



1 Place de la Mairie,  
34560 Poussan

M A I T R E D ' O U V R A G E

Services de Télécommunications

---

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## S O M M A I R E

<b>S O M M A I R E</b>	<b>2</b>
<b>1 GENERALITE</b>	<b>4</b>
1.1 Contexte	4
1.2 Objet de la consultation	4
<b>2 LOT 1 – LIAISON INTERNET D’UN ETABLISSEMENT DE LA MAIRIE DE POUSSAN</b>	<b>5</b>
2.1 Descriptif technique	5
2.1.1 Les sites concernés	5
<b>3 DISPOSITIONS</b>	<b>6</b>
3.1 Normes et règlements applicables	6
3.2 Modalité de mise en œuvre des prestations	6
3.2.1 Conditions d’accès aux locaux de la mairie de POUSSAN	6
3.2.2 Délais de mise en œuvre	7
3.3 Modalité de qualification d'une prestation	7
3.4 Service après-vente	7
3.4.1 Maintenance préventive des installations du titulaire	7
3.4.2 Service après-vente – « Service de base »	7
3.4.3 Renseignements d'ordre général	8
3.4.4 Renseignement concernant la facturation	8
3.4.5 Traitement des factures par voies électroniques	8
3.4.6 Réunions de suivi de marché	8
3.5 Sécurité	9
3.6 Qualité de services	9
3.7 Réversibilité des prestations	9
<b>4 CONDITIONS PARTICULIERES</b>	<b>10</b>
4.1 Fourniture des services complémentaires	10
4.2 Gestion des abonnements, forfaits et services additionnels	10
4.2.1 Organisation	10
4.2.2 Abonnements et forfait	10
4.2.3 Durée du marché	10
4.2.4 Ventilation des factures (facturation seule)	10
4.2.5 Assistance utilisateurs	10
4.2.6 Extranet de gestion de parc	11
4.3 Conditions de mise en œuvre	11
<b>5 LOT 2 – TELEPHONIE FIXE PRESENTATION DE L’EXISTANT</b>	<b>12</b>
5.1 Descriptif technique	12
5.1.1 Les accès de téléphonie fixe de l’hôtel de ville de la mairie de POUSSAN	12
5.1.2 Les communications de téléphonie fixe	12
<b>6 DISPOSITIONS</b>	<b>13</b>
6.1 Normes et règlements applicables	13
6.2 Modalité de mise en œuvre des prestations	14
6.2.1 Conditions d’accès aux locaux de la mairie de POUSSAN	14

6.2.2	Délais de mise en œuvre	14
6.3	Modalité de qualification d'une prestation	14
6.4	Service après-vente	14
6.4.1	Maintenance préventive des installations du titulaire	14
6.4.2	Service après-vente – « Service de base »	15
6.5	Assistance du service gestionnaire	15
6.5.1	Renseignements d'ordre général	15
6.5.2	Renseignement concernant la facturation	15
6.5.3	Traitement des factures par voies électroniques	15
6.5.4	Réunions de suivi de marché	15
6.6	Débordement et gestion des communications	16
6.7	Sécurité	16
6.8	Qualité de services	16
6.9	Réversibilité des prestations	16
7	CONDITIONS PARTICULIERES	17
7.1	Objet du présent marché	17
7.2	Installations concernées	17
7.3	Raccordement aux installations existantes :	17
7.4	Fourniture des services liés à la téléphonie	18
7.5	Fourniture des combinés téléphoniques	19
7.6	Fourniture des services liés à la liaison Internet	21
7.7	Services de sélection du transporteur	21
7.8	Acheminement du trafic de secours	22
7.9	Garantie de continuité de service	22
7.10	Engagement sur le délai de rétablissement	22
7.11	Délais de mise en œuvre de la téléphonie fixe	22

## 1 GENERALITE

### 1.1 Contexte

Conformément aux dispositions de la réglementation des marchés publics, la mairie de POUSSAN doit procéder au lancement d'une consultation portant sur la fourniture de ses services de télécommunications.

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières relatif à ce dossier. Il définit les prestations attendues par la mairie de POUSSAN. Il est complété par une annexe correspondant au **mémoire technique et d'organisation**, qui prend en compte les réponses du titulaire et devient une pièce contractuelle du marché.

### 1.2 Objet de la consultation

La consultation pour la fourniture des services de télécommunication comprend 2 lots

Lot 1 - la liaison Internet fibre optique d'un établissement de la mairie de POUSSAN.

Lot 2 - la téléphonie fixe des établissements de la mairie de POUSSAN.

## 2 LOT 1 – LIAISON INTERNET D'UN ETABLISSEMENT DE LA MAIRIE DE POUSSAN

### 2.1 Descriptif technique

La mairie de POUSSAN dispose actuellement d'un réseau fibré reliant les sites distants au siège situé au 1 Place de la Mairie, 34560 Poussan. Cette liaison est réalisée au travers de switches gérant les fibres par le prestataire informatique de la mairie de POUSSAN : la société PROXIEL.

#### 2.1.1 Les sites concernés

L'Hôtel de ville au 1, Place de la Mairie, 34560 Poussan

Le Pôle enfance jeunesse au 26, rue de la Salle, 34560 Poussan

Le poste de Police Municipale au 4, boulevard du Riverain, 34560 Poussan

#### Les services Internet

Les services de raccordement au réseau Internet via une fibre optique d'un établissement afin de raccorder l'ensemble des établissements de la mairie de POUSSAN.

Le réseau informatique est composé de 50 postes informatiques devant accéder au réseau Internet et 3 serveurs ( 1 serveur physique se trouvant à l'Hôtel de ville, 1 serveur au pôle enfance jeunesse, et 1 serveur à la police municipale).

Les liaisons inter-sites sont établies via une fibre optique. Un lien central également en fibre optique sera utilisé au travers d'un routeur sécurisé afin de permettre la connexion au réseau Internet.

### 3 DISPOSITIONS

L'accord cadre est passé pour un service clé en main. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tout ordre imposé par l'environnement de télécommunication existant dans les bâtiments de la mairie de POUSSAN, ainsi que des conditions de réalisation, et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de son offre.

Il est entendu que :

- Les prestations à réaliser par les titulaires sont des prestations globales intégrant l'étude, la fourniture, l'installation, les tests, la documentation, la mise en service, le service après-vente et le maintien en condition opérationnelle.
- Les interventions nécessaires à l'exécution des ouvrages doivent être effectuées de façon à ne pas perturber les services municipaux en activité et assurer la continuité de service.

#### 3.1 Normes et règlements applicables

Les prestations du titulaire devront être conformes aux dispositions des lois, décrets, arrêtés et normes applicables aux prestations à réaliser dans le cadre du marché, et notamment :

- Toutes les dispositions régissant les prestations d'opérateurs de télécommunications devront être respectées.
- Pour la mise en place éventuelle d'équipements de l'opérateur dans les locaux de la personne publique, les installations et équipements devront respecter les normes en vigueur.
- Les travaux seront réalisés dans le respect des réglementations relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Le fait de ne pas énumérer la totalité des normes et règlements ne pourra être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître.

Si, pendant la réalisation, de nouveaux règlements entraient en vigueur, le titulaire devra effectuer les modifications nécessaires, de manière à livrer, à la réception, des installations conformes aux dernières dispositions.

Si une nouvelle réglementation ou norme était mise en vigueur durant la période de garantie soit la durée du contrat initial (4 années), le titulaire serait tenu d'informer la personne publique sur les modifications à apporter à l'installation, pour la mettre en conformité.

#### 3.2 Modalité de mise en œuvre des prestations

La mise en œuvre des prestations sera réalisée dans les conditions spécifiées.

La mise à disposition des accès est effectuée par le titulaire pour la commune de POUSSAN et l'ensemble des établissements concernés. Les ouvertures et accès aux bâtiments seront déterminés précisément entre les parties, au cas par cas.

Le titulaire prend à sa charge la fourniture et la validation des équipements et coordination avec le service informatique de la mairie de POUSSAN.

##### 3.2.1 Conditions d'accès aux locaux de la mairie de POUSSAN

La mairie de POUSSAN s'engage à faciliter l'accès des intervenants du titulaire aux locaux pour toute intervention (création, maintenance, etc.) sous réserve que le titulaire prenne rendez-vous.

L'Ordre de service précise les délais et conditions de l'intervention ainsi que les coordonnées des personnes de la mairie de POUSSAN à contacter pour la prise de rendez-vous des intervenants du titulaire.

### 3.2.2 Délais de mise en œuvre

#### Délais de la période préparatoire

La mairie de POUSSAN dispose à ce jour de services de télécommunications fournis par les titulaires des marchés actuels et faisant l'objet de cette consultation. La liste de ces services est décrite dans le présent document.

À la notification du marché, l'ensemble de ces services de télécommunications devra être mis en œuvre par le titulaire.

Les délais maximums de la période préparatoire imposés par la personne publique sont de :

- 14 semaines pour un accès fibre optique,
- 3 semaines pour un lien adsl
- 2 semaines pour une ligne téléphonique

à compter de la date de notification du marché.

En fonction des contraintes opérationnelles de la mairie de POUSSAN, ce délai pourra être adapté d'un commun accord entre les parties.

#### Délais de mise en œuvre par prestation

Pendant la durée de vie du marché, la mise en œuvre de nouvelles prestations ou services fait l'objet d'un délai de mise en œuvre spécifique à chaque type de prestation ou service. Ces délais sont précisés, pour chaque type de service, dans le **mémoire technique et d'organisation**.

### 3.3 Modalité de qualification d'une prestation

- ☐ Pour réaliser la mise en service et les tests, le titulaire doit prendre en compte les contraintes de fonctionnement de la mairie de POUSSAN, de manière à ne pas générer de perturbations pour les utilisateurs ou les équipements.
- ☐ Toute nouvelle prestation ne doit pas conduire à une dégradation des prestations existantes. Le titulaire pourra alors proposer une solution alternative.

### 3.4 Service après-vente

#### 3.4.1 Maintenance préventive des installations du titulaire

Le titulaire est responsable de la mise en place et de la maintenance des moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il assure toutes les opérations de maintenance et de service après-vente sur ses installations et équipements y compris s'ils sont installés dans les locaux de la mairie de POUSSAN. Ces prestations sont à la charge du titulaire jusqu'à la clôture de la ligne ou de l'arrêt de la prestation.

Le titulaire peut demander à réaliser des interventions de maintenance préventives sur les lignes. Il s'engage à prévenir systématiquement la mairie de POUSSAN pour toute intervention. En cas de risque de dégradation ou perturbation du service, les dates et dispositions particulières sont soumises à l'accord du représentant de la mairie de POUSSAN.

#### 3.4.2 Service après-vente – « Service de base »

Les services mis à disposition par le titulaire dans le cadre de son offre concernent :

- Un contrat en bonne et due forme de maintenance sur ses installations

- La garantie de rétablissement : Le titulaire garantit un délai maximum de rétablissement du service.
- La garantie du taux de disponibilité : Le titulaire s'engage sur un taux mensuel de disponibilité minimum pour l'ensemble des prestations sur lequel le service est souscrit.

#### Réception des appels du service après-vente

Le titulaire met à disposition de la mairie de POUSSAN un service de guichet unique pour la prise en charge de tous les problèmes de service après-vente suivants : assistance, accueil centralisé des signalisations de dysfonctionnement, pilotage de la livraison des nouveaux produits, fourniture d'informations sur l'exploitation et la maintenance des produits.

Ce service de signalisation doit être accessible sur toute la durée du marché, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

#### Assistance du service gestionnaire

### **3.4.3 Renseignements d'ordre général**

Le titulaire s'engage à tenir informée avec précision la personne publique de tout changement d'interlocuteur ainsi que de l'évolution de ses services et notamment, de l'intégration au marché et dans son tarif général de tout nouveau service avec descriptif des produits et conditions commerciales. Le titulaire s'engage à transmettre, à la demande de la mairie de POUSSAN et sous 10 jours ouvrés suivant la demande, un extrait de son tarif général regroupant les prestations les plus courantes et pointant les tarifs modifiés depuis la dernière version transmise.

Le candidat désignera un interlocuteur dédié au dossier de la mairie de POUSSAN pour le projet global ainsi qu'un interlocuteur en charge de la facturation. Il fournira un numéro de téléphone spécifique ainsi que les coordonnées de l'interlocuteur dédié (adresse de messagerie et numéro de téléphone)

### **3.4.4 Renseignement concernant la facturation**

Le titulaire met à disposition de la personne publique, un numéro d'appel et une adresse mail, pour tout renseignement concernant la facturation des services dans le cadre du présent marché. Le titulaire s'engage à répondre à toute demande de la mairie de POUSSAN dans les deux jours ouvrés maximum suivants la demande.

Une adresse de messagerie ainsi que des coordonnées téléphoniques seront fournies pour tout renseignement concernant la facturation.

### **3.4.5 Traitement des factures par voies électroniques**

Pour chaque abonnement et services, le titulaire fournit des données analytiques détaillées sous forme numérique (fichier au format bureautique standard).

### **3.4.6 Réunions de suivi de marché**

A la demande de l'une ou l'autre des parties, le titulaire organise sur le site de la mairie de POUSSAN, une réunion de suivi de marché. Cette réunion qui se tiendra en présence du « responsable de suivi de marché du titulaire » devra permettre notamment :

- l'examen contradictoire du respect des engagements concernant le semestre écoulé, sur la base des tableaux de bord mensuels de qualité de service.
- La proposition et l'étude de diverses recommandations techniques et économiques permettant d'optimiser les performances et les coûts de télécommunication.
- L'examen des évolutions tarifaires du catalogue général du candidat et les implications sur le tarif pour la mairie de POUSSAN.



Chaque réunion devra faire l'objet d'un compte rendu à la charge du titulaire. Le compte-rendu sera transmis à la mairie de POUSSAN pour validation, dans un délai maximum d'une semaine suivant la réunion.

Ces points seront planifiés une fois par an.

### **3.5 Sécurité**

Le titulaire garantit la confidentialité des informations transportées sur son réseau.

### **3.6 Qualité de services**

Les engagements de qualité de service du titulaire sont décrits dans le **mémoire technique et d'organisation**.

### **3.7 Réversibilité des prestations**

A l'échéance du marché, le titulaire devra se coordonner avec le prestataire qui lui succédera afin d'assurer la transition. Ces éléments sont à préciser dans le **mémoire technique et d'organisation**.

## 4 CONDITIONS PARTICULIERES

Le titulaire du présent marché fournit les services de liaison Internet de la mairie de POUSSAN. Le titulaire fournit une offre avec des conditions générales

À ce jour les sites de la ville de POUSSAN sont autonomes quant à leur liaison Internet et téléphonique. Par contre, un réseau fibré inter-sites existe et permet de raccorder les sites afin de mutualiser les services d'accès Internet et téléphonie. Durant la vie du marché, les caractéristiques de ce réseau seront amenées à varier.

### 4.1 Fourniture des services complémentaires

Le titulaire permettra à la mairie de POUSSAN d'ajouter ou retirer du réseau un nouvel établissement. La possibilité revoir les débits de ses connexions si le besoin se présente.

Une procédure et les délais concernés sont décrits dans le **mémoire technique et d'organisation**.

### 4.2 Gestion des abonnements, forfaits et services additionnels

#### 4.2.1 Organisation

Seul le service gestionnaire de la mairie de POUSSAN est habilité à commander l'ouverture de nouveaux services ou d'option sur un lien existant. Le titulaire du marché désigne un interlocuteur unique pour la gestion des aspects contractuels du présent accord.

#### 4.2.2 Abonnements et forfait

Le titulaire fournit à la mairie de POUSSAN une offre d'abonnement et de forfait de communications proposant :

- Un débit garanti d'accès au réseau Internet
- Un volume illimité de flux de données au travers de son réseau
- Des services intégrés au forfait ou à facturation complémentaire
- Une durée d'abonnement qui ne pourra en aucun cas aller au-delà de la période de validité du marché.

#### 4.2.3 Durée du marché

Validité du marché

Le titulaire propose une solution de 2 ans renouvelable 2 fois une année (pour la durée maximale de 4 années).

#### 4.2.4 Ventilation des factures (facturation seule)

Sur demande de la mairie de POUSSAN, le titulaire fournit un regroupement de factures pour la mairie de POUSSAN et ses annexes.

#### 4.2.5 Assistance utilisateurs

Le titulaire doit fournir un numéro de "hot line" joignable 7j/7 et 24h/24 pouvant répondre à des ruptures de services.

#### 4.2.6 Extranet de gestion de parc

L'offre de service du titulaire inclut des outils permettant de simplifier la gestion du service

- L'inventaire des forfaits souscrits,
- Un contrôle de la bande passante utilisée,
- Le contrôle des caractéristiques d'un abonnement,
- Le contrôle de l'état de consommation,
- Le suivi des volumétries par numéro

Le titulaire met à disposition de la mairie de POUSSAN un accès à un extranet de gestion dont les principales fonctionnalités et les conditions d'accès sont décrites dans le **mémoire technique et d'organisation**.

#### 4.3 Conditions de mise en œuvre

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que la mise en œuvre du service doit être réalisée avec le moins de gêne possible pour les utilisateurs. Les opérations de connexion et leur planification devront être impérativement soumises à l'approbation de la mairie de POUSSAN.

Un planning du déroulement des opérations sera fourni par le candidat.

Voir l'annexe **Mémoire technique et d'organisation partie Lot 1**

## 5 LOT 2 – TELEPHONIE FIXE PRESENTATION DE L'EXISTANT

Les principaux services de télécommunications en matière de téléphonie fixe mis en œuvre par la mairie de POUSSAN sont répartis sur les sites suivants :

L'Hôtel de ville de POUSSAN  
2 Sites annexes

Les sites suivants sont interconnectés

Adresse	Support Internet	Téléphonie
Hôtel de ville de POUSSAN 1 Place de la Mairie, 34560 Poussan	Fibre	EXISTANT 12 combinés fixes numériques 1 combiné DECT sans fil
Pôle Enfance Jeunesse 26, rue de la Salle 34560 Poussan	Fibre	2 combinés fixes analogiques 1 combiné DECT sans fil
Police Municipale 4, boulevard du Riverain 34560 Poussan	Fibre	1 combiné fixe analogique 1 combiné DECT sans fil
Total		15 Combinés fixes 3 combinés sans fil

### 5.1 Descriptif technique

#### 5.1.1 Les accès de téléphonie fixe de l'hôtel de ville de la mairie de POUSSAN

Aujourd'hui, la mairie de POUSSAN est raccordée au réseau public de téléphonie fixe avec 3 TO. Un standard Alcatel (PABX) gère un parc de 15 combinés numériques maintenu par la Société Nxo (ex NextiraOne)

La gestion des lignes d'ascenseur et alarme est en prendre en considération par le titulaire

Les combinés téléphoniques de l'ensemble des sites sont à renouveler en mode IP avec un standard IP qui se trouvera à l'hôtel de ville

#### 5.1.2 Les communications de téléphonie fixe

Les communications téléphoniques sont prises en charge par l'opérateur Orange pour l'ensemble des communications :

- ☞ Les communications entrantes et sortantes vers le réseau public de type local, national, international, et vers mobiles sont prises en charge par l'opérateur Orange

## 6 DISPOSITIONS

Le marché est passé pour un service clé en main. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tout ordre imposé par l'environnement de télécommunication existant dans les bâtiments de la mairie de POUSSAN, et d'avoir tenu compte de celle-ci dans l'établissement de son offre.

Il est entendu que :

- Les prestations à réaliser par les titulaires sont des prestations globales intégrant l'étude, la fourniture, l'installation, les tests, la documentation et la mise en service.
- Les interventions nécessaires à l'exécution des ouvrages doivent être effectuées de façon à ne pas perturber les services de la mairie de POUSSAN en activité et assurer la continuité de service.

### 6.1 Normes et règlements applicables

Les prestations du titulaire devront être conformes aux dispositions des lois, décrets, arrêtés et normes applicables aux prestations à réaliser dans le cadre du marché, et notamment :

- Toutes les dispositions régissant les prestations d'opérateurs de télécommunications devront être respectées.
- Pour la mise en place éventuelle d'équipements de l'opérateur dans les locaux de la personne publique, les installations et équipements devront respecter les normes en vigueur.
- Les travaux seront réalisés dans le respect des réglementations relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Le fait de ne pas énumérer la totalité des normes et règlements ne pourra être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître.

Si, pendant la réalisation, de nouveaux règlements entraient en vigueur, le titulaire devra effectuer les modifications nécessaires, de manière à livrer, à la réception, des installations conformes aux dernières dispositions.

Si une nouvelle réglementation ou norme était mise en vigueur durant la période de garantie, le titulaire serait tenu d'informer la personne publique sur les modifications à apporter à l'installation, pour la mettre en conformité.

## **6.2 Modalité de mise en œuvre des prestations**

La mise en œuvre des prestations sera réalisée dans les conditions spécifiées.

La mise à disposition des accès est effectuée par le titulaire, aux points de terminaison situés à l'intérieur des locaux désignés par la mairie de POUSSAN. Les points de terminaison internes aux bâtiments seront déterminés précisément entre les parties, au cas par cas.

Le titulaire prend à sa charge la fourniture et la pose des boîtiers d'essais et des protections contre les surtensions si nécessaires.

### **6.2.1 Conditions d'accès aux locaux de la mairie de POUSSAN**

La mairie de POUSSAN s'engage à faciliter l'accès des intervenants du titulaire aux locaux pour toute intervention (création, maintenance, etc.) sous réserve que le titulaire prenne rendez-vous.

L'Ordre de service précise les délais et conditions de l'intervention ainsi que les coordonnées des personnes de la mairie de POUSSAN à contacter pour la prise de rendez-vous des intervenants du titulaire.

### **6.2.2 Délais de mise en œuvre**

#### Délais de la période préparatoire

La mairie de POUSSAN dispose à ce jour de services de télécommunications fournis par les titulaires des marchés actuels et faisant l'objet de cette consultation. La liste de ces services est décrite dans le présent document.

À la notification du marché, l'ensemble de ces services de télécommunications devra être mis en œuvre par le titulaire pour chacun des parties téléphonie fixe et accès Internet dans un délai maximums 6 semaines

En fonction des contraintes opérationnelles de la mairie de POUSSAN, ce délai pourra être adapté d'un commun accord entre les parties.

## **6.3 Modalité de qualification d'une prestation**

- ☐ Pour la gestion des autocommutateurs actuels et qui seront modifiés ou renouvelés, la vérification d'aptitude est considérée comme acquise.
- ☐ Pour réaliser la mise en service et les tests, le titulaire doit prendre en compte les contraintes d'exploitation de la mairie de POUSSAN, de manière à ne pas générer de perturbations pour les utilisateurs ou les équipements.
- ☐ Toute nouvelle prestation ne doit pas conduire à une dégradation des prestations existantes. Le titulaire pourra alors proposer une solution alternative.

## **6.4 Service après-vente**

### **6.4.1 Maintenance préventive des installations du titulaire**

Le titulaire est responsable de la mise en place et de la maintenance des moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il assure toutes les opérations de maintenance et de service après-vente sur ses installations et équipements y compris s'ils sont installés dans les locaux de la mairie de POUSSAN. Ces prestations sont à la charge du titulaire jusqu'à la clôture de la ligne ou de l'arrêt de la prestation.

Le titulaire peut demander à réaliser des interventions de maintenance préventives sur les lignes. Il s'engage à prévenir systématiquement la mairie de POUSSAN pour toute intervention. En cas de risque

de dégradation ou perturbation du service, les dates et dispositions particulières sont soumises à l'accord du représentant de la mairie de POUSSAN.

#### **6.4.2 Service après-vente – « Service de base »**

Les services mis à disposition par le titulaire dans le cadre de son offre concernent :

- La garantie de rétablissement : Le titulaire garantit un délai maximum de rétablissement du service.
- La garantie du taux de disponibilité : Le titulaire s'engage sur un taux mensuel de disponibilité minimum pour l'ensemble des prestations sur lequel le service est souscrit.

#### **Réception des appels du service après-vente**

Le titulaire met à disposition de la mairie de POUSSAN un service de guichet unique pour la prise en charge de tous les problèmes de service après-vente suivants : assistance, accueil centralisé des signalisations de dysfonctionnement, pilotage de la livraison des nouveaux produits, fourniture d'informations sur l'exploitation et la maintenance des produits.

Ce service de signalisation doit être accessible sur toute la durée du marché, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Un interlocuteur unique sera désigné et aura la charge du dossier de la mairie de POUSSAN.

### **6.5 Assistance du service gestionnaire**

#### **6.5.1 Renseignements d'ordre général**

Le titulaire s'engage à tenir informée avec précision la personne publique de tout changement d'interlocuteur ainsi que de l'évolution de ses services et notamment, de l'intégration au marché et dans son tarif général de tout nouveau service avec descriptif des produits et conditions commerciales. Le titulaire s'engage à transmettre, à la demande de la mairie de POUSSAN et sous 10 jours ouvrés suivant la demande, un extrait de son tarif général regroupant les prestations les plus courantes et pointant les tarifs modifiés depuis la dernière version transmise.

Un interlocuteur identifié assurera l'interface entre avec la mairie de POUSSAN.

Un numéro de téléphone (non surfacturé) dédié à la facturation sera fourni par le candidat.

#### **6.5.2 Renseignement concernant la facturation**

Le titulaire met à disposition de la personne publique, un numéro d'appel et une adresse mail, pour tout renseignement concernant la facturation des services dans le cadre du présent marché. Le titulaire s'engage à répondre à toute demande de la mairie de POUSSAN dans les deux jours ouvrés maximum suivant la demande.

#### **6.5.3 Traitement des factures par voies électroniques**

Pour chaque abonnement et services, le titulaire fournit des données analytiques détaillées sous forme de fichier au format bureautique standard (Excel ou Open Office).

#### **6.5.4 Réunions de suivi de marché**

A la demande de l'une ou l'autre des parties, le titulaire organise sur le site de la mairie de POUSSAN, une réunion de suivi de marché. Cette réunion qui se tiendra en présence du « responsable de suivi de marché du titulaire » devra permettre notamment :

- l'examen contradictoire du respect des engagements concernant le semestre écoulé, sur la base des tableaux de bord mensuels de qualité de service.
- La proposition et l'étude de diverses recommandations techniques et économiques permettant d'optimiser les performances et les coûts de télécommunication.

- L'examen des évolutions tarifaires du catalogue général du candidat et les implications sur le tarif pour la mairie de POUSSAN.

Chaque réunion devra faire l'objet d'un compte rendu à la charge du titulaire. Le compte-rendu sera transmis à la mairie de POUSSAN pour validation, dans un délai maximum d'une semaine suivant la réunion.

## **6.6 Débordement et gestion des communications**

Le candidat précisera la limite d'usage est-ce une limite liée au débit de l'accès Internet ? ou une limite de licence ?

Autrement dit, la mairie de Poussan pourra-t-elle émettre et recevoir autant d'appel que permet le débit Internet dédié à la Voix ou autant que du nombre de licence « canal IP » ?

Les procédures de débordement mises en œuvre par le titulaire en cas de saturation ou d'indisponibilité de son réseau sont décrites dans le **mémoire technique et d'organisation**.

Gestion de choix sur liste, de messagerie et de file d'attente.

## **6.7 Sécurité**

Le titulaire garantit la confidentialité des communications téléphoniques et de toutes informations transportées sur son réseau.

## **6.8 Qualité de services**

Les engagements de qualité de service du titulaire sont décrits dans le **mémoire technique et d'organisation**.

Pour les communications téléphoniques fixes doivent répondre aux critères minimums de qualité

## **6.9 Réversibilité des prestations**

A l'échéance du marché, le titulaire devra se coordonner avec le prestataire qui lui succédera afin d'assurer la dépose et la récupération des équipements qui lui appartiennent.



## 7 CONDITIONS PARTICULIERES

### 7.1 Objet du présent marché

Le titulaire devra assurer :

- Le raccordement des installations fibre Internet vers l'Hôtel de ville de POUSSAN,
- Le changement et installation du standard téléphonique IPBX de la mairie de POUSSAN
- La mise en service de l'ensemble des combinés sur les différents sites interconnectés
- L'acheminement des appels entrants et des appels sortants de chacun des sites de la mairie de POUSSAN.

### 7.2 Installations concernées

Les installations téléphoniques concernées par le présent lot sont toutes les installations de téléphonie fixe de la mairie de POUSSAN. La liste complète sera transmise au titulaire dans la notification du marché initial.

**Nota** : Cette liste n'est pas définitive pour la durée du marché avec le titulaire des présents lots. D'autres installations peuvent éventuellement lui être rattachées ou retirées sur demande de la mairie de POUSSAN.

### 7.3 Raccordement aux installations existantes :

Plusieurs modes d'accès au réseau du titulaire seront utilisés. Le choix du mode d'accès retenu par la mairie de POUSSAN sera réalisé au cas par cas, en fonction des besoins du site concerné (nombre d'utilisateurs, débits, trafic et usages prévus...).

Dans ce cadre, le titulaire s'engage soit à maintenir les raccordements existants, soit à réaliser des raccordements équivalents.

Le titulaire s'engage à réaliser les demandes éventuelles d'évolution telles que le raccordement de sites nouveaux, l'adaptation du nombre de lignes ou d'accès...

Le matériel proposé par le candidat sera intégré dans la baie informatique de la mairie de Poussan. Le câblage informatique actuel est conforme à la gestion Volp.

Le candidat proposera un onduleur pour assurer la sécurité électrique de son équipement.

La solution proposée ne sera pas externalisée. Un équipement physique ou logiciel devra être déployé dans les locaux de la mairie de Poussan.

Tous les frais éventuels de mise en œuvre sont à la charge du titulaire et notamment :

- les interventions éventuelles sur les autocommutateurs (sous contrôle du titulaire du contrat de maintenance et avec l'accord de la personne publique)
- le paramétrage des équipements et logiciels liés à la téléphonie
- l'intervention de prestataires externes
- les liaisons physiques éventuelles entre les autocommutateurs et le point d'accès au réseau du titulaire.

Ces frais seront valorisés, s'il y a lieu, dans le cadre des frais d'accès et de mise en service.

Un planning graphique avec date de début et fin du déploiement complété d'un descriptif de la mise en œuvre est à fournir en annexe du **mémoire technique et d'organisation**

## **7.4 Fourniture des services liés à la téléphonie**

Le titulaire met à la disposition de la mairie de POUSSAN l'ensemble des services disponibles sur son réseau téléphonique.

Les principaux services attendus au titre des lots fixe sont décrits ci-dessous :

- Acheminement des communications entrantes à la charge de l'appelant
- Acheminement des communications sortantes non éligibles à la « présélection du transporteur »
- Appel des numéros de secours
- Acheminement des communications entrantes à la charge de l'appelé ou à coût partagé (exemple numéro vert)
- Acheminement des communications sortantes dans certains cas particulier  
Le titulaire du présent lot doit assurer l'acheminement des communications téléphoniques sortantes dans certains cas particuliers et notamment :
  - o Les communications de mises en relation directe par les services de renseignement téléphonique
  - o Les communications émises depuis des abonnements non compatibles avec la présélection du transporteur (point phone, lignes en services restreints...)
  - o Les communications émises depuis des lignes de sécurité ou de gestion technique centralisée.
  - o Les communications de type « Audiotel » facturées pour le compte de tiers fournisseurs du service.
  - o Toutes communications pendant le délai de mise en œuvre de la présélection du transporteur.
- Attribution d'un ou plusieurs numéros de ligne  
Les numéros existants (tête de ligne et SDA) doivent être reconduits par le titulaire du lot. Le titulaire doit pouvoir fournir des numéros de Sélection Directe à l'Arrivée (SDA) complémentaire par tranche de numéros successifs.
- Publication des numéros et adresses dans les annuaires papier et électronique (cas général)
- Garantie de non-publication sur demande spécifique (liste rouge)
- Changement de numéro dans des cas spécifiques
- Diffusion automatique d'un message en cas de clôture de ligne ou de changement de numéro (répondeur)
- Constitution de groupements de lignes pour l'acheminement de l'ensemble du trafic
- Affichage du numéro ou nom de l'appelant
- Signal d'appel
- Transfert d'appel
- Conversation à trois
- Conférences téléphoniques
- Répondeur individuel et paramétrable (autonome via une procédure fournie)
- Répondeur programmable selon une plage horaire
- Interception des appels

- Une solution logicielle permettant de gérer la téléphonie via son ordinateur relié au réseau (Préciser la compatibilité ou non sous environnement Mac ou Pc)
- Pré décroché
- Liste de choix paramétrable par services
- Analyse de trafic permettant de vérifier le dimensionnement et la qualité de l'accueil
- La gestion des fax par message électronique
- Raccordement ADSL

Fourniture de service de raccordement au réseau Internet

Les principales caractéristiques de ce type d'accès sont :

- o Accès à débit asymétrique non garanti de 512 Kb/s à 20 Mb/s descendants
- o Option de fourniture de l'équipement de routage et de sécurisation
- o Option de service de téléphonie sur Internet
- Transmission de données analytiques sous format électronique  
Ce service permet la fourniture, pour chaque abonnement, de données analytiques détaillées sous forme de fichier numérique (au format bureautique standard).
- Maintien en condition opérationnelle des équipements d'extrémité  
Les modifications auront l'agrément de l'ARCEP : postes téléphoniques, télécopieurs, répondeurs téléphoniques, routeurs...  
Le candidat prendra également en charge la gestion des Fax actuellement paramétrés sur les copieurs multifonction pour une gestion vers la messagerie électronique.

## **7.5 Fourniture des combinés téléphoniques**

Les combinés téléphoniques seront compatibles avec tout IPBX et équipés de 2 ports Ethernet permettant de raccorder les combinés au réseau et également de connecter un poste de travail informatique sur le combiné téléphonique. Ils disposeront d'une interface en langue française.

Le candidat proposera 4 modèles : Basique (Ethernet 10/100 Mo), évolué (Ethernet 1 Go), standard (Ethernet 1 Go) et DECT (sans fil) (Ethernet 1 Go)

Le basique est le poste le plus simple qui sera déployé pour des utilisateurs sans PC de la mairie de Poussan

Le poste évolué dispose d'options avancées il sera destiné aux services équipés de PC ou Mac.

Le poste Standard est le poste qui sera chargé de prendre les appels entrants, il sera équipé d'option visuelle permettant de voir l'état des lignes, il disposera d'extension raccourci pour adresser directement les appels aux interlocuteurs de la mairie de Poussan.

Le poste combiné sans fil (DECT) compatible avec le système global, pourra être décliné en duo

Une option casque est à proposer pour les postes évolués, standard et DECT.

## **Caractéristiques minimales attendues des combinés téléphoniques**

**Combinés basiques IP min 3 lignes SIP paramétrables**

- 2 ports Ethernet 10/100Base T
- Ecran LCD
- Prise casque
- minimum 5 touches de fonctions programmables
- Fonction SMS
- Interphone
- transfert d'appels
- Conférence à 3
- Présentation du numéro de l'appelant
- Notification de nouveaux messages
- Journal d'appels
- Mise en attente
- Répertoire de minimum 50 contacts
- Alimentation PoE + Bloc secteur
- Fonction mains libres avec réglage volume HP
- Fixation murale possible

**Combinés évolués IP min 10 lignes SIP paramétrables**

- 2 ports Ethernet 1Go Base T
- Ecran LCD
- Prise casque
- Bluetooth
- Prise en charge du décrochage automatique via un casque sans-fil
- Son HD
- minimum 10 touches de fonctions programmables
- Fonction SMS
- Interphone
- transfert d'appels
- Conférence à 3
- Présentation du numéro de l'appelant
- Notification de nouveaux messages
- Journal d'appels
- Mise en attente
- Répertoire de minimum 100 contacts
- Alimentation PoE + Bloc secteur
- Fonction mains libres avec réglage volume HP
- Extensible avec modules optionnels
- Fixation murale possible

**Combiné standard IP min 15 lignes SIP paramétrables**

- 2 ports Ethernet 1Go Base T
- Ecran LCD couleur
- Prise casque
- Bluetooth
- Wifi
- port USB
- Prise en charge du décrochage automatique via un casque sans-fil
- Son HD
- minimum 20 touches de fonctions programmables
- Fonction SMS

- Interphone
- transfert d'appels
- Conférence à 3
- Présentation du numéro de l'appelant
- Notification de nouveaux messages
- Journal d'appels
- Mise en attente
- Répertoire de minimum 100 contacts
- Alimentation PoE + Bloc secteur
- Fonction mains libres avec réglage volume HP
- Extensible avec minimum 5 modules optionnels
- Fixation murale possible

#### **Combinés sans fils DECT IP min 3 lignes SIP paramétrables**

- 2 ports Ethernet 10/100Base T
- Ecran LCD
- Bluetooth
- Evolutif jusqu'à 3 combinés
- 1 à 4 communications simultanées
- portée min : 50 mètres intérieur / 300 mètres extérieur
- minimum 5 touches de fonctions programmables
- Fonction SMS
- Interphone
- transfert d'appels
- Conférence à 3
- Présentation du numéro de l'appelant
- Notification de nouveaux messages
- Journal d'appels
- Mise en attente
- Répertoire de minimum 50 contacts
- Alimentation PoE + Bloc secteur
- Fonction mains libres avec réglage volume HP

### **7.6 Fourniture des services liés à la liaison Internet**

Le candidat devra proposer une connexion au réseau Internet de type fibre optique.

Le candidat proposera pour le site principal une solution de connexion Internet de secours

Le candidat détaillera quelle(s) technologie(s) est (sont) envisagée(s) pour connecter le lien de secours Internet.

Le détail des services fournis par le titulaire sera précisé dans le **mémoire technique et d'organisation**.

### **7.7 Services de sélection du transporteur**

La sélection du transporteur, sous ses formes de sélection appel par appel ou de présélection, est un mécanisme qui permet aux abonnés du titulaire de confier à des transporteurs alternatifs leurs appels locaux, nationaux, internationaux et fixes vers mobile. Les appels à destination des numéros spéciaux, courts et d'urgence ne sont en revanche pas concernés par ce mécanisme.

Le titulaire du présent marché devra pouvoir assurer les services de sélection du transporteur selon les conditions fixées par le Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie dans les différents décrets, arrêtés et circulaires en vigueur.

#### **7.8 Acheminement du trafic de secours**

Le titulaire, en tant qu'opérateur de boucle locale, peut être amené à acheminer du trafic en secours, en cas de dysfonctionnement du réseau du titulaire de la téléphonie fixe et/ou fibre (présélection). Les conditions d'acheminement de ce trafic sont décrites dans le **mémoire technique et d'organisation**.

#### **7.9 Garantie de continuité de service**

Dans le cadre de la mise en œuvre du service, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir, lors de la mise en œuvre, la continuité du service.

Il devra préciser son plan d'action dans le cadre de réponse du **mémoire technique et d'organisation**

#### **7.10 Engagement sur le délai de rétablissement**

Le temps de rétablissement est défini comme l'intervalle de temps entre le moment où l'incident survient et le moment où le titulaire informe la mairie de POUSSAN du rétablissement du service. Ce temps est calculé en fonction de la plage de maintenance correspondante.

Pour chaque service proposé, le titulaire fournit différents niveaux de Garantie de Temps de Rétablissement :

- GTR S0 : Garantie de temps de rétablissement dans le jour suivant l'appel, en jours et heures ouvrées
- GTR S1 : Garantie de temps de rétablissement sous 4 h en jours et heures ouvrées
- GTR S2 : Garantie de temps de rétablissement sous 4 h 24h/24 et 7 j/7

#### **7.11 Délais de mise en œuvre de la téléphonie fixe**

Le titulaire s'engage sur des délais de mise en œuvre maximum qui sont précisés, pour chaque type de produit et service, dans le **mémoire technique et d'organisation**.