicateur prononce l'ajournement de la Vérification de Service Régulier et engage une période supplémentaire de vérification de un mois.

La non-conformité du service à l'issue de la deuxième période de VSR laissera le Pouvoir Adjudicateur libre d'engager la procédure de résiliation du marché.

II.2.8 Transfert de compétence

Le Titulaire réalise le transfert de compétence vers les correspondants techniques désignés par le Pouvoir Adjudicateur. Ces prestations portent sur :

- la description des services souscrits (caractéristiques techniques, capacités fonctionnelles, performances, contraintes, etc.)
- la description de l'organisation du Titulaire relative au maintien en conditions opérationnelles (organigramme, services fonctionnels, correspondants techniques et commerciaux, hot line, etc.).

L'ensemble de ces éléments est porté sur un document descriptif remis au Pouvoir Adjudicateur.

II.3 PRESTATIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES

Le titulaire assure la supervision des services fournis.

II.3.1 Plateforme de supervision et gestion des services / Extranet

Le Titulaire met à disposition du Pouvoir Adjudicateur une plateforme web / Extranet pour la supervision et la gestion des services, dans toute la mesure du possible unique et commune pour l'ensemble des services délivrés par chaque lot.

II.3.1.1 Habilitation des accès à la plateforme

L'accès à la plateforme est limité aux personnels habilités par le Pouvoir Adjudicateur. Chaque personne désignée accède à un compte nominatif personnalisé et sécurisé par login et mot de passe. L'accès à l'ensemble ou sous-partie des services de la plateforme doit pouvoir être géré par spécification des droits d'accès et/ou par profils.

II.3.1.2 Informations de supervision

La plateforme doit permettre la supervision de l'ensemble des services souscrits et de leurs principales caractéristiques :

- liste et adresse des services délivrés
- fonctionnalités et services associés selon l'offre commerciale de référence,
- visualisation des anomalies,
- respect des engagements de garantie de temps de rétablissement.

Ces informations de supervision devront pouvoir être extraites directement par le Pouvoir Adjudicateur, et sous format exploitable par les suites bureautiques courantes sur demande du Pouvoir Adjudicateur.

II.3.1.3 Données de gestion

Le Pouvoir Adjudicateur doit pouvoir réaliser les actions suivantes à partir de la plateforme :

- commande, résiliation ou modification des services,
- suivi de la mise en œuvre ou de la modification des services,
- suivi et édition des factures électroniques format pdf,
- suivi du traitement des incidents (historique, identification des écarts constatés entre les délais de rétablissement et les engagements du Titulaire) et édition des tickets techniques au format pdf.

II.3.2 Présentation de la facturation

II.3.2.1 Formalisme de la facturation

La facturation est présentée de manière à ce que tous les services souscrits soient clairement identifiés, pour chaque type de service (service d'abonnement mensuel, consommations détaillées, réductions, etc.), dans le format et selon les éléments imposés par la comptabilité publique.

Chaque compte de facturation doit être décomposé en sous comptes (service fonctionnel spécifié par un identifiant comptable). La facturation de chaque compte agrège la facturation des sous comptes/services qui lui sont rattachés. La liste et les identifiants des comptes et des sous comptes/services sont fournis au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur.

Sur chaque facture devront *a minima* apparaître :

- L'adresse de facturation
- Le nom, et l'adresse du site concerné,
- Le n° de marché et le n° de lot concerné,
- La période concernée
- Un bordereau de regroupement présentant le cout de chaque site sur la période concernée
- Le détail des services d'abonnement mensuel (type, coût unitaire, nombre) par site ou compte et sous-compte définis par le Pouvoir Adjudicateur
- Le détail des options (type, coût unitaire, nombre) par site ou flotte défini par le Pouvoir Adjudicateur
- Le détail des consommations (type, nombre d'appels ou connexions, durée ou volumes) par site ou compte défini par le Pouvoir Adjudicateur

Accessible depuis l'Extranet du Titulaire, la facturation des services est présentée par période convenue avec le Pouvoir Adjudicateur. La facturation doit pouvoir être éditée par compte,

sous-compte, site ou groupement de sites.

II.3.2.2 Facturation papier et dématérialisée

Les documents de facturation sont présentés au Pouvoir Adjudicateur via le Portail Chorus Pro, disponibles en téléchargement depuis l'extranet du Titulaire, exploitables par un moyen bureautique standard.

II.3.2.3 Analyse de facture

L'espace de facturation dématérialisée permet un téléchargement de duplicata des factures sur 12 mois glissants. L'organisation de l'espace doit regrouper les factures par sous compte de facturation. L'intitulé de chaque sous compte doit pouvoir être directement paramétré par le Pouvoir Adjudicateur. L'espace doit permettre l'extraction de données de facturation aux formats .ods, .xls ou.csv.

II.3.3 Evolutions technologiques

Le Titulaire tient régulièrement informé le Pouvoir Adjudicateur des évolutions technologiques ou commerciales à venir (présentation des nouveaux services, des nouveaux tarifs et équipements, des nouvelles technologies etc.), notamment lors des réunions semestrielles conduites par le Responsable Opérationnel de Compte.

II.4 PRESTATIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE

II.4.1 Gestion des incidents

II.4.1.1 Guichet unique

Le Titulaire met à disposition du Pouvoir Adjudicateur une organisation permettant de prendre en charge les demandes et de traiter les incidents à travers un guichet unique pour l'ensemble des services souscrits, accessible aux jours et horaires ouvrables.

Par extension de service, sur commande spécifique, le Pouvoir Adjudicateur peut accéder au guichet unique par téléphone et email, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

II.4.1.2 Signalisation d'un incident

Le Pouvoir Adjudicateur doit pouvoir déclarer un incident par appel téléphonique (hotline), par e-mail, par la plateforme Extranet du Titulaire, et par tout autre moyen mis à disposition par le Titulaire.

Quel que soit le point d'entrée choisi, le Pouvoir Adjudicateur doit pouvoir s'adresser à un contact unique (correspondant et numéro de téléphone dédiés, adresse mail nominative).

Toute signalisation d'incident doit être prise en compte dans un délai maximum de quinze (15) minutes après son signalement, sous la forme de l'ouverture d'un ticket d'incident communiqué aux personnels désignés du Pouvoir Adjudicateur, par les moyens définis (envoi d'email, message sur l'extranet opérateur).

Pour les sites sensibles, le Titulaire doit prévoir l'envoi automatique de SMS à une liste de diffusion préalablement établie avec le Pouvoir Adjudicateur.

La procédure de sollicitation du guichet unique est clairement récapitulée par le Titulaire sur une fiche récapitulative fournie lors de la réception des services déployés.

II.4.1.3 Ticket d'incident

Le système mis en place doit permettre le traitement d'incidents affectant simultanément plusieurs sites. Tout incident survenant sur un des sites donne lieu à l'émission et à la transmission d'un ticket d'incident vers la liste de diffusion du Pouvoir Adjudicateur indiquée au Titulaire.

Les tickets d'incident émis doivent préciser à minima :

- La date et l'heure d'ouverture du ticket d'incident
- L'origine du ticket et le numéro d'ordre
- La description de l'incident
- La localisation de l'incident,
- La GTR associée,
- La procédure de résolution mise en oeuvre,
- Les dates et heures de fin d'incident (clôture de l'incident)
- Les écarts éventuels entre délais de rétablissement et engagements GTR contractuels.

Le format, la présentation et le contenu des tickets d'incidents font l'objet d'une mise au point entre le Pouvoir Adjudicateur et le Titulaire.

Archivage

Les tickets doivent être intégrés en base de données et rester disponibles durant toute la durée du marché sur la plateforme Extranet du Titulaire. L'interface doit permettre de retrouver facilement les incidents archivés dans un historique avec filtres et tris possibles.

Suivi d'un ticket d'incident

La gestion de ticket d'incident doit permettre le suivi de l'activité liée à la résolution de cet incident au fil de sa résolution. Le suivi des tickets d'incidents est effectué via une interface unique précisant le suivi organisationnel de l'incident y compris informations client, et les mises à jour de l'état du ticket d'incident.

Gel d'un ticket d'incident

Dans le cas où le traitement d'un incident demande l'accès aux locaux du Pouvoir Adjudicateur ou la prise de connaissance d'une information non préalablement communiquée au Titulaire, ce dernier sera autorisé à geler le ticket d'incident. Le Titulaire sera néanmoins tenu d'informer le Pouvoir Adjudicateur du gel du ticket via la liste de diffusion qui lui aura été communiquée.

En cas de constat de gel abusif d'un ticket, la GTR et les pénalités prévues seront appliquées de fait sur le ticket correspondant.

Clôture d'un ticket d'incident

Une fois la résolution de l'incident constatée par le Titulaire, celui-ci pourra proposer la clôture du ticket d'incident par le biais d'un appel téléphonique vers les contacts désignés du Pouvoir Adjudicateur, par mail ou via la plateforme Extranet.

Le délai contractuel de la GTR est alors gelé en attendant la réponse du Pouvoir Adjudicateur. En cas de validation de la part du Pouvoir Adjudicateur, le ticket d'incident est définitivement clôturé et le délai de la GTR prend fin.

En cas de non validation de la part du Pouvoir Adjudicateur, le ticket d'incident reste ouvert et le délai de la GTR reste actif jusqu'à la validation définitive.

II.4.1.4 Incident technique majeur

En cas d'incident technique majeur ayant entraîné une coupure de service supérieure aux délais contractuels, le Pouvoir Adjudicateur convoque le responsable de compte pour réunion dans ses locaux, et présentation des causes de l'incident, des moyens mis en œuvre pour sa résolution, et des moyens qu'il s'engage à mettre en œuvre pour que l'incident ne se reproduise.

II.4.2 Garantie technique

II.4.2.1 Maintien des services

Le Titulaire s'engage à maintenir tout service apporté au Pouvoir Adjudicateur dans les conditions

définies au présent C.C.T.P., sur la durée totale du marché.

II.4.2.2 Renouvellement

Dans l'hypothèse où le Titulaire envisagerait le renouvellement de tout sous-ensemble technique (version logicielle, liaison, carte, équipement, etc.) affecté à l'exploitation des services souscrits, le Pouvoir Adjudicateur doit pouvoir rester libre de l'engagement ou pas de la mise à jour, tout en conservant le niveau de garantie fonctionnel et technique nominal au lancement du marché.

II.4.2.3 Rupture de service

Sauf accord préalable avec le Pouvoir Adjudicateur, définissant les conditions, les causes et proposant les dates d'une interruption, toute rupture de service(s) non résolue dans les délais contractuels donne lieu aux pénalités prévues au C.C.A.P. en cas de non respect des délais de GTR. En cas d'interruption de services, le Titulaire remet sous huitaine après l'incident un rapport circonstancié précisant les causes de l'interruption, les modalités de rétablissement et les dispositions retenues pour éviter le renouvellement de tout incident du même type.

II.4.3 Protocole pour les interventions de maintenance sur site

Les interventions pour maintenance préventive et curative sont réalisées par le personnel qualifié spécifié dans le mémoire technique du Titulaire, en s'appuyant sur le stock de maintenance et de pièces détachées à la disposition des équipes d'intervention.

Les interventions de maintenance préventive sont réalisées pendant les heures d'ouverture des services du Pouvoir Adjudicateur, sous condition que le Titulaire garantisse que son intervention n'est pas de nature à interrompre le service de communication.

Si pour des raisons d'amélioration de la fiabilité ou de la performance, des mises à niveau sont nécessaires, l'arrêt momentané des équipements sera effectué aux heures convenues avec le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire doit être en mesure de répondre à une demande ponctuelle du Pouvoir Adjudicateur pour intervention en dehors des heures ouvrables, et pour astreinte exceptionnelle avec délai d'intervention court, facturées selon les tarifs proposés dans son catalogue d'offre de services.

Aucune intervention du Titulaire sur son propre domaine de responsabilité ne donne lieu à facturation.

III SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, SERVICES INTERNET ET RESEAU INTRANET : PRESTATIONS PARTICULIERES

III.1 CONTINUITE ET EVOLUTION DES SERVICES EXISTANTS

III.1.1 Engagement de service

Le Titulaire s'engage à apporter l'ensemble des moyens et des services nécessaires pour opérer les communications téléphoniques et les transmissions de données entre les sites du Pouvoir Adjudicateur, et entre ces sites et les réseaux publics téléphoniques et Internet.

Le Titulaire renouvelle les services de téléphonie fixe et les services de transmission de données en place à la notification du présent marché en fonction des commandes passées par le Pouvoir Adjudicateur, sans perte de fonctionnalités, de performance et de qualité de service.

Le Titulaire réalise, à la demande et en concertation avec le Pouvoir adjudicateur, l'évolution des services tout au long du marché, qui devront impérativement reposer sur des technologies pérennes, et être compatibles avec les équipements et technologies exploités par le Pouvoir Adjudicateur.

III.1.2 Délai de mise en œuvre

Dans le cadre du déploiement initial, l'ensemble des services commandés doit être migré sur les liaisons mise en œuvre par le Titulaire dans un délai de cinq (5) mois à partir de la commande des services correspondants. Les pénalités indiquées au CCAP s'appliquant en cas de dépassement.

Sauf autre indication particulière du Pouvoir Adjudicateur convenue avec le Titulaire et portée sur le bon de commande, les services commandés ultérieurement devront être raccordés dans un délai maximal de deux (2) mois à partir de la date de commande.

Le Titulaire précise dans son mémoire technique sa capacité à déployer de manière urgente des liaisons téléphoniques, Internet et VPN (Intranet), sur commande du Pouvoir Adjudicateur, dans le cas de situations de grande nécessité pour les services publics (urgence sanitaire, situation exceptionnelle, etc.)

III.2 CONVERGENCE IP

Le Titulaire met en œuvre les moyens adaptés à la convergence des flux Voix et Données, en optimisant notamment le nombre d'accès et de services distincts par l'utilisation des solutions IP. Pour la mise en œuvre de cette convergence, le Titulaire :

- prend en charge lors de la réunion de lancement l'ensemble des informations relatives aux services Voix et Données utilisés par le Pouvoir Adjudicateur, ainsi que les demandes d'évolution. Les données de facturation relatives aux services existants sont transmises au titulaire suite à la réunion de lancement,
- établit le projet de configuration des services adaptés aux besoins de transmissions Voix et Données sur la base des articles unitaires et du catalogue de son offre, en veillant à la convergence IP des accès et des services, et à l'optimisation des dépenses,
- soumet le projet au Pouvoir Adjudicateur, pour validation et adaptations le cas échéant. Cette validation pourra être réalisée par un prestataire spécialisé désigné par le Pouvoir Adjudicateur.
- établit le projet de bon de commande compte tenu des échanges avec le Pouvoir Adjudicateur.

III.3 SERVICES DE TELEPHONIE FIXE ET SEVICES INTERNET

III.3.1 Lignes téléphoniques concernées

Site	Adresse	Téléphonie actuelle	Lien actuel
Mairie (Siège) 0468847312	107 bis Av. Pasteur, 66130 Ille-sur-Têt	TrunkSIP 15 canaux 25 SDA	SDSL +VDSL
PM (Police Municipale) 0468841659	1 place Henri Demay, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Sites des Orgues 0468841313	Chemin de Régleille, 66130 Ille-sur-Têt	ToIP (Centrex) (4 postes DECT)	BOX 4G
CTM 0468847030	11 Rue du Colonel Fabien, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Ecole Primaire Pasteur 0468847413	29 Rue Joseph Sébastien Pons, 66130 Ille-sur-Têt (@ technique : 20 av Pasteur, 66130 Ille-sur-Têt)	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Ecole Primaire Langevin 0468847400	Rue Pierre Curie, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Ecole Maternelle Torcatis 0468847443	Rue du Colonel Fabien, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Ecole Maternelle Wallon 0468847234	Rue Pierre Curie, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Station d'épuration 0468643191	Chemin de Regleille, 66130 Ille-sur-Têt GPS : 42.6754, 2.6250	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Piscine 0468847893	Rte de Prades, 66130 Ille-sur-Têt	Ligne RTC (VGA)	ADSL
Hospice d'Ille 0468848396	10 Rue de L Hôpital, 66130 Ille-sur-Têt (@ technique : 788 rue Ste Barbe 66130 Ille-sur-Têt)	Ligne RTC (VGA)	ADSL
La Catalane 0468517125		Ligne RTC (VGA)	ADSL

III.3.1.1 Solution de téléphonie et internet envisagés

Site	Adresse	Lien cible	Téléphonie cible
Mairie (Siège)	107 bis Av. Pasteur, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Téléphonie et internet avec passerelle VOIP Matériel communal
PM (Police Municipale)	1 place Henri Demay, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 3 DECT

Sites des Orgues	Chemin de Régleille, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 4 DECT
CTM	11 Rue du Colonel Fabien, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Ecole Primaire Pasteur	29 Rue Joseph Sébastien Pons, 66130 Ille-sur-Têt (@ technique : 20 av Pasteur, 66130 Ille-sur-Têt)	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Ecole Primaire Langevin	Rue Pierre Curie, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Ecole Maternelle Torcatis	Rue du Colonel Fabien, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Ecole Maternelle Wallon	Rue Pierre Curie, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Station d'épuration	Chemin de Regleille, 66130 Ille-sur-Têt GPS : 42.6754, 2.6250	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Piscine	Rte de Prades, 66130 Ille-sur-Têt	FTTH	Centrex avec 2 DECT
Hospice d'Ille	10 Rue de L'Hôpital, 66130 Ille-sur-Têt (@ technique : 788 rue Ste Barbe 66130 Ille-sur-Têt)	FTTH	Centrex avec 2 DECT
La Catalane		FTTH	Centrex avec 2 DECT

III.3.2 Prestations minimales associées aux liaisons et lignes téléphoniques

Le Titulaire s'engage à assurer un service global comprenant obligatoirement :

- Le raccordement du site concerné, de bout en bout depuis le point de livraison des liaisons de téléphonie fixe actuelles dans les locaux techniques du Pouvoir Adjudicateur jusqu'au réseau téléphonique utilisé par le Titulaire,

NOTA : les supports de cheminement (fourreaux, tubes, chemins de câble etc.) entre le domaine public et les locaux techniques concernés en bâtiment sur le domaine privé sont réputés existants. Néanmoins :

- l'offre du titulaire précise le cas échéant la longueur forfaitaire de la liaison en domaine privé prévue dans son offre de raccordement,
 - le titulaire valorise les articles unitaires du Bordereau des prix unitaires relatifs à ces prestations dans l'hypothèse d'un dépassement du forfait de raccordement en domaine privé si son offre comporte ce type de forfait. Dans ce cas, les travaux convenus avec le Maître d'ouvrage sont réalisés par le titulaire par application des prix unitaires de l'offre.
- L'acheminement de la totalité du trafic téléphonique entrant et sortant et des communications vocales et non vocales,
 - La prise en charge des fonctionnalités de téléphonie fixe incluses en services standards, et celles disponibles sur commande spécifique,
 - Le maintien en condition opérationnelle des liaisons téléphoniques, des fonctionnalités de téléphonie fixe portées par ces liaisons, des passerelles de média et/ou routeurs associés,

- La facturation selon les articles du bordereau de prix unitaires, incluant dans le service d'abonnement mensuel de l'ensemble des services nécessaires à l'exploitation opérationnelle de la liaison téléphonique.

III.3.2.1 Raccordement et exploitation des liaisons de téléphonie fixe

En fonction des bons de commandes émis par le Pouvoir Adjudicateur sur la durée du marché, le Titulaire s'engage pour chaque site à :

- déployer la ou les liaisons fibre optique ou cuivre supportant les communications téléphoniques fixes,
- configurer la ou les liaisons conformément aux engagements de services,
- assister le Pouvoir Adjudicateur et le prestataire en charge de la gestion des installations téléphoniques dans la migration des équipements du Pouvoir Adjudicateur compte tenu des nouveaux services de téléphonie fixe,
- opérer les nouveaux services de téléphonie fixe conformément à ses engagements de qualité de service.

Le Titulaire assure l'acheminement des communications sortantes et entrantes, et l'ensemble des services de téléphonie fixe associés dès la mise en service des lignes par migration ou par création. Dans le cas de migration, le Titulaire assure sans surcote toutes relations avec les opérateurs en place. Si les services délivrés s'appuient sur la présélection du transporteur, le Titulaire prend en charge sans surcote la mise en œuvre des mandats de présélection et l'ensemble des opérations connexes.

III.3.2.2 Délais de mise en œuvre

Délai de mise en service : déploiement initial

Le Titulaire s'engage à gérer le déploiement initial relatif à la migration d'accès existants, pour permettre un basculement opérationnel de l'ensemble des services dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la réception de la commande correspondante. Le dépassement de ce délai donne lieu à l'application des pénalités prévues au C.C.A.P. en cas de non-respect des délais de mise en œuvre des services.

La création des nouveaux services et la migration des services existants intégrés au déploiement initial seront réalisées simultanément sur l'ensemble des sites du Pouvoir Adjudicateur, sauf cas dûment justifié et n'impactant pas le fonctionnement du service de téléphonie privée.

Délais de création/ suppression / modification d'un accès ou service

L'offre du Titulaire précise les délais pour :

- La création et la suppression d'un accès numérique
- L'ajout et la suppression d'un service
- La modification d'un service

Le dépassement de ces délais donne lieu à l'application des pénalités prévues au C.C.A.P. en cas de non-respect des délais de mise en œuvre des services.

III.3.2.3 Prestations liées à l'exploitation des liaisons téléphoniques

Toutes les prestations nécessaires à l'exploitation des liaisons téléphoniques, hors celles commandées spécifiquement, sont incluses dans l'article de prix du B.P.U rémunérant le service d'abonnement mensuel de la liaison téléphonique fixe.

III.3.2.4 Garantie temps de rétablissement

Lorsqu'un incident entraîne une coupure de tout ou partie du service des liaisons de téléphonie fixe ou une dégradation de la qualité des communications téléphoniques vocales et non vocales,

le Titulaire s'engage à rétablir le service concerné ou la qualité des communications selon deux niveaux d'engagement définis par la garantie de temps de rétablissement (G.T.R):

- niveau d'engagement Standard,
- niveau d'engagement Avancé.

Le délai maximal de rétablissement du service ou de la qualité des communications est fixé en fonction du type de ligne liaison de téléphonie fixe concerné par l'incident. Hors cas de force majeure, les délais maximaux de temps de rétablissement sont fixés dans le tableau suivant. Des niveaux d'engagement supérieurs proposés par le Titulaire pourront être retenus.

Service	Délais max. GTR selon niveau d'engagement Standard	Délais max. GTR selon niveau d'engagement Avancé
Mairie, police municipale et site des Orgues	4 heures ouvrables (8h00 à 18h00 - 6 jours / 7)	4 heures (24 heures / 24 et 7 jours / 7)
Autres sites	8 heures ouvrables (8h00 à 18h00 - 6 jours / 7)	4 heures (24 heures / 24 et 7 jours / 7)

Les délais de rétablissement courent à compter de la signalisation de l'incident par le Pouvoir Adjudicateur au guichet unique du Titulaire par mail, téléphone, ou extranet du titulaire, ou de la détection pro active de l'incident par le Titulaire.

La déclaration d'incidents doit pouvoir être réalisée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les heures de début et de fin d'incident sont impérativement spécifiées sur les tickets d'incident. Les tickets d'incident sont clôturés lorsque le Titulaire justifie d'un retour en fonctionnement nominal. Le rétablissement en fonctionnement dégradé ne permet pas la clôture du ticket d'incident.

III.3.3 Services connexes et fonctionnalités associées

III.3.3.1 Fonctionnalités de gestion de la téléphonie

Le Titulaire est engagé par son offre sur les « *fonctionnalités de téléphonie fixe incluses en services standards* », dont les prix sont inclus au titre du service d'abonnement mensuel des liaisons téléphoniques et/ou des montants de prise en charge de l'acheminement des communications.

Ces fonctionnalités définissent le socle minimal dû par le Titulaire.

Les *fonctionnalités de téléphonie incluses en services standards* sont a minima :

- Le secret d'appel (ou masquage du numéro d'appel pour le correspondant) permanent ou appel par appel,
- Liste rouge et autres restrictions,
- Le signal d'appel,
- La présentation du numéro de l'appelant y compris ceux en numéro masqué,
- La fourniture du matériel nécessaire au fonctionnement des lignes téléphoniques fixes,
- La facturation détaillée,
- L'assistance technique et commerciale relative aux services fournis.

Les fonctionnalités valorisées à « 0 € » dans l'offre de prix du Titulaire sont considérées comme fournies au titre des « *fonctionnalités de téléphonie fixe incluses en services standards* ».

Les autres fonctionnalités disponibles sur commande spécifique sont valorisées au B.P.U, ou au(x) catalogue(s) de services remis par le Titulaire.

III.3.3.2 Numéros de services à valeur ajoutée

Le Titulaire propose des numéros de service à valeur ajoutée, numéros spéciaux ou numéros intelligents.

Le service à valeur ajoutée permet :

- le partage des coûts selon diverses modalités, notamment prise en charge de tout ou partie du cout de l'appel par le Pouvoir Adjudicateur,
- la majoration des coûts,
- la gestion des numéros abrégés.

Ces services doivent pouvoir être pilotés et paramétrés depuis la plateforme d'exploitation du Titulaire mise à disposition du Pouvoir Adjudicateur.

III.3.3.3 Publication annuelle

Le Titulaire met tout en œuvre pour permettre la publication annuelle dans les meilleurs délais d'un numéro existant ou d'un nouveau numéro, ainsi que la modification d'une publication erronée ou faisant l'objet d'informations supplémentaires ou complémentaires.

III.3.4 Supervision des liaisons de téléphonie fixe et proactivité

Le Titulaire s'engage à traiter les incidents de manière proactive. Lorsqu'un incident est détecté, le Titulaire assure :

- l'ouverture du ticket d'incident,
- l'information du Pouvoir Adjudicateur via le dispositif convenu,
- le traitement de l'incident jusqu'à retour au niveau opérationnel nominal,
- l'émission du ticket de clôture de l'incident concerné.

III.3.5 Evolution des liaisons et services

Pendant la durée du marché, le Pouvoir Adjudicateur est susceptible de commander de nouvelles liaisons, de demander la modification des caractéristiques des liaisons et des services souscrits, sans indemnité de résiliation du service précédent.

III.3.6 Service de téléphonie sur IP Centrex

Le Titulaire propose un service de téléphonie sur IP hébergé et managé de type IP Centrex.

Au titre de la fourniture d'accès et de mise en œuvre du service de téléphonie IP Centrex, le Titulaire doit :

- Porter les numéros téléphoniques du Pouvoir Adjudicateur concernés par l'offre Centrex et commandés par le Pouvoir Adjudicateur,
- Configurer les postes téléphoniques IP commandés selon les besoins exprimés par le Pouvoir Adjudicateur,
- Assurer la continuité et la qualité des services IP Centrex commandés.

Les postes téléphoniques IP seront fournis selon deux types : postes simples, et postes type secrétariat.

Le Titulaire configure les postes téléphoniques sur IP d'une même organisation dans le même groupe Centrex quel que soit le site sur lequel sont implantés les postes, pour permettre l'activation simple des fonctionnalités :

- d'appel par numéro court (3 ou 4 digit) entre postes du même groupe,
- de transfert d'appels,

- de renvoi d'appels, interception d'appel,
- de mise en attente de communications,
- de supervision de postes,
- des autres services et fonctions apportées par l'offre du titulaire.

III.3.7 Acheminement des communications

III.3.7.1 Principe général d'acheminement des communications

Pour l'ensemble des liaisons de téléphonie fixe activées au titre du présent marché, le Titulaire réalise :

- l'acheminement de l'ensemble des appels sortants vocaux et non vocaux émis par les équipements du Pouvoir Adjudicateur à destination des numéros du réseau téléphonique public,
- la collecte et l'acheminement de l'ensemble des appels entrants vocaux et non vocaux émis par les correspondants du Maître d'Ouvrage via le réseau téléphonique public.

L'acheminement des communications est réalisé sur les lignes désignées par le numéro qu'il leur est affecté selon le principe de la sélection directe à l'arrivée (SDA).

Le Titulaire achemine l'ensemble du trafic sortant vers tous les réseaux d'opérateurs, et à collecter et acheminer l'ensemble du trafic entrant en provenance de tous les réseaux d'opérateurs nationaux et internationaux.

III.3.7.2 Acheminement des appels d'urgence

Le Titulaire achemine gratuitement les appels vers tous les numéros d'appel d'urgence des services publics émis, à partir de l'ensemble des liaisons téléphoniques activées au titre du présent marché. Ces numéros sont notamment définis par la Décision n° 2015-0153 en date du 17 mars 2015 modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques, notamment :

- 112 : numéro d'urgence européen.
- 15 : sauvegarde des vies humaines - SAMU.
- 17 : intervention de police - « police-secours ».
- 18 : lutte contre l'incendie et sauvegarde des vies humaines - Pompiers.
- 114 : numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives.
- 115 : urgence sociale - SAMU social.

Les services du Titulaire permettent l'identification du numéro appelant, masqué ou non, et l'accès aux informations de localisation du terminal.

III.3.7.3 Gestion des numéros téléphoniques par SDA

Le Titulaire doit impérativement maintenir l'ensemble des séquences de numéros SDA portées par les accès téléphoniques du Pouvoir Adjudicateur à la date de notification du présent marché.

Le Titulaire réalise la reprise et la portabilité des numéros sur les lignes téléphoniques fournies, pour l'ensemble des numéros de lignes et d'appels (SDA) existants, quel que soit l'opérateur détenteur des numéros existants.

Le Titulaire réalise le partage de SDA partagée entre groupements de lignes techniquement ou géographiquement dissociés et compatibles avec cette fonction. Les appels entrants doivent pouvoir être dirigés de manière aléatoire vers un des sites composant le groupement de lignes.

III.3.7.4 Paiement des communications

Facturation de l'acheminement des communications sortantes

Le Titulaire facture les communications selon les prix définis pour les articles du B.P.U. ou de son catalogue.

Facturation de l'acheminement de communications entrantes

Les communications entrantes ne donnent pas lieu à facturation.

Grille de taxation

Le Titulaire fournit toute information tarifaire utile, notamment la grille de taxation selon la destination des appels, qui devra pouvoir être intégrée aux outils de taxation et de gestion statistique associés aux autocommutateurs du Pouvoir Adjudicateur.

III.4 SERVICES DE LIAISONS INTRANET ET INTERNET

III.4.1 Infrastructures réseau mobilisées et qualité de service des liaisons

Les liaisons VPN permettant la constitution de réseaux Intranet et de liaisons d'accès à Internet sont réalisées sur supports fibre optique en fonction de la commande du Pouvoir Adjudicateur, l'éligibilité de chaque site, ou via réseau mobile opéré 3G/4G+/5G.

Les services de rattachement, d'équipements d'extrémité et d'abonnements mensuels sont souscrits par le Pouvoir Adjudicateur en fonction des articles correspondant du Bordereau des Prix Unitaires fournis par le Titulaire. Sauf précision particulière, les équipements actifs sont mis à disposition par le Titulaire au titre de chaque service d'abonnement mensuel correspondant.

III.4.1.1 Utilisation d'infrastructures mises à disposition ou prescrites par le Pouvoir Adjudicateur

Les liaisons numériques sont réalisées par ordre de préférence, par :

1. l'utilisation des ressources mises à disposition par le Pouvoir Adjudicateur sur la base de ses moyens propres, en particulier les services de GFU et les liaisons fibre optique propriétaires, Selon l'évolution du périmètre du GFU, les liaisons opérées mises en œuvre initialement seront remplacées en cours de marché par celles du GFU.
2. l'utilisation des ressources du Réseau d'Initiative Publique (RIP) Numérique 66 déployé ou à déployer sur le territoire d'activité du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire intègre alors à son architecture les liaisons passives ou les services activés de niveau 2 proposés par l'exploitant du RIP depuis son point de présence. Selon le planning du déploiement du RIP, les liaisons opérées mises en œuvre initialement seront remplacées en cours de marché par celles du RIP.
3. les moyens dont disposent le Titulaire, ou souscrits par le Titulaire.

Dans le cadre de l'utilisation des ressources du GFU et du RIP, le Titulaire assure les relations techniques avec le délégataire du RIP, notamment :

- pour étude, mise en œuvre et mise en exploitation des liaisons supportant les services du Titulaire,
- en cas de dysfonctionnement ou de panne, le Titulaire assure la gestion du niveau de services, du traitement des incidents et des tickets d'ouverture et de clôture d'incidents, et le rétablissement opérationnel, dans le respect des contraintes de maintien en condition opérationnelle définies au présent marché.

III.4.1.2 Obligation de résultats

Le Titulaire met à disposition du Pouvoir Adjudicateur les services de réseaux adaptés au débit et

au volume de données générées par chaque site et par la somme des volumes de données générés par l'ensemble des sites raccordés, et à la performance attendue. Chaque liaison numérique d'accès Internet et Intranet intégrée à l'architecture technique mise en œuvre par le Titulaire doit garantir son usage à 100% du débit souscrit.

Les réseaux supports des liaisons VPN opérées et Internet, qui sont mobilisés par le Titulaire doivent permettre le fonctionnement simultané des différentes entités du Pouvoir Adjudicateur disposant de politiques d'adressage (notamment privées) indépendantes. Les réseaux supports mobilisés et services doivent permettre de conserver l'étanchéité des VPN jusqu'aux équipements des sites raccordés.

Les performances des infrastructures réseaux mobilisées et de leurs équipements doivent être contrôlées depuis le système de supervision et/ou de métrologie du Titulaire.

III.4.2 Prestations associées aux liaisons réseaux Intranet et Internet

III.4.2.1 *Installation d'un service sur un site*

Sur chaque site, le Titulaire fournit un service global comprenant obligatoirement :

- Le raccordement du site concerné, depuis le point de livraison des liaisons Internet et ou Intranet dans les locaux techniques du Pouvoir Adjudicateur (voire sur sa passerelle de données mobile), de bout en bout jusqu'au réseau de données opéré concerné,

NOTA : les supports de cheminement (fourreaux, tubes, chemins de câble etc.) entre le domaine public et les locaux techniques concernés en bâtiment sur le domaine privé sont réputés existants. Néanmoins :

- l'offre du titulaire précise le cas échéant la longueur forfaitaire de la liaison en domaine privé prévue dans son offre de raccordement,
- le titulaire valorise les articles unitaires du Bordereau des prix unitaires relatifs à ces prestations dans l'hypothèse d'un dépassement du forfait de raccordement en domaine privé si son offre comporte ce type de forfait. Dans ce cas, les travaux convenus avec le Maître d'ouvrage sont réalisés par le titulaire par application des prix unitaires de l'offre.

- L'acheminement de la totalité des flux depuis et vers Internet et des flux intersites voix et/ou données pour l'ensemble des sites concernés,
- La prise en charge des fonctionnalités des liaisons numériques incluses au titre de la liaison et celles disponibles sur commande spécifique,

NOTA : Sauf indication de commande spécifique, les fonctionnalités des liaisons numériques sont incluses au titre de la liaison.

- L'exploitation opérationnelle et le maintien en condition opérationnelle des liaisons numériques et des fonctionnalités et services portés par ces liaisons,

Le Titulaire fournit et met en service opérationnel l'ensemble des équipements actifs et passifs nécessaires à la réalisation de chaque liaison, y compris les jarretières de brassage et tout matériel nécessaire au raccordement. Le Titulaire réalise le rattachement du LAN côté site client en intégrant les équipements selon les prescriptions du Pouvoir Adjudicateur (passages de câbles, têtes de lignes, intégration en baie informatique du Pouvoir Adjudicateur, etc.)

Ille sur Têt, le
Le soumissionnaire, l'entreprise.....
représenté par

Signature et cachet

L'ordonnateur,

Monsieur BURGHOFFER, Maire,
Signature et cachet

