



**PRÉFET
DE CORSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général pour les affaires de Corse.
Plateforme Régionale Achats de Corse.**

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICES

ACCORD CADRE DE MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS DE TELEPHONIE FIXE ET AUTOCOMMUTATEURS DES SERVICES ET ETABLISSEMENTS DE L'ETAT, DES CENTRES HOSPITALIERS, DES LYCEES ET COLLEGES DE CORSE 2026.

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

(Articles R2161-2 et suivants du code de la commande publique)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

Le présent cahier des clauses techniques particulières est complété des annexes suivantes :

Annexe 1 : inventaire des équipements du lot 1

Annexe 2 : inventaire des équipements du lot 2

ARTICLE PRELIMINAIRE

Dans le cadre de la modernisation des infrastructures de télécommunications sur l'ensemble du territoire national, l'opérateur historique Orange a engagé la fermeture progressive du réseau téléphonique commuté (RTC), basé sur le cuivre. Ce réseau supportait jusqu'ici les lignes analogiques classiques ainsi que les accès numériques de type RNIS (T0/T2), utilisés notamment pour la téléphonie d'entreprise, les équipements techniques (alarmes, ascenseurs, télérelève, etc.) et les services d'astreinte.

Cette opération s'inscrit dans une démarche nationale de bascule vers un réseau tout IP (Internet Protocol), supporté par la fibre optique ou les réseaux mobiles. Elle s'accompagne de deux étapes principales :

L'arrêt de la commercialisation des lignes RTC, effectif depuis 2018 ;

La fermeture technique progressive du réseau cuivre, commune par commune, jusqu'à horizon 2030.

Impact sur les systèmes de téléphonie de l'État

Les services et établissements de l'État, les centres hospitaliers et lycées et collèges disposent encore de nombreux autocommutateurs privés (PABX/autocoms) installés dans les sites administratifs. Une part significative de ces équipements repose sur une interconnexion au réseau cuivre, via des lignes analogiques ou RNIS, qui seront rendues inopérantes à mesure de l'extinction du RTC.

Dans ce contexte, le présent marché prend en compte l'évolution réglementaire et technologique en cours, et intègre les obligations suivantes :

1. Maintien en conditions opérationnelles jusqu'à extinction

Le titulaire du marché devra assurer la maintenance des autocommutateurs existants pendant la durée de vie restante des accès RTC, en garantissant leur bon fonctionnement, leur sécurisation et leur continuité de service.

2. Accompagnement à la migration technologique

Le titulaire devra être en mesure de :

- Identifier les équipements dépendants du réseau cuivre, en lien avec les services techniques de l'administration ;
- Proposer des solutions de bascule vers des technologies IP, qu'il s'agisse d'équipements IPBX, de passerelles SIP, ou de solutions hébergées (Centrex IP), en lien avec les architectures existantes et les contraintes des sites ;
- Assurer l'interopérabilité et la compatibilité avec les systèmes d'information de l'État, en respectant les exigences de sécurité (PSSI, recommandations ANSSI), de confidentialité et de disponibilité.

3. Prise en compte des usages critiques et réglementés

Certains usages doivent faire l'objet d'une attention particulière, notamment :

Les lignes destinées aux appels d'urgence ou de sûreté ;

Les dispositifs de sécurité des bâtiments (alarmes, contrôle d'accès, ascenseurs) ;

Les dispositifs d'accueil téléphonique du public (numéros spécifiques, serveurs vocaux interactifs) ;

Les communications internes entre sites.

Le titulaire devra intégrer à ses prestations le recensement, l'audit technique et, le cas échéant, le plan de migration ou de remplacement de ces usages, en lien avec les services de l'administration concernés.

Le présent marché s'inscrit dans une phase de transition réglementaire et technique. Le titulaire est tenu d'anticiper, accompagner et opérer cette transition de manière sécurisée, conforme aux directives nationales et aux impératifs de continuité du service public. Sa capacité à assurer à la fois la maintenance des équipements existants et l'accompagnement à la migration vers une architecture IP sécurisée constitue un critère structurant du présent contrat.

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) sont relatives à l'exécution de prestations :

- de maintenance préventive
- de maintenance corrective
- de remplacement / création / extension/ modifications d'installation d'autocommutateurs et de postes téléphoniques
- D'accompagnement à la migration vers une architecture IP sécurisée

pour des autocommutateurs téléphoniques installés dans les services et établissements de l'Etat, des centres hospitaliers et des EPLE (collèges et lycées de Corse) listés à l'article préliminaire du CCAP.

ARTICLE 2. NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations concernent les autocoms, elles se décomposent principalement en trois parties et doivent garantir la disponibilité du service téléphonique et la qualité des communications :

1°) La Maintenance Préventive (MP) : C'est une prestation qui se déroule exclusivement en heures ouvrables (HO) et programmée à l'avance.

2°) La Maintenance Corrective (MC) : Elle est déclenchées par le service bénéficiaire et intervient soit en heure ouvrables soit en heure non ouvrable.

3°) Des prestations spécifiques associées sont composées de quatre types de prestations :

- **ESP** : l'échange standard de postes téléphoniques numériques et IP (ESP) ;
- **Remplacement batteries** : prestations de remplacement des batteries ;
- **Autres prestations sur devis**: remplacement / création / extension/ modifications d'installation.

ARTICLE 3. INSTALLATIONS A PRENDRE EN CHARGE

3.1 Descriptions des installations

Le présent marché concerne la maintenance d'autocommutateurs installés dans les services et établissements de l'Etat, des centres hospitaliers et des collèges et lycées de Corse listés à l'article préliminaire du CCAP.

Il concerne le matériel et ses composants :

- Les autocoms
- Les logiciels : logiciel de base ou progiciel, logiciels d'application, logiciel d'exploitation, ...)
- Station d'énergie (batterie d'accumulateur, redresseur, onduleur, ...)
- Périphériques (DHM, messagerie vocale, serveur vocal, commutateur Toip, modem de télégestion, sortie fil de l'eau taxation...)
- PO/PC

Le marché étant décomposé en lots, un descriptif succinct des installations est donné en annexes 1 et 2.

3.2. La réalisation

L'ensemble des prestations sera réalisé conformément :

- au présent C.C.T.P,
- à l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires et tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché, pour autant qu'ils soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles,
- aux normes en vigueur applicables.

Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance des textes et d'une manière générale, de toute la réglementation intéressant son activité.

3.3. Les conditions et objectifs à garantir

Les conditions de fonctionnement à garantir sont, de manière générale, celles définies dans le présent C.C.T.P, **avec obligation de résultat**. La mise en jeu des garanties est liée au respect de ces conditions et des différents matériels.

Les **objectifs** en matière de résultats consistent :

- à garantir en heures ouvrables et non ouvrables le bon fonctionnement et les performances des installations telles que prévues dans le présent C.C.T.P. et des notices techniques des constructeurs, et ce quelle que soit la cause de la panne.
- à garantir la meilleure durabilité possible des équipements mais aussi à l'adaptation des machines aux évolutions technologiques ou normes à venir.

Les **résultats** (qualité de la maintenance des installations) sont évalués par :

- la disponibilité des équipements et des installations,
- le rétablissement et le remplacement du matériel défectueux,
- la durée d'indisponibilité du matériel défectueux,
- le respect des intervenants pour les différents suivis demandés au présent C.C.T.P.

La continuité de service devra être garantie par le titulaire.

Pour les sites du lot 1 à **maintenir en H24**, l'indisponibilité n'étant pas possible, le titulaire devra dans les meilleurs délais mettre en place une solution alternative ou de remplacement adaptée à la continuité de service.

Les délais de rétablissement ne s'appliquent que pour les sites ayant opté pour la maintenance préventive.

Les délais de rétablissement ne s'appliquent pas pour les sites ayant refusé de changer leurs batteries de plus de 5 ans (la demande doit avoir été formulée par le titulaire depuis plus de trois mois).

ARTICLE 4 : LA MAINTENANCE PREVENTIVE

4.1. Dispositions générales

La maintenance préventive comprend toutes les interventions et les actions nécessaires au suivi et au bon fonctionnement des systèmes ainsi que toutes les actions à mener par le titulaire, concourant à maintenir le niveau de qualité des systèmes à fonctionnalités identiques (fiabilité, robustesse, maintenabilité).

4.2 Fréquences de la maintenance préventive

La maintenance préventive fera l'objet **d'une visite annuelle** aux horaires d'accueil du site considéré, du lundi au vendredi, jours fériés exclus, programmée à l'avance au moins 14 jours ouvrées par le titulaire et en accord avec le service du site à maintenir.

Pour le standard et enregistreur du SAMU du centre hospitalier d'Ajaccio, ces visites seront trimestrielles. Pour ce site, l'espacement de chacune de ces visites devra être de trois mois (à +/-quinze jours).

Pour les sites suivants du lot n° 1, les visites seront semestrielles : sites n° 1, 2, 3, 4, 10 à 14.

4.3 Planification des visites et prises de RDV

Lors de la première année d'exécution du marché et en cas de changement de titulaire, pour les sites du lot n° 1, la première visite préventive devra être réalisée dans un délai de deux mois à compter de la réception du bon de commande émis par le service bénéficiaire. Dans le cas où le marché serait attribué à l'ancien titulaire la première visite devra se faire avant la date anniversaire de la précédente visite (12 mois).

Pour les sites du lot n°2, cette première visite pourra être réalisée dans un délai de trois mois sauf si le marché est attribué à l'ancien titulaire.

Pour le site sensible du SAMU cette visite devra avoir lieu dans les 15 jours de la réception du bon de commande sauf si le marché est attribué à l'ancien titulaire.

Les opérations de maintenance préventive devront faire l'objet d'un planning prévisionnel qui sera établi et transmis pour la première fois dans les 30 jours qui suivront la notification du marché puis avant le 15 janvier de chaque période de reconduction (calée sur l'année civile).

Ce planning sera communiqué au SGAC et au responsable de chaque site dont l'adresse figure en annexe 2 du CCAP.

14 jours avant la date de la visite du site, un mail sera adressé par le titulaire au service visité à l'adresse mail indiquée dans l'annexe 2 du CCAP afin de rappeler la date et le créneau horaire ainsi que les modalités d'accès et d'intervention à mentionner. En cas de non réponse à son mail, le titulaire s'engage à contacter par téléphone le service à visiter afin d'obtenir à minima une confirmation téléphonique avant d'intervenir et ainsi éviter tout déplacement inutile pour lequel le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

Une fois que le site visité aura donné son accord pour valider la date d'intervention ainsi que le nom du technicien qui interviendra, il ne sera plus possible d'apporter de modification, sauf à devoir planifier un nouveau rdv en accord avec le service bénéficiaire.

Le titulaire devra fournir le nom du technicien se rendant sur site, la date de visite programmée avant la visite préventive. Le technicien sur site devra être muni de sa carte professionnelle et carte d'identité. En tant que de besoin, il devra prendre toute disposition, y compris auprès de tiers (fournisseur, organismes de certification, etc...) afin de mener à bien les opérations de maintenance préventive.

Un représentant du service bénéficiaire pourra être présent lors des visites préventives.

4.4 Contenu de la maintenance préventive

L'entretien préventif sur site comprend a minima :

- a) l'inspection visuelle de l'ensemble des équipements,
- b) tests des joncteurs publics, privés, internes,
- c) contrôle des éléments actifs (switchs TOIP...)
- d) remise à jour de la liste des équipements libres,
- e) interprétation des messages d'erreur donnés par le système,
- f) relève des incidents et commentaires

- g) la supervision du système (journal de bord) à l'aide de la console d'exploitation,
- h) la sauvegarde du logiciel ainsi que des données du système de téléphonie ; une copie de la sauvegarde configuration système sera laissée sur site sur CD ROM ou autre support à proposer,
- i) Remise à zéro des compteurs de fautes,
- j) essai des systèmes de télémaintenance,
- k) la vérification du fonctionnement des ventilateurs,
- l) le nettoyage des lecteurs de médias,
- m) le nettoyage des équipements fixes (onduleurs et énergie rackable ou externe),
- n) La vérification des onduleurs (sauf les sites du CH d'Ajaccio),
- o) le contrôle et l'entretien des batteries et de la station d'énergie,
- p) la vérification des moyens de secours de l'installation (test à planifier en accord avec le service concerné),
- q) la vérification du fonctionnement des périphériques,
- r) la vérification de la prise de terre (*nota: le titulaire n'est pas tenu de remettre en état la prise de terre, mais il doit signaler au service bénéficiaire toute dégradation hors normes dans ses caractéristiques*),
- s) la vérification sortie « fil de l'eau » pour la taxation,
- t) un test de coupure électrique totale et de remise en service (objectif de vérification des batteries) sauf demande contraire du service,
- u) la vérification du bon fonctionnement général,
- v) la vérification des tests électriques 48 Volts,
- w) sur demande du service : arrêt complet du système et relance
- x) La mise à jour de toute version logicielle mineure.

La mise à jour de toute version logicielle mineure comprend notamment l'installation de la dernière version dite corrective de la mise à jour du logiciel du standard.

Il s'agit d'une **mise à jour mineure** concourant uniquement à maintenir le bon fonctionnement de l'installation telle qu'elle a été prise en maintenance en début de marché.

Il ne s'agit pas d'une mise à jour majeure permettant de satisfaire à de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux usages. Dans ce dernier cas seulement, et à la demande du client, il sera possible de mettre à jour son installation conformément au devis établi par le titulaire du marché.

Les sites n° 3 et n° 4 du lot 1 ne sont pas concernées par ces mises à jour logicielles mineures. Ces mises à jour logicielles mineures concernent également les installations sous IP.

Le titulaire aura l'obligation de communiquer au service qui en fera la demande la liste des mises à jour mineures de son installation.

En cas de défaut de communication de cette liste le service pourra refuser de payer les prestations forfaitaires de maintenance préventive et maintenance corrective au forfait.

Au cours de ces visites, le titulaire vérifiera systématiquement l'ensemble des dispositifs de manière à s'assurer qu'aucune faille de sécurité identifiée par le constructeur ne soit active. Une faille de sécurité peut être logicielle et de paramétrage. Dans le cas où une faille est détectée, le titulaire informera sans délai le service bénéficiaire de la faille et ses conséquences potentielles. Il appartiendra au service bénéficiaire de décider des actions à mettre en œuvre.

Enfin, le titulaire assurera sans supplément de prix toute prestation type permutations de postes et/ou changements de numéros de téléphone et/ou changement de messages d'accueil, sous réserve que ces prestations soient limitées (10 % du nombre de postes) et que leur réalisation ne nécessite pas plus d'une heure d'intervention/an. Ces interventions doivent se limiter à des modifications logicielles, hors câblage.

Lors de cette première visite, le titulaire devra apposer un autocollant visible sur les installations indiquant le numéro de téléphone d'astreinte pour la maintenance corrective.

Le forfait de maintenance préventive inclut également la mise en place d'une astreinte en H24 dans les conditions fixées à l'article 5 du présent CCTP.

4.5 Prestation de conseil dans le cadre de la migration technologique

Dans le cadre du forfait de maintenance préventive, le titulaire doit un devoir de conseil auprès du service, notamment d'accompagnement à la migration technologique et proposer des solutions de bascule vers des technologies IP en lien avec les architectures existantes et les contraintes des sites en établissant des devis.

4.6 L'Inventaire de prise en charge

Pour tous les sites, lors de la première visite préventive le titulaire devra réaliser un inventaire de prise en charge, précisant les configurations matérielles et logicielles ainsi qu'un état des lieux faisant le cas échéant état de la vétusté et des capacités du matériel à être maintenu.

L'inventaire de prise en charge et l'état des lieux initial sera transmis **dans un délai de cinq semaines** après la première visite préventive initiale au service bénéficiaire.

4.7 Le Rapport de visite préventive :

Le personnel d'intervention établit le compte rendu sur le carnet de maintenance attaché à chaque site, fourni par le titulaire. Ce carnet restera sur place à la disposition de l'administration pour contrôler si les opérations prévues dans le présent marché ont bien été effectuées.

L'administration reste propriétaire du carnet et celui-ci devra rester sur le site pendant toute la durée du présent marché. Le titulaire du marché vérifiera lors de la première visite la présence sur chaque site du carnet et informera le représentant du site visité ainsi que le SGAC de toute anomalie constatée à ce sujet. Sans observation du titulaire en ce sens, il sera considéré que le carnet était bien présent sur le site.

Après le passage du technicien sur site, la société titulaire devra faire parvenir une copie des fiches techniques reprenant toutes les vérifications listées dans l'entretien préventif ci-dessus et l'envoyer par mail à l'adresse mail du correspondant technique mentionnée en annexe 2 au CCAP (correspondants administratifs et techniques)

Le titulaire communique à l'administration, **dans les 5 jours ouvrés suivant l'intervention** la fiche de rapport de visite préventive ainsi qu'une description des modifications effectuées, des tests de validation, de la mise à jour de la documentation (en insistant bien sur la mise à jour du cahier de répartiteur et du configurateur de l'autocommutateur) et des conclusions à tirer le cas échéant.

ARTICLE 5 : LA MAINTENANCE CORRECTIVE

5.1 Définition

La maintenance corrective comprend toute action suite à une notification d'incidents, d'anomalies, émanant du groupement ou de l'un de ses membres, permettant la résolution de l'incident, de l'anomalie et rendant de nouveau possible l'utilisation normale des systèmes. Il est rappelé que l'intervention de maintenance corrective MCHO ou MCHNO est déclenchée exclusivement sur demande par tout moyen mis à disposition du service bénéficiaire (téléphone, mél, ticket web, ou télécopie).

Il existe deux niveaux de pannes, à savoir :

- le niveau majeur (pannes bloquantes)
- le niveau mineur (pannes non bloquantes ou qui génèrent un fonctionnement dégradé)

Un matériel est indisponible ou en fonctionnement dégradé lorsque, indépendamment du pouvoir adjudicateur et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu difficile voire impossible.

Le forfait de maintenance corrective à prix forfaitaire couvre tout type de panne, y compris les dysfonctionnements et pannes des équipements provoqués par la foudre ou tout phénomène électrique anormal telles que les surtensions sans que cela soit limitatif.

Le forfait annuel de maintenance corrective inclut le remplacement des pièces détachées à l'exception des batteries.

En cas de demande d'intervention pour une panne résultant du défaut de fonctionnement d'un lien opéré (T0, T2, Fibre, TRUNK SIP...), le titulaire du présent marché assurera l'interface avec l'opérateur de services de télécommunication pour le compte du propriétaire de l'installation. Il lui communiquera de façon opportune l'état d'avancement concernant le rétablissement de ses accès. Cette prestation est comprise dans le forfait annuel de maintenance corrective et ne pourra en aucun cas donner lieu à une facturation complémentaire si le service a opté pour la maintenance corrective au forfait.

Pour les sites à maintenir en H24, l'indisponibilité n'étant pas possible, le titulaire devra dans les meilleurs délais mettre en place une solution alternative ou de remplacement adaptée à la continuité de service.

Les délais d'intervention doivent être identiques, quelque soit la nature des prestations (maintenance corrective dans le cadre d'un forfait annuel ou maintenance corrective dans le cadre d'un forfait unitaire enclenché par bon de commande) sauf pour les sites sensibles qui ne peuvent souscrire qu'à la maintenance corrective forfaitaire annuelle.

Il est rappelé que seuls les sites du lot n° 1 sont concernés par la maintenance corrective en heures et jours non ouvrés. La maintenance corrective des sites du lot n° 2 s'effectue exclusivement en heures et jours ouvrés.

5.2 Niveau de panne

Pannes bloquantes :

Le titulaire du marché de maintenance devra s'engager sur une remise en service des équipements par un déplacement sur site ou une procédure de télémaintenance si autorisée par le service bénéficiaire.

La durée d'indisponibilité maximum est précisée à l'article 5.3 du présent CCTP.

Entrent notamment dans cette catégorie :

1. indisponibilité supérieure ou égale à 50 % des équipements réseau (opérateurs publics) **sauf** :
 - incident sur un poste appartenant au réseau de direction, au standard téléphonique, au standard + enregistreur SAMU ;
 - impossibilité d'exploiter le standard ;
 - amputation de la moitié du nombre maximum de communications simultanément possibles avec le réseau de l'opérateur alors que celui-ci n'a pas été qualifié comme dysfonctionnant ;
 - panne totale des équipements d'énergie
 - décharge des batteries à plus de 50%

Cette liste est non exhaustive.

Pannes non bloquantes :

Le titulaire du marché de maintenance devra s'engager sur une remise en service des équipements en panne par un déplacement sur site ou une procédure de télémaintenance. La durée d'indisponibilité maximum est précisée à l'article 5.3 du présent CCTP.

Entrent dans cette catégorie :

1. indisponibilité inférieure à 50 % des équipements réseau (opérateurs public) due à équipement de l'installation téléphonique ;
2. incident sur l'équipement d'un ou plusieurs terminaux ;
3. Incident sur les équipements périphériques (gestion, messagerie, SVI...).

Le service coordonnateur du marché pourra requalifier tout incident à sa seule initiative et demander au titulaire du présent marché de mettre en œuvre les moyens nécessaires à un rétablissement en moins de 4 heures (GTR).

5.3 Délais de rétablissement

Les délais de rétablissement ne s'appliquent pas pour les sites ayant refusé la prestation de maintenance préventive.

Les délais de rétablissement ne s'appliquent pas pour les sites ayant refusé de changer leurs batteries de plus de 5 ans (la demande doit avoir été formulée par le titulaire depuis plus de trois mois).

La notion de délai d'intervention n'existe pas dans ce marché (sauf pour les deux SAMU); on parlera de durée d'indisponibilité.

La durée d'indisponibilité = T1 – T0

T0 correspond à l'heure de notification de la panne par le service bénéficiaire au titulaire (date et heure de réception).

T1 correspond à l'heure de rétablissement suite à intervention en MCHO, MCHNO.

Délais d'intervention

Pour les pannes bloquantes des sites du **SAMU**, les délais d'intervention physiques sur site doivent être **d'une heure maximum**.

Rétablissement de l'incident :

Le point de départ de la durée d'indisponibilité est compté à partir de la première signalisation de l'incident le service bénéficiaire (date et heure de réception par le titulaire). Pour le rétablissement du ou des services, le prestataire devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires. Les techniciens habilités à intervenir sur les autocommutateurs devront être certifiés par le constructeur (joindre la liste des techniciens et les attestations correspondantes).

Durée maximale de l'indisponibilité pour la maintenance corrective :

Pour les sites du lot n° 1

Heures ouvrées : de 8 h à 18 h

| Maintenance Corrective en cas de : | Durée maximale d'indisponibilité avec déclenchement en heures ouvrables (HO) | Durée maximale d'indisponibilité avec déclenchement en heures non ouvrables (HNO) |
|--|---|--|
| Panne bloquante Sites sensibles (SAMU 2A) | 2 H | 2 H |
| Panne bloquante Autres sites | 4H | 6H |
| Panne non bloquante | 2 jours ouvrés | Sans objet |

Les sites sensibles sont les suivants : autocomms du SAMU du centre hospitalier d'Ajaccio.

Pour les sites du lot n° 2

Heures ouvrées : de 8 h à 18 h

| Maintenance Corrective en cas de : | Durée maximale d'indisponibilité avec déclenchement en heures ouvrables (HO) |
|---|---|
| Panne bloquante | 4H |
| Panne non bloquante | 2 jours ouvrés |

Délais pour les autres prestations :

| Prestations | Durée établissement devis | Réalisation des prestations |
|--|--------------------------------------|------------------------------------|
| ESP (Echange Standard de poste) | Sans objet | 2 jours ouvrés |
| Remplacement batteries | Sans objet | 6 jours ouvrés* |
| Autres prestations | 48 H | 6 jours ouvrés* |

*** Pour les prestations nécessitant la commande de pièces détachées ou de matériel, le titulaire pourra prolonger le délai de réalisation des prestations au cas où son fournisseur lui imposerait des délais dépassant les six jours ouvrés. En ce cas, il devra être en mesure de communiquer son bon de commande et de tout document justifiant du délai supplémentaire.**

5.4 Compte rendu d'interventions et d'incidents :

L'ensemble des interventions de maintenance corrective donne lieu à l'établissement par le titulaire sur site d'une fiche de rapport d'intervention, cosignée par l'intervenant et le représentant du service bénéficiaire, et adressée au service dans les 48 heures suivant l'intervention. Ce document contient :

- la date et l'heure de début et de fin de l'intervention
- le nom du technicien
- l'objet du déplacement
- le diagnostic de la panne/ la nature des travaux effectués ou une description de l'intervention (si préventif)
- le détail des pièces usagées et remplacées
- les propositions d'interventions supplémentaires, si nécessaire

Ce compte rendu sera transmis à l'adresse mail du service bénéficiaire, mentionnée en annexe 2 du CCAP.

Les possibilités de mises à disposition des services bénéficiaires d'un outil web de planification des visites, de suivi des interventions de maintenance préventive ou corrective, et l'inventaire des matériels sera précisée par le titulaire dans son mémoire technique.

ARTICLE 6 : LES AUTRES PRESTATIONS

6.1 Les prestations d'assistance, d'extension, de création ou de remplacement de matériel (poste C de l'annexe financière de l'acte d'engagement)

Cette prestation inclut toute intervention sur les postes téléphoniques et les autocommutateurs.

Pour l'assistance, ce peut être par exemple et sans être exhaustif : une permutation de poste ou une adjonction basique d'un poste dans l'installation téléphonique existante se traduisant par une intervention sur l'autocommutateur pour déclarer le(s) port(s) concernés en sortie de celui-ci ; rattacher un poste dans un groupement ; affecter un numéro abrégé à un poste, etc.,

Ces prestations peuvent être réalisées par télémaintenance (sauf sites de la cour d'appel et de l'administration pénitentiaire) dans les conditions prévues à l'article 7.3 du présent CCTP.

Le tarif de ces prestations est calculé à partir d'un prix forfaitaire à l'heure (poste C1 de l'acte d'engagement).

Pour l'extension/ remplacement / création d'installation, il peut s'agir notamment de la fourniture d'un nouvel autocommutateur.

Le tarif de ces prestations est calculé à partir d'un tarif forfaitaire horaire (poste C1 acte engagement) et du tarif des pièces détachées des fournisseurs. Elles sont déclenchées par un bon de commande émis par le service.

Ce type de prestation sera demandé au titulaire uniquement sur devis et en fonction des besoins éventuels.

6.2 Les prestations de migration sur IP

Postes C3 à C6

Les postes C3 à C6 proposent des forfaits migration en fonction du nombre de postes à faire évoluer vers un système IP, ils incluent pièces et frais de main d'œuvre compris, sauf câblage.

Ces postes incluent notamment :

- ✓ la préparation du réseau avec :
 - Mise à jour du LAN (switchs compatibles PoE si nécessaire).
 - Mise en place de VLAN VoIP et QoS (priorité de la voix sur les données)
 - Vérification de la bande passante Internet (suffisante pour la VoIP).
 - Sécurisation (firewall, SBC – Session Border Controller).
- ✓ La phase pilote :
 - Déploiement d'un site pilote ou d'un groupe test (ex. service administratif).
 - Vérification du fonctionnement : qualité de la voix, messagerie, renvois, compatibilité avec les fax/terminaux de paiement.
 - Ajustements techniques avant généralisation.
- ✓ La bascule finale:
 - Mise hors service des anciens PABX et lignes analogiques/numériques.
 - Validation de la continuité de service.

La fourniture des postes téléphoniques n'est pas incluse et doit être rajoutée sur la base des tarifs unitaires figurant aux postes C7 et C8.

Conformément au décret 2021-254 du 9 mars 2021, les postes téléphoniques fournis dans le cadre de cette prestation de migration devront être issus, soit du réemploi, ou de la réutilisation, ou devront intégrer des matières recyclées.

6.3 L'échange standard de postes : ESP (poste D de l'annexe financière de l'acte d'engagement)

Comme déjà indiqué, cette prestation concerne uniquement l'échange standard de postes numériques, IP, DECT, et intervient uniquement sur demande des services bénéficiaires.

Le titulaire devra livrer sur le site concerné par la panne un poste téléphonique complet en bon état de fonctionnement (avec cordon, combiné, cordon de raccordement téléphonique ad hoc et le cas échéant câble d'alimentation électrique) ainsi que de même version firmware pour les postes IP/SIP. Par défaut il mettra à disposition un poste de gamme supérieure compatible pour respecter les délais d'intervention.

La livraison est effectuée franco de port et d'emballage au lieu désigné dans les demandes d'interventions.

Les modalités pratiques sont de la responsabilité du titulaire.

Le retour du poste en panne sera effectué par le service bénéficiaire par envoi postal ou transporteur, à l'adresse du titulaire du marché.

Le tarif de ces prestations est calculé sur la base d'un forfait unitaire échange standard par poste.

Conformément au décret 2021-254 du 9 mars 2021, les postes téléphoniques fournis dans le cadre de cette prestation d'ESP devront être issus, soit du réemploi, ou de la réutilisation, ou devront intégrer des matières recyclées.

6.4 Prestations de remplacement de batteries (poste E de l'acte d'engagement)

Cette prestation comprend le déplacement, la main d'œuvre ainsi que le remplacement complet de la totalité des éléments de batterie.

En cas de remplacement d'un seul élément ou d'une partie uniquement, le titulaire transmettra un devis en conséquence.

La collecte et le traitement des batteries ainsi récupérées devront faire l'objet d'un suivi afin de pouvoir justifier du traitement ainsi que de l'élimination des déchets tel que le prévoit la directive N°2006/66/CE du 6 septembre 2006 relative aux piles et accumulateurs ainsi qu'aux déchets de piles et d'accumulateurs et abrogeant la directive 91/157/CEE.

ARTICLE 7 : MODALITES DE MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS

7.1 En cas de gestion par un niveau N1 uniquement

Certains services (centres hospitaliers) ont mis en place, pour leurs usagers, une procédure de signalisation des pannes téléphoniques.

Après qualification du niveau de panne par un représentant du service, celui-ci effectue une demande d'intervention auprès du titulaire.

Cette demande est le point de départ de l'intervention (notification).

Après dépannage effectué par le prestataire, celui-ci notifie l'avis de rétablissement au numéro du service assurant le niveau N1 aux coordonnées indiquées dans les annexes du marché, en indiquant l'heure de fin d'intervention.

Seul un représentant du niveau N1 du service est habilité pour déclencher une intervention.

7.2 En cas de gestion directe par le service bénéficiaire

Pour les services bénéficiaires non dotés d'un service assurant la gestion de niveau 1 (N1) des demandes d'intervention, celle-ci sera effectuée directement auprès du titulaire. Cette demande est le point de départ de

l'intervention (notification). Dans la mesure du possible et sauf demande contraire du service ou restriction spécifique ci-dessous, une intervention en télémaintenance sera privilégiée pour vérifier la qualification du niveau de panne, voire régler l'incident.

Après dépannage effectué par le prestataire, celui-ci notifie l'avis de rétablissement au service ayant fait la demande d'intervention, aux coordonnées indiquées dans les annexes du marché, en indiquant l'heure de fin d'intervention.

7.3 Télémaintenance

La télémaintenance consiste à connecter, depuis les locaux du titulaire et via le réseau public commuté, un terminal de dialogue à un accès du système. Le terminal ainsi connecté dispose de toutes les fonctions d'un terminal local ; il sera utilisé pour lire systématiquement les tables de fautes et établir un diagnostic de l'état général de l'installation.

La télémaintenance doit être expressément autorisée par le service bénéficiaire qui pourra y renoncer à tout moment. Elle est interdite pour tous les sites de la cour d'appel et les sites de l'administration pénitentiaire. Tous les autres services adhérents au groupement de commande autorisent la télémaintenance dès lors qu'elle respecte le protocole de connexion de chaque service.

En plus de cette fonction de routine, des essais, des tests et positionnements d'organes pourront être lancés en vue de rechercher un défaut ou d'isoler un organe défaillant.

Quel que soit le type d'intervention à distance, il est nécessaire de prévenir l'équipe locale de la raison de l'intervention et ce avec un préavis de 24 heures minimum, sauf cas d'urgence ou sur demande expresse d'intervention de la part du service bénéficiaire. En dehors de ces demandes d'intervention, les modems de maintenance ne seront pas en service.

Pour certains sites (comme par exemple ceux de la police et de la préfecture), il ne sera fait appel à la télémaintenance que sur autorisation spécifique et préalable du service bénéficiaire afin de garantir la sécurité des systèmes et réseaux. Pour ces services, la télémaintenance ne pourra être initialisée que par un agent du service.

La télémaintenance est interdite pour tous les sites de la Cour d'appel et de l'administration pénitentiaire.

Interventions sur site

La possibilité d'intervention à distance décrite ci-dessus ne dispense pas le titulaire d'intervenir sur le site pour réparer effectivement les défauts constatés; elle permet seulement un diagnostic et éventuellement un dépannage provisoire.

7.4 Rapport annuel d'interventions :

Le rapport annuel d'intervention comportera :

- le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés,
- les anomalies principales et les faits marquants,
- un rapport sur les non conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les appareils entretenus,
- la mise à jour de l'inventaire des matériels,
- une prévision budgétaire de mises à jour majeures (matérielles et logicielles) éventuelles à effectuer pour l'année à venir,
- le rapport de gestion des pièces de rechange avec un prévisionnel de commandes pour l'année à venir
- les devis transmis pour pallier aux défauts non pris en charge dans le cadre de la maintenance préventive tels que les problèmes particuliers de batterie ou d'onduleur non prévus à l'acte d'engagement et le cas échéant, et ne rentrant pas dans le cadre du changement complet et forfaitisé (remplacement partiel des éléments de batterie...).
- des propositions éventuelles pour améliorer le fonctionnement des installations

Ce rapport annuel sera remis à chaque responsable de site, au plus tard un mois après la date d'échéance du contrat, sous peine d'application des pénalités prévues au marché.

Une copie de tous les rapports annuels des lycées et collèges devra être adressée chaque année à la CDC (charles.mazzacami@isula.corsica).

7.5 Responsabilités :

Les obligations du titulaire, telles que définies ci-dessus comprennent, quelle que soit l'origine de la panne (hors dégâts des eaux, catastrophes naturelles), la prise en charge de la totalité des éléments composant le système de téléphonie.

Les batteries doivent être remplacées à la charge du titulaire pendant la période de garantie. Au-delà, leur remplacement reste à la charge du service bénéficiaire (prestations poste E de l'acte d'engagement).

Un devis est établi par le titulaire du lot.

Le service bénéficiaire se réserve le droit d'accepter ou non la commande des fournitures et prestations désignées ci-dessus après devis.

Le titulaire s'engage à ce que les installations placées sous sa responsabilité soient constamment en conformité avec les instructions générales de l'opérateur en charge des communications. Il s'engage également à informer le service bénéficiaire de toutes les modifications nécessaires à apporter aux matériels et logiciels pour les mettre en conformité.

Le titulaire devra désigner un référent pour les interventions sur les lots qui lui seront attribués.

7.5.1 Exclusions

Le titulaire ne sera pas tenu comme responsable des délais d'intervention des opérateurs de télécommunication pour tous problèmes leur incombant.

7.5.2 Mise à jour des versions logicielles

Le groupement peut souhaiter faire évoluer ses matériels et logiciels de ses autocoms.

Il apparaît deux types de mise à jour :

- La première au titre du présent marché de maintenance afin de respecter les performances attendues. Ce changement de version sera par convention appelé « version mineure ».
- La deuxième au titre de l'évolution ou de l'implémentation de nouvelles fonctionnalités offertes par une nouvelle version logicielle. Ce changement de version sera par convention appelé « version majeure ». Dans ce cas, le titulaire devra préciser les conditions de recouvrement avec la version N-1 ainsi que la durée du maintien opérationnel de celle-ci ainsi que les impacts éventuels liés à la mise en place de la nouvelle version, notamment sur le hardware des matériels en place.

Le groupement se réserve le droit de souscrire à une mise à jour logicielle majeure sur les matériels de son choix.

Dans le cas d'un changement de version corrective, le titulaire devra détailler l'ensemble de la prestation impactée (hardware, logiciel, matériel informatique, etc...).

Durant la durée du marché, seule la mise en place de version majeure fera l'objet de devis. Celle qualifiée de version corrective mineure faisant partie du forfait de la maintenance préventive.

ARTICLE 8. AUTRES OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Il est indiqué que le titulaire doit :

- assurer les prestations contractuelles sous sa responsabilité exclusive dans les conditions optimales de sécurité, de confort et d'économie ;

- assurer en cas d'urgence l'intervention dans les meilleurs délais ;
- soumettre au service bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité des installations ou à faire des économies ;
- désigner les responsables pouvant représenter le titulaire dans diverses circonstances ;
- se conformer à toutes les obligations définies par la législation, les normes et règles de l'art ;
- informer le service bénéficiaire des incompatibilités éventuelles des installations avec les règlements présents ou avec les objectifs fixés et lui proposer les dispositions à prendre ;
- rappeler dans les délais la nécessité de contrôles et mises en conformité et prêter aide et assistance aux Organismes de Contrôles Spécialisés ;
- assurer sous sa responsabilité l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et l'efficacité du personnel dont il est responsable ;
- n'apporter aucune modification aux installations sans l'accord du service bénéficiaire ;
- n'apporter aucune modification du mot de passe de l'installation sans en aviser le service bénéficiaire, celui-ci en est propriétaire ;
- restituer les installations et locaux en bon état de propreté, entretien et fonctionnement à l'expiration du marché, compte tenu de la vétusté résultant d'un usage normal des installations ;
- restituer en fin de marché l'ensemble des documents d'exploitation réalisés ;
- se soumettre aux contrôles du service bénéficiaire. Ces contrôles éventuels sont effectués en présence d'un responsable du titulaire qui garde dans ce cas la responsabilité de ses propres manœuvres ;
- avertir le service bénéficiaire des mises en arrêt d'équipements nécessitées par l'entretien et convenir avec ce service, dans le cas où elles sont prévisibles, des dates d'arrêt par un échange écrit à l'initiative du titulaire ;
- justifier, à tout moment, et à compter de la signature du présent marché, qu'il a contracté les assurances habituellement nécessaires à l'exercice de sa profession ;
- tenir à jour les divers documents constatant la réalisation des tâches ;
- prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé ;
- faire au service bénéficiaire des propositions d'optimisation et d'améliorations. Ces propositions devront être chiffrées et argumentées avec investissement, temps de retour sur investissement, avantages et inconvénients.

ARTICLE 9. - PLAN DE PREVENTION DES RISQUES

En application des dispositions du deuxième alinéa de l'article R237-8 du code du travail, un plan de prévention sera établi par écrit, avant le commencement des travaux entre la personne publique et le titulaire et, le cas échéant, les entreprises sous-traitantes auxquelles celui-ci peut faire appel.

Le titulaire veillera à ce que ses préposés respectent les consignes de sécurité données par la personne publique.

ARTICLE 10. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

10.1 Conditions d'exécution du marché

Les titulaires des différents lots doivent mettre en place des méthodes de réalisation de leurs prestations limitant les émissions de CO² comme par exemple :

- Utilisation de transport écologique par les intervenants
- Traitement des déchets : tri et suivi
- Utilisation d'équipement issus du réemploi (20%)
- Formation des salariés aux exigences environnementales.

Ces méthodes seront décrites dans le mémoire technique du candidat.

10.2 Spécifications techniques

Les fournitures et pièces détachées doivent être issus du réemploi /reconditionnement pour au moins 20 %.

Des factures pourront être demandées au titulaire.

En cas de non-respect de cette obligation, le marché pourra être résilié pour faute.