

Département des Vosges

Lycée Pierre Gilles de Gennes, Gérardmer

Marche a procédure adoptée – PRESTATIONS TELEPHONIQUES 2019 (Transport de Communication)

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CONSULTATION – Dispositions générales

La présente consultation est faite en application du Code des Marchés Publics.

Les principaux objectifs visés par cet appel d'offres sont les suivants :

- La maîtrise des dépenses de télécommunication et le contrôle de la facturation correspondante*
- Une garantie d'un service de qualité*

1.1 – OBJET DU MARCHÉ

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières (CCP) concernant la fourniture de prestations téléphoniques (transport de communications voix) à l'établissement Scolaire Lycée Pierre Gilles de Gennes

1.2 – FORME DU MARCHÉ

Le marché est un marché de service.

Les quantités figurant sur les tableaux récapitulatifs des besoins sont données à titre indicatif pour une période de 36 mois.

Elles servent de base à l'offre de prix du candidat et sont susceptibles de varier en fonction du nombre d'élèves accueillis, de la décision de fermeture d'établissement par l'autorité rectorale et d'éventuelles modifications des installations de télécommunication décidées par la collectivité territoriale ou tout autre facteur indépendant de la volonté du souscripteur.

Dans ce cas, l'adhérent peut décider de sortir du marché avant le terme de celui-ci par simple courrier au prestataire retenu.

1.3 – DUREE DU MARCHÉ

Le marché est passé pour une période de 36 mois, du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

1.4 – DECOMPOSITION EN LOTS

Le marché comporte 1 LOT INDIVISIBLE

ARTICLE 2 – DEFINITIONS ET OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES CONTRACTANTES

2.1 – DEFINITIONS

Le lycée Pierre Gilles de Gennes et la personne morale de droit public qui s'assure de la bonne exécution du marché est également désigné par le terme « adhérent ».

*Le « **candidat** » désigne la société qui répond au présent dossier de consultation.*

*Le « **titulaire** » est le candidat qui a été retenu pour réaliser les prestations du lot unique objet du marché.*

2.2 – LE TITULAIRE

Le titulaire doit confirmer la désignation, dans un délai de 8 jours suivant la notification du marché, d'une ou plusieurs personnes physiques ayant qualité pour le représenter dans l'exécution de celui-ci.

*Le titulaire doit confirmer la désignation, dans un délai de 8 jours suivant la notification du marché, d'un « **gestionnaire dédié** » au présent marché dont les attributions sont décrites à l'article 4.*

Le titulaire est tenu de communiquer immédiatement les modifications, survenant au cours de l'exécution du marché, qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;*
- A la forme juridique sous laquelle il se présente ;*
- A sa raison sociale ou à sa dénomination ;*
- A son domicile ou à son siège social ;*
- Au montant de son capital ;*
- Aux personnes ou aux groupes qui le contrôlent*

Le titulaire ne peut s'opposer à la sortie du marché de l'adhérent comme il est dit à l'article 1.2.

2.3 – FORME DES NOTIFICATIONS ET COMMUNICATIONS

Lorsque la notification d'une décision ou communication doit faire courir un délai, ce document est notifié par écrit avec établissement d'un constat de bonne réception avec accusé de réception.

Les demandes d'interventions suite à une indisponibilité pourront être réalisées sous forme de télécopie ou courrier électronique (e-mail) avec accusé de réception. Un délai raisonnable d'intervention de 4 heures les jours ouvrables sera à respecter.

ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS ET OFFRE

3.1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS (Dérogação à l'article 4.1 du C CAG – FCS)

Le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-après par ordre de priorité décroissante.

- L'acte d'engagement, le tableau d'offre de prix (bordereau de prix unitaires)*
- Le présent cahier des clauses particulières et ses annexes dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'administration, seul, fait foi.*

3.2 – OFFRE

Pour l'ensemble des candidats, et ce quelle que soit la date de signature de l'offre et de ses annexes, la date de l'offre est fixée au 30/11/2018.

Le candidat doit proposer des tarifs fermes pour toute la durée du marché.

L'offre de prix du candidat est établie suivant le tableau récapitulatif des besoins de l'adhérent.

Les dénominations des services figurant sur les tableaux récapitulatifs des besoins font partie du catalogue de l'opérateur historique.

Le candidat pourra proposer des services strictement équivalents de son propre catalogue.

Le candidat joint à son acte d'engagement un catalogue tarifaire de prix unitaires complet de tous les services qu'il peut proposer dans le périmètre du marché.

ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES GENERALE DU SERVICE

4.1 – RESPONSABLE D'EXPLOITATION, GESTIONNAIRE DEDIE, GUICHET UNIQUE, SAV

Le titulaire doit désigner pour la durée du marché un responsable d'exploitation chargé du suivi d'exploitation et du traitement des escalades sur incidents.

Le titulaire doit désigner pour la durée du marché un « gestionnaire dédié », interlocuteur unique de l'adhérent pendant toute la durée du marché.

Le titulaire devra assurer un service de support téléphonique (guichet unique) à l'adhérent pour tout incident, assistance ou demande d'information sur le fonctionnement du service.

Les appels vers ce guichet unique doivent être gratuit ou au prix d'un appel local.

Le temps d'attente doit être de moins d'une minute.

Ce guichet unique devra pouvoir répondre à toute demande de l'adhérent concernant la facturation.

L'adhérent doit pouvoir signaler au titulaire par téléphone, télécopie, ou courrier électronique, tout incident affectant le fonctionnement du service en précisant la nature de l'incident ainsi que tout élément pouvant faciliter le diagnostic de la dégradation ou de l'interruption du service.

Ce guichet unique réceptionnera les appels 24h/24, 7jours/7.

Dans tous les cas, le point de départ des délais de réparation est l'heure de réception par le titulaire de l'information du dérangement par tout moyen écrit (fax, courrier, messagerie avec accusé de réception).

Le titulaire communiquera à l'adhérent, dans les 15 jours suivant la notification du marché, les coordonnées d'appel (téléphone + fax, courrier + électronique) du guichet unique à appeler en cas d'interruption partielle ou totale du service.

4.2 – CONTINUITE DE SERVICE

4.2.1 – AVANT LE DEMARRAGE DU MARCHE

Le titulaire prendra en charge l'ensemble des opérations de modification, de création ou de résiliation des présélections notamment l'information à l'opérateur précédent et à l'opérateur historique.

Le titulaire s'assurera que l'ensemble des lignes des adhérents est éligible à la présélection.

Dans le cas où une ou plusieurs lignes des adhérents ne seraient pas éligibles, le titulaire en informera l'adhérent.

Le titulaire s'assurera que l'ensemble des équipements et permet un service de qualité.

Dans le cas où un paramétrage des équipements terminaux des adhérents serait indispensable, le titulaire s'engage à prendre en charge gracieusement les travaux de paramétrage.

Le titulaire prend toutes les dispositions pour que la mise en place de son service intervienne entre le 02 et le 05 janvier 2019.

4.2.2 – AU DEMARRAGE DU MARCHE

Le titulaire informe par tout moyen écrit (fax, courrier, messagerie avec accusé de réception) l'adhérent de la date effective de présélection.

Dans le cas où la présélection interviendrait après le 07 janvier 2019, le titulaire prendra à sa charge le surcoût de facturation entre l'ancien titulaire ou l'opérateur historique et lui-même jusqu'à la date effective de présélection.

4.2.3 – EN COURS DE MARCHE

Passé le mois de mars, dans le cas où l'adhérent constaterait n'avoir jamais été présélectionné, il adressera une demande d'explication au titulaire par Lettre Recommandée avec Accusé de réception.

Sans réponse ni solution apportée dans le délai d'un mois à compter de cet envoi, il pourra décider de sortir du marché par simple courrier adressé au titulaire.

Le titulaire ne pourra s'opposer à la sortie de l'adhérent.

Le titulaire s'engage à assurer en toutes circonstances la continuité du service par tout moyen adapté et performant sans frais supplémentaires à la charge de l'adhérent.

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du service, le titulaire doit toujours intervenir dans les délais de la garantie de temps de rétablissement pour assurer la remise en service et ceci dès la première demande au guichet unique de l'adhérent.

4.3 – GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

Le titulaire proposera sa gamme de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

Au moins une garantie de temps de rétablissement sous 4 heures et jours ouvrable doit être proposée.

4.4 – FACTURATION

4.4.1 – PERIODICITE DES FACTURES

Les factures de communications sont payables à terme échu.

Le titulaire présente à l'adhérent, selon une périodicité mensuelle, une facture, établie en 3 exemplaires sur support papier, suivant les règles de la comptabilité publique

4.4.2 – LIBELLE DES FACTURES

Le titulaire présente à chaque adhérent libellé sous la forme suivante :

4.4.3 – CONTENU DES FACTURES

La facture papier comportera au minimum les indications suivantes de manière obligatoire :

- Nom et adresse du créancier*
- L'identité bancaire ou postale telle est précisée sur l'acte d'engagement*
- Le numéro d'appel de la ligne et son éventuelle restriction d'appel*
- Le nom de l'adhérent*
- Le numéro de la facture et la référence du marché*
- La nature de la prestation effectuée (type de communication, nombre d'appels, durée pour chaque type de communication)*
- Le montant hors TVA de la fourniture exécutée*

- *Le taux et le montant de la TVA et autres taxes*
- *Le montant total des fournitures exécutées*
- *La date*

Une annexe à la facture, présentée sous forme papier ou sous format électronique, détaillera les communications passées au titre de chaque ligne téléphonique.

Ces informations comporteront au minimum :

- *Identification de l'appelant (SDA ou tête de ligne),*
- *Numéro de l'appelé,*
- *Date et heure de début ou de fin d'appel,*
- *Durée de la communication,*
- *Type d'appel (local, national, international, vers mobiles, etc.),*
- *Coût*

4.5 – HISTORIQUE DES INCIDENTS

Le titulaire devra tenir un historique des incidents où les informations suivantes seront consignées :

- *Numéro d'incident*
- *Date et heure du début d'incident*
- *Adhérent et installation concernée*
- *Diagnostic et description synthétique des actions de remise en service*
- *Date et heure de clôture d'incident*

Ces informations seront transmises mensuellement à l'adhérent.

ARTICLE 5 – RELATIONS FOURNISSEUR

Le titulaire devra, dans un esprit de bonnes relations client/fournisseur, servir l'adhérent dans un objectif de qualité de la prestation rendue.

Il devra pouvoir mettre à disposition son service clientèle ou service qualité pour régler les litiges pouvant survenir pendant la durée du contrat.

ARTICLE 6 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

6.1 – FOURNITURE DES SERVICES LIES A LA TELEPHONE FIXE

Le titulaire met à la disposition de l'adhérent pour la durée du marché, l'ensemble des services disponibles sur son réseau téléphonique.

Les principaux services attendus au titre du présent marché sont décrits ci-dessous.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Acheminement des communications entrantes à la charge de l'appelant

Pour chaque numéro de ligne, accès ou groupement attribué (numéro SDA), le titulaire s'engage à acheminer sans frais pour l'adhérent toutes les communications destinées à ce numéro quels que soient l'origine de l'appel et l'opérateur initial.

Acheminement des communications sortantes

Le titulaire prend en charge l'acheminement de toutes les communications sortantes, jusqu'au poste de téléphonie fixe ou mobile appelé, quelle que soit sa localisation géographique, et quel que soit l'opérateur de télécommunication de rattachement du destinataire, en utilisant son propre réseau et si besoin les réseaux d'autres opérateurs.

Affichage du numéro de l'appelant vers les mobiles

Ce service permet, aux utilisateurs dotés d'un terminal mobile avec afficheur, de voir apparaître le numéro de la personne de l'adhérent qui appelle.

Envoi des données de taxation en ligne

Les modalités d'envoi des impulsions de taxation sont à préciser par le candidat.

Acceptation de la transmission de télécopie

Le réseau du titulaire doit gérer parfaitement la transmission des télécopies.

Restriction des directions d'appel

Le candidat proposera obligatoirement un service de restriction d'appel qui limite les possibilités d'émettre des appels en fonction de la séquence de numérotation produite par l'utilisateur.

Le titulaire indiquera les modalités techniques et financières de mise en œuvre de ce service.

Les possibilités et les procédures de modulation de la restriction d'appels sont à préciser

6.2 – RESEAU DE L'OPERATEUR

L'architecture générale du réseau du titulaire à la date de remise des offres et les perspectives à court terme seront fournies au coordonnateur.

Le titulaire s'engage à préciser clairement les principes d'interconnexion :

- Avec le réseau de l'opérateur historique*
- Avec les réseaux des opérateurs « longue distance »*
- Avec les opérateurs de téléphonie mobile*

Le titulaire s'engage également à préciser les principes d'acheminement des appels sur ces différents réseaux.

Le titulaire fournira une vue détaillée de sa boucle locale sur le Grand Est :

- L'existant à la remise de l'offre*
- Les évolutions programmées sur la durée d'exécution du marché*
- Les sécurisations propres à ses réseaux*

6.3 – QUALITE DE SERVICE

Les communications téléphoniques doivent répondre aux critères de qualité suivants :

- Voie analogique : 300 à 3400 Hz*

- Voie numérique : 64 Kbps
- Transmission de données sur ligne analogique : 28 Kbps minimum
- Absence totale d'écho et de diaphonie
- Pas d'utilisation de la compression
- Délai d'établissement des communications : 5 secondes après le dernier chiffre composé (retour d'appel)
- Raccordement direct avec les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile

ARTICLE 7 – PAIEMENT

L'adhérent se libérera des sommes dues par virements bancaires, sur production d'une facture accompagnée d'un RIB lors de la première facturation.

Le défaut de paiement dans les délais réglementaires fait courir de plein droit des intérêts moratoires au profit du fournisseur.

ARTICLE 8 – CAUTIONNEMENT

Le titulaire du marché est dispensé de la constitution d'un cautionnement

ARTICLE 9 – ASSURANCE

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché, le titulaire doit justifier qu'il est titulaire d'une police d'assurance garantissant les tiers en cas d'accident ou de dommages causés pendant l'exécution des prestations.

ARTICLE 10 – RESILIATION DU MARCHE

Le marché peut être résilié et peut être exécuté par défaut selon les règles édictées par les articles 29 à 36 du Cahiers des Clauses Administratives Générales, applicables aux marchés publics de fournitures courantes ou de services.

ARTICLE 11 – DIFFERENTS ET LITIGES

Toute difficulté ou tout différend survenant à l'occasion du présent appel d'offres sera portée à la connaissance du Représentant de l'Etablissement.

Le Représentant de l'Etablissement ou le titulaire du marché peuvent soumettre tout différent ou litige qui les oppose au Comité Consultatif Inter-régional de règlement amiable des litiges dans les marchés publics dont les coordonnées figurent ci-après :

Préfecture de Meurthe-et-Moselle **Téléphone : 03.83.34.25.65**

1, rue du Préfet Claude Erignac **Fax : 03.83.34.22.24**

54038 NANCY Cedex

Le droit français est seul applicable. La juridiction compétente est le Tribunal Administratif de Nancy.

