

**ACCORD-CADRE MONO ATTRIBUTAIRE PAR LOT
TECHNIQUE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**



**Maison des Entreprises
Place de l'Esplanade – CS 80049
97321 CAYENNE CEDEX**

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

**Accord-cadre passé selon un Appel d'Offres Ouvert (AOO) en application des
articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2165-5 du Code de la Commande
Publique**

SOMMAIRE

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
2. TYPE DE CONSULTATION	3
3. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE	3
4. DÉFINITION DES MONTANTS DES LOTS	4
5. PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	4
6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
6.1. ASSURANCES	5
6.2. INTERPRÉTATION DU DCE	5
6.3. ÉVOLUTION DE L'ACCORD-CADRE	5
6.4. MODALITÉS D'AGREMENT DES SOUS-TRAITANTS	6
6.5. RÉSILIATION DE L'ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE	6
6.6. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE	6
6.7. RÉPARATION DES DOMMAGES	6
6.8. CONFIDENTIALITÉ ET SECURITÉ	7
6.9. DÉCISION DE POURSUIVRE	7
6.10. OBLIGATIONS RELATIVES A LA SOUS-TRAITANCE	7
7. EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	8
8. MAINTENANCE ET GARANTIE DE PRESTATIONS.....	9
8.1. MAINTENANCE	9
8.1.1. MISE EN ŒUVRE INITIALE DES SERVICES	9
8.1.2. DELAIS DE MISE EN ŒUVRE	9
8.1.3. PROCÉDURES DE COMMANDE ET DE RÉSILIATION	9
8.1.4. DEMANDES D'INTERVENTION	9
8.1.5. INTERVENTION SUR SITE	9
8.1.6. PANNES, MOYENS MIS EN ŒUVRE ET MODALITÉS DE RÉTABLISSEMENT	10
8.1.7. COMPATIBILITÉ D'EQUIPEMENTS ET/OU DE MATÉRIEL	11
8.1.8. GUICHET UNIQUE	11
8.2. GARANTIE	11
9. PRIX ET RÈGLEMENT.....	11
9.1. CONTENU DES PRIX	11
9.2. ÉVOLUTION DES PRIX	11
10. MODALITÉ DE RÈGLEMENT DES COMPTES	12
10.1. FACTURATION	12
10.2. MODALITÉS DE RÈGLEMENT.....	13
10.3. MOIS D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX	13
10.4. RETENUE DE GARANTIE	13
10.5. AVANCE	13
11 PÉNALITÉS.....	13
11.1 PÉNALITÉS DE RETARD ET D'INDISPONIBILITÉ	13
11.2 PENALITES POUR RETARD DANS LA TRANSMISSION DE L'ATTESTATION D'ASSURANCE.....	15
11.3 PÉNALITÉ POUR NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LE CADRE DE RÉPONSE	15
11.4 PÉNALITÉS POUR TRAVAIL DISSIMULÉ.....	15
11.5 CAS OU LES PÉNALITÉS NE S'APPLIQUENT PAS.....	15
11.6 PÉNALITÉS EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT.....	15
12 SUIVI FINANCIER ET COMMERCIAL	15
14. DÉROGATIONS AU CCAG	16

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

La présente consultation concerne les marchés de services de télécommunications de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Guyane.

Les services de télécommunications regroupent plus particulièrement les services de téléphonie fixe, d'interconnexion de sites, de services internet et de téléphonie mobile.

LOT 1	TÉLÉPHONIE FIXE – INTERCONNEXION DE SITES – SERVICES INTERNET Comprenant les raccordements, les numéros de lignes et SDA, les liens de moyen et haut débit, l'acheminement des communications entrantes et sortantes vers toutes les destinations, les services internet, les services associés.
LOT 2	TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE PREMIUM Comprenant les abonnements de lignes, les forfaits de communications, SMS, MMS et data, les services associés.
LOT 3	TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE Comprenant les abonnements de lignes, les forfaits de communications, SMS, MMS et data, les services associés.

La description des prestations attendues et leurs spécifications techniques sont indiquées dans le CCTP.

2. TYPE DE CONSULTATION

Cette procédure est un Appel d'offres Ouvert (AOO) et est soumise aux dispositions des articles R.2124-1, R.2124-2, R.2161-2 à R.2165-5 du Code de la Commande Publique.

Les prestations feront l'objet d'accords-cadres à bons de commande passés en application des articles R.2162-2, R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la Commande Publique.

Chaque lot fera l'objet d'un accord-cadre mono attributaire distinct.

Les bons de commande seront notifiés au fur et à mesure des besoins.

En application de l'article R.2162-4 3° du Code de la Commande Publique, les accords-cadres sont conclus avec montant maximum.

3. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE

Pour le lot 1 :

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 12 mois, soit 1 (an) an ferme à compter de la date portée sur la notification. L'accord-cadre est renouvelable trois fois pour une durée d'1 (un) an par tacite reconduction.

La notification de l'accord-cadre n'emporte pas début de fourniture des services, en revanche elle engage le titulaire envers l'Acheteur Public à accomplir l'ensemble des opérations nécessaires et préalables à l'exécution des prestations (délai inhérent à la procédure de changement de prestataire et/ou à la mise en œuvre de nouveaux services).

L'accord-cadre est renouvelable trois fois pour une durée d'1 (un) an par tacite reconduction.

Pour les lots 2 et 3 :

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 24 mois, soit 2 (deux) ans fermes à compter de la date portée sur la notification. L'accord-cadre est renouvelable une fois pour une durée de 2 (deux) ans par tacite reconduction.

La notification de l'accord-cadre n'emporte pas début de fourniture des services, en revanche elle engage le titulaire envers l'Acheteur Public à accomplir l'ensemble des opérations nécessaires et préalables à l'exécution des prestations (délai inhérent à la procédure de changement de prestataire et/ou à la mise en œuvre de nouveaux services).

L'accord-cadre est renouvelable une fois pour une durée de 2 (deux) ans par tacite reconduction.

En cas de non-reconduction, le représentant de l'Acheteur Public prendra à cet effet la décision de ne pas reconduire le marché et en informera le titulaire au plus tard 60 jours avant la fin du marché. **Dans ce contexte, le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit.**

Le titulaire ne dispose pas de la faculté de refuser la reconduction de l'accord-cadre.

Reconduction anticipée :

Dans le cas où le montant maximum annuel serait atteint avant la fin de l'année d'exécution, l'accord-cadre pourra être reconduit expressément par anticipation.

Il en résulterait que la nouvelle période contractuelle débiterait à compter de la date de réception par le titulaire de la lettre de reconduction, pour une durée d'un an de date à date.

La reconduction anticipée serait notifiée dans le courant du mois civil suivant le fait générateur susvisé. Dans ce cas d'espèce, la durée globale de l'accord-cadre s'en trouverait proportionnellement réduite, sans que le prestataire puisse élever une quelconque réclamation ni prétendre à aucune indemnité. La reconduction anticipée est notifiée par l'acheteur.

4. DÉFINITION DES MONTANTS DES LOTS

Les prestations sont réparties en **trois (3) lots** désignés ci-dessous attribués individuellement à un seul candidat.

NUMÉRO DU LOT	INTITULÉ	MONTANT MAXIMUM ANNUEL EN €
1	TÉLÉPHONIE FIXE – INTERCONNEXION DE SITES – SERVICES INTERNET – SOLUTION DE TÉLÉPHONIE EXTERNALISÉE	50 000,00
2	TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE PREMIUM	15 000,00
3	TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE	30 000,00

Il n'est pas prévu de décomposition en tranches.

Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

5. PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, l'accord-cadre est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité :

Pièces particulières :

- l'Acte d'Engagement et ses annexes éventuelles, par lot ;
- le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières, dont l'exemplaire conservé par l'Acheteur Public fait seule foi ;
- l'annexe au CCAP concernant les clauses RGPD, par lot ;
- le Cahier des Clauses Techniques Particulières – intégrant le cadre de réponse comportant toutes les réponses, remarques et observations du candidat ;

- l'annexe au CCTP intégrant les solutions techniques et commerciales proposées, par lot ;
- les bordereaux des prix unitaires, par lot ;
- le catalogue des prestations et prix du titulaire (prix publics et rabaissés) ;
- les bons de commande.

Pièces générales :

- le cahier des clauses administratives générales (CCAG) <https://www.legifrance.gouv.fr> des marchés publics des techniques de l'information et de la communication (approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication – CCAG-TIC) ;
- les normes françaises, européennes ou internationales homologuées et de façon générale toute norme relative à l'objet de l'accord-cadre.

Les documents publics ne sont pas joints mais le titulaire de l'accord-cadre est réputé en avoir pris connaissance.

6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

6.1. ASSURANCES

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'Acheteur Public et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations conformément à l'article 9 du CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 9-2 1^{er} alinéa du CCAG-TIC, le candidat auquel il est envisagé d'attribuer l'accord-cadre, doit justifier qu'il est titulaire de ces contrats d'assurance au moyen d'attestations établissant l'étendue de la responsabilité garantie. Ces documents doivent être fournis, à l'attribution de l'accord-cadre, dans le délai imparti par l'Acheteur Public.

À tout moment durant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'Acheteur Public et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

6.2. INTERPRÉTATION DU DCE

En cas de différence d'interprétation des termes administratifs employés ou des descriptifs techniques du présent DCE, l'interprétation la plus favorable pour l'Acheteur Public sera retenue.

6.3. ÉVOLUTION DE L'ACCORD-CADRE

Nouveaux services

Les abonnements, lignes, liaisons et les services demandés au cours de l'accord-cadre auront leur terme normal à l'échéance de la période ferme de l'accord-cadre, et seront reconduits dans les mêmes conditions que l'accord-cadre.

Modification des services fournis

Chaque modification des marchés sera gérée conformément aux articles R.2194-1 et R2194-2 du Code de la Commande Publique.

Suspension des services

À la suite de la fermeture provisoire d'un site, l'Acheteur Public se réserve le droit de demander la suspension d'une ou plusieurs prestation(s) (raccordement, lignes, services, etc.), sans que soit remis en cause le terme de ce dernier. Cette demande sera exprimée par courrier ou mail adressé au service concerné de l'opérateur, avec un préavis maximum de 30 jours calendaires.

Résiliation des services

L'Acheteur Public se réserve le droit de dénoncer une ou plusieurs prestation(s) (raccordement, lignes, services, etc.), sans que soit remis en cause le déroulement normal de l'accord-cadre, par courrier ou mail adressé au service concerné de l'opérateur, avec un préavis maximum de 30 jours calendaires, et sans que des frais de résiliation anticipée ne soient facturés.

6.4. MODALITÉS D'AGREMENT DES SOUS-TRAITANTS

Selon les termes de l'article R.2193-4 du Code de la Commande Publique, le titulaire de l'accord-cadre peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché à condition d'avoir obtenu de l'Acheteur Public l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance. Le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant de l'accord-cadre.

6.5. RÉSILIATION DE L'ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

En cas de non-respect des clauses administratives et/ou techniques, l'Acheteur Public se réserve le droit de résilier l'accord-cadre dans les conditions prévues à l'article 47 du CCAG-TIC.

La résiliation ne donnera droit à aucune indemnité de quelle que nature que ce soit.

6.6. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE

Le titulaire remet :

- Une attestation sur l'honneur indiquant son intention ou non de faire appel pour l'exécution des prestations, objet de l'accord-cadre, à des salariés de nationalité étrangère et, dans l'affirmative, certifiant que ces salariés sont ou seront autorisés à exercer une activité professionnelle en France.
- une attestation délivrée par l'administration sociale compétente, établissant que le titulaire est à jour de la fourniture de ses déclarations sociales et fiscales, et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, datant de moins de 6 mois.

Les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée.

Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution de l'accord-cadre et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de l'Acheteur Public.

Si, dans le cadre du dispositif d'alerte, le cocontractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, l'Acheteur Public se réserve la possibilité de résilier l'accord-cadre sans indemnités, aux frais et risques du titulaire.

6.7. RÉPARATION DES DOMMAGES

Les dommages, de toute nature, causés au personnel ou aux biens de l'Acheteur Public par le titulaire, du fait de l'exécution des prestations de l'accord-cadre, sont à la charge du titulaire.

Les dommages, de toute nature, causés au personnel ou aux biens du titulaire par l'Acheteur Public, du fait de l'exécution des prestations de l'accord-cadre, sont à la charge de l'Acheteur Public.

6.8. CONFIDENTIALITÉ ET SECURITÉ

a) Obligation de confidentialité

Le titulaire et l'Acheteur Public qui, à l'occasion de l'exécution des prestations, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou de l'Acheteur Public, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le cas échéant, le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de l'accord-cadre. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties à l'accord-cadre.

b) Mesures de sécurité

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, notamment dans les zones protégées en vertu des dispositions législatives ou réglementaires prises pour la protection du secret de la défense nationale, ces dispositions particulières doivent être indiquées par l'Acheteur Public dans les documents de la consultation. Le titulaire est tenu de les respecter.

Le titulaire ne peut prétendre, de ce chef, ni à prolongation du délai d'exécution, ni à indemnité, ni à supplément de prix, à moins que les informations ne lui aient été communiquées que postérieurement au dépôt de son offre et s'il peut établir que les obligations qui lui sont ainsi imposées nécessitent un délai supplémentaire pour l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre ou rendent plus difficile ou plus onéreuse pour lui l'exécution de son contrat.

Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

6.9. DÉCISION DE POURSUIVRE

Lorsque le montant des prestations exécutées atteint le montant prévu par l'accord-cadre, la poursuite de l'exécution des prestations pourra être subordonnée à une décision de poursuivre prise par l'Acheteur Public et sera notifiée par avenant.

6.10. OBLIGATIONS RELATIVES A LA SOUS-TRAITANCE

Le titulaire est habilité à sous-traiter l'exécution de certaines parties de l'accord-cadre, provoquant obligatoirement le paiement direct de celui-ci pour des prestations supérieures à 600 € TTC.

L'entreprise sous-traitante devra obligatoirement être acceptée et ses conditions de paiement agréées par l'Acheteur Public.

L'acceptation de l'agrément d'un sous-traitant ainsi que les conditions de paiement correspondantes sont possibles en cours de l'accord-cadre selon les modalités définies à l'article 3.6 du CCAG-TIC.

Pour chaque sous-traitant présenté pendant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire devra joindre, en sus du projet d'acte spécial ou de l'avenant :

- une déclaration du sous-traitant concerné indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup de l'interdiction découlant des articles L.2141-1 à L.2141-5 du Code la Commande Publique ;
- une attestation sur l'honneur du sous-traitant indiquant qu'il n'a pas fait l'objet au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin N°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.8221-1, L.8221-3, L.8221-5, L.8251-1, L.8231-1 et L.8241-1 du code du travail.

Toute sous-traitance occulte pourra être sanctionnée par la résiliation de l'accord-cadre aux frais et risques de l'entreprise titulaire de l'accord-cadre (article 54 du CCAG-TIC).

7. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations devront être conformes aux stipulations de l'accord-cadre (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date de l'accord-cadre).

L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à la date indiquée au bon de commande.

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples sont effectuées par le représentant habilité de l'Acheteur Public au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de services (examen sommaire) conformément à l'article 30 du CCAG-TIC.

Devoir de conseil et d'information :

Le titulaire signale par écrit à l'Acheteur Public, tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à affecter l'exécution de la prestation, dès qu'il en a connaissance.

A ce titre, le titulaire doit notamment :

- conseiller l'Acheteur Public sur tout choix ou toute demande de sa part qui pourrait affecter les objectifs du marché ou avoir une incidence sur ses conditions de réalisation ;
- alerter sans délai l'Acheteur Public, sur tout événement, évolution ou incident pouvant affecter la réalisation de la prestation, y compris si cet événement est imputable à l'Acheteur Public et proposer, le cas échéant, tout complément ou toute modification de la Prestation.

Le titulaire est donc tenu d'une obligation générale de conseil à tous les stades de l'exécution du marché.

CRITÈRES TECHNIQUES

Le CCTP fixe les critères et contraintes techniques dont le choix n'est pas laissé au candidat.

VÉRIFICATION DE SERVICE

Les caractéristiques et les qualités des fournitures et services, ainsi que les modalités de leur vérification et essais tant qualitatifs que quantitatifs sont décrits ci-dessous :

- Le bon fonctionnement des services proposés par le titulaire de l'accord-cadre est effectif dans la semaine suivant la mise en exploitation réelle.
- Le service est jugé régulier si dans une période de deux mois suivant la date de mise en exploitation l'interruption de service cumulée ne dépasse pas 5°/∞ des heures ouvrables.

A l'issue des opérations de vérification, l'Acheteur Public prendra sa décision en dérogation aux articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

8. MAINTENANCE ET GARANTIE DE PRESTATIONS

8.1. MAINTENANCE

8.1.1. MISE EN ŒUVRE INITIALE DES SERVICES

Afin de contourner les problèmes de compatibilité matérielle pouvant être rencontrés lors de la mise en place des prestations des opérateurs, le premier mois d'exécution de l'accord-cadre sera entendu comme étant le mois d'ajustement des services.

8.1.2. DELAIS DE MISE EN ŒUVRE

Les délais de mise en œuvre des prestations et/ou services commandés dans le cadre de l'accord-cadre seront indiqués dans le bon de commande ; la date portée sur le bon de commande étant celle prise en compte comme date de départ. Toutefois les délais peuvent être prolongés sur demande écrite avec la justification par le titulaire. Dans ce cas une date de mise en service peut être déterminée d'un commun accord. Au-delà de ce délai le titulaire encourt les pénalités de retard. En cas de désaccord sur la date de mise en service des fournitures et ou prestations, il sera fait référence à l'article 13 du CCAG-TIC.

8.1.3. PROCÉDURES DE COMMANDE ET DE RÉSILIATION

Commande

La CCI de la Région Guyane émettra un premier bon de commande en début de marché au titulaire de l'accord-cadre. Son contenu sera basé sur l'état de l'existant en termes de fournitures (parc de lignes fixes, de lignes ou forfaits mobiles, d'accès VPN et/ou internet) et de services.

Toute modification du parc (nouvelle commande) fera l'objet d'un bon de commande.

Chaque bon de commande devra comporter les références nécessaires (numéro BC, date d'émission, numéro de l'accord-cadre, ...) et sera signé par l'Acheteur Public.

Toute commande de nouveaux services en cours de l'accord-cadre suscitera l'envoi au titulaire d'un nouveau bon de commande.

Résiliation

La CCI de la Région Guyane se réserve le droit de résilier, à tout moment du marché, les services dont ils n'auraient plus usage.

Toute demande de résiliation devra être prise en compte et appliquée dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la réception du courrier ou du mail.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnité de résiliation anticipée. En aucun cas ses conditions générales de vente ne s'appliqueront.

8.1.4. DEMANDES D'INTERVENTION

Le titulaire de l'accord-cadre aura à communiquer les moyens mis à la disposition de l'Acheteur Public pour réceptionner les demandes d'intervention, ainsi que la méthode de prise en charge et d'intervention. Dans tous les cas de figure il doit s'agir d'un seul point de réception (numéro d'appel unique, numéro de fax, etc ...).

Ce point de réception doit être disponible pour recevoir les appels 24h/24, 365 jours par an.

8.1.5. INTERVENTION SUR SITE

L'Acheteur Public mettra à disposition du titulaire de l'accord-cadre les moyens lui permettant de respecter ses engagements contractuels dans le cadre du présent accord-cadre. Le titulaire de l'accord-cadre reconnaît avoir pris connaissance des éventuelles contraintes de sites ainsi que des risques qu'il peut éventuellement encourir dans le cadre de l'exécution de ses travaux. Il en va de même pour les

travaux nécessitant l'intervention de plusieurs corps d'état ou de sociétés devant travailler sur les mêmes équipements.

8.1.6. PANNES, MOYENS MIS EN ŒUVRE ET MODALITÉS DE RÉTABLISSEMENT

En cas d'indisponibilité des services d'un des titulaires (coupure réseau, saturation, indisponibilité, dépassement des délais d'intervention, incident majeur ...), l'Acheteur Public se réserve le droit de faire appel à d'autres fournisseurs (prestataires alternatifs) pour palier à l'interruption de service ou au dysfonctionnement du titulaire. L'opérateur défaillant se verra imputer les frais directs et indirects occasionnés par le défaut, et cela sans limite du montant.

En particulier, à la suite de la réception de la facture du prestataire alternatif occasionnée par l'utilisation de ses services, une estimation de son prix aux tarifs de l'accord-cadre sera appliquée et calculée par rapport au service rendu. L'écart ainsi obtenu entre les 2 montants :

- sera refacturé à l'opérateur titulaire de l'accord-cadre par l'Acheteur Public ou
- pourra faire l'objet d'un avoir à valoir sur les prochaines factures émises par le titulaire.

Le titulaire s'engage à disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des installations dans les délais indiqués ci-après, excepté cas de force majeure.

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

L'Acheteur Public s'engage à :

- laisser le libre accès pour le titulaire aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations,
- ne pas intervenir, par lui-même ou au travers de tiers désignés par lui, sur les installations sans l'accord du titulaire, sauf pour ce qui concerne les opérations normales d'exploitation ou en cas de carence du titulaire.

Les délais de rétablissement à respecter sont au maximum les suivants :

• LOT 1 - Téléphonie fixe – Interconnexion de sites – Services Internet

	Durée maximum de rétablissement suivant utilisation
Accès primaire ou équivalent ou Trunk SIP	4 heures
Accès de base ou équivalent ou Trunk SIP	4 heures
Ligne IP fixe isolée	8 heures
Accès FTTO ou autre accès symétrique	4 heures
Accès FTTH ou autre accès asymétrique	GTR opérateur
Solution 4G / 5G	Délai opérateur

• LOTS 2 et 3 – Téléphonie mobile

	Durée maximum de rétablissement ou action
Coupure réseau	8 heures ouvrées
Remplacement d'une carte SIM	J ouvré + 1
Blocage d'une carte SIM	Immédiatement après la réception de la demande
Activation ou Déblocage d'une carte SIM	2 heures ouvrées après la réception de la demande
Prise en charge d'un terminal en panne	Sous 48 heures maximum

Le délai démarre à réception de la signalisation de l'anomalie ou de la panne par le gestionnaire interlocuteur de la CCI de Région Guyane et engendre le décompte de la GTR.

Les candidats pourront proposer des délais plus courts sur lesquels ils s'engageront dans l'offre remise. Ces engagements devront être notés clairement dans le cadre de réponse dans chaque point du CCTP traitant de la GTR.

8.1.7. COMPATIBILITÉ D'EQUIPEMENTS ET/OU DE MATÉRIEL

Si dans le cadre de sa prestation, le titulaire doit mettre en œuvre des équipements ou matériels spécifiques, il s'assurera, avant installation, de la compatibilité totale avec les équipements existants. Les éventuelles modifications sur ces équipements, adaptations matérielles ou programmations, resteront à la charge du titulaire de l'accord-cadre. En outre le titulaire restera entièrement responsable si après mise en œuvre il s'avère que des problèmes de fonctionnement apparaissent.

8.1.8. GUICHET UNIQUE

Le titulaire du marché mettra à disposition de l'Acheteur Public un interlocuteur principal ou guichet unique, lui permettant entre autre d'obtenir des renseignements concernant les offres auxquelles il a souscrit, de modifier les informations clients des factures, de gérer les options et services d'une prestation. Ce guichet pourra aussi effectuer des regroupements de factures sur demande expresse de l'Acheteur Public.

Dans ce cadre, le prestataire proposera un dispositif de suivi des demandes, rapportant au minimum, un numéro d'identification de la demande, les interlocuteurs, la nature de la demande, la date et le délai de réponse.

8.2. GARANTIE

Par dérogation à l'article 36.1 du CCAG TIC, les prestations font l'objet d'une garantie minimale de deux ans sur les matériels installés et fournis (postes, switches, terminaux mobiles, accessoires, routeurs, etc.) dont le point de départ est la date portée sur la notification de la décision d'admission. Les modalités de cette garantie sont définies à l'article 36 du CCAG-TIC.

9. PRIX ET RÈGLEMENT

9.1. CONTENU DES PRIX

Les prix de l'accord-cadre sont traités à prix unitaires, sur la base du bordereau des prix unitaires et des quantités réellement exécutées.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, des frais afférents à l'application de l'article 10.2 du CCAG-TIC, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque, les marges bénéficiaires.

9.2. ÉVOLUTION DES PRIX

Les prix des services contractés sont unitaires et sont fermes pendant la période ferme de l'accord-cadre, soit 1 an pour le lot 1 et 2 ans pour les lots 2 et 3, et révisables pour les périodes de reconduction, par référence aux tarifs ou barème propres au titulaire du Catalogue des tarifs publics proposés.

Le prix est révisé par référence au tarif appliqué par l'opérateur à l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, le marché pourra être résilié par l'Acheteur Public sans indemnité en cas d'accroissement d'un ou plusieurs prix unitaires de plus de 3% sur la période annuelle concernée.

Le titulaire s'engage à proposer pendant toute la durée de l'accord-cadre à l'Acheteur Public, les offres tarifaires et de services les plus avantageuses qu'il propose par ailleurs à sa clientèle.

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à faire parvenir à l'Acheteur Public la mise à jour du catalogue tarifaire des terminaux, sur demande exprimée du gestionnaire de la flotte, pour les lots 2 et 3 – téléphonie mobile, si ce dernier n'est pas disponible sur un extranet.

10. MODALITÉ DE RÈGLEMENT DES COMPTES

10.1. FACTURATION

Les modalités de présentation de la demande de paiement seront établies selon les conditions prévues à l'article 11.4 du CCAG-TIC.

Elles devront, outre les mentions légales, porter les indications suivantes :

- La date et la période de facturation
- Le nom de la CCIRG
- Le nom et/ou le numéro du budget
- Le numéro du marché
- Le nom et l'adresse du créancier
- L'identité bancaire ou postale telle qu'elle est précisée sur l'acte d'engagement
- La référence du service gestionnaire du Titulaire
- Le numéro de la facture
- La date d'émission de la facture
- Le numéro d'appel de la ligne ou la référence du lien ou de l'accès
- La nature de la prestation facturée (type d'abonnements, de forfaits, services, etc.)
- Le coût unitaire de la prestation (reprenant le détail des bordereaux de prix unitaires)
- Le montant total

D'autre part, le titulaire devra être en mesure, sur demande, de procéder à un regroupement de compte sur une même facture selon un découpage fourni par l'Acheteur Public concerné au démarrage du marché.

Les paiements seront effectués après réception **d'une facture électronique** qui sera conforme au descriptif ci-dessus.

Les factures électroniques devront être déposées sur le portail chorus pro : <https://chorus-pro.gouv.fr>

Les numéros de SIRET seront communiqués à la notification.

L'absence ou l'inexactitude de ces informations pourra entraîner l'ajournement de la facture et la mise en attente de son paiement.

L'Acheteur Public attire l'attention des candidats sur le fait que la période de mise en œuvre n'ouvrira droit aucune facturation. Les factures ne pourront être émises.

Les demandes de paiement seront traitées sur le mode du règlement partiel définitif. Le règlement interviendra à terme échu, à l'exception des abonnements qui seront réglés à terme à échoir.

10.2 MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement en application de l'article R.2192-29 du Code de la Commande Publique.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. 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.

10.3 MOIS D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX

Les prix du présent accord-cadre sont réputés établis sur la base et les conditions économiques du mois de signature du marché par le titulaire de chacun des lots. Ce mois est appelé M 0 (mois zéro).

10.4 RETENUE DE GARANTIE

Il n'est pas prévu de retenue de garantie.

10.5 AVANCE

Les clauses des articles R.2391-4 à R.2391-7 du Code de la Commande Publique s'appliquent.

Une avance peut être accordée pour chaque bon de commande présentant :

- Pour les PME, dans les conditions prévues à l'article R.2391-1 du CCP, un montant supérieur à 50 000.00 € et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux mois ;
- Pour les grandes entreprises, un montant supérieur à 250 000 € et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à trois mois ;
- Conformément à l'article 11.1 du CCAG TIC, l'option retenue est l'option B.

11 PÉNALITÉS

11.1 PÉNALITÉS DE RETARD ET D'INDISPONIBILITÉ

Par dérogation aux articles 14.1.2 du CCAG TIC, le montant total des pénalités de retard pourra excéder 10 % du montant total de l'accord-cadre ou du bon de commande.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG TIC, le titulaire ne sera pas exonéré des pénalités de retard dont le montant total ne dépasse pas 1000 € pour l'ensemble de l'accord-cadre.

Les pénalités sont encourues du simple fait de la constatation du retard par l'acheteur. Lorsque celui-ci envisage d'appliquer des pénalités de retard et par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG TIC, le délai par lequel le titulaire présente ses observations, à la suite de l'invitation qui lui a été faite par l'acheteur, est porté à 8 jours.

Le titulaire aura à sa charge le calcul des dites pénalités et devra le soumettre à l'acheteur pour approbation. Une fois l'accord de ce dernier donné, le titulaire devra émettre un avoir sur facture et le compte de facturation concerné du montant des pénalités retenu.

Par dérogation aux articles 14.1 et 14.2 du CCAG TIC, les modalités et les conditions d'applications des pénalités sont les suivantes :

LOT 1 - TÉLÉPHONIE FIXE – VPN – SERVICES INTERNET

Pénalités pour retard dans la mise en service

Délais de retard dans la mise en service d'un(e) : - Accès primaire ou équivalent ou Trunk SIP - Lien fibre optique symétrique FTTO - Lien symétrique sur autre technologie	50,00 € par jour ouvré de retard
Délai de retard dans la mise en service d'un(e) : - Accès de base ou équivalent ou Trunk SIP - Accès FTTH - Accès asymétrique autre technologie	25,00 € par jour ouvré de retard
Délai de retard dans la fourniture ou mise en service d'une : - ligne IP fixe - accès asymétrique, 4G/5G, satellite	10,00 € par jour ouvré de retard
Délai de retard pour l'activation priorisation flux ou QoS	10,00 € par jour ouvré de retard

NOTA : le décompte des jours de retard s'entend à compter du 1^{er} jour ouvré suivant la date de livraison prévue

Pénalités pour retard dans le rétablissement

Délais de rétablissement d'un (d'une) : - Accès primaire ou équivalent ou Trunk SIP - Lien fibre optique symétrique FTTO - Lien symétrique sur autre technologie	40,00 € par heure ouvrée de retard
Retard dans le rétablissement d'un (d'une) : - Accès de base ou équivalent ou Trunk SIP - Accès FTTH - Accès asymétrique autre technologie	15,00 € par heure ouvrée de retard
Retard dans le rétablissement d'une : - ligne IP fixe - accès asymétrique, 4G/5G, satellite	10,00 € par jour ouvré de retard

NOTA : le décompte des heures de retard dans le rétablissement s'entend à compter de la 1^{ère} heure ouvrée ou 1^{er} jour ouvré suivant la GTR prévue

LOTS 2 ET 3 - TÉLÉPHONIE MOBILE

Pénalités pour retard dans la mise en service

Délai de retard pour : - l'ouverture d'une ligne - l'activation d'une carte SIM	30,00 € par jour ouvré de retard
Délai de retard dans la livraison d'un smartphone	10,00 € par jour ouvré de retard

NOTA : le décompte des jours de retard s'entend à compter du 1^{er} jour ouvré suivant la date de livraison prévue

Pénalités pour retard dans le rétablissement

Délai de retard dans le rétablissement du réseau sur coupure franche sur zone géographique signalée par le gestionnaire de la CCIRG	30,00 € par heure ouvrée de retard
Délai de retard pour le remplacement d'une carte SIM défectueuse	10,00 € par jour ouvré de retard
Délai de retard dans la livraison d'un smartphone de remplacement	10,00 € par jour ouvré de retard

NOTA : le décompte des heures ou jours de retard s'entend à compter de la 1^{ère} heure ouvrée ou du 1^{er} jour ouvré suivant le délai de rétablissement ou de remplacement ou de livraison prévu

NOTA : les jours ouvrés pour le calcul des pénalités s'entendent du lundi au vendredi, les tranches horaires sont celles du titulaire.

Les pénalités sont cumulables et dues à compter du 1^{er} euro par dérogation à l'article 14.1.3. du CCAG-TIC et ce quel que soit le type de pénalités.

11.2 PÉNALITÉS POUR RETARD DANS LA TRANSMISSION DE L'ATTESTATION D'ASSURANCE

En cas de retard dans la transmission de l'attestation d'assurance telle que prévue à l'article 6.1 "Assurance" du présent CCAP. Le maître de l'ouvrage appliquera une pénalité de retard égale à 100 € par jour ouvré de retard.

11.3 PÉNALITÉ POUR NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LE CADRE DE RÉPONSE

Le maître de l'ouvrage appliquera une pénalité de 150 € par infraction constatée.

11.4 PÉNALITÉS POUR TRAVAIL DISSIMULÉ

Suite à un contrôle, si le titulaire ou un des membres du groupement titulaire ne respecte pas ses obligations au regard de la réglementation sur le travail dissimulé, l'Acheteur Public mettra en demeure le titulaire de régulariser sa situation. Ce dernier doit apporter la preuve qu'il a mis fin à la situation litigieuse dans le délai fixé par la mise en demeure. Si cette disposition n'est pas suivie d'effet, l'Acheteur Public procédera à la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire.

11.5 CAS OU LES PÉNALITÉS NE S'APPLIQUENT PAS

Les pénalités ne s'appliqueront pas en cas de conditions exceptionnelles entraînant un retard de déploiement ou de rétablissement.

Ces conditions exceptionnelles peuvent être des événements climatiques ou crises sanitaires.

11.6 PÉNALITÉS EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard dans le traitement, le mandatement et le paiement des factures déposées sur Chorus Pro, la CCIRG ne s'acquittera pas de pénalités de retard de paiement.

12 SUIVI FINANCIER ET COMMERCIAL

Le titulaire s'engage à appliquer les options tarifaires les plus avantageuses et notamment celles de son catalogue et répondant aux besoins exprimés dans le CCTP. Ces propositions devront être faites en conformité avec l'esprit du présent accord-cadre, c'est-à-dire sans aucune clause particulière qui ne contredise ni le CCAP, ni le CCTP ou bien encore sans clause d'engagement implicite qui engage l'Acheteur Public sur une durée contractuelle supérieure à celle prévue dans cet accord-cadre.

En outre, le titulaire doit proposer, pendant toute la durée de l'accord-cadre, à l'Acheteur Public, les offres tarifaires et de service les plus avantageuses qu'il propose par ailleurs à sa clientèle.

13. CLAUSES COMPLÉMENTAIRES

13.1. MODIFICATIONS RELATIVES AU TITULAIRE DE L'ACCORD-CADRE

En cas de modification du titulaire par suite de restructuration d'entreprise, absorption, cession ou fusion, l'accord-cadre pourra être transféré au nouveau titulaire si celui-ci satisfait les conditions de capacités

professionnelles et financières permettant de conserver les objectifs de l'accord-cadre et s'il s'engage à conserver l'ensemble des droits et obligations du contrat initial.

Le titulaire doit informer l'Acheteur Public de tout projet de fusion, absorption, cession et de tout projet de cession de l'accord-cadre dans les plus brefs délais et produire tous les documents concernant la nouvelle entreprise à qui l'accord-cadre est transféré ou cédé. En application de l'article R2194-1 du Code de la Commande Publique, un avenant sera signé constatant ce transfert.

13.2. CLAUSE DE RÉEXAMEN

En cas de corrections ou modifications de prix ou de références de produits figurant au bordereau des prix unitaires ou en cas d'ajout au bordereau des prix unitaires de prestations nécessaires, ces dernières pourront être contractualisés par une décision d'acceptation unilatérale établie par l'Acheteur Public, sur la base d'un devis, puis notifiée au titulaire.

L'application de l'alinéa précédent ne devra en aucun cas avoir d'incidences financières sur les montants minimum et maximum du marché. Dans le cas contraire, un avenant sera nécessaire.

13.3. RÉSILIATION POUR MOTIF D'INTERÊT GÉNÉRAL

Par dérogation à l'article 51 du CCAG-TIC, dans le cas où l'acheteur résilie le marché pour intérêt général le titulaire n'aura pas droit à une indemnité de résiliation et cela quel que soit la nature des frais engagés.

14. DÉROGATIONS AU CCAG

Les dérogations aux CCAG-TIC 2021, explicitées dans les articles désignés ci-après du CCAP, sont apportées aux articles suivants :

L'article 5 déroge à l'article 4.1 du CCAG-TIC.

L'article 6.1 déroge à l'article 9 du CCAG-TIC.

L'article 7 déroge aux articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

L'article 8.2 déroge à l'article 36.1 du CCAG-TIC

L'article 11.1 déroge à l'article 14.1 et 14.2 du CCAG-TIC.

L'article 13.3 déroge à l'article 51 du CCAG-TIC.