

# ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE DE SERVICES

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
5 Bis rue de Paris  
CS31023  
97404 Saint Denis Cedex



CCI ÎLE DE LA RÉUNION

N° 6225SGTR01

## Fourniture de services de télécommunications

*Appel d'Offres Ouvert*

### Cahier des Clauses Administratives Particulières C.C.A.P.

**Réglementation :** Selon le décret modifié n°2019-259 du 29 mars 2019 relatif au Code de la Commande Publique.



Cofinancé par  
l'Union européenne



# SOMMAIRE

<b>ARTICLE PREMIER : OBJET DE L'ACCORD-CADRE - DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>4</b>
1.1 - OBJET DES ACCORDS-CADRES	4
1.2 - LIEUX D'EXECUTION	4
1.3 - DECOMPOSITION EN LOTS	4
1.4 - OBLIGATION DU TITULAIRE EN APPLICATION DU CCAG-T.I.C. (=REPRESENTATION DU TITULAIRE)	4
1.5 - COTRAITANCE	4
1.6 - SOUS-TRAITANCE	4
1.7 - REDRESSEMENT OU LIQUIDATION JUDICIAIRE	5
1.8 - DEFINITION DES JOURS OUVRES	5
1.9 - CLAUSE DE REEXAMEN ET MODIFICATIONS DES ACCORDS-CADRES	5
1.10 - CLAUSE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	6
1.11 - PRISE EN COMPTE DE L'INDICE DE REPARABILITE	6
<b>ARTICLE 2 : PIECES CONSTITUTIVES DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 3 : ACCORD-CADRE, SANS MINIMUM ET AVEC MAXIMUM, EXECUTE PAR L'EMISSION DE BONS DE COMMANDE</b>	<b>7</b>
3.1 - EMISSION DES BONS DE COMMANDE	7
3.2 - PERSONNES HABILITEES A REDIGER ET SIGNER LES BONS DE COMMANDE	9
<b>ARTICLE 4 : DUREE DE L'ACCORD-CADRE ET DELAIS D'EXECUTION</b>	<b>9</b>
4.1 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE	9
4.2 DELAIS	9
<b>ARTICLE 5 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>10</b>
5.1 - DOCUMENTATION A FOURNIR	10
5.2 - DISPOSITIONS GENERALES	10
5.3 - SUJETS TECHNIQUES	11
5.4 - CONDUITE DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE	11
5.5 - EVOLUTION TECHNOLOGIQUE	11
5.6 - EN CAS D'IMPOSSIBILITE PROVISoire OU DEFINITIVE DE FOURNIR LES PRESTATIONS	11
<b>ARTICLE 6 : CLAUSE SOCIALE D'INSERTION ET DE PROMOTION DE L'EMPLOI OBLIGATOIRE</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 7 : CONDITIONS DE LIVRAISON DES MATERIELS</b>	<b>12</b>
7.1 - DISPOSITIONS GENERALES	12
7.2 - EMBALLAGE	12
7.3 - MODE DE LIVRAISON	12
7.4 - FRAIS DE TRANSPORTS	13
7.5 - RISQUES INHERENTS AU TRANSPORT	13
<b>ARTICLE 8 : INSTALLATION ET MISE EN ORDRE DE MARCHÉ (MOM) - VERIFICATIONS ET ADMISSION</b>	<b>13</b>
8.1 - INSTALLATION, PHASE DE TEST ET MISE EN ORDRE DE MARCHÉ (MOM)	13
8.2 - OPERATIONS DE VERIFICATION POUR TOUTES PRESTATIONS COMMANDEES	13
8.3 - DECISIONS D'ADMISSION, D'AJOURNEMENT, DE REFACTION ET DE REJET	15
<b>ARTICLE 9 : APPRECIATION DES EQUIVALENCES DANS LES NORMES</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 10 : GARANTIE, MAINTENANCE ET CONTINUITE DU SERVICE</b>	<b>16</b>
10.1 - CONDITIONS GENERALES	16

10.2 – ETENDUE DES PRESTATIONS	16
10.3 – CONDITIONS D'INTERVENTIONS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT OU D'INDISPONIBILITE	17
<b>ARTICLE 11 : GARANTIES FINANCIERES ET AVANCE</b>	<b>17</b>
11.1 - GARANTIE FINANCIERE	17
11.2 – AVANCE	18
<b>ARTICLE 12 : PRIX DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>18</b>
12.1 - CARACTERISTIQUES DES PRIX PRATIQUES	18
12.2 - VARIATIONS DES PRIX	20
<b>ARTICLE 13 : MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES</b>	<b>21</b>
13.1 - PRESENTATION DES DEMANDES DE PAIEMENTS	21
13.2 - ACOMPTES ET REGLEMENTS PARTIELS DEFINITIFS	21
13.3 – PERIODICITE DES DEMANDES DE PAIEMENTS	22
13.4 - MODE DE REGLEMENT	22
13.5 – INTERETS MORATOIRES	22
13.6 - PAIEMENT DES COTRAITANTS ET DES SOUS-TRAITANTS	22
<b>ARTICLE 14 : PENALITES</b>	<b>23</b>
14.1 - PENALITES DE RETARD	23
14.2 - PENALITES POUR DEPASSEMENT DU TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)	24
14.3 - PENALITES POUR INDISPONIBILITE DU RESEAU	24
14.4 – EXONERATION DE PENALITES	24
<b>ARTICLE 15 : RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE 16 : DROIT ET LANGUE</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 17 : PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 18 : OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 20 : LITIGES</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 21 : DEROGATIONS AU C.C.A.G. TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</b>	<b>27</b>

## Article premier : Objet de l'accord-cadre - Dispositions générales

### 1.1 - Objet des accords-cadres

Les stipulations du présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) concernent la « **Fourniture de services de télécommunications** ».

Elle a pour objet la fourniture de services de télécommunications pour le compte de la Chambre de Commerce et d'Industrie du département de la Réunion.

Conformément aux dispositions de l'article L. 2112-2 du C.C.P. et à l'article 6 du présent C.C.A.P., une **clause sociale d'insertion et de promotion de l'emploi obligatoire** est applicable aux 2 lots.

### 1.2 – Lieux d'exécution

Pour chaque lot, les services devront être exécutés pour l'ensemble des sites de la CCI Réunion.

Les Acheteurs peuvent faire évoluer leur(s) lieu(x) d'exécution au cours de l'exécution de l'accord-cadre.

Le cas échéant, chaque bon de commande précise le lieu d'exécution.

### 1.3 - Décomposition en lots

Les prestations sont réparties en 2 lots pour lesquels la CCI Réunion s'engage comme suit :

Lots	Intitulés
1	Abonnements de technologies SIP, IP, numériques et communications
2	Service de téléphonie mobile (communications et terminaux)

Chacun des lots fera l'objet d'un accord-cadre séparé.

Les candidats pourront présenter une offre pour un ou plusieurs lots.

### 1.4 - Obligation du titulaire en application du CCAG-T.I.C. (=Représentation du titulaire)

Conformément aux dispositions de l'article 3.4.1. du C.C.A.G.-T.I.C., le titulaire de chaque lot désigne une ou plusieurs personnes physiques habilitées à le représenter auprès de l'Acheteur pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

### 1.5 – Cotraitance

Les règles relatives à la cotraitance sont fixées par les articles R2142-19 à R2142-27, R2191-52 et R2191-53 du C.C.P.

### 1.6 – Sous-traitance

Cadre légal : Loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 modifiée relative à la sous-traitance, Articles L.2193-1 à L.2193-14 et R.2193-1 à R.2193-22 du C.C.P.

Conformément aux dispositions de l'article 3.6 du Cahier des Clauses Administratives Générales – Techniques de l'Information et de la Communication (C.C.A.G.-T.I.C.), il est rappelé que l'exécution en sous-traitance des prestations prévues par l'accord-cadre n'est possible qu'après avoir obtenu de l'Acheteur une acceptation du ou des sous-traitants et l'agrément de ses conditions de paiement.

Par dérogation à l'article 3.6.2 du C.C.A.G.-T.I.C., dès signature de l'acte spécial de sous-traitance, le pouvoir adjudicateur le notifie au titulaire et au seul sous-traitant demandeur de l'acte.

### 1.7 – Redressement ou liquidation judiciaire

Les dispositions qui suivent sont applicables en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire.

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement à l'Acheteur par le titulaire. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

En cas de redressement judiciaire, l'Acheteur adresse à l'administrateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. Cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L.627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L.622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus mentionné. Elle n'ouvre droit pour le titulaire à aucune indemnité.

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation du marché est prononcée sauf si le jugement autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise. Dans cette hypothèse, l'Acheteur pourra accepter la continuation de l'accord-cadre pendant la période visée à la décision de justice ou résilier l'accord-cadre sans indemnité pour le titulaire.

### 1.8 – Définition des jours ouvrés

En application des dispositions de l'article 3.2.5 du C.C.A.G.-T.I.C., concernant l'exécution du présent accord-cadre, lorsque le délai est exprimé en jours, il s'entend en jours ouvrés : ne sont pas compris les samedis, dimanches et jours fériés.

### 1.9 – Clause de réexamen et modifications des accords-cadres

#### 1.9.1 – Clause de réexamen

Conformément à l'article L 2194-1 du Code de la commande publique, pourront être dispensées d'une nouvelle procédure de publicité et de mise en concurrence, sans considération pour leur montant, les modifications du marché suivantes :

- changement de dénomination sociale du Titulaire,
- augmentation du montant maximum de l'accord-cadre,
- fusion, acquisition, cession de l'entreprise Titulaire entraînant un transfert des droits et obligations de l'accord-cadre vers une nouvelle société,
- ajustement des pièces de l'accord-cadre en cas d'erreur matérielle involontaire,

- mise à jour des prix du Bordereau des Prix pour chaque lot, compte-tenu de l'inflation des matières premières, dans l'éventualité où la clause de révision de prix ne permettrait pas de suivre cette évolution,
- ajouter au Bordereau des Prix, des prix présentant de nouvelles caractéristiques techniques apparaissant en cours d'exécution de l'accord-cadre. Afin de formaliser cet accord, le titulaire aura préalablement proposé un descriptif technique et le tarif afférent.

### 1.9.2 - Modifications des accords-cadres

Pour chaque lot, cet accord-cadre pourra faire l'objet de modifications, dans les conditions :

- des articles L.2194-1 à L.2194-3 du Code de la commande publique,
- des articles R.2194-1 à R.2194-10 du Code de la commande publique.

### 1.10 – Clause de Développement durable

**L'Acheteur est soumis aux exigences du décret n°2024-134 du 21/02/2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées et à l'interdiction d'acquisition par l'Etat de produits en plastique à usage unique venant préciser l'Article 58 de la Loi n°2020-105 du 10/02/2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (dite Loi AGECE).**

Dans le cadre de cette obligation, un minimum de 20 % (montant HT) des dépenses annuelles doivent correspondre à des biens issus du réemploi/réutilisation et 20% à des biens intégrant des matières recyclées pour la catégorie "Matériel informatique et téléphonie".

Dans cette optique, le titulaire s'engage à mettre tout en œuvre pour proposer, chaque fois que possible, des produits qui intègrent des matières recyclées, ou permettent le réemploi ou la réutilisation de biens.

En fin d'année, afin de pouvoir quantifier les achats réalisés conformément à cette obligation, le titulaire doit être en mesure de présenter une synthèse quantitative et financière des produits commandés s'inscrivant dans le cadre de la loi dite AGECE, afin que l'Acheteur puisse établir sa déclaration annuelle.

Il s'agit d'extraire des statistiques, au format tableur, à la demande de l'Acheteur, afin d'assurer un suivi quantitatif et financier des commandes / consommations par « articles » (permettant un suivi des consommations des produits recyclés).

De même, le titulaire est invité à proposer à l'Acheteur, tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, toute innovation apportée aux équipements, et susceptible de constituer une progression de la qualité environnementale de son offre (augmentation du taux de matériaux recyclés, offre en produits reconditionnés, performance environnementale accrue, etc.).

### 1.11 - Prise en compte de l'indice de réparabilité

**L'Acheteur est soumis au décret n° 2020-1757 du 29 décembre 2020 relatif à l'indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques.**

Le titulaire s'engage à favoriser les équipements avec la durée de vie la plus longue possible pour limiter leur renouvellement, ce qui implique de préférer les équipements les plus réparables : "produites x réparables / à fort potentiel de réparabilité".

## Article 2 : Pièces constitutives de l'accord-cadre

Pour chaque lot et par dérogation à l'article 4.1 du C.C.A.G.-T.I.C., les pièces constitutives de l'accord-cadre sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

- **l'Acte d'Engagement (A.E.)** et ses éventuelles annexes complété(s) et signé(s) par la personne habilitée à engager le titulaire de l'accord-cadre et dans la version résultant des dernières modifications éventuelles, opérées par avenant ;
- le présent **Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.)** accepté sans aucune modification et dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
- le **Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)** de chaque lot, acceptés sans aucune modification et dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
- le **Cahier des Clauses Administratives Générales (C.C.A.G.)** applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, et modifié par l'arrêté du 29 décembre 2022 publié au JORF n°0303 du 31 décembre 2022 en vigueur lors de l'envoi à la publication de l'avis d'appel public à la concurrence du présent marché ;
- le Bordereau des Prix Unitaires ;
- le Cadre de Réponses Techniques ;
- le Mémoire Technique (ou tout document équivalent) fourni par le titulaire à l'appui de son offre ;
- le catalogue public du titulaire en vigueur lors de la notification de chaque bon de commande., hors conditions générales de vente. Les besoins pouvant évoluer pendant la durée de l'accord-cadre, l'Acheteur pourra être amené à acheter des prestations et services, non prévus initialement au C.C.T.P. et au Bordereau des Prix Unitaires, mais rattachés à l'objet de l'accord-cadre. Cet achat pourra être réalisé sur la base du catalogue public du titulaire dont les prix seront affectés d'un taux de remise consenti par le titulaire (le cas échéant) ;
- le Cadre de réponse Annexe RGPD ;
- tout document fourni à l'appui de l'offre du titulaire concernant l'exécution de l'accord-cadre ;
- les bons de commande.

## Article 3 : Accord-cadre, sans minimum et avec maximum, exécuté par l'émission de bons de commande

### 3.1 - Emission des bons de commande

Les prestations font l'objet de bons de commande sans montant minimum et avec un montant maximum des commandes, pour la période initiale de l'accord-cadre et chaque période de reconduction éventuelle, défini comme suit :

Lot 1	Montant en € H.T.	
	Périodes	Maximum
Abonnements de technologies SIP, IP, numériques et communications	Période initiale (2 ans)	20 000
	1 <sup>ère</sup> reconduction (1 an)	10 000
	2 <sup>nde</sup> reconduction (1 an)	10 000

Lot 2	Montant en € H.T.	
	Périodes	Maximum
Service de téléphonie mobile (communications et terminaux)	Période initiale (2 ans)	100 000
	1 <sup>ère</sup> reconduction (1 an)	50 000
	2 <sup>nde</sup> reconduction (1 an)	50 000

Pour chaque lot, les bons de commande seront émis au fur et à mesure des besoins, sans condition de montant ou de quantité par commande.

Les bons de commande seront notifiés par l'Acheteur et seront adressés pendant les jours ouvrés par courriel électronique, conformément aux articles 3.1 et 3.7.1 du C.C.A.G. – T.I.C.

Seuls les bons de commande signés par le représentant de l'Acheteur pourront être honorés par le titulaire.

L'émission des bons de commande pourra intervenir jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. Cependant, l'ensemble des prestations commandées durant l'exécution de l'accord-cadre ne pourra pas dépasser la fin de l'accord-cadre reconductions éventuelles comprises (31/12/2028) et ce, peu importe la date d'émission du bon de commande.

Chaque bon de commande précisera :

- le numéro de l'accord-cadre,
- la date d'établissement du bon de commande,
- le numéro de commande,
- l'identification du titulaire,
- la désignation des prestations à exécuter,
- le lieu et le délai d'exécution ou la date de livraison attendue, le cas échéant,
- le prix unitaire hors-taxes applicable (la remise consentie éventuelle sur le prix catalogue, le prix net remis hors-taxes, la T.V.A. applicable et le prix T.T.C. des prestations commandées.
- la précision des éventuelles affectations analytiques qui serviront aux regroupements des factures.
- le montant H.T. et T.T.C. de la commande.

Les bons de commande pourront concerner la création, une modification, ou une suppression de services ; ou le cas échéant, des raccordements à caractère provisoire selon les conditions tarifaires spécifiques applicables telles que celles-ci sont définies dans l'offre du titulaire du lot concerné.



Par dérogation à l'article 3.7.2 du C.C.A.G.-T.I.C., lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier au signataire du bon de commande concerné dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande. Dans ce cas, l'application du bon de commandes est suspendue jusqu'à l'envoi d'un nouveau bon de commandes corrigé, le cas échéant, ou jusqu'à ce qu'un accord entre le titulaire et l'Acheteur soit trouvé.

### 3.2 - Personnes habilitées à rédiger et signer les bons de commande

Les représentants de l'Acheteur habilités à rédiger et à signer les bons de commande adressés au titulaire de chaque lot sont les personnes physiques (agents, le cas échéant) disposant d'une délégation de signature appropriée.

## **Article 4 : Durée de l'accord-cadre et délais d'exécution**

### 4.1 - Durée de l'accord-cadre

Pour chaque lot, l'accord-cadre issu de cette consultation sera conclu pour une période initiale de deux ans qui court à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2025.

La CCI Réunion pourra reconduire 2 fois par périodes successives d'un an, son propre accord-cadre pour chaque lot sur lequel il s'est engagé, sans toutefois dépasser le 30 juin 2029. Pour chaque lot, la reconduction tacite de l'accord-cadre ne pourra pas être refusée par le titulaire.

### 4.2 Délais

**La date limite de mise en œuvre totale est souhaitée au 1<sup>er</sup> juillet 2025**, par dérogation à l'article 3.2.6 du C.C.A.G.-T.I.C. **La période allant de la date de notification jusqu'au 30 juin 2025 étant réservée à la période de préparation technique** (portabilité des lignes fixes et lignes mobiles, transfert unique entre opérateurs, etc.). Toutefois cette date du 1<sup>er</sup> juillet 2025 pourra être redéfinie en accord avec l'Acheteur si la date de notification effective de l'accord-cadre ou les circonstances ne permettaient pas de respecter cette échéance.

De manière générale, le prestataire doit prendre en compte l'exigence de continuité des services de télécommunications de la CCI Réunion.

#### 4.2.1. Délais d'exécution des bons de commande

Les délais seront fixés dans les bons de commandes qui s'entendent en jours ouvrés, soit hors samedis, dimanches et jours fériés, conformément aux dispositions de l'article 3.2.5 du C.C.A.G.- T.I.C.

Si le titulaire ne respecte pas les délais d'exécution fixés, il se verra appliquer les pénalités de retard prévues à l'article 13 du présent C.C.A.P.

#### 4.2.2 - Prolongation des délais d'exécution

Si le titulaire du marché se trouve dans l'impossibilité d'exécuter les prestations dans les délais impartis, il doit obligatoirement en aviser l'Acheteur en précisant les causes du retard qui n'engagent pas sa responsabilité.

Par dérogation aux articles 13.3.1, 13.3.2 et 13.3.3 du C.C.A.G.-T.I.C., cette information devra être adressée immédiatement à l'Acheteur par tout moyen permettant de donner une date certaine à l'acte et ce avant échéance du ou des délai(s) d'exécution concerné(s).

Compte tenu des motifs présentés, une prolongation du délai d'exécution concerné pourra alors être accordée et notifiée au titulaire par l'Acheteur.

Pour tout retard d'exécution imputable à l'Acheteur, le délai d'exécution concerné sera automatiquement prolongé d'une durée égale à ce retard.

#### 4.2.3. Point de départ du délai d'exécution des bons de commande

Pour chaque lot, conformément aux articles 3.1 et 13.1.2 du C.C.A.G. – T.I.C., les délais d'exécution courent à compter de la date de notification du bon de commande au titulaire de l'accord-cadre.

Sauf preuve contraire, le titulaire est réputé avoir reçu le bon de commande dans les 48 heures à compter de la date de son envoi.

#### 4.2.4 Garantie de Temps de Rétablissement

Le titulaire est tenu de rétablir les services interrompus en respectant ses délais contractuels de temps de rétablissement (GTR).

Pour chaque lot, le titulaire indique dans le Cadre Techniques de Réponses et dans son Mémoire Technique les délais d'intervention et de rétablissement pour l'ensemble des services commercialisés.

En cas de non-respect, par le titulaire, des délais contractuels de Temps de Rétablissement pour lesquels il s'est engagé, les pénalités prévues à l'article 13 du CCAP s'appliqueront de plein droit.

## **Article 5 : Conditions d'exécution des prestations**

### 5.1 – Documentation à fournir

Conformément à l'article 21.2 du C.C.A.G.-T.I.C., le titulaire s'engage à livrer à la CCIRéunion, une documentation technique en langue française indiquant les modalités de mise en fonction des services concernés. Il en est de même à chaque livraison de mise à jour. Le prix de cette documentation technique est inclus dans les prix de l'accord-cadre. Cette documentation technique donne la composition et les caractéristiques du matériel et des logiciels concernés, ainsi que leurs procédures courantes d'utilisation. Elle doit être transmise au plus tard à la livraison du matériel et des logiciels concernés ou de chaque mise à jour ou de toute nouvelle version, le cas échéant.

### 5.2 - Dispositions générales

Le secteur des communications électroniques fait l'objet d'une réglementation spécifique importante, largement d'origine communautaire dont chaque titulaire devra connaître et respecter.

Pour chaque lot, le titulaire s'engage à fournir l'ensemble des prestations (services et fournitures associés) définies dans le C.C.T.P. conformément aux caractéristiques techniques et financières décrites dans les pièces constitutives de l'accord-cadre.

Pour chaque lot, les prestations assurées par le titulaire doivent être conformes pendant toute la durée de l'accord-cadre et son exécution :

- aux normes et spécifications techniques en vigueur,
- ainsi qu'aux dispositions de la réglementation en vigueur - textes européens et nationaux applicables aux prestations objets de l'accord-cadre - (ensemble des directives, lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes).

### 5.3 – Sujétions techniques

Le titulaire est réputé connaître les conditions techniques existantes (configuration des systèmes et des équipements informatiques, versions logicielles en vigueur,...) au sein de la CCIR.

Il ne pourra évoquer la méconnaissance ou l'insuffisance de ces conditions pour justifier de la non-exécution des prestations lui incombant.

### 5.4 – Conduite des prestations par le titulaire

Le titulaire devra mobiliser, pour toute l'exécution de l'accord-cadre le concernant, des moyens humains dont la qualification et l'expérience doivent être au minimum équivalents à ceux présentés dans son offre, ce notamment pour le ou les Chef(s) de projet identifiés.

Lorsqu'il est prévu dans l'accord-cadre que tout ou partie des prestations doit être exécutée par une personne nommément désignée et que cette personne n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, le titulaire doit :

- en aviser, sans délai, l'Acheteur et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- proposer à l'Acheteur un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom, les titres dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le remplaçant proposé par le titulaire est considéré comme accepté par l'Acheteur, si celui-ci ne le récusé pas dans le délai d'un mois courant à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Si l'Acheteur récusé le remplaçant, le titulaire dispose d'un mois pour proposer un autre remplaçant.

La décision de récusation prise par l'Acheteur est motivée.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par l'Acheteur, l'accord-cadre pourra être résilié.

### 5.5 – Evolution technologique

Devant le contexte d'évolution rapide, de mutations technologiques majeures, de diversification croissante et de migrations des technologies, le titulaire devra être en mesure, **après accord de l'Acheteur**, de pouvoir faire évoluer ses prestations afin de pouvoir lui faire bénéficier des meilleurs technologies et services associés au moins équivalents, plus performants ou plus adaptés aux besoins.

### 5.6 – En cas d'impossibilité provisoire ou définitive de fournir les prestations

En cas d'impossibilité provisoire ou définitive du titulaire de livrer les fournitures commandées, l'Acheteur sera libre de procéder à leur acquisition par tout autre moyen, en dehors de l'accord-cadre.

Dans ce contexte, l'Acheteur se réservera la possibilité de faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire, sans résiliation, dans les conditions décrites à l'article 54 du C.C.A.G.- T.I.C.

Le titulaire doit informer, dès que possible, le service émetteur du bon de commande de son impossibilité (provisoire ou définitive) d'exécuter les prestations.

## **Article 6 : Clause sociale d'insertion et de promotion de l'emploi obligatoire**

Les documents particuliers du marché ne prévoient pas que le titulaire réalise une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles.

## **Article 7 : Conditions de livraison des matériels**

### 7.1 – Dispositions générales

Les prestations doivent être livrées le jour prévu et à l'adresse indiquée dans le bon de commande.

**Le titulaire est tenu de se soumettre aux éventuelles contraintes dues à l'accessibilité du site et d'effectuer ses livraisons avec des véhicules adaptés, pouvant accéder au lieu de livraison.**

**Le prestataire devra contacter les services généraux de la CCIRéunion concerné par la livraison, au minimum 48 heures avant la livraison, pour définir la plage horaire pendant laquelle elle pourra s'effectuer.**

### 7.2 – Emballage

Conformément à l'article 20.2 du C.C.A.G.-T.I.C., la qualité des emballages doit être appropriée aux conditions et modalités de transport. Elle est de la responsabilité du titulaire. Les emballages resteront la propriété du titulaire.

### 7.3 – Mode de livraison

La livraison des fournitures sera faite dans les conditions de l'article 21 du C.C.A.G.-T.I.C. Un bon de livraison sera délivré pour chaque bon de commande.

Chaque livraison sera accompagnée d'un bon détaillant la livraison effectuée, mentionnant les informations suivantes :

- la référence du bon de commande,
- la référence de l'accord-cadre,
- l'identification du titulaire,
- les numéros de série du matériel livré,
- la date de livraison et d'installation des matériels ou prestations, le cas échéant,
- les quantités livrées,
- le lieu de livraison des matériels ou prestations.

Le titulaire devra informer la CCIRéunion par la livraison du jour et de l'heure (la plus précise possible) de livraison, afin qu'une personne puisse réceptionner systématiquement les matériels. Le numéro de téléphone de la (ou des) personne(s) à contacter figurera sur chaque bon de commande.

Si le titulaire n'a pas prévenu la CCIRéunion avant la livraison ou ne respecte pas les plages-horaires de livraison fixées, le titulaire devra effectuer une nouvelle livraison, à ses frais.

Toute livraison égarée, du fait du non-respect du lieu de livraison ou de la plage horaire de livraison fixée, sera à la charge du titulaire de l'accord-cadre et ne pourra en aucun cas être facturée à l'Acheteur.

#### 7.4 – Frais de transports

Les frais de transport sont à la charge du titulaire (franco de port), sans condition de montant ou de quantité par commande ou par livraison. Ils sont inclus dans le prix unitaire, fixé par le titulaire, de chaque article du Bordereau des Prix Unitaires et du catalogue (ou tout document équivalent).

Toute stipulation contraire dans son offre est réputée non écrite.

#### 7.5 – Risques inhérents au transport

En complément des dispositions de l'article 20.3 du CCAG-T.I.C., les conditions et modalités de transport relèvent du titulaire et devront être adaptées à la nature des prestations à réaliser, notamment quant aux matériels concernés. Les matériels seront expédiés, transportés et livrés sur les sites de l'Acheteur par les soins et sous la responsabilité du titulaire.

### **Article 8 : Installation et mise en ordre de marche (MOM) - Vérifications et admission**

#### 8.1 – Installation, phase de test et mise en ordre de marche (MOM)

Le présent article déroge à l'article 29 du C.C.A.G.-T.I.C.

L'installation et la mise en ordre de marche seront assurées par le titulaire dans le respect des dispositions du C.C.T.P. ainsi que du calendrier et du planning de mise en œuvre remis à l'appui de son offre.

Pour la CCIR et pour chaque lot, la date limite de mise en œuvre totale est fixée au 1<sup>er</sup> mai 2025, sous réserve d'une notification au plus tard le 28 février 2025.

De manière générale, pour la CCIRéunion, le titulaire doit prendre en compte l'exigence de continuité de leurs services de télécommunications

Par dérogation à l'article 29 du CCAG-TIC, le délai maximum pour la MOM sera **de 3 mois** pour l'ensemble des lots, à compter de la date de notification.

La mise en ordre de marche d'un système ne pourra être notifiée tant que l'ensemble des matériels nécessaires au fonctionnement de ce système ne sera pas livré. Tout retard entraînera automatiquement un décalage de la vérification d'aptitude.

#### 8.2 - Opérations de vérification pour toutes prestations commandées

L'admission des prestations ne peut être décidée par l'Acheteur qu'après la réalisation des opérations de vérification.

### 8.2.1 – Opérations de vérifications quantitatives

Les opérations de vérification quantitative ont pour objet de contrôler la conformité entre la quantité livrée ou le travail fait et la quantité ou le travail commandé par l'Acheteur.

A l'issue des opérations de vérification quantitatives, si les prestations de services effectuées ne sont pas conformes aux stipulations de l'accord-cadre, l'acheteur peut décider de les accepter en l'état ou de mettre le titulaire en demeure, dans un délai qu'il prescrit, d'achever la prestation. Le délai d'exécution, ajouté du délai prescrit dans la mise en demeure, reprend là où il s'était arrêté au moment de la prononciation de la Mise en Ordre de Marche (MOM) par le Titulaire.

### 8.2.2 – Opérations de vérification qualitatives (Essais et contrôles des matériels)

Les opérations de vérification qualitative se dérouleront conformément à l'article 32.1 C.C.A.G. T.I.C.

Les équipements mis en oeuvre sont réputés intégralement contrôlés par le titulaire et exempts de tous défauts d'aspects ou fonctionnels.

L'Acheteur se réserve le droit de procéder à toutes vérifications qu'il jugerait utiles à cet égard, pendant et après les opérations d'installations. Le titulaire s'engage à remplacer sans délai, à la demande de l'Acheteur, tout moyen d'acheminement matériel (câble, dispositif de routage, etc.) ou immatériel (logiciel de paramétrage, est.).

Les opérations de vérification qualitatives comprennent deux étapes que sont la vérification d'aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR) qui s'effectuent conformément aux modalités suivantes :

#### **- Vérification d'aptitude (VA) au bon fonctionnement et de mise en service opérationnel**

La Vérification d'Aptitude intervient après la Mise en Ordre de Marche (MOM). Elle a pour objet de constater que les prestations, livrées ou exécutées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans les pièces constitutives de l'accord-cadre. Si la décision de Vérification d'Aptitude est positive, la Vérification de Service Régulier débute.

#### **- Vérification de Service Régulier (VSR)**

La Vérification de Service Régulier a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues dans les pièces constitutives de l'accord-cadre.

La régularité du service s'observe pendant **30 jours maximum**, à partir du jour de la décision positive de Vérification d'Aptitude prise par l'Acheteur. Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur cette période, des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2% de la durée d'utilisation effective qui s'étend de 8h30 à 18h00, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

L'Acheteur dispose d'un délai de **7 jours maximum** pour notifier par écrit au Titulaire sa décision de Vérification de Service Régulier. Si l'Acheteur ne notifie pas sa décision dans ce délai, le résultat de la Vérification de Service Régulier est considéré comme positif et les prestations sont réputées admises.

Si le résultat de la Vérification de Service Régulier est positif, l'Acheteur prend une décision d'admission des prestations. L'admission peut être limitée aux seuls éléments dont la

régularité de service a été vérifiée, pourvu qu'ils permettent l'utilisation dans des conditions jugées acceptables par l'Acheteur.

Si le résultat de la Vérification de Service Régulier est négatif, l'Acheteur prend une décision écrite qu'il notifie au Titulaire, soit :

- d'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire maximale de **30 jours** ;
- d'admission avec réfaction ;
- de rejet.

### 8.3 – Décisions d'admission, d'ajournement, de réfaction et de rejet

#### 8.3.1 – Admission

L'Acheteur prononce l'admission des prestations, si elles répondent aux stipulations de l'accord-cadre. L'admission prend effet à la date de notification au titulaire de la décision d'admission (prise à l'issue de la Vérification de Service Régulier déclarée positive).

#### 8.3.2 – Ajournement

L'Acheteur, lorsqu'il estime que des prestations ne peuvent être admises que moyennant certaines mises au point, peut décider d'ajourner l'admission des prestations par une décision motivée, conformément à l'article 34.2 du C.C.A.G.-T.I.C. Toutefois, le délai laissé au titulaire pour présenter les modifications demandées et le délai dans lequel il doit faire connaître son acceptation, par dérogation à l'article 34.2 du C.C.A.G.-T.I.C., seront notifiés au titulaire.

#### 8.3.3. Réfaction

Lorsque l'Acheteur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre, peuvent néanmoins être admises en l'état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées, dans les conditions de l'article 34.3 du C.C.A.G.-T.I.C.

#### 8.3.4. Rejet

Lorsque l'Acheteur estime que les prestations sont non conformes aux stipulations de l'accord-cadre et ne peuvent être admises en l'état, il en prononce le rejet partiel ou total, dans les conditions de l'article 34.4 du C.C.A.G.-T.I.C.

## **Article 9 : Appréciation des équivalences dans les normes**

Dans le cas de normes françaises non issues de normes européennes, la conformité des produits à ces normes françaises pourra être remplacée par la conformité à d'autres normes en vigueur dans d'autres états membres de l'Union Européenne si elles sont reconnues comme équivalentes.

Dans le cas de référence à des marques de qualité française (marque NF ou autre), le titulaire pourra proposer à l'Acheteur des produits qui bénéficient de modes de preuves en vigueur dans d'autres Etats membres de l'Union européenne, qu'il estime équivalents et qui sont attestés par des organismes accrédités (par des organismes signataires des accords dits « EA »). Le titulaire devra alors apporter à l'Acheteur les éléments de preuve qui sont nécessaires à l'appréciation de l'équivalence.

Les deux clauses précédentes n'amoindrissent en aucune manière le fait que la norme française transposant la norme européenne constitue la référence technique qui doit être respectée par les produits.



## Article 10 : Garantie, maintenance et continuité du service

### 10.1 – Conditions générales

Le titulaire de chaque lot, devra assurer des prestations de maintenance au titre des services lui incombant.

Les conditions d'exercice des prestations de maintenance sont définies dans les pièces constitutives de l'accord-cadre. Le titulaire doit notamment respecter, en cas de dysfonctionnement constaté, les garanties de temps de rétablissement fixées dans son offre.

Le délai de rétablissement correspond au temps écoulé entre l'heure de la demande d'intervention par à l'Acheteur au centre de support client et l'heure de remise en état de marche tel qu'indiqué dans le compte-rendu d'intervention (ou bon d'intervention) fourni par le titulaire concerné.

### 10.2 – Etendue des prestations

#### 10.2.1 : Maintenance et continuité de service

Les prestations de maintenance et de continuité de service s'appliquent indifféremment aux équipements et logiciels mis à disposition par le titulaire sous sa propriété, et aux équipements et logiciels devenant la propriété de l'Acheteur après réception. La maintenance et la continuité de service sont dues aussi longtemps que dure l'accord-cadre.

Le coût de la maintenance couvre notamment la valeur des pièces ou éléments, des outillages ou ingrédients nécessaires, ainsi que les frais de la main-d'œuvre qui leur est affectée, y compris les indemnités de déplacement et les frais nécessités par les modifications mentionnées à l'article 39.1 du C.C.A.G.-T.I.C.

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 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 la 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, ce dernier devant être établi sur la base du Bordereau des Prix Unitaires.

Le titulaire s'engage à respecter le règlement intérieur des locaux de l'Acheteur, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.

L'Acheteur s'engage à :

- laisser le libre accès au titulaire aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations,



- ne pas intervenir, par lui-même ou au travers de tiers qu'il aurait désignés, sur les installations sans l'accord du titulaire, sauf pour ce qui concerne les opérations normales d'exploitation ou si l'Acheteur peut obtenir de meilleures conditions (délais de rétablissement, redémarrage d'un routeur à distance, etc.) ou en cas de carence du titulaire.

#### 10.2.2. Garantie du matériel

Lorsqu'il s'applique, le délai de garantie du matériel est celui indiqué par le titulaire dans son mémoire technique (ou tout document équivalent) remis à l'appui de son offre, dans la limite minimale de deux ans par dérogation à l'article 36 du C.C.A.G.-T.I.C.

Le délai de garantie court à partir de la date de notification de la décision d'admission de chaque élément dans le cadre de l'accord-cadre.

Les matériels mis à disposition de l'Acheteur sont sous l'entière responsabilité du titulaire (routeurs, ...).

Le titulaire déclare être en mesure d'assurer la continuité de la fourniture des matériels et des logiciels et de leur exploitation pendant la durée de l'accord-cadre.

Les prestations à assurer au titre de la garantie comprennent :

- la fourniture par échange standard, neuf ou réparé, de toutes pièces reconnues défectueuses constitutives de la mise en œuvre de l'accord-cadre. Les pièces seront garanties d'origine. Il est cependant admis la mise en œuvre d'éléments compatibles ou équivalents après engagement du titulaire sur la compatibilité ou l'équivalence et accord de l'Acheteur.
- la main d'œuvre en atelier ou sur sites par des techniciens qualifiés,
- les déplacements,
- les frais d'expédition,
- les matériels de tests et outillages spécifiques ou non, nécessaires,
- la tenue à jour de la documentation technique des installations

### 10.3 – Conditions d'interventions en cas de dysfonctionnement ou d'indisponibilité

#### 10.3.1 – Notification de la demande d'intervention

Dans tous les cas, le point de départ des délais applicables à l'accord-cadre est l'heure de réception par le titulaire de l'information du dérangement par tous moyens de communications.

Cette notification peut intervenir 24 heures/24, 7 jours/7.

#### 10.3.2 – Périodes d'intervention

Du lundi au samedi (dimanche et jours fériés exclus) : de 8h à 18h à minima.

## **Article 11 : Garanties financières et avance**

### 11.1 - Garantie financière

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## 11.2 – Avance

### 11.2.1 – Conditions de versement et de remboursement

L'option retenue est l'option A (article 11.1 du C.C.A.G.-T.I.C.).

Une avance est accordée au titulaire, sauf indication contraire dans l'Acte d'Engagement, pour chaque bon de commande supérieur à 50 000 € H.T. et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à 2 mois.

Lorsque le titulaire est une petite ou moyenne entreprise au sens du Code de la Commande Publique, le montant de l'avance est fixé à 30 % du montant du bon de commande si la durée de son exécution est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 30 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par cette durée exprimée en mois.

Lorsque le titulaire n'est pas une petite ou moyenne entreprise au sens du Code de la Commande Publique, le montant de l'avance est fixé à 5 % du montant du bon de commande si la durée de son exécution est inférieure ou égale à douze mois ; si cette durée est supérieure à douze mois, l'avance est égale à 5 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par cette durée exprimée en mois.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint ou dépasse 65 % du montant du bon de commande. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80 % du montant initial, toutes taxes comprises, du bon de commande.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde.

**Nota :** Dès lors que le titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, l'avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions (taux de l'avance et conditions de versement et de remboursement ...) que celles applicables au titulaire du marché, avec les particularités détaillées aux articles R.2191-3 à R.2191-19 du C.C.P.

### 11.2.2 – Garanties financières de l'avance

Aucune garantie financière ne sera demandée au titulaire pour le versement de l'avance.

## **Article 12 : Prix de l'accord-cadre**

### 12.1 - Caractéristiques des prix pratiqués<sup>1</sup>

Pour chaque lot, les prestations faisant l'objet de l'accord-cadre seront réglées par application, aux quantités réellement commandées, livrées et exécutées (y compris toutes prestations comprenant un volume de communications, ou concernant les abonnements ou adaptation d'installations traités à prix unitaires), des prix du Bordereau des Prix Unitaires et du catalogue de l'opérateur (ou tout document équivalent). Il s'agit de prix :

---

<sup>1</sup> GTR

- unitaires ;
- franco de port (sans condition de montant ou de quantité par commande ou par livraison) ;
- affectés des taux de remise consentis par le titulaire et fixés au Bordereau des Prix Unitaires.

Ces prix tiennent compte, en plus des dispositions décrites à l'article 10.1.3 et 10.1.4 du C.C.A.G.-T.I.C., de toutes les sujétions nécessaires à l'exécution des services, et en particulier :

- des frais d'assurance,
- des marges pour risques et marges bénéficiaires,
- des frais de raccordement des différentes structures ou des autocommutateurs d'abonnés jusqu'au premier point de commutation public prévu <sup>2</sup>,
- des frais éventuels d'intervention de l'entreprise en charge de la maintenance des installations téléphoniques de la CCIR pour les besoins des adjonctions, du paramétrage et des raccordements,
- de tous frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations,
- de la garantie des matériels qui resteront la propriété de la CCIR,
- des prestations de service en rapport avec l'objet de l'accord-cadre, tant pour ce qui concerne le maintien de la qualité de service (maintenance, dépannage) que la fourniture du service de communication.

Le titulaire s'engage pour toute la durée de l'accord-cadre à informer l'Acheteur de toutes les opérations promotionnelles organisées au profit de sa clientèle et à lui faire profiter de ces conditions, si celles-ci sont plus avantageuses. En aucun cas, les offres promotionnelles ne devront entraîner une diminution de la qualité des prestations et services et de leur livraison par rapport aux conditions initiales de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage, pour toute la durée de l'accord-cadre (périodes de reconduction éventuelles comprises), à appliquer les prix fixés (éventuellement révisés selon les conditions décrites à l'article 12.2 du présent C.C.A.P.) au Bordereau des Prix Unitaires pour les prestations référencées et au catalogue du titulaire (ou tout document équivalent).

Les besoins pouvant évoluer pendant toute la durée de l'accord-cadre (périodes éventuelles de reconduction comprises), l'Acheteur se réserve la possibilité de commander dans le catalogue du titulaire (ou tout document équivalent) des prestations et services non prévus au C.C.T.P. et non référencés dans le Bordereau des Prix Unitaires.

#### Cas particuliers des abonnements existants :

Les abonnements commutés et/ou numériques, existants au moment de la notification de l'accord-cadre pourront donner lieu à un règlement au titre de leur mise en service.

Dans le cas où ces abonnements seraient attribués au titulaire de l'accord-cadre arrivant à échéance, il sera procédé à une reprise de l'existant.

<sup>2</sup> Le premier point de commutation public est défini comme le central téléphonique de rattachement physique de l'abonné. Ce point peut appartenir à l'opérateur historique ou à un autre opérateur ou au titulaire. Lorsque des raccordements existants sont réutilisés, les frais correspondants sont nuls.

### Cas particuliers des évolutions technologiques :

L'Acheteur se réserve le droit de commander toutes les évolutions technologiques des prestations concernées par le présent accord-cadre.

## 12.2 - Variations des prix

Pour chaque lot, les répercussions sur les prix de l'accord-cadre des variations des éléments constitutifs du coût des prestations sont réputées réglées par les stipulations ci-après :

### 12.2.1 - Type de variation des prix

Les prix sont révisibles suivant les modalités fixées à l'article 12.2.3 du présent C.C.A.P.

### 12.2.2 - Mois d'établissement des prix de l'accord-cadre

Par dérogation à l'article 10.2.4 du C.C.A.G.–T.I.C., Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de **décembre 2024** ; ce mois est appelé « mois zéro ».

### 12.2.3 – Modalités des variations des prix

Les prix de l'accord-cadre pourront être révisés par ajustement, chaque année au 1<sup>er</sup> décembre, dès le 1<sup>er</sup> décembre 2025.

Le titulaire s'engage à informer, au plus tard 20 jours ouvrés avant chaque révision, l'Acheteur de l'évolution tarifaire (à la hausse comme à la baisse) des prestations du Bordereau des Prix Unitaire. L'Acheteur dispose d'un délai d'un mois pour accepter ce nouveau tarif. S'il n'a formulé aucune remarque pendant ce délai, le nouveau tarif est applicable.

En l'absence de communication de nouveaux tarifs dans le délai fixé ci-dessus, les prix unitaires applicables sont ceux en vigueur avant l'ajustement prévu.

Dans le cadre de la présente clause butoir, l'augmentation moyenne de l'ensemble des prix unitaires fixés au Bordereau des Prix Unitaire ne peut pas dépasser 3 % par an :

- par rapport à l'ensemble des prix initiaux de l'accord-cadre pour la 1<sup>ère</sup> révision,
- et par rapport à l'ensemble des prix applicables à l'année précédant chaque révision.

Dans le cadre de la présente clause de sauvegarde et sans que le prestataire ne puisse avoir droit à une quelconque indemnité, l'Acheteur se réserve le droit de résilier la partie non exécutée de l'accord-cadre, à la date d'application des nouveaux tarifs, si la clause butoir n'est pas respectée.

Les prix ainsi ajustés ne seront applicables que pour les demandes de paiement correspondant aux bons de commande émis postérieurement à la date d'acceptation des nouveaux tarifs par l'Acheteur.

En cas de taux de remise consenti, il continue à s'appliquer aux nouveaux tarifs.

Tout éventuel changement tarifaire (à la hausse ou à la baisse) ne s'accompagne pas d'une diminution de la qualité de service offert par rapport aux conditions initiales de l'accord-cadre.

## Article 13 : Modalités de règlement des comptes

### 13.1 - Présentation des demandes de paiements

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020**, conformément aux articles L2192-1 et suivants du code de la commande publique, les entreprises, toutes catégories confondues, **ont l'obligation d'adresser leurs demandes de paiement par voie électronique sur le portail mutualisé de l'État ChorusPro.**

Sur chaque bon de commande, l'Acheteur précise au titulaire si les dispositions ci-dessus s'appliquent à lui ainsi que, le cas échéant, les informations nécessaires au dépôt et l'adressage des demandes de paiement sur ChorusPro (n° SIRET, code Chorus, etc.)

Le titulaire doit impérativement veiller au respect de cette procédure.

Les demandes de paiement porteront, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé dans l'Acte d'Engagement ;
- le numéro de l'accord-cadre et du bon de commande ;
- le nom et l'adresse du site d'installation ou de livraison ;
- la désignation et la quantité des prestations livrées ;
- le montant hors taxes des prestations, éventuellement révisé ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le montant total H.T. et T.T.C. des prestations livrées ;
- la date de facturation.

Chaque demande de paiement correspond à un bon de commande. En tout état de cause, une même facture ne saurait se rattacher à plusieurs bons de commande.

Le service de facturation détaillée assuré par le titulaire doit permettre une gestion précise des services, avec ou sans ventilation analytique. Les demandes de paiement seront établies et devront faire apparaître obligatoirement le détail des services et des abonnements concernés.

Au moment de l'envoi de son premier bon de commande, l'Acheteur de la CCIR communique au titulaire les facturations :

- par types de services dont il souhaite disposer ;
- des différents sites qui doivent lui être adressées, le cas échéant.

Les abonnements peuvent être réglés à terme à échoir, les autres prestations devant a priori être réglées à terme échu. En cas de résiliation d'un abonnement en cours de période, il faut éventuellement prévoir le remboursement du trop perçu au prorata de la période concernée, en fonction du contenu des offres des opérateurs.

### 13.2 - Acomptes et règlements partiels définitifs

Les acomptes seront versés au titulaire dans les conditions de l'article 11.2 du C.C.A.G. T.I.C.

Chaque bon de commande fait l'objet d'un règlement partiel définitif de la demande de paiement correspondante.

### 13.3 – Périodicité des demandes de paiements

Les factures seront mensuelles et couvriront une période allant du 1<sup>er</sup> du mois au 31 du mois ou du mois suivant. Elles seront fournies avant le 5 de chaque mois, suivant l'exécution de la prestation. La périodicité de facturation est celle indiquée par le titulaire dans son offre.

### 13.4 - Mode de règlement

Pour chaque lot, les prestations, objet du présent accord-cadre, seront rémunérées dans les conditions fixées conformément à la Section 2 du Chapitre II du Titre IX de la 2<sup>ème</sup> partie – Partie réglementaire du C.C.P.

Les sommes dues au titulaire seront mandatées dans un délai de 20 jours et payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement par l'Acheteur, à condition que celles-ci soient simultanées ou postérieures à l'exécution des prestations auxquelles elles se rapportent.

Le délai de paiement commence à compter de la date d'admission des prestations lorsque la date de réception de la demande de paiement est incertaine ou antérieure à cette date.

Chaque bon de commande fait l'objet d'un règlement partiel définitif de la demande de paiement correspondante.

### 13.5 – Intérêts moratoires

Conformément aux articles R.2192-31 à R.2192-36 du C.C.P., le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, due pour tout retard de paiement, en sus des intérêts moratoires est fixé à 40 euros.

La CCIR sera remboursé par l'Etat, de façon récursoire, de la part des intérêts moratoires, de l'indemnité forfaitaire et, le cas échéant de l'indemnisation complémentaire, versés imputable au payeur Départemental.

### 13.6 - Paiement des cotraitants et des sous-traitants

#### 13.6.1 - Désignation de sous-traitants en cours de l'accord-cadre

L'acte spécial annexé au marché, précise tous les éléments des articles L.2193-1 à L.2193-14 et R2193-1 à R2193-22 du C.C.P. et indique en outre pour les sous-traitants à payer directement :

- La personne habilitée à donner les renseignements relatifs aux nantissements et cessions de créances
- Le comptable assignataire des paiements
- Le compte à créditer.

#### 13.6.2 - Modalités de paiement direct

• **En cas de cotraitance :** En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire (article

12.1.2 du C.C.A.G.-T.I.C). En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations.

**• En cas de sous-traitance du marché (la sous-traitance est interdite en fournitures) :**

♦ Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom de l'Acheteur au Titulaire du marché, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du Titulaire contre récépissé.

♦ Le Titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous traitant. Cette décision est notifiée au sous traitant et à l'Acheteur.

♦ Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement à l'Acheteur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le Titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

♦ L'Acheteur adresse sans délai au Titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

♦ Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement.

♦ Ce délai court à compter de la réception par l'Acheteur de l'accord, total ou partiel, du Titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le Titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par l'Acheteur de l'avis postal mentionné au troisième paragraphe.

♦ L'Acheteur informe le Titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

♦ En cas de cotraitance, si le Titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

## **Article 14 : Pénalités**

Les pénalités sont cumulables et sont applicables à chaque bon de commande.

### **14.1 - Pénalités de retard**

Par dérogation à l'article 14.1.1 du C.C.A.G.-T.I.C., des pénalités pourront être appliquées, sans mise en demeure préalable, au titulaire de chaque lot, dans les conditions suivantes :

- en cas de retard de mise en œuvre des opérations de migration et de création des services de télécommunications décrites au C.C.T.P.
- et en cas de retard d'exécution des délais contractuels.

### **Les pénalités applicables sont les suivantes :**

Lorsque le **délai contractuel est dépassé**, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de :

- **10% € HT du montant de l'abonnement mensuel par jour de retard pour tous les lots.**

Pénalité pour dépassement des délais suite à une nouvelle commande hors terminaux :

- **10% € HT du montant de l'abonnement mensuel par jour de retard pour tous les lots.**



L'application de ces pénalités court à compter du lendemain du jour ouvrable où le délai contractuel d'exécution ou de livraison des prestations est expiré.

Les pénalités seront encourues du simple fait de la constatation du retard par l'Acheteur. En cas de force majeure ou si le retard est imputable à l'Acheteur, il ne sera pas fait application des pénalités de retard.

En cas d'exécution partielle ou échelonnée d'un bon de commande, la pénalité pourra être appliquée aux quantités restant à exécuter et ou à livrer.

#### **14.2 - Pénalités pour dépassement du temps de rétablissement (GTR)**

Un matériel est indisponible lorsque, indépendamment de l'Acheteur et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu impossible soit par le fonctionnement défectueux d'un organe ou dispositif ou d'une fonctionnalité qui y est inclus, soit en raison de l'indisponibilité d'un autre élément du matériel auquel il est lié par des connexions fournies et entretenues par le titulaire et auquel il est soumis pour l'exécution du travail en cours, au moment de l'incident.

Par dérogation à l'article 14.2.3 du C.C.A.G.-T.I.C., le non-respect des garanties de temps de rétablissement, indiqués par le titulaire dans son offre ou, lorsqu'elles s'appliquent conformément à l'article 4.2.4 du CCAP, aura comme conséquence l'application de pénalités d'indisponibilité.

Par dérogation à l'article 14.2.6 du C.C.A.G.-T.I.C., les pénalités en cas de défaillance de la GTR par tranche de 1h au-delà de la GTR contractuelle (toute heure débutée est due) sont ainsi établies :

- **100 € HT par heure pour un lien voix de type T2 – ou SIP**
- **20 € HT de l'heure pour un lien voix de type ligne fixe ip**
- **20 € HT de l'heure pour un lien type IP, FTTH, ADSL et VDSL au-delà de la GTR indiqué sur le CTR (Cadre Technique de Réponse)**

#### **14.3 - Pénalités pour indisponibilité du réseau**

- **100 € HT par tranche de 4 heures ouvrées pour un lien voix de type T2 – ou SIP**
- **20 € HT par tranche de 10 heures ouvrées pour un lien voix de type ligne fixe ip**
- **500 € HT par tranche de 1 heure ouvrée pour les services de téléphonie mobile**

Les pénalités d'indisponibilité ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse d'équipements qui seront considérés comme économiquement irréparables.

#### **14.4 – Exonération de pénalités**

Pour chaque lot, et par dérogation à l'article 14.1.2 du C.C.A.G. – T.I.C., le montant total des pénalités par bon de commande n'est pas plafonné à 10 % du montant total hors taxes du bon de commande.

Pour chaque lot, et par dérogation à l'article 14.1.3 du C.C.A.G. – T.I.C., le titulaire n'est exonéré d'aucune pénalité par bon de commande pour toute la durée de l'accord-cadre (reconductions comprises).



## Article 15 : Résiliation de l'accord-cadre

L'accord-cadre peut être résilié dans les cas précisés aux articles L2195-1 à L2195-6 du C.C.P. et conformément aux stipulations du C.C.A.G.-T.I.C., notamment dans les cas suivants :

**- Résiliation en cas de situation irrégulière du titulaire quant aux formalités mentionnées aux articles L.8221-3, L.8221-5, D.8222-5 et D.8254-4 du code du travail**

Si le titulaire ne respecte pas les formalités prévues aux articles L.8221-3, L.8221-5 (immatriculation des sociétés et déclarations aux organismes de protection sociale et à l'administration fiscale), D.8222-5 et D.8254-4 du code du travail (production des documents et attestations tous les 6 mois pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre), la CCIR le mettra en demeure de faire cesser sans délai cette situation. Le titulaire devra apporter la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle dans un délai de 2 mois. A défaut, l'accord-cadre pourra être résilié aux torts du titulaire sans indemnité à ses frais et risques.

**- Résiliation pour motif d'intérêt général**

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par l'Acheteur, le titulaire pourra percevoir une indemnité qui sera calculée en fonction du préjudice subi par cette décision.

**- Résiliation aux frais et risques du titulaire**

L'Acheteur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire dans les conditions décrites à l'article 54.1 du C.C.A.G. – T.I.C.

- soit lorsque le Titulaire n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer aux stipulations du marché ou aux ordres de services, ou en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir d'aucun retard. La décision de faire exécuter les prestations par un tiers, en lieu et place du Titulaire, est notifiée au Titulaire par l'Acheteur. Sous réserve qu'elles ne soient pas entièrement exécutées, le Titulaire peut être autorisé par ordre de service de reprendre l'exécution des prestations s'il justifie des moyens nécessaires à cette fin dans un délai de trois mois suivant la notification de la décision d'exécution aux frais et risques. S'il n'a pas été autorisé à reprendre l'exécution du marché dans ce délai, le marché est résilié pour faute du titulaire ;

- soit en cas de résiliation de l'accord-cadre prononcée aux torts du Titulaire, notamment en cas de résiliation résultant de la situation irrégulière du Titulaire quant aux formalités mentionnées aux articles L.8221-3, L.8221.5, D 8222-5 et D.8254-4 du code du travail.

**- Résiliation en cas de non respect répété du délai d'exécution**

En cas de non-respect répété des délais de livraison ou d'exécution pour lesquels le titulaire est engagé, l'accord-cadre pourra être résilié – en application de l'article 50.1 c) du C.C.A.G.-T.I.C. - par l'Acheteur pour faute du titulaire, sans que ce dernier ne puisse prétendre à aucune indemnité.

**- Résiliation en cas de non-respect de la protection des données personnelles**

En cas de manquement par le titulaire ou son sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles relatives à la confidentialité, à la protection des données à caractère personnel et à la sécurité, conformément à l'article 5 du CCAG-TIC, l'accord-cadre peut être résilié pour faute en application de l'article 50 du CCAG-TIC.

**- Résiliation en cas d'application de la clause de sauvegarde**

Lorsque le titulaire proposera ses nouveaux tarifs dans le cadre de la révision prévue à l'article 11.2 du présent C.C.A.P., l'Acheteur se réserve le droit de résilier, sans indemnité, la partie

non exécutée de l'accord-cadre si le titulaire applique, lors de l'ajustement, une augmentation des tarifs supérieure à 3% annuel.

La résiliation fait l'objet d'un décompte de résiliation qui est arrêté par l'Acheteur et notifié au titulaire.

## **Article 16 : Droit et Langue**

En cas de litige, le droit français est seul applicable, seul le Tribunal Administratif du Pouvoir Judiciaire est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement et modes d'emploi doivent être rédigés en français.

Si le titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facturera ses prestations hors T.V.A. et aura droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

## **Article 17 : Protection de la main d'œuvre et conditions de travail**

Conformément à l'article 6 du C.C.A.G.-T.I.C., le Titulaire assure le rôle qui lui est imparti par la réglementation en vigueur en matière de protection de la main d'œuvre, d'hygiène, de conditions de travail et de sécurité.

Le Titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail.

Dans le cas de prestataires groupés, le respect de ces mêmes obligations par les co-traitants doit être assuré à la diligence et sous la responsabilité du mandataire.

## **Article 18 : Obligation de confidentialité**

En complément de l'article 5.1 du C.C.A.G.-T.I.C., le titulaire, l'Acheteur, ainsi que son représentant, qui, à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment à l'objet de l'accord cadre, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire, de l'Acheteur, ainsi que de son représentant, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le Titulaire du marché veillera au respect du secret professionnel portant sur les informations dont ses collaborateurs pourraient prendre connaissance lors de leur éventuelle intervention.

## **Article 19 : Protection des données à caractère personnel**

Le Titulaire déclare connaître la législation relative à la protection des données à caractère personnel dont la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et toute loi secondaire ou spécifique applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Le Titulaire s'engage à se conformer à cette législation et ses évolutions.

Tout manquement sera susceptible d'entraîner des sanctions, voire la résiliation de l'accord-cadre.

Le titulaire, Responsable de ses Traitements, fournit à l'appui de son offre toutes les informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations prévues par la Réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

## Article 20 : Litiges

La CCIR et le titulaire s'efforceront de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir lors de l'exécution du présent accord-cadre.

En cas de litiges entre les parties au contrat, le tribunal compétent est le Tribunal Administratif de Saint Denis de la Réunion qui peut être saisi au choix par papier et/ou l'application Télérecours citoyen accessible sur le site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

## Article 21 : Dérogations au C.C.A.G. Techniques de l'information et de la communication

Pièce constitutive apportant la dérogation	Articles par lesquels sont introduites les dérogations	Articles du C.C.A.G. Techniques de l'information et de la communication auxquels il est dérogé
Cahier des Clauses Administratives Particulières	1.8	3.6.2
	2	4.1
	3.1	3.7.2
	4.2	3.2.6
	4.2.2	13.3.1, 13.3.2 et 13.3.3
	8.1	29
	8.3.2	34.2
	10.2.2	36
	12.2.2	10.2.4
	14.1	14.1.1 et 14.1.3
	14.2	14.2.3 et 14.2.6
	14.5	14.1.2 et 14.1.3

Date : .....	Cachet et signature du candidat
Nom de l'entreprise : .....	
Nom de représentant habilité : .....	
Reconnaît avoir pris connaissance des prescriptions contenues dans le présent CCAP	
<b>P/L'ENTREPRISE</b>	