



Procédure formalisée : Appel d'offre ouvert  
selon les dispositions du Code de la commande publique

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

### **ACCORD-CADRE DE PRESTATION DE SERVICES DE TELEPHONIE ET D'ACCES A INTERNET**

#### **Lot 1 : Fourniture de services de téléphonie fixe**

## **ARTICLE 1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRE – LOT 1**

La Ville de Maromme et le CCAS de Maromme souhaitent établir un accord-cadre avec un opérateur de téléphonie aux fins de disposer d'un service d'acheminement des communications téléphoniques en départ et en arrivée pour l'ensemble de leurs sites en Numéris et en Analogique (mairie et autres bâtiments).

Les principaux objectifs visés par cette consultation sont les suivants :

- La fourniture de la téléphonie,
- Une garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisées,
- Une extrême fiabilité des solutions proposées,
- Le conseil et l'accompagnement face aux changements en matière de télécommunications
- La maîtrise globale des dépenses de télécommunications et le contrôle de la facturation correspondante,
- Une économie des factures de téléphonie,
- Une simplicité de gestion,
- L'accompagnement au déménagement,
- La souscription à des solutions qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable.

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières relatif à cette consultation.

Le Soumissionnaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres imposés par l'environnement téléphonique ou autre existant dans les bâtiments et sur les zones d'intervention, et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de sa proposition.

Il s'engage, dès la notification du lot, aux travaux et formalités, pour que la fourniture des prestations soit opérationnelle à la fin des délais de mise en service précisés dans le CCAP.

## **ARTICLE 2. SERVICES ET PRESTATIONS ATTENDUES**

### **2.1. Dispositions Générales**

Le projet sera initialisé avec le Titulaire lors d'une réunion de lancement qui se tiendra au plus tard 14 jours après la notification du marché. Cette réunion permettra de préciser l'organisation du projet, les modalités pratiques de la migration, le planning, les interlocuteurs et le chef de projet du Titulaire.

Le Titulaire doit respecter les délais de mise en œuvre indiqués dans l'article 4.2. du CCAP.

Le Titulaire s'engage :

- à disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des équipements,
- à l'acheminement des communications dans les délais mentionnés ci-après dans tous les cas sauf cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure :

- les destructions ou arrachements volontaires ou accidentels,
- les impacts directs de foudre.

Les phénomènes orageux indirects tels que les surtensions en ligne électrique ou téléphonique ne sont pas considérés comme des cas de force majeure. Dans les cas de force majeure, le Titulaire est dégagé de ses obligations contractuelles de maintenance pour les parties concernées et devra procéder aux remises en état sur devis accepté.

- à respecter le règlement intérieur de la Mairie de Maromme, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets, auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.  
La Ville et le CCAS de Maromme s'engagent à laisser le libre accès au Titulaire aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations.

Le Titulaire s'engage à réaliser durant la période d'exécution du marché les demandes éventuelles d'évolution telles que l'adaptation du nombre de lignes ou la capacité d'accès, la création ou résiliation de lignes de téléphonie fixe ainsi que leur déménagement.

Les principaux services attendus sont décrits ci-dessous. Cette liste n'est pas exhaustive, il faudra disposer de l'ensemble des services offerts par l'opérateur actuel durant la période d'exécution du marché. Dans leurs offres, les Soumissionnaires s'engageront strictement sur ces points. Le réseau à proposer ne devra apporter aucune dégradation de la qualité audio par rapport à l'existant.

## **2.2. Non publication des numéros et adresses dans les annuaires**

À défaut d'autres précisions, les coordonnées des personnes à qui sont attribuées les lignes ne sont pas inscrites dans l'annuaire papier et dans l'annuaire électronique du service universel.

Les coordonnées ne sont jamais communiquées par les opérateurs aux centres de renseignements téléphoniques, quelles que soient les raisons invoquées, à l'exception des cas prévus par la loi. Sur demande expresse de la Ville et du CCAS de Maromme, le Titulaire fait paraître les coordonnées des utilisateurs dans les différents annuaires.

## **2.3. Le tarif des communications**

Le Titulaire devra impérativement proposer :

- un tarif détaillé par type d'appels,
- une tarification à la seconde pour la téléphonie fixe.

## **2.4. Service après-vente**

Le Titulaire doit désigner pour la durée du marché un responsable d'exploitation chargé du suivi d'exploitation, de la gestion des changements et du traitement des escalades sur incidents.

Le Titulaire devra assurer un service de support téléphonique (guichet unique) pour tout incident, assistance ou demande d'information sur le fonctionnement des services. Les appels vers ce guichet unique doivent être gratuits.

La personne publique doit pouvoir signaler au Titulaire, par téléphone ou par 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 l'interruption du service. Ce guichet unique réceptionnera les appels au minimum de 8h à 18h, 5 jours/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 les coordonnées d'appel (téléphone et courrier électronique) du guichet unique à appeler en cas d'interruption partielle ou totale de service dans son mémoire technique.

## **2.5. Confidentialité**

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires à la confidentialité des échanges, l'intégrité du réseau et la non-intrusion sur ce réseau. Le Titulaire s'engage à maintenir une confidentialité totale des communications et met en œuvre l'ensemble des dispositions pour prévenir toute intrusion ou perturbation dans les communications. Le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires au contrôle de l'utilisation frauduleuse du

service par des personnes non habilitées. Le Titulaire s'engage à ne divulguer aucune des informations auxquelles il peut avoir accès : informations nominatives, paramétrages techniques, configuration du réseau, des applications ou des locaux.

Le Titulaire s'engage à ne pas diffuser ou retransmettre à un tiers les informations de consommation pour la téléphonie fixe (historique, statistiques, ...).

## **2.6. Coordinateur unique pendant la durée du marché**

Le Titulaire doit être en mesure d'assurer un suivi personnalisé pour la Ville et le CCAS de Maromme et pendant toute la durée du marché. Cette fonction est assurée par une personne qui est le contact nominatif, le lien privilégié entre le titulaire et la Ville et le CCAS de Maromme. Elle coordonne les actions engagées, la garantie du respect des engagements, les conseils sur les optimisations et les évolutions des services. Elle doit pouvoir répondre à toute demande concernant la facturation.

## **2.7. Réunion annuelle**

La Ville et le CCAS de Maromme souhaitent organiser une réunion par an pour faire un point sur le marché en cours et être tenus informés des évolutions des catalogues de prix du Titulaire et réaliser les ajustements tarifaires.

Au cours de cette réunion, les points suivants seront abordés :

- Incidents survenus, exploitation,
- Gestion et facturation, contrôle de l'application des tarifs,
- Points à améliorer, actions correctives,
- Nouveaux tarifs,
- Nouveaux services,
- Mise à niveau des informations des gestionnaires sur les outils logiciels mis à leur disposition.

Le Titulaire fournit à cette occasion tout document utile au bon déroulement de la réunion et transmet un compte-rendu synthétique de la réunion.

Les personnes publiques pourront organiser des réunions exceptionnelles dans le cas d'incidents techniques majeurs, en plus de ces réunions planifiées.

## **2.8. Cadre et responsabilité**

Le Titulaire a l'entière responsabilité du bon fonctionnement des accès, des transports et des services.

## **2.9. Documentation**

Les Soumissionnaires fourniront les descriptifs des services proposés de base dans leurs offres (mémoire technique).

## ARTICLE 3. PRESENTATION DE L'EXISTANT

### 3.1. Téléphonie fixe à la mairie :

#### VILLE DE MAROMME

La Ville de Maromme dispose en mairie d'une tête de ligne de type Numéris T2-30 canaux simultanés, derrière un PABX qui gère 80 SDA.

La solution en place est la suivante : un PABX (maître) en mairie et 1 PABX (esclave) au Centre Technique Municipal sur le même réseau local. Pour les autres bâtiments du Réseau de la Ville, en VOIP à travers les réseaux en fibre optique.

Lieu	PABX	Type de raccordement au réseau	Nombre de SDA utilisés
Mairie de Maromme Place Jean Jaurès	Alcatel (maître)	T2, 30 canaux Ligne Numéris avec accès primaire 02 32 82 22 00	75 SDA
Centre Technique Municipal 4, rue Jacquard Maromme La Maine	Alcatel (esclave)	Néant - VOIP à travers les réseaux en fibre optique	5 SDA

#### Consommations moyennes mensuelles : (exprimées en heures)

##### **100 heures d'appels mensuels**

70 heures vers les fixes

30 heures vers les mobiles

#### CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

### 3.2. Téléphonie fixe à l'extérieur de la mairie :

#### VILLE DE MAROMME

La Ville de Maromme dispose d'abonnements téléphoniques de type analogique (RTC) dans ses services excentrés.

Les contrats sont de type Professionnel, Professionnel Présence ou Ascenseur. Au 1<sup>er</sup> Janvier 2022, la Ville de Maromme utilise 40 lignes téléphoniques analogiques, dont 3 lignes ascenseur.

#### Consommations moyennes mensuelles : (exprimées en heures)

##### **25 heures d'appels mensuels**

15 heures vers les fixes

10 heures vers les mobiles

## **CCAS DE MAROMME**

Au 1<sup>er</sup> Janvier 2022, le CCAS de Maromme dispose de 4 abonnements téléphoniques de type analogique (RTC) dans ses bâtiments, dont 1 ligne ascenseur.

### **Consommations moyennes mensuelles : (exprimées en heures)**

Les consommations sont assez faibles, compte-tenu du nombre de lignes concernées.

## **ARTICLE 4. DESCRIPTION DES BESOINS**

### **4.1. Dispositions Générales**

Le Titulaire proposera :

- l'acheminement des communications entrantes et sortantes (trafic local, national, international),
- les abonnements des lignes T2, analogiques, spécifiques ascenseurs,
- la reprise des abonnements des numéros fixes existant pour le T2 (portabilité des numéros),
- la reprise des abonnements des numéros fixes existant pour les lignes analogiques classiques (portabilité des numéros),
- l'affichage du numéro de l'appelant,
- la mise à disposition de relevés de consommations téléphoniques,
- la mise à disposition de statistiques (nombre maximum de lignes utilisées simultanément, synthèses de communications par destination, par période, nombre de pannes, qualité de service, etc...),
- les factures détaillées, dématérialisées (Chorus) et consultables en ligne dans l'extranet client
- la maintenance

Il détaillera :

- les modalités de reconduction des numéros existants, pour les lignes Numéris T2,
- les modalités de reconduction des numéros existants pour les lignes analogiques,

La mise en œuvre du réseau opérateur se fera sans changement des numéros d'appels et sans dégradation de la qualité du service. Les procédures de numérotation actuelle et la transparence de l'installation devront être conservées sans modification.

### **4.2. A la mairie :**

#### **VILLE DE MAROMME**

Pour la Ville de Maromme, l'objectif est de conserver le fonctionnement actuel avec son PABX Alcatel, relié à un T2 Numéris à 30 canaux simultanés et de bénéficier d'une fiabilité et d'une qualité optimale.

En termes de qualité et de fiabilité, le Soumissionnaire devra répondre aux critères suivants :

- une Garantie de Temps de Rétablissement de 4 heures du lundi au vendredi de 8h à 18h,
- un taux de disponibilité du réseau au moins égal à 99,95%,
- un taux de défaillance inférieur à 0,7% (ratio appels non aboutis/appels aboutis, du fait du réseau du Titulaire),
- une durée d'établissement des communications inférieure à 2,9 secondes pour les communications 9 nationales,
- un écho inférieur ou égal à 25ms
- des délais de transmission inférieurs à 200ms,
- le prestataire devra permettre à la Ville de Maromme de suivre ce niveau de qualité grâce à des indicateurs qu'il aura mis en place.

En termes de prix, la Ville de Maromme souhaite bénéficier des meilleures conditions tarifaires pour les appels sortant vers le local, le national, l'Union Européenne, l'international et les Dom-Tom, les mobiles. En outre, la Ville de Maromme souhaite bénéficier de conditions particulières pour tous ses appels vers sa flotte de lignes mobiles et ses lignes analogiques, ainsi que vers les lignes du CCAS de Maromme.

De nouveaux SDA pourront être demandés à l'Opérateur pendant le marché.

#### ACCOMPAGNEMENT AU DEMENAGEMENT :

L'opérateur doit proposer dans son mémoire technique une solution d'accompagnement détaillée à la Mairie de Maromme en cas de déménagement de la mairie, pour son T2 30 canaux.

#### CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

### **4.3. A l'extérieur de la mairie :**

#### VILLE DE MAROMME

L'objectif est de reproduire le plus fidèlement possible le type de fonctionnement actuel, à savoir utiliser des lignes analogiques (40 dont 3 lignes ascenseur) à la fiabilité optimale avec des contrats similaires aux contrats Professionnel, Professionnel Présence d'Orange et Ascenseur ainsi que les options associées à chaque ligne (liste rouge, facture détaillée, messagerie vocale, transfert d'appel). La Ville de Maromme souhaite bénéficier des meilleures conditions tarifaires pour les appels sortants.

L'opérateur devra également proposer ses solutions pour la migration future de toutes ces lignes vers l'IP (lignes classiques, ascenseur et alarme).

#### CCAS DE MAROMME

Pour le CCAS de Maromme, l'objectif est de reproduire le plus fidèlement possible le type de fonctionnement actuel, à savoir disposer de lignes analogiques (4 dont 1 ligne ascenseur) à la fiabilité optimale avec des contrats similaires aux contrats actuels chez l'opérateur Orange : Professionnel, Professionnel Présence et Ascenseur (GTR 4 heures) ainsi que les options associées à chaque ligne (liste rouge, facture détaillée, messagerie vocale, transfert d'appel).

Le CCAS de Maromme souhaite bénéficier des meilleures conditions tarifaires pour les appels sortants.

L'opérateur devra également proposer ses solutions pour la migration future de ces lignes vers l'IP (lignes classiques, ascenseur et alarme).

## **ARTICLE 5. CADRE DE REPONSE**

Les Soumissionnaires indiqueront des références équivalentes et fourniront des certificats de capacité (pour des établissements de même nature : noms, coordonnées) permettant de vérifier explicitement le bon fonctionnement opérationnel du service et du SAV.

Les Soumissionnaires devront fournir la liste des services proposés dans leurs catalogues, leurs conditions tarifaires et les délais de mise en œuvre.

Le dossier de réponse et les documentations sont à fournir en langue française.

## **5.1. L'offre technique :**

Pour rappel, l'offre technique présentera :

- L'ensemble des services proposés,
- Les conditions de mise en œuvre technique sur chaque site,
- Le traitement du trafic téléphonique,
- La fourniture de factures détaillées de communications,
- Les modes de raccordement prévus,
- Le service de maintenance,
- Le découpage précis faisant apparaître la distinction entre appels nationaux, internationaux, locaux, mobiles, numéros spéciaux,
- Les éventuels numéros qui ne relèveraient pas de sa prestation,
- Les délais et conditions de mise en service,
- L'exposé de l'impact d'un éventuel changement d'opérateur sur les installations existantes et le recensement exhaustif des opérations à mener pour traiter cet impact en précisant notamment la répartition détaillée des rôles entre l'opérateur retenu dans le cadre du présent marché et l'installateur privé dans ce cas.
- Les aspects contractuels,
- Les délais de livraison et de mise en service, le planning prévisionnel,
- La justification de la conformité de la réponse aux besoins exprimés,
- Les références des documents complémentaires applicables,
- Les conditions de garantie,
- Les limites de responsabilité,
- Les conditions d'évolution
- L'innovation de l'opérateur en matière de services et de réseaux autour de la téléphonie fixe
- Les engagements de l'opérateur en matière de développement durable.

## **5.2. Les conditions financières détaillées dans l'Acte d'Engagement (A.E.) :**

**Les réponses présentées au bordereau des prix unitaires sont des valeurs contractuelles, au même titre que les prix proposés dans le Catalogue des Prix de l'opérateur.**

Les Soumissionnaires présenteront la structure tarifaire détaillée du service proposé en distinguant notamment les frais fixes (frais d'accès au service, frais de la portabilité des numéros SDA, frais de construction de ligne ou d'accès, frais de déménagement, etc.) et les frais récurrents (location, redevances des services, etc.).

Ils préciseront pour chaque type d'accès, de support et de trafic :

- Le principe de tarification : l'unité de facturation, le minimum de facturation par appel, etc.,
- Les tarifs proposés : mise en service, abonnements, communications, etc.,
- Les éventuelles modulations horaires appliquées aux consommations,
- Les éléments variables définissant la tarification (liste rouge, accès restreint, renvoi d'appel, indication d'appel en instance...),
- Les éventuels dispositifs d'indexation des prix sur des éléments de volumétrie (volume et durée des communications, etc.),
- Les éventuelles options tarifaires, fonctions, par exemple, de critères géographiques,
- Les mécanismes de réduction des prix dans le temps, permettant de pérenniser les performances économiques.

Les Soumissionnaires renseigneront sur les conditions de réduction possibles en fonction d'un volume global d'impulsions ou d'une durée totale mensuelle.

La Ville et le CCAS de Maromme attendent des Soumissionnaires des offres tarifaires qui leur permettront de réduire leur facture téléphonique annuelle.



De plus, la Ville et le CCAS de Maromme demandent à disposer automatiquement d'un réajustement des prix leur permettant de bénéficier des baisses des prix du Titulaire. Cette baisse des prix sera basée sur des tarifs vérifiables par les services compétents de la Ville et du CCAS de Maromme.

## **ARTICLE 6. VISITE SUR SITE**

Une visite sur site obligatoire sera organisée **le jeudi 24 mars 2022 sur rendez-vous**. Les représentants de l'opérateur prendront contact auprès de Josué Liénard (contact technique de la ville de Maromme), pour convenir d'un rendez-vous à l'hôtel de ville.

A l'issue de cette visite, les opérateurs se verront remettre une attestation de visite qu'ils ajouteront à leur dossier de candidature.