



LYCEE GRANDMONT
6, avenue de Sévigné
37204 TOURS Cedex

MARCHE 2021/2023

PRESTATIONS DE TELECOMMUNICATIONS FIXES ET MOBILES

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES PARTICULIERES

établi en application du Code de la commande publique relatif aux prestations de services de télécommunications.

La procédure utilisée est celle de la procédure adaptée de la commande publique sans formalités préalables de l'article L. 2123-1 du code de la commande publique

Le présent C.C.P. fait référence au Cahier des Clauses Administratives Générales - Techniques de l'information et de la communication (C.C.A.G.-T.I.C.)

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE - DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières (C.C.P.) concernent les prestations de services de télécommunications (acheminement et maintenance du matériel).

Cette consultation concerne l'acquisition de Produits et de Services de Télécommunications, permettant de répondre aux besoins du lycée Grandmont, en matière de communications entre ses services et le réseau public.

Dans le cadre de la déréglementation des télécommunications entrée en vigueur en France au 1er janvier 1998, le lycée Grandmont a l'obligation de procéder à une mise en concurrence périodique des opérateurs de télécommunication.

Compte tenu de ces obligations et afin d'optimiser les coûts que représentent ces moyens de télécommunications, lycée Grandmont recherche les fournisseurs qui lui permettront d'atteindre entre autres les trois objectifs suivants :

- Une qualité de service élevée
- La maîtrise des dépenses de télécommunications
- Une garantie de pérennité économique et de solidité financière
- Le maintien en état de fonctionnement du matériel existant ou acquis

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces contractuelles du marché sont pour chaque lot, par ordre de priorité décroissante :

A) Pièces particulières :

L'Acte d'Engagement (A.E.) et ses annexes, dont seul l'exemplaire original conservé par l'Administration fait foi ;



- # Le présent cahier des clauses particulières (C.C.P.) commun à tous les lots ;
- # Le Bordereau des Prix Unitaires (B.P.U.) propre à chaque lot;
- # Le mémoire technique du titulaire propre à chaque lot;

B) Pièces générales

- # Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, issu de l'arrêté du 16 septembre 2009, en vigueur lors de la remise des offres ou lors du mois d'établissement des prix (mois M0)

Aucun autre document ne sera considéré comme document contractuel de ce marché. Aucune autre pièce que celles indiquées ne sera acceptée et signée par le Lycée Grandmont. Si d'autres documents que ceux strictement énumérés devaient être signés, ils ne sauraient engager le lycée Grandmont dans le cadre de ce marché.

ARTICLE 3 - DUREE DU MARCHÉ

Le marché est prévu pour être totalement opérationnel au 1^{er} mars 2021 pour les 2 lots.
Le marché est conclu pour une période de 24 mois à compter de la date de notification au titulaire. Le marché pourra être renouvelé 2 fois par reconduction expresse pour une période d'un an. Chaque reconduction doit faire l'objet d'une décision écrite du pouvoir adjudicateur au minimum 2 mois avant la date anniversaire du marché

Si le pouvoir adjudicateur décide de reconduire le marché, le titulaire ne pourra pas refuser cette reconduction.

A tout moment, la procédure peut être déclarée sans suite pour des motifs d'intérêt général. Les candidats en seront informés.

ARTICLE 4 - DECOMPOSITION EN LOTS

Le marché comporte 2 lots.
Lot N°1 Téléphonie fixe et télécommunications filaires
Lot N°2 Téléphonie mobile

Chaque candidat peut répondre à un, plusieurs ou tous les lots. Les offres conditionnelles sont interdites (ex. remise en cas d'attribution de plusieurs lots).

LOT N°1 TELEPHONIE FIXE ET TELECOMMUNICATIONS FILAIRES

4.1.1 Description du Lot N°1

Au titre de ce lot, le titulaire fournit au lycée Grandmont les services de télécommunications suivants :

- # Acheminement du trafic téléphonique sortant accessible par la présélection du transporteur dont :
 - Le trafic téléphonique sortant, appels locaux
 - Le trafic téléphonique sortant, appels nationaux
 - Le trafic téléphonique sortant, appels internationaux
 - Le trafic téléphonique sortant, appels fixes vers tous mobiles

4.1.2 Services complémentaires pour le trafic



Le titulaire du présent lot doit offrir les services complémentaires suivants, ainsi que ceux listés dans le bordereau des prix unitaires du lot 2 à la rubrique services complémentaires, sur les communications entrantes et sortantes :

- Présentation du numéro de l'appelant,
- Impulsion de Taxation,
- Dispositif de retransmission et de comptage,
- Fourniture des grammaires Tarifaires,
- Services restreint,
- Liste Rouge,
- Conférence à Trois,
- Messagerie vocale.

4.1.3 Portabilité des numéros / Inscription à l'Annuaire Officiel

Le lycée Grandmont attire l'attention du titulaire sur le fait que les numéros d'appels ne devront pas être modifiés : les numéros d'abonnés actuels restent inchangés, sauf cas particulier convenu avec le lycée Grandmont.

Il est à noter que pour l'ensemble des lots de téléphonie fixe, l'acheminement des communications sortantes doit être transparent pour les utilisateurs qui composent le préfixe d'accès au réseau public (0) suivi du numéro de leur correspondant distant (mobiles et numéros nationaux (10 chiffres) ou internationaux (précédés du préfixe standard)).

Nota: Les ajouts, paramétrages ou les suppressions de paramétrage de la solution existante, nécessaires sur le PABX du lycée Grandmont seront à la charge du titulaire du lot correspondant.

4.1.4 Performance de la solution proposée

Le titulaire s'assure de la compatibilité de ses infrastructures avec l'architecture télécom du lycée Grandmont.

Nota : la région Centre Val de Loire a effectué en 2018 le renouvellement complet du matériel de téléphonie filaire du lycée. Celui-ci est désormais entièrement en téléphonie sur IP.

4.1.5 Divers

La fourniture des liaisons supports entre les installations du lycée Grandmont et celles de l'opérateur ainsi que la mise en œuvre de ces raccordements font partie intégrante des prestations du marché.

De la même manière, l'ensemble des équipements et/ou abonnements complémentaires nécessaires à l'écoulement du trafic vers les destinations objet du lot sont à la charge du titulaire.

Le titulaire fournit une copie des tickets de communication au lycée Grandmont

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

- Date
- Heure
- Destination d'appel
- Numéro appelant
- Numéro appelé
- Durée de la communication
- Coût HT de la communication

Le fichier doit être à un format exploitable par un tableur bureautique. Il sera transmis par courrier électronique.



4.1.6 Qualité de service

Le titulaire précisera dans son mémoire technique les éléments sur lesquels il s'engage contractuellement

4.1.7 Options

Les candidats pourront proposer toutes les options dont ils estiment qu'elles peuvent présenter un intérêt dans le cadre de la consultation. Celles-ci seront obligatoirement décrites en détail et feront l'objet d'une proposition tarifaire individuelle qui sera portée dans le B.P.U.

Le lycée serait ainsi intéressé par des options d'envoi de SMS en nombre vers les familles, de passerelle vers la téléphonie mobile et de gestion des lignes par plateforme web dédiée.

LOT N°2 TÉLÉPHONIE MOBILE

Dans le cadre de ce marché, le titulaire fournira au lycée Grandmont un service de téléphonie mobile s'appuyant sur la norme GSM.

4.2.1 Type de forfait

Le titulaire doit fournir de base au lycée Grandmont une offre de 35+ lignes GSM. Le titulaire devra prévoir, pendant la durée du marché, une variation possible du nombre d'abonnements au réseau.

En outre, l'ajout de lignes supplémentaires en cours de marché devra respecter les conditions du présent marché.

La solution du titulaire doit impérativement proposer :

- Une solution globale où les communications entre mobiles d'une même flotte bénéficient d'une tarification particulière (forfait mensuel d'abonnement et appels illimités entre tous les portables de la flotte)
- Pour toutes les communications en dehors de la flotte, un forfait illimité ou un forfait mensuel d'abonnement et une consommation **au compteur** sur la base d'un tarif unique. Ce tarif unique pourra présenter des remises durant certaines périodes qui seront précisées dans l'offre du candidat.
- Une facturation à la seconde dès la première seconde
- Messagerie vocale
- Présentation du numéro
- Fonction double appel
- Envoi et réception de SMS

4.2.2 Restriction d'appel et gestion centralisée

Le titulaire doit proposer un service de restriction d'appel de certaines lignes GSM

Les restrictions possibles doivent inclure au minimum les éléments suivants :

- Interdiction d'envoi de SMS.
- Restriction des appels à une liste de numéros (ou racines de numéro)
- Interdiction d'appel vers une liste de numéros (ou racines de numéro)
- Interdiction de recevoir des appels à l'étranger
- Interdiction d'émettre des appels depuis l'étranger
- Interdiction d'émettre des appels le week-end ou en dehors de certaines tranches horaires

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

4.2.3 Portabilité des numéros d'appel GSM

La solution du titulaire doit garantir la conservation des numéros d'appel pour l'ensemble de la flotte (portabilité du numéro).



La mise en œuvre de la portabilité ne doit pas entraîner de coupure de services pendant les horaires d'ouverture du lycée Grandmont et doit être réalisée dans un délai maximum de 15 jours.

4.2.4 Terminaux GSM

Dans le cadre de ce marché, L'ensemble du parc des terminaux pourra faire l'objet d'un renouvellement de la flotte de mobiles du lycée Grandmont

Le titulaire présente dans son mémoire technique sa gamme complète de terminaux.

Le titulaire présente dans son mémoire technique une offre de terminaux qui répond aux besoins suivants :

- Entrée de gamme : Terminal simple et robuste avec fonction vibreur
- Milieu de gamme : Terminal simple et robuste avec fonction vibreur, Bluetooth, appareil photo....
- Haut de gamme : Terminal de type smartphone

Le Bordereau de prix unitaire doit détailler obligatoirement leur prix :

- en achat indépendant
- associé à une création de ligne

Le titulaire fournit une copie des tickets de communication au lycée Grandmont

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

- Date
- Heure
- Destination d'appel
- Numéro appelant
- Numéro appelé
- Durée de la communication
- Coût HT de la communication

Le fichier doit être à un format exploitable par un tableur bureautique. Il sera transmis par courrier électronique ou disponible sur une plateforme internet dédiée.

4.2.5 Qualité de service

Le titulaire précisera dans son mémoire technique les éléments sur lesquels il s'engage contractuellement (les chiffres entre parenthèse représentent les valeurs minimales acceptables) :

- Taux de disponibilité du réseau (98% de communications aboutis en zone couverte)
 - Qualité de réception dans les zones couvertes (98% de communications exemptes de défauts)
 -

ARTICLE 5 - DELAIS D'EXECUTION OU DE LIVRAISON

Pour tous les lots :

Garantie de temps de rétablissement (GTR)

La garantie de temps de rétablissement (GTR) sur laquelle s'engage le titulaire, telle que détaillée dans son mémoire, ne doit pas dépasser quatre (4) heures ouvrées.

Les délais d'intervention indiqués courent à partir de l'heure de signalisation de l'incident (téléphonique, fax ou autre selon le mode d'accès proposé par le titulaire) par le lycée Grandmont jusqu'à la notification de clôture d'incident fournie par le titulaire.



Cette notification se fera obligatoirement par écrit : télécopie ou courriel, la date et heure d'envoi faisant foi.

ARTICLE 6 – CRITERES DE SELECTION

Les propositions seront examinées selon les critères suivants qui permettront de désigner l'offre économiquement la plus avantageuse:

Qualités techniques	35%
Qualités de maintenance et références	25%
Prix	40%

Dans le critère de « Qualités techniques », les éléments mettant en valeur l'intérêt de disposer d'un même prestataire pour différents lots et les options offertes par les relations techniques entre filaire, mobile et maintenance seront prises en compte à l'exception des offres conditionnelles qui sont interdites (remises en cas d'attribution de plusieurs lots).

Les qualités techniques ainsi que les qualités de maintenance et les références seront évaluées sur la base du mémoire technique que le candidat remettra avec son offre. Ce mémoire est laissé à l'initiative du candidat dans sa forme et sa présentation. En raison de la valeur cumulée de ces critères, l'attention des candidats est attirée sur l'importance que revêt ce mémoire dans la sélection des offres.

ARTICLE 7 – PRIX

Les prix sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la fourniture, ainsi que tous les frais afférents au conditionnement, à l'emballage, à la manutention, à l'assurance, au transport jusqu'au lieu de livraison, aux frais de montage.

Les prix sont fixes et définitifs pour la durée du marché pour les 2 lots. Au cas où le titulaire viendrait à baisser son offre publique d'un montant supérieur ou égal à 2,5%, cette baisse s'appliquerait de droit aux prix correspondants du marché de téléphonie.

Pour le lot 2, les prix sont révisibles à l'issue de la période initiale de 2 ans en cas de reconduction pour une troisième année puis à l'issue de cette 3ème année en cas de reconduction pour une quatrième et dernière année selon la formule :

$$P = P0 (0,15 + 0,85 (ICHTrev-TS1/ICHTrev-TS0))$$

Avec :

P = prix actualisé de la redevance annuelle.

P0 = prix de la redevance annuelle à la date d'établissement des prix pour la première actualisation ou prix de la redevance précédent toutes les actualisations suivantes.

ICHTrev-TS0 = valeur du dernier indice du coût horaire du travail révisé - Tous salariés (Industries mécaniques et électriques) à la date d'établissement du présent contrat.

ICHTrev-TS1 = même valeur connue à la date anniversaire du contrat.

ARTICLE 8 - CONDITIONS DE RECEPTION, DE LIVRAISON, INSTALLATION ET FORMATION

La livraison et la mise en place dans les locaux indiqués sont incluses dans le prix de base. Le titulaire du marché aura à sa charge l'éventuel raccordement des câbles aux matériels existants.



La mise en service sera comprise dans l'offre standard et concernera la réalisation de tous les réglages nécessaires au bon fonctionnement. Le point de départ de la garantie contractuelle et du délai de paiement est fixé au lendemain de la date de réception définitive. Le titulaire assurera une formation de l'utilisation des appareils auprès des utilisateurs. Cette formation sera gratuite.

ARTICLE 9 - CAUTIONNEMENT

Le marché est dispensé de cautionnement.

ARTICLE 10 – AVANCES ET ACOMPTES

Il n'est versé ni avance ni acompte.

ARTICLE 11 – PRESENTATION DES FACTURES ET PAIEMENT

La facture, enregistrée dans l'application Chorus pro ou adressée en deux exemplaires au moins, devra comporter les indications suivantes :

- la référence au présent marché,
- la référence du bon de commande,
- le nom et l'adresse complète du service destinataire des prestations,
- la désignation de l'émetteur du bon de commande,
- le numéro de compte bancaire ou postal du titulaire, tel qu'il est précisé dans l'acte d'engagement.

Les factures sont présentées à terme échu à chaque fin de trimestre civil soit les 31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre ou à chaque fin de mois si le titulaire opte pour le paiement mensuel et correspondent aux prestations de la période écoulée. Dans le cas particulier de la première facture, si la prestation n'a pas commencé exactement le premier jour d'un trimestre civil, elle sera émise à la fin du trimestre suivant mais pour une période plus courte de façon à faire coïncider les périodes suivantes avec les trimestres civils. Il en sera de même pour la dernière facture.

Les factures ne répondant pas à cette présentation seront rejetées.

ARTICLE 12 – MAINTENANCE DES MATERIELS

Le titulaire s'engage à :

Maintenir les matériels en parfait état de fonctionnement. En tout état de cause, le personnel du lycée n'a pas vocation à effectuer d'autres interventions que celles clairement établies comme relevant de la compétence d'une personne ordinaire : redémarrage, vérification d'indicateurs visibles, tests élémentaires...

Il n'est pas envisageable que des dépannages puissent être réalisés par des personnels du lycée en suivant des indications données par téléphone.

ARTICLE 13 – PENALITES ET RESILIATION

1) Pénalités de retard

En cas de dépassements dans les délais de dépannage des services ou des matériels une pénalité sera appliquée selon la formule suivante **par heure** de retard :

$$P = M/500$$

Dans laquelle :

P est le montant de la pénalité exprimé en euros

M est le montant de la dernière facture acquittée pour le service ou le matériel en panne



2) Pénalités pour indisponibilité

En cas d'indisponibilité d'un service ou d'un matériel supérieure ou égale à 8 heures cumulées sur une période d'un mois, une pénalité sera appliquée selon la formule suivante par heure d'indisponibilité :

$$P = M/500$$

Dans laquelle :

P est le montant de la pénalité exprimé en euros

M est le montant de la dernière facture acquittée pour le service ou le matériel indisponible.

Dans les deux cas, la personne publique établira retard ou indisponibilité par simple constat notifié au titulaire par tout moyen écrit permettant de donner date certaine au constat : lettre recommandée avec avis de réception, télécopie, message électronique. Les deux types de pénalités sont cumulables. Elles sont déduites des factures établies directement par le titulaire ou défalquées par l'établissement le cas échéant.

3) Résiliation

La résiliation aux torts du titulaire peut être prononcée lorsque le titulaire a contrevenu aux dispositions du présent cahier des charges, notamment en cas de retards d'intervention ou de mise à disposition de matériels défectueux demandant des dépannages trop fréquents.

DATE, CACHET ET SIGNATURE DU CANDIDAT