



**RÉGION ACADÉMIQUE
LA RÉUNION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MAPA 02-2025

<p>CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)</p>

<p>Objet de la consultation</p>
<p>La fourniture de services de téléphonie fixe pour le rectorat de la région académique de la Réunion : Abonnements et communications entrantes et sortantes</p>

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. POUVOIR ADJUDICATEUR	4
ARTICLE 2. OBJET DU MARCHE ET ALLOTISSEMENT	4
ARTICLE 3. PROCEDURE ET FORME DU MARCHE.....	4
ARTICLE 4. DUREE DU MARCHE ET DEBUT DES PRESTATIONS.....	5
ARTICLE 5. ALLOTISSEMENT ET SEUIL MAXIMAL DES DEPENSES	5
ARTICLE 6. PIECES CONTRACTUELLES	5
ARTICLE 7. RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR	6
ARTICLE 8. CLAUSE DE FORMATION SOUS STATUT SCOLAIRE	6
8.1 – ACCOMPAGNEMENT ET MODALITES D’EXECUTION	6
8.2 – VALORISATION DE L’ACTION DU TITULAIRE	7
8.3 – PROTECTION DES DONNEES.....	7
ARTICLE 9. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	7
9.1 – MATERIEL ECO-RESPONSABLE	7
9.2 – RECYCLAGE DES EQUIPEMENTS OBSOLETES	7
9.3 – DEMARCHE RSE.....	7
9.4 – PLAN DE PROGRES	7
ARTICLE 10. DEPLOIEMENT DE L’OFFRE DU TITULAIRE	8
10.1 – SUIVI DU DEPLOIEMENT	8
10.2 – GUICHET UNIQUE POUR LA MAINTENANCE DES RESEAUX.....	8
10.3 – GARANTIE DES MATERIELS	9
10.4 – RESPONSABILITE DU TITULAIRE DANS LE CADRE DE L’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	9
10.5 – EXECUTION SIMULTANEE DE TRAVAUX ET PRESTATIONS ETRANGERS AU TITULAIRE.....	9
ARTICLE 11. EMISSION DES BONS DE COMMANDE.....	9
ARTICLE 12. SUIVI ET REPORTING	9
12.1 – TABLEAU DE BORD DES PERFORMANCES	9
12.2 – PORTAIL CLIENT EN LIGNE	9
12.3 – AUDITS DE PERFORMANCE.....	10
ARTICLE 13. LES PRIX	10
13.1 – REGLEMENT DES PRESTATIONS	10
13.2 – CONTENU DES PRIX	10
13.3 – REVISION DES PRIX.....	10
ARTICLE 14. MODALITES DE REGLEMENT	11
14.1 – DELAI ET MODE DE PAIEMENT	11
14.2 – FACTURATION.....	11
14.3 – AVANCE.....	12
14.4 – PAIEMENT DES SOUS-TRAITANTS.....	13
ARTICLE 15. CONTINUITE DU SERVICE	13
15.1 – DISPOSITIONS GENERALES	13
15.2 – TRANSFERT DES SERVICES	14
15.3 ABSENCE DE NOUVEAU TITULAIRE	14
ARTICLE 16. PENALITES.....	14
16.1 – PENALITES EN CAS DE RETARD DE DEPLOIEMENT AU DEMARRAGE DU MARCHE	14
16.2 – PENALITES EN CAS DE RETARD D’EXECUTION AU COURS DU MARCHE	14

16.3 – PENALITES EN CAS D’INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SERVICE	15
ARTICLE 17. RESILIATION	15
17.1 – RESILIATION POUR MOTIF D’INTERET GENERAL (MIG).....	15
17.2 – RESILIATION POUR FAUTE DU TITULAIRE	15
ARTICLE 18. DIFFERENDS	16
ARTICLE 19. DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX	16

ARTICLE 1. POUVOIR ADJUDICATEUR

Ministère de l'Education Nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche
Rectorat de la région académique de La Réunion
24, avenue Georges Brassens – CS 71003
97 743 Saint-Denis Cedex 9
Tél 0262 48 10 59 / 14 59
Courriel : marches@ac-reunion.fr

Représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) : le recteur de la région académique de La Réunion

ARTICLE 2. OBJET DU MARCHÉ ET ALLOTISSEMENT

La présente consultation a pour objet la fourniture de services de téléphonie fixe pour le rectorat de la région académique de La Réunion : abonnements et communications entrantes et sortantes

Ce service comprend notamment :

- La mise à disposition des liaisons téléphoniques physiques reliant le rectorat à l'opérateur,
- La délivrance des numéros d'appels ou des tranches de numéros d'appels,
- L'inscription à l'annuaire universel,
- La délivrance de la tonalité et des moyens d'acquisition de la numérotation sortante,
- L'acheminement du trafic téléphonique entrant,
- L'acheminement des communications téléphoniques sortantes vers tous correspondants ou services accessibles par téléphone fixe,
- La mise à disposition de terminaux de transmission de données et de matériels de commutation téléphonique ou de données associés aux abonnements.

Le code CPV (vocabulaire commun pour les marchés) pour ce marché de services est le suivant : 64210000 : services de téléphonie et de transmission de données

ARTICLE 3. PROCEDURE ET FORME DU MARCHÉ

La présente consultation est passée selon la procédure adaptée en application des articles L2123-1 et R2123-1 du code de la commande publique) et soumise au cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de fournitures courantes et services (CCAG/FCS-Arrêté du 30/03/2021)

Le marché est un accord-cadre à bons de commandes mono attributaire (articles R2162-14, R2162-2 et R2162-9 du code de la commande publique).

Aucune prestation n'est réservée au profit d'opérateurs économiques qui emploient des travailleurs handicapés ou défavorisés (article R2113-7 du code de la commande publique).

ARTICLE 4. DUREE DU MARCHE ET DEBUT DES PRESTATIONS

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de la date prévisionnelle du 12 janvier 2026, sous réserve de notification préalable du marché. Dans le cas contraire, l'exécution des prestations débutera à la date de notification du marché. Il est reconductible trois fois expressément pour une durée équivalente sans que sa durée totale puisse excéder quatre ans.

Les reconductions se font sur décision écrite du RPA au plus tard deux mois avant la date d'échéance du marché. Conformément à l'article R2112-4 du code de la commande publique, le titulaire ne peut refuser la reconduction.

ARTICLE 5. ALLOTISSEMENT ET SEUIL MAXIMAL DES DEPENSES

Le marché n'est pas alloti. Le service de téléphonie préconisé est en TRUNK SIP caractérisé par une entrée unique : le rectorat.

La valeur totale prévisionnelle du marché s'élève à 60 000 € HT.

Le montant maximal HT des dépenses s'élève à 120 000 € sur la durée totale du marché. L'accord-cadre cesse automatiquement de produire ses effets dès que ce montant maximal est atteint, quelle que soit la durée du marché initialement prévue par le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 6. PIECES CONTRACTUELLES

Le présent marché est constitué des documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

- L'Acte d'engagement et son annexe : le bordereau des prix unitaires
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de fournitures courantes et de services (CCAG/FCS arrêté du 30/03/2021). Ce document, réputé public, n'est pas joint au marché
- L'offre technique et financière du titulaire : mémoire technique (en tout ce qui n'est pas contraire aux dispositions définies dans le présent marché), le détail quantitatif estimatif dont les valeurs indiquées n'ont pas de caractère contractuel.

En cas de litige, le titulaire ne peut se prévaloir de clauses faisant référence à ses conditions générales de vente. Seules les dispositions du présent marché font foi.

L'usage de la langue française est obligatoire pour toutes les communications et/ou documents échangés entre le rectorat, les candidats et le titulaire.

ARTICLE 7. RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR

Les prestations du titulaire doivent être conformes aux clauses de l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes et tous les textes européens, nationaux ou locaux applicables aux prestations de la présente opération, et en particulier aux dispositions nationales et européennes régissant les prestations d'opérateurs de télécommunications.

Le fait de ne pas énumérer ces normes et règlements ne peut être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître, du seul fait de soumissionner.

ARTICLE 8. CLAUSE DE FORMATION SOUS STATUT SCOLAIRE

Pendant toute la durée du marché, le titulaire accueille obligatoirement un élève en voie de décrochage scolaire et propose un parcours de découverte du monde de l'entreprise de 150 heures soit 4 semaines maximum par an.

Il s'agit de permettre à un élève âgé de 16 ans minimum, en grande difficulté scolaire, de réaliser un parcours d'entreprise afin d'éviter une sortie définitive du système éducatif.

Est notamment considéré en voie de décrochage scolaire tout jeune qui présente des signes pouvant l'amener à quitter le système scolaire de manière précoce (difficultés d'ordre social, éducatif, familial...)

8.1 – Accompagnement et modalités d'exécution

La coordination de l'action de formation et l'accompagnement sont assurés par « Mission de lutte contre le décrochage scolaire » (MLDS) du ministère chargé de l'Education et de la jeunesse :
5, rue du maréchal Leclerc
97400 SAINT-DENIS
Tel : 0262 48 27 99

Le jeune bénéficiaire est identifié par la MLDS, qui vérifie sa motivation et son souhait de réaliser un parcours en entreprise. La MLDS, via le rectorat de l'académie de La Réunion, propose au titulaire du marché un profil, avec transmission d'une lettre de motivation et d'un Curriculum Vitae.

Le titulaire du marché peut refuser le profil proposé, à condition de motiver sa décision.

Un autre profil lui est alors proposé par la MLDS. Si le pouvoir adjudicateur et la MLDS ne réussissent pas à proposer des profils de jeunes, aucune sanction ne peut être prise à l'encontre de l'entreprise.

Une convention de stage tripartite entre le titulaire du marché, le jeune (ou son représentant légal) et la MLDS (ou un établissement scolaire de rattachement) doit être établie.

Les tâches proposées au jeune bénéficiaire de la clause peuvent être d'ordre administratif ou technique. Néanmoins, le titulaire prévoit a minima une présentation du secteur d'activité en lien avec l'objet du marché.

Si le titulaire ne parvient pas à proposer dans son offre une tâche en lien avec l'objet du marché, cet aspect est nécessairement abordé lors de la réunion de présentation du jeune à l'entreprise.

Le titulaire du marché recevra le jeune dans ses locaux, en immersion complète.

Le jeune est accompagné sur l'ensemble de son parcours :

- par la MLDS, qui désigne un tuteur pédagogique ;
- et par un référent au sein de l'entreprise partenaire (référent désigné par le titulaire du marché).

À la fin de chaque phase, une validation des objectifs est réalisée par le tuteur pédagogique avec le jeune bénéficiaire de la clause. Le tuteur pédagogique est en relation directe avec le référent « entreprise ». A la fin du parcours, les validations des objectifs se font par écrit, sous la forme d'un bilan croisé, réalisé par le tuteur pédagogique et le référent « entreprise ».

8.2 – Valorisation de l'action du titulaire

Les résultats obtenus et les parcours réussis peuvent faire l'objet d'une valorisation par le ministère chargé de l'Éducation nationale.

La MLDS informe le titulaire de la réussite du parcours et de la solution retenue par l'Education nationale en faveur du jeune.

8.3 – Protection des données

Le titulaire est informé que la gestion des données des bilans nominatifs sera confiée à la MLDS.

ARTICLE 9. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Afin de préserver l'environnement, le titulaire inscrit son action dans une série de mesures, décrites ci-après.

9.1 – Matériel éco-responsable

Le titulaire s'engage à proposer des équipements téléphoniques conformes aux normes environnementales, privilégiant les appareils à faible consommation énergétique et fabriqués à partir de matériaux recyclés.

9.2 – Recyclage des équipements obsolètes

Un programme de recyclage des anciens équipements sera mis en place en partenariat avec des organismes spécialisés.

9.3 – Démarche RSE

Le titulaire devra fournir un plan d'actions démontrant son engagement en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), incluant des initiatives en faveur de l'emploi local et de la formation professionnelle.

9.4 – Plan de progrès

Dans le cas où le titulaire ne peut mettre en place les possibilités mentionnées ci-dessus, un plan de progrès obligatoire doit être prévu afin d'améliorer ses performances environnementales et sociales tout au long de l'exécution du marché. Les parties conviennent d'élaborer

conjointement ce plan de progrès à la date d'anniversaire de notification du marché.

ARTICLE 10. DEPLOIEMENT DE L'OFFRE DU TITULAIRE

10.1 – Suivi du déploiement

Le titulaire doit transmettre les coordonnées (téléphone, courriel) du référent commercial du présent marché, apte à répondre à toute demande du rectorat (devis, commandes, facturation...)

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

Toute question soumise au correspondant commercial du titulaire devra être traitée dans un délai de 2 semaines à compter de la demande, sauf dans le cas de devis nécessitant une étude particulière. Dans ce dernier cas, un calendrier sera établi par le correspondant commercial et adressé au rectorat pour approbation.

10.2 – Guichet unique pour la maintenance des réseaux

Le titulaire doit communiquer les coordonnées (téléphone + mail) du guichet à appeler en cas d'interruption partielle ou totale de service. Ce guichet réceptionnera les appels en jours et heures ouvrés. Il pourra être différencié selon la nature des services. Le délai de prise en charge de l'appel par un correspondant ne pourra excéder 3 minutes.

Le rectorat désignera les personnes habilitées à contacter ce guichet.

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

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

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

Chaque intervention dans les locaux du rectorat donnera lieu à un compte-rendu comportant notamment :

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

Chaque résolution d'incident donnera lieu à un rapport, transmis dans les 3 jours comportant :

- La nature de l'incident constaté,
- La date et l'heure du signalement par le rectorat
- La date et l'heure de reprise de service

- L'indication de l'origine de l'incident

10.3 – Garantie des matériels

Les fournitures nécessaires à l'accès au Trunk SIP de l'opérateur : commutateurs, interfaces, modems, alimentations sont garanties pièces, main d'œuvre et déplacement pour l'ensemble de sa fourniture pour la durée du marché.

Les équipements mis à disposition sont maintenus à leur niveau nominal pendant toute la durée du marché.

10.4 – Responsabilité du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations

Le titulaire est réputé connaître, pour s'en être rendu compte personnellement, la nature des lieux et la situation des prestations, ainsi que les risques de toutes natures qu'ils peuvent entraîner. Le titulaire est, dans tous les cas, entièrement responsable vis à vis du rectorat de tout incident ou accident pouvant survenir du fait de son chantier ou des personnes qu'il emploie.

10.5 – Exécution simultanée de travaux et prestations étrangers au titulaire

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

ARTICLE 11. EMISSION DES BONS DE COMMANDE

Le premier bon de commandes émis vaut lancement d'exécution des prestations objet du présent marché. Il permet la mise en œuvre initiale des services.

Ensuite, les commandes sont effectuées en fonction des besoins.

ARTICLE 12. SUIVI ET REPORTING

12.1 – Tableau de bord des performances

Un tableau de bord mensuel sera fourni au Rectorat, comprenant les indicateurs suivants :

- Temps moyen de résolution des incidents,
- Nombre et nature des pannes signalées,
- Qualité des appels (taux de latence, perte de paquets, etc.),
- Statistiques d'utilisation des services téléphoniques.

12.2 – Portail client en ligne

Le titulaire devra mettre à disposition un portail en ligne sécurisé permettant au Rectorat de

suivre en temps réel :

- L'état du réseau et des services,
- L'historique des incidents et interventions,
- Les facturations détaillées.

12.3 – Audits de performance

Des audits de performance pourront être réalisés trimestriellement afin d'évaluer l'efficacité du service et d'identifier les axes d'amélioration.

ARTICLE 13. LES PRIX

Cet article déroge à l'article 10.1.1 du CCAG.

Compte tenu de l'évolutivité importante des produits et services liés aux télécommunications, à l'occasion de la communication d'un nouveau bordereau des prix unitaires (tarif), de nouveaux articles peuvent être ajoutés au bordereau (et d'autres supprimés) sous la condition expresse que les nouveaux articles correspondent à l'objet du marché.

Les offres promotionnelles proposées à l'ensemble de sa clientèle par le titulaire sont également applicables au présent marché et peuvent être souscrites par le rectorat dans la mesure où ces offres se révèlent plus économiques que celles résultant des autres conditions tarifaires.

13.1 – Règlement des prestations

Les prestations sont réglées au titulaire et à ses sous-traitants déclarés, par application des prix unitaires ou des répartitions de prix unitaires figurant au bordereau des prix unitaires.

13.2 – Contenu des prix

Les prix sont établis dans les conditions économiques correspondant à la date limite de remise des offres. Ils sont indiqués en euros hors taxes (€ HT) et en euros toutes taxes comprises (€ TTC) dans le BPU.

Des taux de remise peuvent être intégrés dans la définition des prix. Les modalités d'application de cette remise sont précisées dans le BPU. La décomposition précise du prix peut être identifiée, le cas échéant, à l'occasion de la mise au point du marché en fonction des tarifs unitaires et de la base de calcul figurant dans l'offre retenue.

13.3 – Révision des prix

Les prix unitaires sont révisables en fonction d'une référence à une liste de prix déposée auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ou, à défaut, au tarif général appliqué par le titulaire à l'ensemble de sa clientèle.

Cette référence est soit directe (le tarif général est appliqué au marché) soit indirecte (une réduction est appliquée sur le tarif général globalement ou par ligne de prix).

Les taux de remise initialement consentis sur ce barème doivent être à minima conservés.

Tout changement de tarif de la part du titulaire est appliqué sous les conditions suivantes :

- Le nouveau tarif prendra effet à compter du 1^{er} jour du mois suivant la date d'adoption des prix révisés
- Le titulaire doit dûment informer le rectorat de tout changement tarifaire avant toute nouvelle facturation. Le rectorat se réserve le droit de rejeter lesdites factures jusqu'à communication des nouveaux tarifs par le titulaire,
- Le changement tarifaire ne s'accompagne pas d'une diminution de la qualité du service offert par rapport aux conditions initiales du marché,
- A titre de clause de sauvegarde, en cas d'accroissement d'un ou plusieurs prix unitaires par rapport aux prix initiaux de plus de 5 %, le rectorat se réserve le droit de résilier sans indemnités et sans délai le marché concerné.

ARTICLE 14. MODALITES DE REGLEMENT

14.1 – Délai et mode de paiement

Le règlement des sommes dues au titre du présent marché sera effectué par virement administratif suivant les règles de la comptabilité publique.

Le délai de paiement maximum est de 30 (trente) jours à compter de la date de réception des factures régulières ou des demandes de paiements équivalentes.

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit au règlement d'intérêts moratoires pour le titulaire du marché ou le(s) sous-traitant(s).

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.

Outre le versement d'intérêts moratoires, le retard de paiement donne lieu, de plein droit au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 (quarante) euros.

L'Euro sera l'unité monétaire utilisée. Imputation budgétaire : budget de l'État – BOP 0214.

14.2 – Facturation

Les paiements, effectués sur présentation des factures, établies mensuellement en un exemplaire, devront répondre aux impératifs suivants sous peine de rejet :

- L'identification complète du titulaire du marché (raison ou dénomination sociale de l'entreprise, adresse, n° SIRET),

- La date de l'établissement de la facture,
- Un numéro unique,
- La référence du marché (MAPA 02-2025),
- Le numéro de l'engagement juridique communiqué par le rectorat ou le numéro du bon de commande le cas échéant,
- Le code d'identification du service en charge du paiement : RECCHOR974 (service exécutant),
- Le montant à facturer : HT, taux de TVA, montant TVA, montant T.T.C.,
- Le numéro de RIB au format BIC/IBAN, tel que précisé dans l'acte d'engagement,
- Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

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

- Prestations sur lesquelles les remises sont appliquées
- Montant des remises et leur pourcentage

Le titulaire mettra en pratique les principes comptables suivants pour la facturation :

- Un mois se compose de 30 jours.
- Un trimestre équivaut à trois mois (soit 90 jours)

Ainsi, la périodicité des factures devra correspondre à des mois calendaires et non à des fractions de mois sauf, le cas échéant, en ce qui concerne le premier et le dernier mois du marché si la date d'effet intervenait en cours de mois.

Les abonnements et forfaits sont facturés à terme à échoir et les consommations excédentaires à terme échu.

Toute suppression d'abonnements ou de services sont facturés jusqu'à la date de suppression.

Les factures devront être adressées sous forme dématérialisée et gratuite en utilisant le portail sécurisé « Chorus Portail Pro » disponible à l'adresse <https://chorus-pro.gouv.fr>

Éléments utiles à la connexion :

- Numéro de SIRET de l'Etat : 11000201100044
- Code du service exécutant (SE) identifiant "le rectorat de la région académique de La Réunion" : RECCHOR974
- Numéro d'engagement juridique (en haut à droite du bon de commande)

14.3 – Avance

Une avance pourra être versée au titulaire dans les conditions de l'article R2191 du code de la commande publique. Cette avance ne sera versée que si le titulaire le formule expressément. Il lui appartiendra de préciser son intention sur l'acte d'engagement (article B4). Le règlement de l'avance n'a pas le caractère de paiement définitif.

14.4 – Paiement des sous-traitants

Le paiement des sous-traitants s'effectuera dans les conditions fixées dans le formulaire DC4 remis par le titulaire et annexé à l'acte d'engagement.

ARTICLE 15. CONTINUE DU SERVICE

15.1 – Dispositions générales

Le titulaire s'engage :

- A disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des équipements nécessaires à l'acheminement des communications dans les délais mentionnés ci-après dans tous les cas sauf cas de force majeure selon la réglementation en vigueur.
- 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.
- A préserver l'intégrité des marchés adjacents en cas d'équipements ou de réseaux de transmission communs à plusieurs marchés
- A respecter le règlement intérieur des bâtiments du rectorat, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets, ... auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.

En cas de pannes répétées sur un même site, le bénéficiaire est en droit d'exiger du titulaire de revoir l'architecture de raccordement de ce site afin d'obtenir un raccordement dont les performances de QoS offrent le niveau de service attendu. Des pannes répétées sont des incidents majeurs qui surviennent au moins 4 fois dans une période de 2 mois (exemples : mauvaise qualité de communication, écho, coupure intempestives, perte de service, etc.)

A partir de la date de notification du problème par le bénéficiaire, le titulaire propose de manière formalisée une nouvelle architecture sous 10 jours ouvrés. Soit la proposition de nouvelle architecture convient au bénéficiaire, et le titulaire a 2 mois pour la mettre en place. Soit la proposition ne convient pas au bénéficiaire, et le titulaire a 5 jours ouvrés pour faire une nouvelle proposition.

En cas d'incompatibilité de matériel ou de logiciel, le titulaire s'engage à ses frais au remplacement dans les plus brefs délais de sa solution.

En cas de défaillance du titulaire, le rectorat est fondé à souscrire aux services d'un opérateur économique tiers dans les conditions prévues à l'article 45 du CCAG FCS.

15.2 – Transfert des services

A l'expiration ou à la résiliation du marché, le titulaire s'engage à collaborer étroitement avec le pouvoir adjudicateur. Il fera en sorte de :

- Fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'élaboration du nouveau marché ;
- Mettre en œuvre les dispositifs permettant d'assurer la portabilité des numéros (y compris spéciaux) vers les autres opérateurs, futurs potentiels titulaires.

Le titulaire s'engage à transférer au nouvel opérateur les numéros d'appel existants et à collaborer avec lui pour assurer la continuité du service dans des conditions optimales.

15.3 Absence de nouveau titulaire

Si à l'expiration ou à la résiliation du marché, aucun prestataire n'est désigné pour assurer la suite des prestations, ou que la mise en service de ces prestations par un nouveau prestataire n'est pas encore effective, le titulaire sera alors tenu de poursuivre l'exécution des prestations dans les mêmes conditions, pour une durée qui ne saurait, en tout état de cause excéder SIX (6) mois, sur simple ordre de service émanant du pouvoir adjudicateur.

Afin de permettre le transfert des prestations à un éventuel nouveau prestataire sans qu'il y ait rupture du service, le pouvoir adjudicateur pourra alors par simple ordre de service notifier au titulaire la date précise de fin des prestations dont la poursuite a été notifiée, sans excéder la durée mentionnée à l'alinéa précédent, et sans que le titulaire puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité à ce titre.

ARTICLE 16. PENALITES

Les pénalités ci-après s'appliquent en cas de manquement du titulaire et dérogent aux dispositions de l'article 14 du CCAG/FCS.

Elles sont distinctes, cumulables entre elles et s'appliquent après mise en demeure restée infructueuse, indépendamment de l'application d'autres mesures correctives ou de la résiliation du marché.

16.1 – Pénalités en cas de retard de déploiement au démarrage du marché

En cas de retard dans la mise en place des prestations au démarrage du marché, le titulaire encourt une pénalité de 100€ HT par jour calendaire de retard, calculée à compter du premier jour ouvré suivant la date contractuelle prévue pour le démarrage des prestations, et jusqu'à la date effective de mise en service.

16.2 – Pénalités en cas de retard d'exécution au cours du marché

Pour tout retard dans l'exécution des prestations en cours de marché (hors démarrage), le titulaire encourt une pénalité calculée à raison de 100€ HT par jour calendaire de retard, sans que le montant total cumulé des pénalités ne puisse excéder 10 % HT du montant du bon de commande concerné.

En sus, le Rectorat pourra imputer au titulaire tous frais supplémentaires engagés pour assurer la

continuité du service public, notamment en recourant à un opérateur tiers. Ces frais ou surcoûts sont à la charge exclusive du titulaire et peuvent être déduits par réfaction sur ses factures ou exigés par avoir ou remboursement direct.

16.3 – Pénalités en cas d'interruption totale ou partielle de service

En cas d'interruption totale ou partielle de service, une pénalité de 6€ HT par heure de dépassement sera appliquée au-delà des délais d'intervention ou des délais garantis de rétablissement prévus au titre des abonnements.

Le délai de référence court à compter du signalement formel du défaut par le Rectorat et jusqu'à la reprise effective du service, signalée par le titulaire.

ARTICLE 17. RESILIATION

Les dispositions des articles 38 à 45 du CCAG/FCS applicable aux marchés de fournitures courantes et services sont applicables au présent marché, hors dérogation (cf. article 19).

17.1 – Résiliation pour motif d'intérêt général (MIG)

Le Rectorat peut à tout moment résilier pour MIG dûment motivé, en échange d'une indemnité de 3 % HT du montant du marché restant à réaliser.

17.2 – Résiliation pour faute du titulaire

Elle est prévue dans les principaux cas suivants, conformément à l'article 41.1 du CCAG/FCS.

- Inexactitude des informations liées à la candidature et aux capacités professionnelles du titulaire,
- Inexécution ou exécution incomplète voire insuffisante des prestations dûment constatées,
- Infraction à l'une des clauses du marché,
- Non production des pièces prévues aux articles D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

ARTICLE 18. DIFFERENDS

Toute contestation survenant entre le rectorat et le titulaire à l'occasion de l'application des clauses du marché, et, dans l'hypothèse où elle ne pourrait être réglée par entente directe entre les parties, sera soumise à la décision du rectorat dans les conditions fixées à l'article 46 du CCAG/FCS.

En dernier ressort, l'instance chargée des procédures de recours est :

Le Tribunal Administratif de La Réunion
27, rue Félix Guyon CS 61107
97 404 Saint-Denis Cedex
Tél. : 02.62.92.43.60
Courriel : greffe.ta-reunion@juradm.fr

ARTICLE 19. DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX

Articles du CCP	Articles du CCAG
13 – Prix	10.1.1
16 – Pénalités	14
17.1 – Résiliation pour motif d'intérêt général	42