

**OBJET DU MARCHE :**

**TELEPHONIE ET INTERNET**

**2011**

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES  
PARTICULIERES et  
REGLEMENT DE CONSULTATION**

**(C.C.A.P. et R.C.)**

**MODE DE PASSATION : PROCEDURE ADAPTEE**  
**(suivant article 28 du Code des Marchés Publics)**

**Maître d'Ouvrage**  
**MAIRIE DE MAROMME**  
Place Jean Jaurès - 76150 MAROMME  
Tél : 02.32.82.22.00 - Fax : 02.32.82.22.28

### TABLE DES MATIERES

#### **ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE, DISPOSITIONS GENERALES**

1.1 Parties contractantes .....	page 4
1.2 Objet du marché .....	page 4
1.3 Variantes .....	page 4
1.4 Durée du marché .....	page 4

#### **ARTICLE 2 : PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE**

Pièces Constitutives du Marché .....	page 4
--------------------------------------	--------

#### **ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION**

3.1 Délais de validité des offres .....	page 4
3.2. Modifications de détail au dossier de consultation .....	page 4
3.3. Assurances .....	page 5

#### **ARTICLE 4 : MODE D'EVALUATION DES PRIX, AJUSTEMENTS DE PRIX, REGLEMENT DES COMPTES**

4.1 Répartition des paiements .....	page 5
4.2 Contenu des prix .....	page 5
4.3 Evolution des prix .....	page 5
4.4 Facturation et règlement des services .....	page 5
4.5 Application de la Taxe à la Valeur Ajoutée (T.V.A.) .....	page 6

#### **ARTICLE 5 : BONS DE COMMANDE ET FONCTIONNEMENT GENERAL DU MARCHE**

5.1 Bons de commande.....	page 6
5.2 Fonctionnement général du marché .....	page 7

#### **ARTICLE 6 : DELAIS D'EXECUTION**

Délais d'exécution .....	page 8
--------------------------	--------

#### **ARTICLE 7 : DUREE DU MARCHE /RESILIATION**

7.1 Durée du marché .....	page 8
7.2 Conditions de résiliation .....	page 9

#### **ARTICLE 8 : PENALITES**

8.1 Dispositions générales .....	page 9
8.2 Pénalités en cas de retard dans la mise en œuvre du service .....	page 9
8.3 Pénalités en cas d'interruption totale ou partielle de service .....	page 9

8.4 Pénalités en cas de facturation non conforme .....page 9

### **ARTICLE 9 : NORMES ET REGLEMENTS APPLICABLES**

Normes et Règlements Applicables ..... page 10

### **ARTICLE 10 : CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION**

10.1 Accès aux locaux / interventions sur les installations téléphoniques ou informatiques ..... page 10

10.2 Support client ..... page 10

10.3 Sujétions particulières ..... page 11

10.4 Garantie des matériels ..... page 12

10.5 Protection contre les infections virales engendrant des prestations payantes ..... page 12

### **ARTICLE 11 : CONTROLE ET RECEPTION DES MISES EN SERVICE**

11.1 Essais et contrôle des moyens d'acheminement ..... page 12

11.2 Vérification d'aptitude des abonnements ..... page 12

11.3 Vérification de service régulier ..... page 13

### **ARTICLE 12 : CONTINUITE DU SERVICE**

12.1 Dispositions générales ..... page 14

12.2 Protocole pour les opérations de maintenance ..... page 14

12.3 Conditions d'interventions et qualité de services ..... page 14

### **ARTICLE 13 : ASSURANCES**

Assurances ..... page 15

### **ARTICLE 14 : LITIGES**

Litiges ..... page 15

### **ARTICLE 15 : PROCEDURE**

Procédure ..... page 15

### **ARTICLE 16 : JUGEMENT DES OFFRES**

Jugement des Offres ..... page 16

### **ARTICLE 17 : MODALITES D'OBTENTION ET DE REMISE DU DOSSIER DE CONSULTATION**

Modalités d'Obtention et de Remise du DC ..... page 16

### **ARTICLE 18 : DEROGATIONS**

Dérogations ..... page 19

### ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ, DISPOSITIONS GENERALES

#### 1.1. PARTIES CONTRACTANTES

Les parties contractantes sont les suivantes :

-Le Pouvoir Adjudicateur : LA VILLE DE MAROMME représentée par MONSIEUR LE MAIRE DE LA VILLE DE MAROMME ou son représentant

-L'Opérateur Economique : LE TITULAIRE DU MARCHÉ

#### 1.2. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché est un marché de Fournitures et Services de Téléphonie Fixe et Mobile, d'Accès à Internet.

C'est un marché à Bons de Commande, passé sous la forme d'une procédure adaptée, soumis à l'article 28 du Code des Marchés Publics, **dont le minimum est de 30 000€ HT et dont le maximum est de 60 000€ HT par an.**

#### 1.3. VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

#### 1.4. DURÉE DU MARCHÉ

La prestation de Téléphonie et Internet est passée pour une durée de 3 ans (trois ans) à compter de la date de notification.

### ARTICLE 2 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Conformément à l'article 4-1 du CCAG FCS, les pièces constitutives du marché sont les suivantes, citées par ordre d'importance décroissante :

-L'Acte d'engagement (AE), incluant le Bordereau des Prix Unitaires fourni par le Titulaire.

-Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et le Règlement de Consultation (RC) dont l'exemplaire original conservé dans les archives du Pouvoir adjudicateur fait seul foi.

-Le Cahier des Clauses Techniques particulières (CCTP) incluant 2 annexes, dont l'exemplaire original conservé dans les archives du Pouvoir adjudicateur fait seul foi.

- Le Cahier des Clauses Administratives Générales (C.C.A.G.) applicable aux Fournitures Courantes et Services (CCAG-FCS - Arrêté du 19 janvier 2009 publié au JORF du 19 mars 2009).

### ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION

#### 3.1 Délais de validité des offres :

Le délai de validité des offres est de 120 jours à compter de la date limite de remise des offres.

#### 3.2. Modifications de détail au dossier de consultation :

La Ville de Maromme se réserve le droit d'apporter au plus tard 48 heures avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

### 3.3. Assurances :

Dans un délai de quinze jours à compter de la date de notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le Titulaire doit justifier qu'il est titulaire d'une assurance couvrant les responsabilités résultant des principes dont s'inspirent les articles 792 à 792-2 et 2270 du Code civil, au moyen d'une attestation portant mention de l'étendue de la garantie.

## ARTICLE 4 : MODE D'EVALUATION DES PRIX, AJUSTEMENTS DE PRIX, REGLEMENT DES COMPTES

### 4.1. REPARTITION DES PAIEMENTS

Les prestations sont réglées au Titulaire et à ses sous-traitants déclarés au moment de l'établissement du marché ou ultérieurement, par application des prix unitaires figurant au bordereau des prix unitaires.

### 4.2. CONTENU DES PRIX

Dans la mesure où le tarif applicable ne comporte pas une tarification particulière explicite, les prix sont réputés tenir compte de toutes sujétions nécessaires à l'exécution des services, et en particulier :

- de tous frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du Titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations,
- des prestations de service en rapport avec l'objet du marché, tant pour ce qui concerne le maintien de la qualité de service (maintenance, dépannage) que la fourniture du service de communication.

### 4.3. EVOLUTION DES PRIX

Les prix sont fermes, définitifs, non actualisables, non révisables pendant toute la durée du marché.

Le Bordereau des Prix Unitaires figure à l'Acte d'Engagement. Toutes les lignes doivent être renseignées sans exception.

Les offres promotionnelles ainsi que les offres « grand-public » proposées à l'ensemble de sa clientèle par le Titulaire sont également applicables au présent marché et peuvent être souscrites par la Ville dans la mesure où ces offres se révèlent plus économiques que celles résultant des autres conditions tarifaires.

### 4.4. FACTURATION ET REGLEMENT DES SERVICES

#### 4.4.1. Périodicité de facturation

Les factures sont émises mensuellement. Les abonnements et forfaits étant facturés à terme à échoir et les consommations excédentaires à terme échu.

#### 4.4.2. Présentation des factures

Les factures sont libellées en Euros et présentées dans les conditions prévues par les règles de la comptabilité publique et par l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002 relatif aux factures téléphoniques.

En particulier, doivent figurer sur les factures, outre les mentions légales :

- Nom et adresse du Titulaire
- Numéros de marché et de bons de commande
- Date et numéro de la facture
- Numéro de compte bancaire sur lequel seront affectés les règlements (en conformité avec les dispositions communiquées à l'Acte d'engagement)
- Période de facturation
- Numéros d'abonnés ou de lignes
- Nature des prestations facturées
- Toutes indications de nature à identifier les articles facturés par rapport aux prix et conditions figurant dans le bordereau des prix unitaires Prix HT

-Taux et montant de la TVA

-Prix TTC

Sur chaque facture, le Titulaire établira un récapitulatif de la facture comprenant au minimum : le nombre d'abonnements par catégorie (et/ou par durée), le nombre d'options souscrites, le tableau de bord général des consommations en durée et en coûts vers les familles de correspondants : Interne (vers fixes et mobiles), vers mobiles, vers fixes, solde de forfait restant, SMS, MMS, ... les remises sur les abonnements, options et consommations.

Les factures portent sur une période se terminant le dernier jour du mois sauf pour ce qui concerne les suppressions d'abonnements ou de services qui sont facturés jusqu'à la date de suppression.

Les remises apparaissant sur les factures doivent être explicites et détaillées :

-Prestations sur lesquelles les remises sont appliquées

-Montant des remises

#### **4.4.3. Règlements par la Ville**

Le marché est financé par le budget de la Ville de Maromme.

Les prestations sont réglées par application des prix unitaires dont le libellé est donné dans le bordereau des prix unitaires établi par le Titulaire et complété par des barèmes d'application ou de remises et/ou des conditions spéciales.

Le règlement des prestations est réalisé par mandat administratif ou virement dans les conditions prévues aux articles 86 et suivants du Code des marchés publics et à l'article 11 du CCAG FCS.

Le délai global maximum de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture conforme, sauf disposition réglementaire contraire.

En cas de facture non conforme au marché ou si l'un des justificatifs nécessaires au traitement de la facture est absent au moment de la réception de la facture par la personne publique, celle-ci est retournée au Titulaire par la Ville de Maromme, accompagnée d'une lettre explicitant le motif de son rejet et indiquant la liste des documents à fournir. Dans ce cas, le délai global de paiement est suspendu. Il ne reprend qu'à compter de la réception de la facture établie en bonne et due forme et / ou des documents et justificatifs nécessaires à son traitement.

Le fait pour la Ville de procéder au règlement des prestations ne peut être assimilé à une acceptation définitive de sa part vis-à-vis de la bonne exécution des dites prestations ni de la bonne application des conditions financières prévues au marché. La Ville se réserve le droit de porter ultérieurement contestation si elle venait à prendre connaissance même après règlement d'un fait ou d'un tarif non conforme aux termes du marché.

#### **4.5. APPLICATION DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE (T.V.A.)**

Les taux de T.V.A. en vigueur au jour de l'exécution des services seront appliqués.

## **ARTICLE 5 : BONS DE COMMANDE ET FONCTIONNEMENT GENERAL DU MARCHE**

### **5.1. BONS DE COMMANDE**

La Ville passera commande, sous la forme de bons de commande, d'un volume de prestations exprimé en unité monétaire (Euros) correspondant au marché.

Ces bons de commande permettent à la Ville l'ouverture comptable d'engagements de dépenses auxquels seront imputées les factures régulières du Titulaire.

### 5.2. FONCTIONNEMENT GENERAL DU MARCHE

#### 5.2.1. Part représentative d'un abonnement ou de prestations à caractère forfaitaire

##### a) Dispositions générales :

Au cours de la période séparant la notification du marché de sa date d'effet ou dans le délai imparti pour la mise en service des abonnements initiaux, la Ville communiquera au Titulaire sur sa demande la liste des abonnements souhaités, sauf si ces abonnements sont déjà en service auprès du même Titulaire.

Cette communication est réalisée sur papier libre ou sur formulaires ou contrats-types mis à disposition par le Titulaire à qui elle sera envoyée par courrier, mail ou fax. A l'appui des demandes, les affectations analytiques servant aux regroupements des factures et des justificatifs de dépenses peuvent être communiquées.

En cours d'exécution du marché, la Ville pourra compléter les abonnements par une demande spécifique au Titulaire.

Ces abonnements sont établis pour une période calquée sur la durée de validité du marché. En particulier, aucune somme ne pourra être réclamée par le Titulaire au titre d'un quelconque engagement de durée ou d'un solde d'abonnement après la fin du marché.

La Ville se réserve le droit de dénoncer un ou plusieurs abonnement(s) précédemment demandés, sans que soit remis en cause le déroulement normal du marché, par envoi recommandé AR ou fax avec un préavis de 1 mois.

Les conditions générales de ventes figurant éventuellement sur les formulaires ou contrats-types mis à disposition par les Titulaires aux fins de demandes ou de modifications d'abonnements ne se substituent en aucun cas aux conditions du présent marché qui seules font foi.

##### b) Mise en service initiale

La Ville dispose d'installations et de réseaux opérationnels dont le Titulaire doit prendre le relais dans toute la mesure du possible sans interruption de service. Si une interruption de service était toutefois nécessaire, le Titulaire avertirait la Ville de Maromme afin qu'elle prenne les dispositions adaptées.

Pour ce faire, dès la réception de la notification du marché, le Titulaire doit communiquer à la Ville un calendrier de mise en œuvre des services établi dans le respect du délai contractuel tel que fixé à l'article 6. du présent document.

A cette occasion, le Titulaire mentionnera les points dont la Ville est responsable (signature de documents, communication d'informations, ...) ainsi que la date limite exigée pour la mise à disposition de ces éléments.

En cas d'intervention sur site un préavis de 5 jours sera respecté par le Titulaire pour une prise de rendez-vous avec le Responsable de projet de la Ville.

Le Titulaire est tenu d'alerter la Ville sans délai par tout moyen écrit (courrier, fax, mail) en cas de situation imprévue susceptible de remettre en cause le respect du calendrier.

##### c) Durées d' abonnements

Le Titulaire est tenu de disposer d'un tarif correspondant à un abonnement mensuel.

La Ville peut résilier à tout moment un abonnement souscrit moyennant un préavis d'un mois.

Aucune indemnité de résiliation ou de solde d'abonnement ne pourra être réclamé à la Ville de Maromme, ni en cours, ni en fin de marché.

##### d) Situation existante et configurations envisagées

Les éléments relatifs à la situation existante et à la situation et configuration envisagées mentionnées dans le CCTP ne sont qu'indicatifs. En cours de marché, des abonnements supplémentaires peuvent être intégrés au marché et d'autres supprimés.

##### e) Cas particulier des abonnements existants

Les abonnements existants auprès du même Titulaire au moment de la prise d'effet du marché correspondant ne donneront lieu à aucun règlement au titre de la mise en service.

### f) Clôture du marché

A la fin du marché, aucune indemnité de résiliation des abonnements ne pourra être réclamée par le Titulaire à quelque titre que ce soit. De même, les matériels mis à disposition par le Titulaire lors du marché (par exemple : modems ou routeurs pour l'accès haut-débit) devront être récupérés par ses soins, sans aucun frais pour la Ville.

#### 5.2.2. Part représentative d'une consommation

Les installations du Titulaire doivent être opérationnelles pour l'ensemble des abonnements concernés vis-à-vis des courants de trafic téléphoniques et de données demandés au plus tard à l'expiration du délai mentionné à l'article 6.

A noter que les consommations téléphoniques moyennes mentionnées dans le CCTP sont basées sur les relevés de consommation récents. Elles ne sont qu'indicatives, et le Titulaire ne pourra se prévaloir des quantitatifs de consommation annoncés dans le devis quantitatif estimatif pour justifier l'application de conditions de tarification différentes. Néanmoins, les remises basées sur des quantités sont appliquées en fonction des consommations réelles.

## ARTICLE 6 : DELAIS D'EXECUTION

Mise en service initiale : Immédiat à partir de la date d'effet (1)

Le respect du délai est constaté par rapport à la délivrance de la première communication téléphonique opérationnelle à partir des abonnements ayant été déclaré au Titulaire dans les conditions des articles 5.2.1. a) et b) du CCAP.

En cas de portabilité de numéros, les délais de mise en œuvre sont prolongés du délai maximum légal de portabilité pour les abonnements concernés

Création d'abonnements : 5 jours ouvrés décomptés à partir de la demande d'abonnement

Modification d'abonnement : 1 jour ouvré décompté à partir de la demande de modification

(1) Il est rappelé que le Titulaire dispose d'un délai de mise en œuvre correspondant à la période séparant la date de notification de la date d'effet du marché. Dès la notification du marché, le Titulaire doit prendre contact avec la Ville de Maromme afin de prendre en considération l'ensemble des abonnements et besoins à couvrir lors de la prise d'effet du marché.

## ARTICLE 7 : DUREE DU MARCHE / RESILIATION

### 7.1. DUREE DU MARCHE

La durée du marché est de 3 ans à compter de la date d'effet.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'à l'expiration de la durée de validité.

La date d'effet du marché est précisée à l'acte d'engagement.

La Ville ne pouvant prendre d'engagement pour une période au-delà de la période de validité du marché, les renouvellements de terminaux ne sauraient être assortis d'une condition obligatoire de souscription à une durée complémentaire d'abonnement qui dépasserait l'échéance du marché.



### 7.2. CONDITIONS DE RESILIATION

La Ville peut résilier le présent marché par lettre recommandée avec Accusé de Réception, dans les conditions prévues au chapitre 6 du CCAG FCS.

Outre les sanctions prévues pour les faux aux articles 441 et suivants du code pénal, tout Titulaire qui aurait fait une fausse déclaration au moment de la remise de son offre verrait son marché résilié sans délais et sans indemnité d'aucune sorte (article 47 du Code des marchés publics).

## ARTICLE 8 : PENALITES

### 8.1. DISPOSITIONS GENERALES

Les pénalités figurant ci-après sont cumulables et interprétées individuellement, chacune pour l'objet qui la concerne. Elles sont applicables sans mise en demeure préalable. En cas de marché reconduit, les limitations de pénalités s'appliquent pour chaque période de marché.

A ces pénalités s'ajoutent les éventuels débours ou différences tarifaires supportés par la Ville pour faire face à la continuité du service public notamment en souscrivant aux services d'un prestataire tiers. Ces débours ou différences tarifaires sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant pendant toute la durée couverte. Elles sont réglées soit par des avoirs établis par le Titulaire, soit par réfaction sur les factures dues, soit par règlement direct par le Titulaire au prestataire tiers.

### 8.2. PENALITES EN CAS DE RETARD DANS LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

Cet article déroge à l'article 14 du CCAG FCS.

Ces pénalités sont calculées à compter du premier jour ouvré suivant la date limite de mise en service telle que définie à l'article 6 sauf accord exprès de la Ville sur une date ultérieure.

Pour chaque abonnement concerné : 10 % du montant mensuel de l'abonnement considéré, toutes remises éventuelles déduites, par jour calendaire de retard

Dans le calcul des pénalités, toute journée commencée est considérée comme entière.

Ces pénalités sont limitées à 10 % du maximum du marché par période de marché.

### 8.3. PENALITES EN CAS D'INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SERVICE

Cet article déroge à l'article 14 du CCAG FCS.

Service de téléphonie : Pour l'ensemble du marché : 30 Euros par heure dépassant les délais d'intervention ou de garantie de temps de rétablissement souscrits au titre des abonnements (1)

Terminaux : Par terminal : 10 Euros par jour ouvrable dépassant les délais prévus de réparation ou d'échange (1)

La durée d'interruption de service est comptabilisée entre le moment du signalement au Titulaire du défaut par la Ville et le moment de la reprise du service :

soit signalée formellement par le Titulaire

- soit observée sur les états de communications téléphoniques détaillés ou les statistiques de trafic fournis par le Titulaire et mentionnant les dates et heures des communications

Dans le calcul des pénalités, toute heure ou toute journée commencée est considérée comme entière.

Ces pénalités sont limitées à 10 % du maximum du marché par période de marché.

(1) Sauf conditions spéciales attachées à l'abonnement souscrit, le délai au-delà duquel s'appliquent les pénalités est celui défini à l'article 12.3.2. du présent CCAP. Lorsque l'abonnement souscrit ne prévoit pas de délai garanti de temps de rétablissement, la comptabilisation des pénalités est assurée sur la base des heures ouvrées après la 24ème heure d'horloge.

### 8.4. PENALITES EN CAS DE FACTURATION NON CONFORME

Une pénalité de 100 Euros limitée au montant HT de la facture concernée sera appliquée pour chaque facture

non conforme aux conditions du marché. Une facture est déclarée non conforme si l'une des dispositions suivantes est présente :

- Facture ne respectant pas les prix unitaires et/ou les conditions tarifaires du marché (remises, gratuités, ...)
- Facture ne respectant pas les conditions de regroupement des abonnements par sous-compte telles que demandées par la Ville
- Facture présentant des incohérences ou ne permettant pas une identification immédiate des différentes prestations facturées

Cette pénalité ne dispense pas le Titulaire de procéder aux rectifications nécessaires et de communiquer les avoirs correspondants s'ils échoient.

#### **ARTICLE 9 : NORMES ET REGLEMENTS APPLICABLES**

L'ensemble des services et des ouvrages éventuels doit répondre aux prescriptions des normes et règlements régissant les prestations et travaux en France Métropolitaine, ainsi que les normes internationales relatives aux réseaux de télécommunications voix et données (CCITT, ISO, IEEE, 4453 ou équivalents). En cas de divergences entre spécifications, il sera toujours retenu la plus contraignante.

Les prestations du Titulaire doivent être conformes aux clauses de l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes et tous les textes européens, nationaux ou locaux applicables aux prestations de la présente opération, et en particulier aux dispositions nationales et européennes régissant les prestations d'opérateurs de télécommunications. Le fait de ne pas énumérer ces normes et règlements ne peut être pris pour argument d'ignorance par le Titulaire, celui-ci étant réputé les connaître, du seul fait de soumissionner.

#### **ARTICLE 10 : CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION**

##### **10.1. ACCES AUX LOCAUX / INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS TELEPHONIQUES OU INFORMATIQUES**

L'accès aux locaux techniques en rapport avec l'exécution des prestations est soumis à l'accord préalable du ou des responsable(s) désigné(s) de la Ville.

Le Titulaire procède à ses frais aux interventions sur les équipements. Ces interventions sont réalisées obligatoirement, sauf accord du représentant de la Ville, par ou en présence de l'Opérateur Economique en charge de la maintenance des installations concernées de la Ville (autocommutateurs, etc.), et aux frais du Titulaire. Cependant, dans le cas exprès où la tarification du Titulaire l'exprime explicitement, les coûts afférents à ces modifications pourront faire l'objet d'une facturation à la Ville.

##### **10.2. SUPPORT CLIENT**

###### **10.2.1. Référent commercial et suivi du déploiement**

Le Titulaire aura communiqué à l'annexe 2 du CCTP les coordonnées (téléphone + fax + mail) du référent commercial à appeler dans le cadre des relations commerciales pendant toute la durée du présent marché. (Demandes de devis, Passation des commandes et ordres de services , Organisation de la facturation, Questions diverses)

Ce référent sera joignable directement ou indirectement (via son secrétariat - Hot line exclue) en heures ouvrées.

Toute question soumise au référent commercial du Titulaire (demande de devis, questions diverses, difficulté, ...) devra être traitée dans un délai de 2 semaines à compter de la demande, sauf dans le cas de devis nécessitant une étude particulière. Dans ce dernier cas, un calendrier sera établi par le référent commercial et adressé à la Ville pour approbation.

Un rendez-vous devra pouvoir être sollicité par la Ville en ses locaux sous un délai d'une semaine à compter de la demande.

Le référent commercial devra être assisté d'un correspondant technique de projet en charge du suivi du déploiement des réseaux et de leur surveillance technique. Ce correspondant sera apte à débattre avec les équipes informatiques de la Ville de tous sujets relatifs au déploiement des réseaux et à leurs évolutions. Il disposera pour cela d'une bonne connaissance des équipements informatiques et de leurs langages.

#### **10.2.2. Guichet unique pour la maintenance des réseaux**

Le Titulaire aura communiqué à l'Annexe 2 du CCTP les coordonnées (téléphone + fax) du guichet à appeler en cas d'interruption partielle ou totale de service. Ce guichet réceptionnera les appels 24 h / 24, 7 jours / 7. Il pourra être différencié selon la nature des services. Le délai de prise en charge de l'appel par un correspondant ne pourra excéder 3 minutes.

Dès la notification du marché, la Ville désignera les personnes habilitées à appeler ce guichet. Tout appel qui ne serait pas confirmé par fax ou mail avec accusé de réception ou saisie sur un système d'enregistrement ou tout autre moyen assurant une traçabilité de l'appel, ne pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 8.

Les mises en attente sur appel ne donneront lieu à aucune facturation ou feront l'objet d'un avoir remboursable.

Chaque sollicitation du guichet d'appel pour une panne donnera lieu :

- à l'attribution d'un numéro de ticket d'incident
- à une information sur la durée probable de rétablissement
- à un avis de clôture d'incident mentionnant la nature de l'intervention, le temps de correction et la date et l'heure de rétablissement

Chaque résolution d'incident donnera lieu à un compte-rendu (1) comportant :

- La nature de l'incident constaté,
- la date et l'heure du signalement par la Ville la date et l'heure de reprise de service l'indication de l'origine de l'incident

(1) Ces informations seront disponibles au travers d'un accès à l'extranet du Titulaire ou sous la forme d'un rapport transmis à la Ville dans les 3 jours suivant la résolution de l'incident

Chaque intervention dans les locaux de la Ville donnera lieu à un compte-rendu comportant notamment :

- la date d'intervention
- le nom de l'intervenant et de la société qu'il représente la nature de l'intervention

#### **10.3. SUJETIONS PARTICULIERES**

##### **10.3.1. Sujétions relevant des exploitations téléphoniques et informatiques**

Le Titulaire doit respecter les contraintes qui lui sont imposées par la Ville de Maromme, et, en particulier, se conformer aux horaires éventuellement nocturnes, en week-ends ou en jours fériés pour l'exécution de prestations affectant le fonctionnement opérationnel du téléphone et de l'informatique des services de la Ville (pour des interruptions momentanées de services par exemple), sachant que ces dispositions seront exceptionnelles.

##### **10.3.2. Sujétions résultant du lieu d'exécution des prestations**

Le Titulaire est réputé connaître la nature des lieux et le contexte dans lequel les prestations seront exécutées ainsi que les risques de toutes natures qu'ils peuvent entraîner. Le Titulaire est, dans tous les cas, entièrement

responsable vis-à-vis de la Ville de Maromme, de tout incident ou accident pouvant survenir du fait de son chantier ou des personnes qu'il emploie.

#### **10.3.3. Sujétions résultant de l'exécution simultanée de travaux et prestations étrangers au Titulaire**

Le Titulaire doit le cas échéant collaborer avec les opérateurs économiques qui ont à réaliser d'autres travaux et prestations téléphoniques. Il en est ainsi en cas de changement d'autocommutateur (coordination des interruptions de services) ou de panne de matériel téléphonique impliquant une modification temporaire du service. Cette collaboration est toujours demandée par la Ville.

#### **10.3.4. Sujétions relevant des équipements techniques de la Ville**

Le Titulaire est réputé connaître, pour s'en être rendu compte personnellement, les conditions techniques existant au moment de l'établissement de son offre au sein des équipements techniques de la Ville impliqués dans les services de télécommunications proposés par le Titulaire.

Il en est ainsi de la nature et de l'importance des réseaux de télécommunications en service.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir de conditions techniques insuffisantes à la satisfaction de ses services qu'il n'aura pas dûment signalées au moment de son offre.

#### **10.4. GARANTIE DES MATERIELS**

Les fournitures nécessaires au fonctionnement des réseaux sont garanties pièces, main d'œuvre et déplacement pour l'ensemble de sa fourniture pour la durée du marché.

Les équipements vendus par le Titulaire à la Ville, tels que les terminaux téléphoniques mobiles, sont garantis pièces, main d'œuvre et déplacement pour un an.

Ces garanties sont intégrées aux prix communiqués par le Titulaire.

Les équipements mis à disposition de la Ville mais non vendus sont maintenus à leur niveau nominal pendant toute la durée du marché.

#### **10.5. PROTECTION CONTRE LES INFECTIONS VIRALES ENGENDRANT DES PRESTATIONS PAYANTES**

Le Titulaire prendra toutes dispositions afin que le service ne soit pas affecté par des infections extérieures tels que virus, chevaux de Troie, ... arrivant au travers de ses installations ou des terminaux qu'il aura fournis.

Dans le cas où la Ville se verrait indûment imputer des frais et débours résultant de telles infections (envois massifs de SMS, appels et consommations diverses), le Titulaire serait considéré comme responsable et devrait prendre en charge les surcoûts correspondants.

### **ARTICLE 11 : CONTROLE ET RECEPTION DES MISES EN SERVICE**

#### **11.1. ESSAIS ET CONTROLE DES MOYENS D'ACHEMINEMENT**

Les moyens de raccordement et d'acheminement de toutes natures mis en œuvre par le Titulaire sont réputés intégralement contrôlés et exempts de tous défauts fonctionnels. La Ville se réserve le droit de procéder à toute vérification jugée utiles à cet égard, pendant et après les mises en œuvre.

Le Titulaire s'engage à remplacer sans délai, à la demande de la Ville de Maromme, tout moyen d'acheminement matériel (câble, dispositif de routage, ...) ou immatériel (logiciel, paramétrage, ...) reconnu non conforme.

#### **11.2. VERIFICATION D'APTITUDE DES ABONNEMENTS**

##### **11.2.1. Cas d'un nouvel abonnement**

Le Titulaire procède à la mise en service opérationnel dès que possible à l'intérieur des délais prescrits et en

avise a posteriori la Ville par écrit.

La Ville se réserve la possibilité d'effectuer une vérification d'aptitude dans les 7 jours suivant l'avis du Titulaire, sur tout ou partie des stipulations qualitatives et quantitatives du marché, la présence du Titulaire n'étant pas requise pour cette opération. Dans le cas où cette vérification serait négative, le Titulaire sera convoqué à une vérification d'aptitude contradictoire sur l'ensemble des stipulations qualitatives et quantitatives du marché, avec rédaction d'un procès-verbal par la Ville, qui statue sur l'admission, sur l'ajournement ou le rejet.

Dans ces deux derniers cas, le Titulaire est tenu de notifier une nouvelle demande après corrections.

L'absence de réponse de la Ville dans un délai de 15 jours vaut vérification d'aptitude favorable.

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que les pénalités éventuelles pour retard de mise en service sont décomptées à partir de la date contractuelle jusqu'à la date de livraison avec vérification d'aptitude favorable.

#### 11.2.2. Cas d'un abonnement existant

La modification des services liés à ces abonnements a pour caractéristique un accord préalable de la Ville avant suppression ou modification de l'ancien service. Dès que le Titulaire estime être prêt à une mise en service opérationnel, il en avise la Ville de Maromme par écrit. La Ville de Maromme informe le Titulaire dans les 15 jours suivant son avis des conditions de mise en service opérationnel propres à l'installation considérée (date et heure, conditions particulières).

Concomitamment avec la mise en service opérationnel, la Ville peut procéder, dans les mêmes conditions que précédemment, à une vérification d'aptitude sur l'ensemble des stipulations qualitatives et quantitatives du marché, le Titulaire restant à disposition immédiate pour toutes actions rectificatives éventuelles, y compris reconstitution du service antérieur. L'absence de réponse de la Ville ne vaut pas vérification d'aptitude positive ni autorisation de mise en service opérationnel. Dans ce cas, les pénalités éventuelles sont neutralisées pour la durée de la période de non-réponse. Les abonnements commutés ou spécialisés déjà en service sont réputés satisfaire de fait à la vérification d'aptitude.

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que les pénalités éventuelles pour retard de mise en service sont décomptées à partir de la date contractuelle jusqu'à la date de livraison avec vérification d'aptitude favorable.

#### 11.3. VERIFICATION DE SERVICE REGULIER

Les services mis en œuvre par le Titulaire peuvent être soumis, sur décision de la Ville de Maromme, notifiée au Titulaire, à une vérification de service régulier portant sur une durée de 2 mois. Au terme de cette période, le service est réputé régulier si la durée cumulée des indisponibilités comptabilisées par site desservi est inférieure à 0,1 % du temps, soit 1 h 30.

Cette durée d'indisponibilité est établie par la Ville de Maromme, par tous les moyens à sa disposition, tels que les états de taxation détaillée, les états de facturation de prestataires tiers ou les états de supervision fournis par le Titulaire ou à disposition des services de la Ville de Maromme.

A l'issue de la période de vérification de service régulier, la Ville prononcera sa décision conformément à l'article 25 du CCAG FCS (ajournement, rejet total ou partiel, admission avec réfaction, admission).

En cas de rejet total :

- le service assuré par le Titulaire jusqu'à la date du rejet est rémunéré dans les conditions du marché
- le Titulaire est tenu de procéder à la remise en l'état initial des installations et réseaux téléphoniques et/ou informatiques à ses frais et sous un délai de 8 jours.

En cas de non-réponse par la Ville de Maromme à l'issue d'un délai de 7 jours à compter du terme de la période de vérification de service régulier, l'admission est considérée comme prononcée.

La Ville de Maromme se réserve le droit de renoncer à la dite vérification de service régulier.

### ARTICLE 12 : CONTINUITÉ DU SERVICE

#### 12.1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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 nécessaires à l'acheminement des communications dans les délais mentionnés ci-après dans tous les cas sauf cas de force majeure selon la jurisprudence en cours.

-à préserver l'intégrité des marchés adjacents en cas d'équipements ou de réseaux de transmission communs à plusieurs marchés.

-à respecter le règlement intérieur des bâtiments de la Ville, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets, auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.

En cas de défaillance du Titulaire, la Ville de Maromme pourra valablement souscrire aux services d'un opérateur économique tiers dans les conditions prévues à l'article 36 du CCAG FCS.

#### 12.2. PROTOCOLE POUR LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE

##### a) Sur site de la Ville

Les interventions de maintenance préventive éventuelles sont réalisées pendant les heures d'ouverture des services de la Ville de Maromme, à condition que le Titulaire garantisse formellement que son intervention n'interrompra pas l'acheminement des communications.

Dans le cas contraire, l'intervention hors horaire d'ouverture pourra être exigée par la Ville de Maromme.

Le Titulaire aura précisé dans le bordereau des prix unitaires applicable au marché les conditions financières particulières applicables à une demande de la Ville telle que :

-Intervention en dehors des heures ouvrées

-Astreinte avec délai d'intervention court

-Autres...

##### b) Sur les installations du Titulaire

Les interventions de maintenance préventive, d'adjonctions ou de modifications d'équipements du Titulaire doivent être signalées à la Ville de Maromme dès lors que le service de communication est susceptible d'en être affecté.

Les interventions pour dépannage sont réalisées 24h/24, 7 jours/7.

#### 12.3. CONDITIONS D'INTERVENTIONS ET QUALITÉ DE SERVICES

Le Titulaire doit disposer de la capacité à satisfaire aux exigences indiquées dans le présent article et offrir dans son catalogue de services la réponse aux dites exigences.

Néanmoins, le Titulaire pourra complémentaiement proposer des niveaux de qualité de services plus performants que ceux indiqués ci-après à condition que ces services soient explicitement indiqués au bordereau des prix unitaires.

En l'absence de mentions explicites contraires dans le catalogue de service du Titulaire, ce sont les délais et taux d'indisponibilité figurant dans le présent article qui s'appliquent.

##### 12.3.1. Notification de la demande d'intervention

Dans tous les cas le point de départ des délais mentionnés ci-après 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 dérangement est considéré comme clos dès la reprise du service à condition que le dérangement ne se répète pas dans les 72 heures suivantes. En cas de répétition du dérangement, la période de dérangement est poursuivie jusqu'à la levée du dérangement confirmée par 72 heures d'horloge de fonctionnement normal.

Cette notification peut intervenir au guichet d'appel 24h/24 et 7 Jours/7.

#### 12.3.2. Délais de rétablissement du service

Nota : Les périodes ouvrées sont de 8h00 à 17h30 du lundi au vendredi sauf jours fériés

Délais de rétablissement du service : 4 heures ouvrées

#### 12.3.3. Indisponibilité annuelle maximum du service par abonnement

L'indisponibilité du service est exprimée annuellement en heures d'horloge par abonnement. Elle correspond à l'interruption totale ou partielle du service prévu sur cet abonnement.

Indisponibilité maximale : 88h/an soit 1 %. L'indisponibilité annuelle est mesurée par rapport à la somme des défaillances constatées par la Ville de Maromme sur le réseau du Titulaire sur des zones urbanisées supérieures à 1 Km<sup>2</sup>. Lorsque plusieurs zones sont simultanément concernées, la période d'indisponibilité n'est comptée qu'une fois.

## ARTICLE 14 : LITIGES

En cas de litige dans l'application des clauses du présent marché, la loi française est seule applicable.

Les contestations ayant trait à l'application du présent marché et à toutes les obligations qui en découlent seront, à défaut d'accord amiable, soumises au Tribunal Administratif compétent.

## ARTICLE 15 : PROCEDURE

### Analyse des candidatures

Conformément à l'article 52 du code des marchés publics, si une pièce dont la production était réclamée est absente ou incomplète, la personne responsable du marché pourra décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou de compléter ces pièces dans un délai qu'elle leur indiquera et qui ne pourra excéder 10 (dix) jours.

L'ensemble des documents et renseignements demandés au présent règlement permettra d'évaluer les capacités techniques, professionnelles et financières des candidats.

Seront éliminés :

- Les candidats n'ayant pas fourni l'ensemble des déclarations, certificats ou attestations, demandés dûment complétés et signés.
- Les candidats dont les capacités techniques, professionnelles et financières sont insuffisantes au regard de l'objet et du montant du marché.

### ARTICLE 16 : JUGEMENT DES OFFRES

Le marché sera attribué au candidat ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères pondérés suivants, dans l'ordre décroissant :

#### 1° / Valeur Technique: 50%

- accès internet : 15%
- téléphonie mobile et messagerie : 15%
- téléphonie fixe sur le Réseau de la Ville : 10%
- téléphonie fixe en dehors du Réseau de la Ville : 10%

#### 2° / Prix : 30%

#### 3° / Garanties et Service Après-Vente : 20%

- garanties et SAV : 15%
- extranet : 5%

Des précisions pourront être demandées au candidat :

- soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée,
- soit lorsque l'offre paraît anormalement basse,
- soit en cas de discordance entre le montant de l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part.

### ARTICLE 17 : MODALITES D'OBTENTION ET DE REMISE DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation des entreprises est remis gratuitement à tout candidat qui en fera la demande soit :

- Par courrier à l'adresse ci-dessous,
- Par fax au 02 32 82 22 28
- Par e-mail à l'adresse suivante : [secretariat-general@ville-maromme.fr](mailto:secretariat-general@ville-maromme.fr)  
ou sur le site de l'ADM 76 : <https://www.publicatur.fr>

➤ Les dossiers de consultation des entreprises peuvent être retirés sur place à l'adresse suivante du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 au bureau de la Direction Générale :

**Mairie de Maromme - place Jean JAURES, 76150 MAROMME**

➤ Le dossier de consultation est également consultable et téléchargeable à l'adresse suivante :

[www.ville-maromme.fr](http://www.ville-maromme.fr) (rubrique Mairie/Marchés publics)

sur le site : <https://www.publicatur.fr>



## MARCHE TELEPHONIE ET INTERNET 2011

### Cahier des Clauses Administratives Particulières et Règlement de Consultation

Afin de pouvoir télécharger et lire les documents mis à disposition par la personne publique, les soumissionnaires devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants : .doc, .xls, .pdf

#### **Présentation des offres sur support papier :**

Les offres seront adressées **impérativement sous pli clos** contenant l'offre et les documents demandés.

Les offres devront être transmises par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de réception à l'adresse ci-dessous et de garantir la confidentialité. Elles pourront être remises contre récépissé à l'adresse ci-dessous :

**MAIRIE DE MAROMME**

**BP 1095**

**76153 MAROMME CEDEX**

du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 16 h 30

Elles doivent parvenir à destination avant la date et l'heure suivante :

**le Vendredi 1<sup>er</sup> Avril 2011 à 16h00.**

L'enveloppe comportera la mention suivante :

**Offre pour : TELEPHONIE ET INTERNET**

#### **Dématérialisation :**

Le D.C.E. peut être téléchargé sur : <https://www.publicatur.fr>

L'offre dématérialisée peut être remise sur cette même adresse dans les délais énoncés dans le présent Règlement de consultation.

Elle doit parvenir à destination **avant le Vendredi 1<sup>er</sup> Avril 2011 à 16h00.**

(Il est précisé que le retrait des documents électroniques n'oblige pas le soumissionnaire à déposer électroniquement son offre.)

Les dossiers qui seraient remis ou dont la réception serait effectuée après la date et l'heure limites fixées ci-dessus ainsi que ceux remis sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus ; ils seront renvoyés à leurs auteurs.

Conformément aux articles 45 et 46 du code des marchés publics, le candidat devra fournir un dossier complet contenant les documents ci-après énumérés.

**NB : Le candidat peut se référer aux imprimés DC1, DC2, NOTI 1, NOTI 2 (ou anciens formulaires DC4, DC5, DC6, DC7) téléchargeables gratuitement.**

Les pièces constitutives du marché (par ordre de priorité décroissante) sont les suivantes:

- Les déclarations et attestations sur l'honneur visées à l'Article 45 du Code des Marchés Publics DC1, DC2, NOTI 1, NOTI 2 (ou anciens formulaires DC4, DC5, DC6, DC7)
- Références requises relatives à la capacité professionnelle :

### **La capacité économique et financière du candidat :**

Une déclaration concernant le chiffre d'affaires HT global réalisé au cours des trois derniers exercices (sauf pour les entreprises nouvellement créées).

### **La capacité technique du candidat :**

- Une déclaration indiquant les moyens matériels et humains dont le candidat dispose pour assurer la prestation.
  - Une liste de références de prestations de durée similaire, récente, chiffrée et datée.
  - Une copie du certificat de qualification professionnelle pour l'année en cours, délivré par l'organisme professionnel de qualification et de classification de la profession et des activités annexes ou son fac simili ou références équivalentes. Toute pièce permettant d'évaluer les capacités professionnelles de l'entreprise.
- 
- Extrait K bis
  - Attestation d'assurance en cours de validité
  - R.I.B ou R.I.P.
  - Mémoire technique dans lequel le soumissionnaire présentera les solutions techniques proposées pour l'ensemble des prestations (téléphonie, Internet, messagerie, etc.), les services associés à ces solutions (gestion des flottes/lignes, extranet, facturation, etc.)
  - L'Acte d'Engagement entièrement complété, paraphé, signé, y compris le Bordereau des Prix Unitaires (BPU)
  - Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), paraphé, signé ainsi que ses 2 annexes, complétées, paraphées et signées
  - Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et le Règlement de Consultation (RC), paraphé, signé

## MARCHE TELEPHONIE ET INTERNET 2011

### Cahier des Clauses Administratives Particulières et Règlement de Consultation

Pour obtenir tout renseignement complémentaire, les candidats devront exprimer leur demande par écrit (la télécopie et le mail sont acceptés). Ils pourront s'adresser à :

**M. JAFFRE, Directeur Général des Services**

Téléphone : 02 32 82 22 05

Télécopie : 02 32 82 22 28

**M. LIENARD, Service Informatique**

Téléphone : 02 32 82 22 30

Télécopie : 02 32 82 22 29

Messagerie électronique : [informatique@ville-maromme.fr](mailto:informatique@ville-maromme.fr)

**LANGUE UTILISEE** : Les offres seront rédigées en français.

**UNITE MONETAIRE** : Le marché sera conclu en Euro.

#### **ARTICLE 18 : DEROGATIONS**

L'Article 8 du présent CCAP déroge à l'article 14 du CCAG FCS.

**Visa de l'Opérateur Economique,**