



LYCEE LA CARDINIÈRE CHAMBERY

TELEPHONIE – MISSION FTELCONSULT

CONTRAT D'ENTRETIEN ANNEXE AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

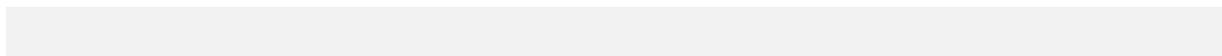
**Fourniture et mise en place d'un nouvel environnement téléphonique
Lycée La Cardinière**

LIEU D'EXECUTION	REDACTEUR
Lycée La Cardinière 191, Chemin de la Cardinière 73000 CHAMBERY	ACTIV INGENIERIE 2, Rue l'Aquilon 69720 ST-LAURENT DE MURE ☎ 04 72 48 80 22 Fax 04 72 48 80 10 E_MAIL : christian.thinard@activ-ingenierie.fr

Table des matières

I	PRESENTATION DU CONTEXTE.....	4
II	OBJET DU FUTUR MARCHÉ	4
III	INTRODUCTION	5
IV	LIMITES DU SERVICE DE MAINTENANCE.....	5
IV.1	OBJET	5
IV.1.1	Maintenance préventive	5
IV.1.2	Maintenance corrective.....	7
IV.1.3	Limites de la prestation.....	8
IV.1.4	Télémaintenance	9
IV.2	QUALIFICATION DES INCIDENTS.....	10
IV.2.1	Incidents majeurs	10
IV.2.2	Incidents mineurs	10
IV.3	DUREE DU CONTRAT	10
IV.4	MISES A NIVEAU TECHNIQUES	11
IV.4.1	Mise à niveau technique au titre du marché	11
IV.4.2	Mise à niveau technique non facturable.....	11
IV.4.3	Mise à niveau technique facturable.....	12
IV.4.4	Modalités de mise en œuvre des mises à niveau.....	12
IV.4.5	Documentations.....	12
IV.4.6	Formation.....	13
IV.5	PERIODICITE ET DELAIS D'EXECUTION.....	13
IV.5.1	Maintenance préventive	13
IV.5.2	Maintenance corrective.....	13
IV.5.3	Tableau des différents délais demandés.....	14
IV.6	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	14
IV.6.1	Modalités.....	14
IV.6.2	Tableaux de bord.....	15
IV.7	VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
IV.8	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	16
IV.9	OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE.....	17
IV.10	BILAN EVALUATIF ANNUEL.....	17
V	MONTANTS DES PRESTATIONS	18
V.1	PRIX.....	18
V.2	CONDITIONS D'APPLICATION.....	18
V.2.1	Mode de règlement.....	18
V.2.2	Avance forfaitaire.....	18
V.3	CONDITIONS DE REVISION.....	19
V.3.1	Périodicité de la mise en œuvre de la révision de prix.....	19
V.3.2	Clause de sauvegarde.....	19
V.3.3	Formule de révision	19
V.4	PENALITES	19
V.5	RESILIATION	20
V.6	DISPOSITIONS DIVERSES	21
V.6.1	Obligations de sécurité et discrétion.....	21
V.6.2	Garanties diverses.....	21
V.6.3	Litiges.....	21

VI PRIX DIVERS	22
VI.1 REMPLACEMENT DES POSTES TELEPHONIQUES	22
VI.2 INTERVENTIONS COMPLEMENTAIRES	23



I PRESENTATION DU CONTEXTE

Le Soumissionnaire joint obligatoirement à son offre, le chiffrage pour un contrat de maintenance et de services de tous les systèmes matériels et logiciels installés y compris le poste opératrice (**hors postes numériques et postes analogiques**) sur la base du contrat de maintenance et de services décrit ci-après.

L'exploitation est prévue comme suit :

- Les modifications de configuration d'exploitation courante sont effectuées par les services techniques du maître d'ouvrage en charge de la téléphonie et le Soumissionnaire apporte son aide en cas de problème rencontré.
- Le soumissionnaire exploite à distance et sur le site les installations avec la possibilité offerte au Maître d'Ouvrage de faire réaliser **12 modifications annuelles de configuration d'exploitation** et / ou de création de postes

Le contrat de maintenance et de services est présenté selon ce mode d'exploitation. Il débute à l'issue de la période de garantie.

II OBJET DU FUTUR MARCHÉ

L'objet du futur marché est la passation d'un contrat de maintenance et de services pour les matériels du réseau téléphonique fournis et installés au titre du marché selon les spécifications décrites dans le CCTP.

Dans le cadre de ce marché le Titulaire assure l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement des matériels dont il a la maintenance et il informe le Maître d'Ouvrage des évolutions et/ou modifications sur les parties matérielles et/ou logicielles qu'il est impératif d'effectuer.

Le Soumissionnaire joint à sa proposition une liste de la totalité des matériels et logiciels fournis. Il indique pour chacun s'il est pris en compte ou non dans sa proposition de contrat de maintenance et si tel est le cas, **il précise les raisons de non prise en compte**.

III INTRODUCTION

Le Titulaire s'engage à entretenir et à maintenir en ordre de marche le système téléphonique pour lequel il soumissionne, ses périphériques, et ses dispositifs annexes et toutes prestations dont il a eu la charge au cours de cette opération.

Il s'engage en outre à assurer le service et le suivi des logiciels exploités sur le système téléphonique.

Il s'engage sur les capacités techniques de ses techniciens pour maintenir les matériels et les logiciels du système téléphonique dès la parution de nouvelles versions.

Il indique le plan de formation de son personnel sur les nouveaux matériels et logiciels.

D'une manière générale, le Titulaire s'engage à effectuer toutes les prestations nécessaires en vue du fonctionnement normal et permanent du système téléphonique.

IV LIMITES DU SERVICE DE MAINTENANCE

IV.1 OBJET

Le Titulaire assure le bon fonctionnement du système téléphonique, prend à sa charge son entretien et l'exécution de toutes vérifications et réparations nécessitées dans le cadre de son usage normal, y compris la fourniture des pièces de rechange.

Il prend à sa charge la mise en place de nouvelles versions logicielles ou matérielles en cas de dysfonctionnements avérés et assure la résolution des incidents rencontrés, et cela avec les opérateurs de télécommunications qui acheminent les communications sur le site.

IV.1.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

IV.1.1.1 CONTENU

La maintenance préventive est effectuée lors de visites périodiques.

Les prestations de maintenance préventive sont effectuées pendant la journée, mais dans tous les cas en accord avec le Maître d'Ouvrage.

Ces visites sont planifiées à l'avance en fonction des choix de maintenance faits par le Maître d'Ouvrage.

L'entretien préventif est assuré par un agent qualifié du Titulaire qui a à charge de mettre à jour le livret technique (appelé également livre de bord ou carnet d'entretien) de l'installation.

Au cours de ces visites de maintenance préventive, le Titulaire doit réaliser les tests et la vérification du système en place. Il incombe au Titulaire de communiquer au Maître d'Ouvrage les résultats bruts des opérations de maintenance préventive et d'entreprendre éventuellement les actions correctives nécessaires si des défauts sont constatés.

Le Titulaire a en charge d'informer le Maître d'Ouvrage de tout dysfonctionnement constaté sur le matériel et qui peut à terme entraîner un défaut sur le système téléphonique tel que :

- changement des batteries,
- accroissement anormal de la température pouvant entraîner des dysfonctionnements,
- module présentant régulièrement des anomalies.

La consignation des visites d'entretien préventif, des essais réalisés et des anomalies constatées est réalisée sur le livre de bord de l'installation.

Pour chaque résultat d'essai non conforme aux normes définies pour le système téléphonique, il est mentionné par écrit quelle a été l'action apportée.

Ce livre est visé systématiquement par le responsable de l'exploitation de la téléphonie du Maître d'Ouvrage.

En cas d'anomalie constatée sur les faisceaux extérieurs, il incombe au Titulaire :

- de prévenir le responsable du réseau distant éventuellement,
- d'intervenir auprès de l'opérateur concerné,
- de contacter le Titulaire de la maintenance du réseau distant s'il n'est pas le même que celui du présent marché.

Le Titulaire effectue une présentation de l'ensemble des actions qu'il effectue en maintenance préventive et leurs périodicités.

Il indique en outre les tests réalisés, le mode de tests les matériels de tests et les résultats attendus.

Le Titulaire présente dans son offre le cahier de tests qu'il effectue dans le cadre de la maintenance préventive.

IV.1.1.2 TABLEAU DE BORD

Le Titulaire a à charge de présenter par période de six mois des tableaux de bord de l'ensemble des interventions effectuées en maintenance préventive et des corrections apportées.

Ces tableaux de bord présentent sous forme d'histogrammes l'ensemble des actions faites intervention par intervention.

Ces tableaux de bord sont adressés au Maître d'Ouvrage et présentent l'ensemble des prestations réalisées et des dysfonctionnements rencontrés.

IV.1.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

IV.1.2.1 CONTENU

Les opérations de maintenance corrective peuvent être consécutives :

- à une visite périodique (maintenance préventive),
- à un appel sur incident.

Elles se prolongent sans interruption jusqu'à résolution complète de l'incident et retour au service normal.

En cas de défectuosité d'une carte ou d'un composant, celui-ci est échangé ou réparé sans coût supplémentaire, y compris les frais de ports éventuels.

Si lors de ses investigations, le Titulaire est amené à mettre en cause le réseau de distribution et/ou un ou plusieurs postes téléphoniques et bien que ces éléments ne soient pas couverts par sa prestation, il fait un diagnostic du problème rencontré, avant traitement correctif par les services techniques du maître d'ouvrage en charge de la téléphonie.

A l'issue de chaque intervention de maintenance corrective, le Titulaire en consigne tous les éléments sur le livre de bord et notamment les suivants :

- nom et qualité du technicien intervenant,
- origine de la panne,
- action corrective apportée,
- date et durée de l'intervention.

Dans le cas d'une intervention par télémaintenance, le Titulaire remplit et adresse (fax ou courrier électronique) au Maître d'Ouvrage un rapport d'intervention que ce dernier annexe au livre de bord.

IV.1.2.2 TABLEAUX DE BORD

Le Titulaire a à charge de présenter par période de six mois des tableaux de bord de l'ensemble des interventions effectuées en maintenance corrective.

Ces tableaux de bord présentent sous forme d'histogrammes l'ensemble des actions réalisées intervention par intervention.

Ces tableaux de bord sont adressés au Maître d'Ouvrage et présentent l'ensemble des prestations réalisées, des dysfonctionnements rencontrés et des solutions apportées.

IV.1.3 LIMITES DE LA PRESTATION

Le Titulaire est responsable des liaisons extérieures jusqu'aux têtes de câbles appartenant à l'opérateur.

Le Titulaire n'est pas tenu pour responsable des dérangements affectant ces lignes à l'extérieur de l'installation et dont la réparation incombe à l'opérateur du réseau considéré.

Cependant, il intervient sur les lieux de l'installation et assure la relation avec les représentants de l'opérateur en vue de procéder à un dépannage rapide.

Dans le cas de défauts affectant des liaisons entre installations, il incombe au Titulaire en coordination avec l'opérateur du réseau et le Titulaire de l'autre installation éventuellement, d'en trouver l'origine et d'y remédier.

IV.1.3.1 STATIONS D'ENERGIE

Le Titulaire est responsable des stations d'énergie et/ou des onduleurs qu'il a fournis jusqu'au niveau des tableaux de distribution du courant alternatif.

Dans le cas d'une absence d'alimentation - secteur et secours - les stations d'énergie et/ou les onduleurs doivent y suppléer pendant la durée d'autonomie prévue.

Tout manquement à ces consignes est considéré comme une panne totale, et les pénalités sont appliquées.

IV.1.3.2 CAS EXCEPTIONNELS

Les obligations et garanties assumées par le marché ne s'étendent pas au cas de perturbations provoquées par toute modification apportée à l'installation par des personnes autres que les agents du Titulaire, hors toutes les actions de modifications des paramètres d'exploitation réalisées par services techniques du maître d'ouvrage en charge de la téléphonie.

Elles ne s'étendent pas, non plus, au cas où la détérioration des matériels objets du contrat a été provoquée par le mauvais état des lieux, leur modification, l'air vicié, l'humidité excessive permanente ou accidentelle, la foudre ou les décharges électriques dues à des phénomènes atmosphériques, les chocs, chutes ou accidents intentionnels ou non, et en général, toutes dégradations n'ayant pas pour cause l'usage normal du matériel.

Par contre dans le cadre de la maintenance préventive toutes les dégradations des locaux hébergeant des équipements du système téléphonique doivent être consignées dans le rapport d'intervention et dans les tableaux de bord afin d'en informer le Maître d'Ouvrage.

Cependant, si la responsabilité du Titulaire est dérogée dans tous ces cas, et si le réseau venait à être l'objet d'une détérioration, le Titulaire s'engage à fournir dans ce cas, aux frais du Maître d'Ouvrage si sa responsabilité n'est pas engagée, les moyens matériels et de main d'œuvre dont il dispose pour remettre en état l'installation et assurer un service aussi proche que possible de la normale.

Dans le cas de carence du Titulaire, il est fait appel immédiatement à un tiers aux frais du Titulaire et sous la responsabilité du Maître d'Ouvrage.

Si toutefois une situation anormale existe lors d'une visite préventive ou non du Titulaire, celui-ci est tenu de prévenir le Maître d'Ouvrage et de noter cette situation sur le livre de bord et sur les tableaux de bord.

IV.1.4 TELEMANTENANCE

Des dispositifs de télémaintenance sont obligatoirement installés sur le réseau [y compris les périphériques tels que poste de gestion, messagerie vocale, (si non intégrée au serveur de communication), serveurs associés au système téléphonique].

Pour des raisons de sécurité évidente, les dispositifs de télémaintenance sont placés systématiquement sur le mode « réponse manuelle ».

La télémaintenance s'inscrit dans une procédure de maintenance normale, elle ne se substitue pas à une intervention sur site.

Le Titulaire a le droit d'effectuer une intervention par Télémaintenance dans les délais d'intervention et de remise en état, mais celle-ci s'inscrit dans les délais d'intervention et de remise en état approuvés par le Titulaire.

Le Titulaire accède au réseau sur demande auprès du service technique du maître d'ouvrage en charge de la téléphonie.

Le Titulaire s'engage à se soumettre aux procédures de sécurité en vigueur.

IV.2 QUALIFICATION DES INCIDENTS

IV.2.1 INCIDENTS MAJEURS

Sont considérés comme incident majeur :

- Une panne totale du serveur de communications.
- Les problèmes de prise de lignes des équipements Réseau Départ ou Arrivée
- L'indisponibilité du poste opérateur.
- L'indisponibilité des dialogues de RHM.
- L'incapacité à communiquer d'un groupe de postes.
- Une alarme majeure concernant la station d'énergie et/ou les onduleurs.
- L'arrêt du serveur de communication
- Un dysfonctionnement du dispositif de stockage interne des informations nécessaires à la taxation.
- Un incident sur l'annuaire téléphonique alphabétique.
- Un incident sur le système de messagerie vocale ou / et unifiée.

IV.2.2 INCIDENTS MINEURS

Sont considérés comme incidents mineurs :

- L'incapacité à communiquer d'un Poste.
- Un incident sur les dispositifs de pré-accueil en amont du standard.
- Un incident sur les diffuseurs de musique d'attente.
- Un incident sur le poste de RHM.

IV.3 DUREE DU CONTRAT

Les prestations définies ci-après prennent effet dès l'admission définitive du système, soit en fin de VSR (Vérification de Service Régulier) et seront **assurées gratuitement pendant la période de garantie.**

Un contrat ou un marché d'entretien reprenant les mêmes prestations, et accompagné des présentes prescriptions particulières, sera éventuellement signé pour prendre effet au-delà de la période de garantie.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de dénoncer les prestations avec un préavis de **trois mois**. Cette clause de dénonciation fera partie intégrante du marché.

IV.4 MISES A NIVEAU TECHNIQUES

IV.4.1 MISE A NIVEAU TECHNIQUE AU TITRE DU MARCHÉ

Si pour des raisons d'améliorations de fiabilité, le Titulaire modifie un organe, un groupe d'organes ou un logiciel reconnu défectueux, par des organes ou logiciels de conception nouvelle, il doit obtenir l'accord du Maître d'Ouvrage et fait siens, au titre du marché, les problèmes de mise en service de ces modifications.

IV.4.2 MISE A NIVEAU TECHNIQUE NON FACTURABLE

Lorsque les mises à niveau techniques sont relatives à des améliorations de performances du réseau, le Titulaire informe le Maître d'Ouvrage de l'incidence et du coût de ces modifications.

Si le Maître d'Ouvrage refuse les mises à niveau techniques, le Titulaire les entreprend sous sa responsabilité, compte tenu du fait de l'intérêt qu'il peut avoir à n'entretenir que des réseaux aux mêmes éditions de matériel et de logiciel.

Dans le cadre d'évolution prévisible, le Titulaire a à charge d'informer le Maître d'Ouvrage et d'effectuer les mises à jour nécessaires dans le cadre de la maintenance.

De même, toute transformation résultant de modifications imposées par un opérateur de réseau n'est pas facturée au Maître d'Ouvrage si les configurations logicielles ou matérielles sont prévues pour être compatibles avec les nouveaux raccordements des opérateurs.

Il est rappelé que les nouvelles versions logicielles validées par l'Autorité de Régulation et mises sur le marché pendant l'année de garantie, hormis les évolutions qualifiées de majeures par le constructeur, seront également fournies et installées gratuitement.



IV.4.3 MISE A NIVEAU TECHNIQUE FACTURABLE

Toute transformation, modification du réseau effectuée à la demande du Maître d'Ouvrage fait l'objet d'un devis. Après accord écrit du Maître d'Ouvrage et exécution des travaux, ceux-ci sont facturés.

De même, toute transformation résultant de modifications imposées par un opérateur de réseau est facturée au Maître d'Ouvrage après accord sur un devis préalable.

Les adjonctions de matériel font l'objet d'un devis pour leur maintenance. Le montant annuel du supplément de redevance figure au devis.

IV.4.4 MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES MISES A NIVEAU

Préalablement à toute mise à niveau, le Titulaire informe par écrit et de façon détaillée le Maître d'Ouvrage des incidences de la mise à niveau (impacts au niveau utilisateur, au niveau accueil, au niveau exploitation, ...).

Le Titulaire donne un planning de cette mise à niveau et la procédure de réalisation conforme à ce planning.

Le jour même de la mise à niveau, le Titulaire remet au Maître d'Ouvrage les modificatifs de la documentation et assure, si les impacts des changements le nécessitent, la formation du personnel d'exploitation.

Les correctifs à la documentation sont de même format et de même présentation que la documentation d'origine.

Dans l'hypothèse inverse, une documentation complète est fournie.

L'absence de fourniture de documentation dans les délais est soumise à pénalités.

Les mises à niveau technique (qui rappelons le ne peuvent avoir lieu qu'avec l'accord écrit du Maître d'Ouvrage) sont effectuées à des jours et heures limitant les perturbations du service, et en accord avec le Maître d'Ouvrage.

IV.4.5 DOCUMENTATIONS

Toute modification du logiciel ou du matériel entraîne automatiquement une mise à jour de la documentation du système téléphonique du Maître d'Ouvrage.

La non remise de documentation peut entraîner des erreurs dans la manipulation du réseau télécom par les exploitants du système téléphonique.

Dans ce cas, le Titulaire est tenu pour responsable et remet le système téléphonique en état de bon fonctionnement à ses frais.

IV.4.6 FORMATION

Dans le cadre d'une mise à jour du logiciel ou du matériel, le Titulaire propose une formation ou une explication des nouvelles fonctionnalités aux exploitants.

IV.5 PERIODICITE ET DELAIS D'EXECUTION

IV.5.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

Dans le tableau suivant, M = mois et T = trimestre :

Tâches à effectuer	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M 10	M 11
Sauvegrade des systèmes	X					X					
Entretien Batteries	X					X					
Entretien Chargeur/Redresseur	X					X					
Charge/Décharge batterie	X					X					
Nettoyage des périphériques	X					X					
Nettoyage des PO	X					X					

IV.5.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le délai de remise en état court depuis la demande d'intervention du Titulaire, émise par le Maître d'Ouvrage, jusqu'au retour au fonctionnement normal constaté par le responsable de l'exploitation du Maître d'Ouvrage.

L'heure de demande d'intervention est l'instant où le Maître d'Ouvrage prévient le Titulaire par appel téléphonique.

Il est rappelé que les interventions correctives sont :

- prises en compte 5 jours sur 7 soit du lundi au vendredi de 08H00 à 18H00
- traitées de 08H à 18H, toute intervention commencée devant être terminée (travail en continuité y compris de nuit et cela 7 jours sur 7 jusqu'à remise en service du système).

Les actions de maintenance sous astreinte s'effectuent à partir de l'heure de clôture normale du centre de supervision et s'effectuent sur le même mode que les actions de maintenance corrective.

Aucune maintenance préventive ne peut s'effectuer en astreinte.

Les délais d'intervention et de remise en état sont applicables.

Le Titulaire transmet au Maître d'Ouvrage le numéro de téléphone d'astreinte.

Le Maître d'Ouvrage informe le Titulaire par fax de la nature de la panne rencontrée et demande une intervention.

Le technicien du Titulaire se présente au technicien de garde et effectue son intervention. Celui-ci intervient dans le cadre de la maintenance corrective.

Le Titulaire peut effectuer une télémaintenance mais il reste dans le cadre des délais d'intervention et de remise en état.

Les opérations éventuelles de télémaintenance sont incluses dans le délai de remise en état.

IV.5.3 TABLEAU DES DIFFERENTS DELAIS DEMANDES

Matériel	Délais d'intervention	Délais de remise en état
Manque secteur	2 h	4 h
Panne atelier énergie (station d'énergie et/ou onduleurs)	2 h	4 h
arrêt total	2 h	4 h
Panne des liens opérateur	2 h	4 h
Panne des liens entre serveurs	2 h	4 h
Taxation	2 h	4 h
Défaut des PO 50%	2 h	4 h
Défaut sur bornes DECT (si retenue)	2 h	4 h
Panne postes gestion	4 h	6 h

Matériel	Délais de prise en compte	Délais de réapro.
Carte accès numérique (TO, T2)	2 h	4 h
Poste Opérateur	8 h	24 h
Pièce taxation bloquante (si retenue)	8 h	24 h
Carte abonnés	8 h	24 h

IV.6 CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

IV.6.1 MODALITES

IV.6.1.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive est réalisée selon les périodicités définies dans le paragraphe spécifique.

Elle est effectuée les jours ouvrés soit du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00

Les dates et heures précises des visites sont fixées d'un commun accord avec le Maître d'Ouvrage.

A défaut de cet accord, le Titulaire donne pour chaque visite un préavis d'au moins 15 jours.

IV.6.1.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

En cas de panne le Maître d'Ouvrage prévient le Titulaire par courrier électronique, par télécopie ou par téléphone. Cet appel, et lui seul, suffit pour déclencher l'intervention du Titulaire.

Le responsable de l'exploitation du réseau ou son adjoint sont seuls habilités à demander l'intervention.

Le Titulaire met à disposition du Maître d'Ouvrage un dispositif efficace et fiabilisé pour l'accueil des appels.

Deux numéros d'appel distincts au plus sont communiqués au Maître d'Ouvrage.

Ces numéros sont précisés par un courrier qui fait éventuellement référence à un courrier précédent dans le cas de modification.

IV.6.2 TABLEAUX DE BORD

Le Titulaire a à charge de faire un suivi régulier de l'installation et de remettre des tableaux de bord présentant des histogrammes qui indiquent les informations présentées ci-après.

Période	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Tableaux de bords												
Maintenance préventive	X					X						
Batterie / atelier énergie	X					X						
Tests réseau	X					X						
Tests environnement DECT (si retenue)	X					X						
Tests taxation (si retenue)	X					X						

Période	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Tableaux de bords												
Etat des interventions	X					X						
Délais d'intervention	X					X						
Temps d'indisponibilité	X					X						
Suivi commercial	X					X						
Suivi du compte annuel	X					X						

Le Titulaire présente aussi des tableaux de bord pour le suivi commercial de l'installation et les évolutions techniques du matériel.

Ce document présente sous forme de tableaux les avantages et inconvénients de la nouvelle version logicielle et/ou matérielle.

IV.7 VERIFICATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Toute visite ou intervention fait l'objet d'une inscription détaillée et circonstanciée sur le livre de bord de l'installation.

Le livre de bord est régulièrement contrôlé et visé par le responsable de l'exploitation du réseau.

IV.8 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

La maintenance du réseau se fait en veillant au respect des règles, des lois, des normes en vigueur et en particulier de la norme NF C 15-100 et du décret du 14 novembre 1962 sur la protection des travailleurs.

Le Titulaire veille à ce que le réseau soit maintenu en conformité avec l'instruction générale sur les services des télécommunications, avec les normes en vigueur.

Si une nouvelle réglementation ou norme est mise en vigueur, le Titulaire est tenu d'informer le Maître d'Ouvrage sur les modifications à apporter à l'installation pour la mettre en conformité.

Dans le cas où cette modification n'est pas nécessaire au bon fonctionnement du système téléphonique, le Titulaire effectue cette mise à jour à sa charge.

Le Titulaire a pour obligation de tenir à jour la documentation et les plans de l'installation, répartiteurs inclus, distribution exclue.

Le Titulaire s'engage à disposer de tous les moyens nécessaires (personnel, matériel, ...) pour assurer les engagements du présent marché à toute période de l'année et en toute circonstance.

Le Titulaire s'engage à disposer d'une main-d'œuvre qualifiée pour pouvoir assurer la maintenance du réseau, objet du présent contrat.

Le Titulaire s'engage à assurer les demandes et les démarches auprès des opérateurs dans le cadre des modifications apportées à l'installation sans qu'il en résulte de transfert de responsabilité du Maître d'Ouvrage vis-à-vis de l'opérateur.

Le Titulaire s'engage à faire connaître toute modification d'exploitation ou de fonctionnement qui peut être apportée à l'installation.

Le Titulaire s'engage à disposer dans ses propres locaux d'un lot de maintenance incluant sans exception toutes les pièces détachées nécessaires à la maintenance et au dépannage du réseau qui est l'objet du présent contrat.

Les personnels désignés par le Titulaire sont seuls autorisés à effectuer la maintenance du "réseau" et à assurer le service et le suivi des logiciels.

Le Titulaire respecte le règlement intérieur des sites du Maître d'Ouvrage, ainsi que l'ordre et la sécurité, et d'une manière générale, les instructions qui lui sont données par la personne responsable ou son représentant.

Le Titulaire maintient en état de propreté les locaux dans lesquels il est amené à intervenir.

IV.9 OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

Le Maître d'Ouvrage s'engage à ne pas procéder lui-même ou à faire procéder par des tiers à des opérations de maintenance sur le réseau faisant l'objet du présent contrat, sauf autorisation écrite et préalable du Titulaire.

Par ailleurs, sous réserve d'une justification d'identité des techniciens du Titulaire, le Maître d'Ouvrage s'engage à laisser librement le personnel d'entretien du Titulaire accéder aux matériels pour que ce personnel puisse procéder aux dépannages à toute heure du jour et de la nuit.

IV.10 BILAN EVALUATIF ANNUEL

Un bilan évaluatif est effectué à chaque fin d'année de période contractuelle et fait l'objet d'un rapport.

Pour ce faire :

- 1) A toute intervention de maintenance préventive systématique, il est établi un état concernant le déplacement, la main d'œuvre et les pièces facturables remplacées lors de ces visites. Un double de cet état est envoyé au Maître d'Ouvrage pour information.
- 2) A toute intervention de maintenance corrective, il est établi un état concernant le déplacement, la main d'œuvre et les pièces facturables. Un double de cet état est envoyé au Maître d'Ouvrage pour information.
- 3) Les frais éventuels de stage de formation sont également chiffrés.

V MONTANTS DES PRESTATIONS

V.1 PRIX

Tous les prix figurant sur la présente offre sont établis sur la base du mois M0, mois d'établissement de la proposition.

Le montant global forfaitaire et annuel est de :

Montant H.T.	Montant trimestriel	_____	€
Montant H.T.	Soit Montant annuel	_____	€

A REMPLIR PAR LE SOUMISSIONNAIRE

V.2 CONDITIONS D'APPLICATION

Ces prix s'entendent sans limitation du nombre de visites (ni de leur durée) des techniciens ; ils comprennent tous les frais de transport du personnel et les coûts de réparation et de réapprovisionnement du matériel.

En aucun cas, le Soumissionnaire, lors d'un manquement dûment constaté, ne pourra se prévaloir du fait que le matériel en cause n'est pas de sa fabrication ou de sa fourniture.

Il devra toujours maintenir un lot de maintenance principal (basé dans ses locaux ou locaux client) lui permettant de tenir ses engagements.

V.2.1 MODE DE REGLEMENT

Le mode de règlement est le mandat administratif.

V.2.2 AVANCE FORFAITAIRE

Sans objet.

V.3 CONDITIONS DE REVISION

V.3.1 PERIODICITE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA REVISION DE PRIX

La révision de prix se fera annuellement avec les derniers indices connus trois mois avant la date d'échéance.

V.3.2 CLAUSE DE SAUVEGARDE

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de résilier, sans indemnité, le marché si l'évolution des prix résultant de l'application de la révision conduit à une augmentation de plus de 3 % (trois pour cent) l'an.

V.3.3 FORMULE DE REVISION

Les prix sont révisibles selon la formule suivante :

$$P = P_0 (0.10 + 0.75 ICHTTS1/ICHTTS10 + 0.15 FSD2/FSD20) \text{ avec}$$

P	Prix ajusté
P ₀	Prix de base
ICHTTS10	Indice des salaires des industries mécaniques et électriques du mois M0
ICHTTS1	Valeur du dernier indice des salaires des industries mécaniques et électriques connu à la date anniversaire du marché
FSD20	Indice Frais et Services Divers 2 du mois M0
FSD2	Valeur du dernier indice Frais et Services Divers 2 connu à la date anniversaire du marché

V.4 PENALITES

Dans le cas où les délais de service fixés dépasseraient les seuils autorisés définis dans les chapitres précédents, les pénalités suivantes seraient appliquées. Le prix de toutes les pénalités visées dans le présent contrat ou marché de maintenance sont révisibles.

Incidents majeurs :

- **Non intervention, par tranche de 4 heures :
200 € .H.T**

- Non information du représentant du Maître d'Ouvrage de l'impossibilité motivée de remise en service de l'installation dans les quatre heures suivant l'arrivée du technicien :
200 €.H.T.

Incidents mineurs :

- Non intervention et non rétablissement par tranche de 8 heures :
50 €.H.T

V.5 RESILIATION

Le Maître d'Ouvrage a la faculté de mettre fin au présent contrat à tout moment, et sans préavis en cas de faute grave du Titulaire ou de ses préposés, rendant impossible le maintien des relations contractuelles et notamment dans les cas suivants :

- utilisation indue ou détournement organisé par un ou plusieurs préposés du Titulaire de produits ou matériels appartenant au Maître d'Ouvrage ;
- inexécution totale ou partielle par le Titulaire ou ses préposés des clauses ou conditions du présent marché après mise en demeure signifiée par lettre recommandée et restée infructueuse pendant un délai de quinze jours ;
- non-respect par le Titulaire ou ses préposés, des consignes édictées par le Maître d'Ouvrage (accès aux locaux, connexion au réseau, télémaintenance, ...) ;
- fourniture à des tiers de toute indication, permettant de léser le Maître d'Ouvrage de quelque manière que ce soit.

Le Maître d'Ouvrage se réserve la faculté de mettre fin au présent contrat à tout moment en cas de :

- réforme ou de mise hors service du réseau,
- changement partiel ou total de matériel,
- déménagement du client d'un des sites sur lequel le(s) matériel(s) est (sont) installé(s).

Dans ce cas, le Titulaire est informé par simple lettre recommandée envoyée au plus tard un mois avant l'arrêt effectif du fonctionnement du réseau ou l'arrêt de son utilisation complète ou partielle.

La résiliation peut être prononcée par le Maître d'Ouvrage par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Maître d'Ouvrage, trois mois avant l'échéance du contrat ou marché, se réserve le droit, pour quelque motif que ce soit, d'arrêter l'exploitation et donc de prononcer la résiliation du contrat. Aucune indemnité ne sera alors due à son titulaire.

V.6 DISPOSITIONS DIVERSES

V.6.1 OBLIGATIONS DE SECURITE ET DISCRETION

Lors de ses interventions, le titulaire assumera toutes les obligations de sécurité et de discrétion utiles au Maître d'Ouvrage.

V.6.2 GARANTIES DIVERSES

Lors de ses interventions, le titulaire devra se prémunir contre tous les risques pouvant porter atteinte aux biens et aux personnes, y compris le voisinage.

V.6.3 LITIGES

Les litiges relèvent du ressort du tribunal dont dépend le Maître d'Ouvrage.

VI PRIX DIVERS

VI.1 REMPLACEMENT DES POSTES TELEPHONIQUES

En complément au contrat de l'installation téléphonique, pour les années postérieures à l'année de garantie des postes livrés et à la demande expresse du Maître d'Ouvrage, le soumissionnaire s'engage à remplacer les équipements suivants au titre d'un échange standard. La procédure est la fourniture d'un équipement de remplacement de caractéristiques identiques à l'équipement en place, l'équipement en panne étant renvoyé au mainteneur dès réception de l'équipement de remplacement. La rémunération de ces prestations se fera selon les montants forfaitaires suivants :

PAR EQUIPEMENT, LE FORFAIT EST FIXE A :

Poste numérique milieu de gamme.	_____	€ H.T.
Poste numérique haut de gamme.	_____	€ H.T.
Boîtier de touches d'extension de xx touches	_____	€ H.T.
Poste analogique fixe	_____	€ H.T.
Poste sans fil sur base analogique fixe	_____	€ H.T.

A REMPLIR PAR LE SOUMISSIONNAIRE

VI.2 INTERVENTIONS COMPLEMENTAIRES

Il pourra être demandé au Soumissionnaire des interventions supplémentaires sur le site d'un technicien pour les opérations hors contrat suivantes :

- Prestations de paramétrage des installations téléphoniques.
- Prestations d'installation de matériels nécessaires à l'activation de lignes, fonctions et postes téléphoniques
- Assistance au Maître d'Ouvrage pour la connexion de l'IPBX aux réseaux lors de changement d'opérateurs ou de mode de communication

Dans ce cadre, le Maître d'Ouvrage devra prévenir le Soumissionnaire avec un préavis d'au moins 48 heures.

- Coût journalier d'un technicien (heures ouvrables)	_____	€ HT
- Coût horaire d'un technicien (heures ouvrables)	_____	€ HT
- Coût horaire d'un technicien (heures nuit)	_____	€ HT
- Coût forfaitaire de déplacement	_____	€ HT

A REMPLIR PAR LE SOUMISSIONNAIRE