



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Prestations d'audit de systèmes d'information d'opérateurs de réseaux fixes en France

Accord-cadre passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert suivant les articles L.2124-2, R.2124-2 1°, L.2125-1 1° et R.2162-1 à R.2162-12 du Code de la commande publique.

Pouvoir adjudicateur

Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
(Arcep ou Autorité)

14 rue Gerty Archimède - CS 90410

75613 PARIS cedex 12

Adresse Internet du site de l'Autorité : <https://www.arcep.fr>

Sommaire

PRÉAMBULE.....	3
Article 1 - Objet de l'accord-cadre	4
Article 2 - Description des prestations.....	4
Article 2.1 Objectif poursuivi	4
Article 2.2 Organisation des prestations.....	4
Article 2.2.1 Articulation des audits en marchés subséquents.....	4
Article 2.2.2 Étapes d'exécution des prestations.....	6
Article 3 - Récapitulatif des livrables attendus	8
Article 4 - Confidentialité et propriété des livrables.....	8
Article 5 - Description des unités d'œuvres (UO)	8
Article 5.1 Déplacements en Métropole et dans les DROM (UO n°1)	8
Article 5.1.1 UO n°1.1 Frais de déplacement en France métropolitaine.....	9
Article 5.1.2 UO n°1.2 Nuitée en France métropolitaine.....	9
Article 5.1.3 UO n°1.3 à 1.9 Déplacement dans les DROM.....	9
Article 5.1.4 UO n°1.10 Nuitée dans les DROM	9
Article 5.2 Prestation d'audit des SI d'opérateurs (UO n°2)	10

Accord-cadre à marchés subséquents relatif à la réalisation de prestations d'audit de systèmes d'information d'opérateurs de réseaux fixes en France

PRÉAMBULE

Le droit de l'Union européenne et le droit national donnent compétence à l'Arcep (ci-après : « l'Autorité ») en matière de régulation du marché du haut et du très haut débit fixe. Sur certains segments de ce marché, par exemple les infrastructures de génie civil, la fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH : boucle locale optique mutualisée, « BLOM ») ou dédiée (boucle locale optique dédiée, ou « BLOD »), ou les accès du réseau cuivre, des dispositions réglementaires définissent des obligations applicables à tout ou partie des opérateurs qui construisent, ou exploitent, de telles infrastructures.

Les processus opérationnels et techniques d'accès mis en œuvre par les exploitants de ces infrastructures ont une importance particulière du point de vue concurrentiel, en particulier dans le cas des opérateurs intégrés, ayant à la fois une activité sur des marchés amont, par exemple en tant qu'opérateur d'infrastructure FttH (ci-après « OI »), et une activité d'opérateur commercial de gros ou de détail (ci-après « OC »).

Les dispositions réglementaires mentionnées *supra* prévoient par exemple des obligations relatives à la non-discrimination, concernant les systèmes d'information (ci-après « SI ») et les processus opérationnels et techniques des opérateurs auxquels ils s'appliquent. Celles-ci visent à garantir l'équivalence de traitement entre l'ensemble des opérateurs par l'opérateur concerné, notamment à l'égard de ses propres branches en aval. Le cas échéant, l'Autorité veille au respect de ces obligations.

À titre d'exemple, ces obligations sont définies :

- pour les opérateurs d'infrastructure FttH, par les articles 8 et 10 de la décision n° 2020-1432 de l'Autorité¹,
- pour l'accès aux infrastructures physiques de génie civil d'Orange, par les articles 8 à 10 de la décision n°2023-2801 de l'Autorité²,
- pour l'accès local en position déterminée au réseau cuivre d'Orange, par les articles 20 à 22 de la décision n°2023-2802 de l'Autorité³.

La complexité inhérente aux SI et l'importance que revêtent les processus opérationnels et techniques sur le marché du haut et du très haut débit ont amené l'Autorité à décider de recourir à des prestataires extérieurs, en complément de ses propres actions, pour contribuer à la vérification du respect des obligations relatives à la non-discrimination.

Au fil des années, l'Autorité a fait réaliser diverses prestations de ce type et a contrôlé la mise en œuvre des actions qui en ont découlé, le cas échéant.

¹ [Décision n° 2020-1432 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique](#)

² [Décision n° 2023-2801 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 14 décembre 2023 portant sur la définition du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux de communications électroniques, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur à ce titre](#)

³ [Décision n° 2023-2802 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 14 décembre 2023 portant sur la définition du marché pertinent de fourniture en gros d'accès local en position déterminée, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur à ce titre](#)

L'Autorité souhaite donc sélectionner un ensemble de prestataires en mesure d'examiner les SI des opérateurs présents sur les marchés du haut et du très haut débit fixe, les moyens mis en œuvre pour assurer le respect de l'obligation de non-discrimination, et de l'obligation, sauf exception, de mise en œuvre d'outils communs pour les échanges entre les différents opérateurs (par exemple, les OI et les OC), suivant un cadrage qu'elle réalisera pour chaque marché subséquent.

La présente consultation a pour but la sélection d'un tel ensemble de prestataires externes.

Article 1 - Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet **la réalisation de prestations d'audit de systèmes d'information d'opérateurs de réseaux fixes présents en France (métropole et outre-mer)**, afin de vérifier le caractère non discriminatoire de processus qui seront définis suivant un cadrage proposé par l'Autorité à chaque marché subséquent (ci-après les « processus étudiés »).

Article 2 - Description des prestations

Article 2.1 Objectif poursuivi

L'objectif des prestations est de s'assurer du respect de l'égalité de traitement, par l'opérateur audité, entre les différents opérateurs et, le cas échéant, entre ses propres branches d'infrastructure ou commerciales (de gros ou de détail) et les OI et OC tiers, pour chaque processus étudié.

L'Autorité souhaite également identifier si les processus étudiés fonctionnent sur la base d'outils communs et s'ils possèdent un mode de fonctionnement et une architecture garantissant une stricte équivalence de traitement en interne et pour les opérateurs tiers.

Si le cadre réglementaire applicable à un processus étudié permet, par exception, l'utilisation d'outils non communs, l'Autorité souhaite identifier si l'absence d'utilisation d'outil commun est justifiée, et si l'opérateur audité met en œuvre des solutions permettant de garantir une équivalence de traitement entre l'ensemble des opérateurs.

Article 2.2 Organisation des prestations

Article 2.2.1 Articulation des audits en marchés subséquents

Les prestations seront exécutées au fur et à mesure de la conclusion de marchés subséquents.

Le présent accord-cadre étant multi-attributaires, une mise en concurrence aura lieu entre chaque attributaire pour l'attribution de chaque marché subséquent, dans les conditions définies au sein de l'article 9 du Cahier des clauses administratives particulières (ci-après « CCAP ») du marché.

La prestation objet de chaque marché subséquent a pour objet les vérifications décrites à l'article 2.1 du présent CCTP.

Le périmètre de l'audit envisagé et les modalités concrètes d'exécution seront définis au sein du Cahier des clauses particulières (ci-après « CCP ») de chaque marché subséquent.

Le délai d'exécution de l'audit pourra fortement varier suivant le marché subséquent :

- Certaines missions dites « **simples** » étudieront un nombre restreint de processus, présentant un faible nombre de dépendances entre eux ou avec des SI externes.

- D'autres missions dites « **complexes** » étudieront un nombre plus important de processus, pouvant faire partie de plusieurs SI, pouvant présenter de nombreuses dépendances entre eux ou avec des SI externes. Le cas échéant, l'Autorité pourra proposer un découpage de ces missions « complexes » en différents volets dans le CCP du marché subséquent.

Le délai indicatif d'exécution d'une telle prestation est estimé entre 3 et 6 mois pour les missions « simples » et de 6 à 18 mois pour des missions « complexes », à compter de la réunion de lancement. Cette réunion de lancement se tiendra entre les parties dans un délai maximal de trois semaines à compter de la date de notification du marché subséquent.

Dès lors, pour chaque marché subséquent, l'Autorité précisera :

- Le segment de marché concerné, et le cadre réglementaire applicable ;
- Le ou les opérateurs à auditer ;
- Le ou les processus opérationnels ou techniques à auditer ;
- Les livrables « types » attendus, si ceux-ci diffèrent de ceux mentionnés à l'Article 3 ;
- Le calendrier de réalisation, avec notamment les délais de remise des livrables et les éventuels jalons ;
- Les modalités organisationnelles, en particulier le ou les lieux de réalisation de la prestation.

Dans chaque marché subséquent, le Titulaire proposera un découpage de l'audit en trois étapes :

- Une étape d'analyse et de préparation (décrite à l'Article 2.2.2a)) ;
- Une étape de réalisation (décrite à l'Article 2.2.2b)) ;
- Une étape de restitution (décrite à l'Article 2.2.2c)).

Le Titulaire fournira un calendrier précisant notamment la durée des différentes phases.

Le Titulaire aura la charge d'organiser et d'animer plusieurs réunions entre les services de l'Arcep, le ou les opérateurs audités et le Titulaire :

- Une **réunion de lancement** présentant à l'opérateur audité le calendrier de l'audit et la méthodologie employée par le Titulaire ;
- Des **comités de pilotage réguliers** tout au long du déroulement de l'audit. Le mémoire technique du Titulaire précisera la fréquence et l'organisation proposée pour ces réunions de pilotage, qui pourra être adaptée aux différentes étapes de l'audit ;
- Une **réunion de restitution globale** présentant à l'opérateur audité les observations et les conclusions de l'audit, ainsi que des recommandations d'évolution de ses SI si de telles évolutions sont nécessaires au respect des principes de non-discrimination et d'outil commun.

La méthodologie employée sera celle décrite par le Titulaire au sein de son mémoire technique pour l'accord-cadre et pour le marché subséquent, sous réserve de la prise en compte des éventuelles remarques ou adaptations demandées par l'Autorité.

Tout au long du marché, le Titulaire mettra à profit son expertise pour assurer la bonne exécution des prestations.

Information pour la candidature :

Pour rappel, conformément à l'article 8.3 du règlement de la consultation de l'accord-cadre (RC), et à l'article 9.2 du CCAP (pour les marchés subséquents), le mémoire technique de chaque candidat devra préciser la ou les méthodes utilisées pour mener à bien les vérifications décrites ci-dessus.

La qualité et l'exhaustivité de la méthodologie proposée seront des éléments déterminants dans le choix de l'Autorité, conformément au critère n°3 figurant à l'Article 8.3 du règlement de la consultation

pour l'accord-cadre . Afin de remplir leur mission, les Titulaires mettront à profit leur expertise acquise lors de prestations passées similaires et des recherches *ad hoc*.

Article 2.2.2 Étapes d'exécution des prestations

Pour chaque marché subséquent, les prestations seront organisées en différentes étapes définies ci-après.

a) Étape 1 : Analyse et préparation

Afin de préparer l'audit, il sera demandé au Titulaire :

- D'analyser, à partir de la documentation fournie par l'opérateur audité et avec l'appui de l'Autorité, la conformité de chaque processus étudié (notamment, mais pas exclusivement, informatique) au cadre réglementaire pertinent, en s'assurant notamment de son caractère non-discriminatoire ainsi que de la mise en œuvre d'outils communs, ou si exception justifiée le cas échéant, garantissant l'équivalence de traitement entre l'ensemble des opérateurs sur l'ensemble de la chaîne SI ;
- De construire une cartographie des SI (logigramme) concernés par l'audit permettant d'identifier les flux de données en provenance et à destination de l'opérateur audité d'une part, et des opérateurs tiers d'autre part. Si l'opérateur audité dispose de branches aval d'infrastructure ou commerciales de gros ou de détail, la cartographie étudiera les flux entre l'opérateur audité et ses branches aval, ainsi que ceux entre l'opérateur audité et les opérateurs tiers ;
- De formaliser, sur la base de son offre et pour validation par les services de l'Arcep, sa méthodologie détaillée pour conduire l'audit , ainsi qu'une grille d'évaluation permettant de vérifier le caractère non-discriminatoire, l'équivalence de traitement ainsi que, si le cadre réglementaire le prévoit, l'usage d'outil commun sur chaque processus étudié.

La méthodologie sera formalisée par écrit. Cet écrit complète et ajuste la méthodologie contenue au sein du mémoire technique du Titulaire du marché subséquent et deviendra le document de référence pour la réalisation de l'audit.

La grille d'évaluation se compose de notes allant de 1 à 5, la note de 5 étant la note la plus élevée, indiquant l'absence de tout risque de discrimination. Lorsque la note attribuée est inférieure à 5, le Titulaire indique le niveau et le détail de risque de discrimination constaté.

À titre indicatif, lors de précédentes missions, la durée de cette étape était d'une à deux semaines pour une mission « simple », et de 1 à 3 mois environ pour une mission « complexe ».

Livrables : le compte rendu de la réunion de lancement, le logigramme schématique des SI étudiés, la méthodologie détaillée pour conduire l'audit et la grille d'évaluation détaillées décrits ci-avant.

b) Étape 2 : Réalisation de l'audit

L'audit vise à vérifier les points de contrôle contenus dans la grille d'évaluation, selon la méthodologie établie à l'étape 1.

Le Titulaire réalisera l'audit sur un ou plusieurs sites. Des visites pourront, si besoin, avoir lieu sur plusieurs sites géographiques différents en France métropolitaine et/ou dans les départements ou régions d'outre-Mer.

Le Titulaire anticipera que les dates d'audit devront être fixées à l'avance pour permettre la participation des équipes de l'opérateur audité, des services de l'Arcep et du Titulaire, mais que la fixation de ces dates pourrait nécessiter de savoir quels SI seront audités.

Le Titulaire fournira un compte-rendu d'audit détaillé après chaque visite chez l'opérateur audité, dans lequel il fera le bilan des différentes vérifications mentionnées à l'article 2.1 du présent CCTP et, le cas échéant, dans le CCP du marché subséquent. Si l'audit comporte plusieurs volets, un compte-rendu détaillé sera fourni pour chaque volet de l'audit.

À titre indicatif, lors des précédentes missions, il avait été demandé que ce compte-rendu soit fourni dans un délai d'un mois suivant la visite chez l'opérateur.

Le compte rendu devra notamment comporter :

- Des éléments de preuve permettant de s'assurer que le processus audité respecte le cadre réglementaire relatif à la non-discrimination à l'égard des opérateurs tiers (équivalence de traitement et le cas échéant, outils communs sauf exception justifiée, mise en place d'indicateurs de suivi, *etc.*) ;
- La **grille d'évaluation complétée**, incluant notamment la liste détaillée des contrôles effectués lors des visites ;
- Une description des éventuelles difficultés de toute nature, notamment d'accès ou techniques, rencontrées lors de l'audit ;
- Si l'audit détecte que les garanties relatives à l'absence de discrimination pourraient être insuffisantes, ou que certains outils ne sont pas des outils communs, des propositions d'évolutions éventuelles (solutions techniques, mise en place d'indicateurs de suivi, *etc.*) pour renforcer les garanties de respect du cadre réglementaire.

À titre indicatif, lors de précédentes missions, la durée de cette étape était de quelques jours pour une mission « simple », et de 1 à 6 mois environ pour une mission « complexe ».

Livrables : les observations de l'audit sous forme de comptes rendus, la grille d'évaluation complétée (par des notes allant de 1 à 5), conformément au tableau de restitution des livrables décrit à l'Article 3 - du présent CCTP. Le cas échéant, le Titulaire fournira ces livrables pour chaque volet de l'audit.

c) Étape 3 : Restitution de l'audit

À l'issue de l'audit, le Titulaire devra fournir un **rapport de restitution global** qui reprendra les principales conclusions de l'audit et, le cas échéant, les recommandations du Titulaire concernant d'éventuelles évolutions des SI de l'opérateur audité. Ce rapport inclura une synthèse de son contenu, et pourra être amendé par les services de l'Arcep si celle-ci le juge nécessaire. Dans ce cadre, afin de permettre la validation du livrable, le Titulaire reste à la disposition de l'Autorité pour tenir compte de ses remarques et effectuer les ajustements ou corrections nécessaires.

Le Titulaire devra également fournir une **représentation schématique** (logigramme) des SI audités permettant de distinguer les échanges d'information entre ceux-ci. En cas de recommandation d'évolution, un schéma du fonctionnement cible des SI concernés de l'opérateur audité sera également fourni par le Titulaire.

À titre indicatif, lors de précédentes missions, il avait été demandé de fournir ce rapport de restitution et ces logigrammes dans un délai approximatif de 4 semaines pour une mission « simple », et de 8 semaines pour une mission « complexe ».

Le Titulaire organisera également la **réunion de restitution globale** (cf. Article 2.2.1 du présent CCTP), dans un délai indicatif de 6 semaines pour une mission « simple » à 12 semaines pour une mission « complexe » après la validation des livrables de l'étape 2 susmentionnée (réalisation de l'audit). Lors de cette réunion, il présentera à l'opérateur audité, sur la base d'un support de présentation échangé préalablement avec les services de l'Arcep, les observations et recommandations de l'audit.

Livrables : le rapport de restitution global pour chaque volet, le logigramme affiné et, le cas échéant, le schéma du fonctionnement cible des SI, et le support de présentation utilisé pour la réunion de restitution, conformément au tableau de restitution des livrables décrit à l'Article 3 - du présent CCTP.

Article 3 - Récapitulatif des livrables attendus

L'Autorité attend, au minimum, la production des livrables suivants. Elle pourra compléter cette liste pour chaque marché subséquent si elle le juge pertinent.

Étape concernée	Livrables attendus [Formats]	Délai maximum
Étape 1 : Analyse et préparation	<ul style="list-style-type: none">Compte rendu de la réunion de lancement [type <i>Word</i>]Représentation schématique des SI concernés par l'audit [type <i>PowerPoint</i>]Méthodologie [type <i>Word</i>]Grille d'évaluation [type <i>Excel</i>]	À définir pour chaque marché subséquent
Étape 2 : Réalisation de l'audit	<ul style="list-style-type: none">Réalisation de l'audit pendant quelques jours à quelques mois, avec des visites sur un à plusieurs sitesGrille d'évaluation complétée, le cas échéant pour chaque volet [type <i>Excel</i>]Compte rendu détaillé d'audit, le cas échéant pour chaque volet [type <i>Word</i>] <p>Dans le cas où l'audit comporte plusieurs volets, les livrables seront à produire pour chaque volet.</p>	
Étape 3 : Restitution de l'audit	<ul style="list-style-type: none">Rapport de restitution global, incluant une synthèse des conclusions et recommandations [type <i>Word</i> et PDF]Représentation schématique des SI audités et schéma du fonctionnement cible le cas échéant [type <i>PowerPoint</i>]Support de présentation pour la réunion de restitution [type <i>PowerPoint</i>] <p>Dans le cas où l'audit comporte plusieurs volets, ces livrables tiendront compte de la totalité de ces volets.</p>	

Article 4 - Confidentialité et propriété des livrables

Conformément aux dispositions de l'article 15 du CCAP, un engagement de confidentialité sera signé entre le Titulaire, l'Autorité et l'opérateur audité pour chaque marché subséquent.

Conformément à l'article 16 du CCAP, les livrables réalisés par le Titulaire, ainsi que les données collectées lors de l'audit, sont la propriété exclusive de l'Autorité.

Article 5 - Description des unités d'œuvres (UO)

Article 5.1 Déplacements en Métropole et dans les DROM (UO n°1)

Des frais de déplacement et d'hébergement pourront être facturés sur la base des unités d'œuvre (UO) suivantes.

Article 5.1.1 UO n°1.1 Frais de déplacement en France métropolitaine

Il s'agit d'un déplacement pour une personne, en aller-retour, en France Métropolitaine pour la réalisation d'une de prestations n'incluant pas l'hébergement sur place, mais comprenant tous les frais liés au déplacement qui ne seraient pas compris dans l'UO n°2 décrite à l'Article 5.2 du présent CCTP (tels que par exemple l'acheminement à la gare ou à l'aéroport, le trajet, la location d'un véhicule sur place, les frais de taxi sur place, les frais de bouche sur place, etc.).

L'UO n°1.1 constitue en un **prix forfaitaire** réputé comprendre l'intégralité des frais susmentionnés pour permettre l'accomplissement des prestations.

Cette UO concerne uniquement les déplacements qui sont nécessaires pour se rendre sur le site d'un opérateur faisant l'objet du marché subséquent. Ainsi par exemple, cette UO ne pourra pas être déclenchée pour un déplacement relatif à une réunion sur le site de l'Arcep, cette prestation étant comprise dans le coût jour/homme des profils, ou dans le cas où le Titulaire sous-traite les prestations afin de bénéficier de moyens humains résidant près du site audité.

Article 5.1.2 UO n°1.2 Nuitée en France métropolitaine

Cette unité d'œuvre pourra être utilisée en cas de nuitée nécessitant un hébergement payant résultant d'un déplacement sur site pour l'audit d'un opérateur sur le territoire métropolitain. Il s'agit d'une nuitée pour une personne, comprenant tous les frais liés à cette nuitée.

L'UO n° 1.2 consiste en un **prix forfaitaire par nuitée** réputé comprendre l'intégralité des frais susmentionnés pour permettre l'accomplissement des prestations.

Cette UO concerne uniquement les nuitées qui sont nécessaires pour se rendre sur le site d'un opérateur faisant l'objet du marché subséquent. Ainsi par exemple, cette UO ne pourra pas être déclenchée pour une nuitée relative à une réunion sur le site de l'Arcep, cette prestation étant comprise dans le coût jour/homme des profils, ou dans le cas où le Titulaire sous-traite les prestations afin de bénéficier de moyens humains résidant près du site audité.

Article 5.1.3 UO n°1.3 à 1.9 Déplacement dans les DROM

Il s'agit d'un déplacement pour une personne, en aller-retour, dans le territoire ultra-marin indiqué au sein de chaque UO, pour la réalisation d'une des prestations n'incluant pas l'hébergement sur place, mais comprenant tous les frais liés au déplacement qui ne seraient pas compris dans l'UO n°2 décrite à l'Article 5.2 (tels que par exemple l'acheminement à l'aéroport, le trajet, la location d'un véhicule pour circuler une fois sur place, les frais de taxi, les frais de bouche, etc.).

Les UO n°1.3 à 1.9 consistent en un **prix forfaitaire** réputé comprendre l'intégralité des frais susmentionnés pour permettre l'accomplissement des prestations.

Ces unités d'œuvre concernent uniquement les déplacements qui sont nécessaires pour se rendre sur le site d'un opérateur faisant l'objet du marché subséquent. Ainsi par exemple, ces UO ne pourront pas être déclenchées dans le cas où le Titulaire sous-traite les prestations afin de bénéficier de moyens humains résidant près du site audité.

Article 5.1.4 UO n°1.10 Nuitée dans les DROM

Cette unité d'œuvre pourra être utilisée en cas de nuitée résultant d'un déplacement sur site pour l'audit d'un opérateur sur l'un des territoires ultra-marins. Il s'agit d'une nuitée pour une personne, comprenant tous les frais liés à cette nuitée.

L'UO n° 1.10 consiste en un **prix forfaitaire par nuitée** réputé comprendre l'intégralité des frais susmentionnés pour permettre l'accomplissement des prestations.

Cette UO concerne uniquement les nuitées qui sont nécessaires pour se rendre sur le site d'un opérateur faisant l'objet du marché subséquent. Ainsi par exemple, cette UO ne pourra pas être déclenchée dans le cas où le Titulaire sous-traite les prestations afin de bénéficier de moyens humains résidant près du site audité.

Article 5.2 Prestation d'audit des SI d'opérateurs (UO n°2)

Cette unité d'œuvre concerne les profils sollicités pour réaliser les prestations faisant l'objet du présent marché. Pour chaque marché subséquent, ces profils pourront être sollicités.

En dehors des déplacements et des nuitées spécifiquement définis à l'Article 5.1 du présent CCTP, les prix des prestations d'audit des SI d'opérateurs sont réputés comprendre tous les frais nécessaires à la bonne exécution des prestations, ainsi que tous les autres frais pouvant être engagés ou supportés par le Titulaire pour le bon accomplissement des prestations.