

## **ACCORD-CADRE**

# **MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS DE SERVICES RELATIF A LA MAINTENANCE DES AUTOCOMMUTATEURS ET LEURS PÉRIPHÉRIQUES AU PROFIT DES SERVICES ET OPÉRATEURS DE L'ÉTAT EN BRETAGNE**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P.)**

*Référence : PFRA\_BRETAGNE\_AUTOCOM\_2026*

*Procédure : APPEL D'OFFRES OUVERT*

*Forme du marché : Accord-cadre à bons de commande*

**Ce document comporte 27 pages.**

*Annexe n°1 : Liste des sites et équipements*

**Charte**   
**RELATIONS FOURNISSEUR  
RESPONSABLES**

# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCTION – CONTEXTE.....  | 4  |
| ARTICLE PRÉLIMINAIRE - PARTIES A L'ACCORD-CADRE.....  | 4  |
| ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE.....  | 6  |
| ARTICLE 2 – DÉFINITIONS.....  | 6  |
| ARTICLE 3 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS.....  | 7  |
| ARTICLE 4 – RÉSULTATS À GARANTIR PAR LE TITULAIRE.....  | 11 |
| ARTICLE 5 – DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS.....  | 11 |
| 5. 1. La maintenance préventive (MP).....   | 12 |
| 5. 1. 1. Inventaire et prise en charge des équipements.....   | 12 |
| 5. 1. 2. Passation des commandes de maintenance préventive.....                                     | 12 |
| 5. 1. 3. Planification et préparation de la maintenance préventive.....                             | 13 |
| 5. 1. 4 . Contenu de la maintenance préventive.....   | 13 |
| 5. 1. 5. Carnet de maintenance et fiche de rapport d'intervention de<br>maintenance préventive..... | 14 |
| 5.2. La maintenance corrective (MCHO ou MC24H).....   | 14 |
| 5. 2. 1. Passation des commandes de maintenance corrective.....                                     | 15 |
| 5. 2. 2. Organisation de la maintenance corrective.....   | 16 |
| 5. 2. 3. Pannes bloquantes et non bloquantes.....   | 16 |
| 5. 2.4. Engagement d'indisponibilité maximale des équipements.....                                  | 17 |
| 5. 2. 5 : Télémaintenance.....  | 18 |
| 5. 2. 6 : Établissement de devis : détail et contenu.....   | 19 |
| 5. 2.7 :Fiche de rapport d'interventions de maintenance corrective et<br>d'incidents : .....        | 19 |
| 5. 2. 8 : Responsabilités.....  | 19 |
| 5.2.9 Gestion des stocks.....   | 19 |
| 5.3. L'échange Standard De Postes (ESP).....  | 20 |
| 5.4. les prestations d'assistance en HO – UO1.....  | 20 |
| 5.5. les prestations d'extension ou de remplacement – UO2.....                                      | 20 |
| 5.6. Visite de diagnostic sécurité des installations – UO3.....                                     | 21 |
| 5.7. formation et transfert de compétences– UO4.....  | 21 |
| 5.8. Réassurance Logicielle concernant les autocom ip– UO5.....                                     | 22 |
| 5.9. Prestation de mise à disposition d'un technicien sur site – UO6.....                           | 22 |
| 5.10. Prestation d'assistance à tierce entreprise– UO7.....   | 22 |
| 5.11. Les consommables.....   | 23 |
| ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....   | 23 |
| ARTICLE 7 - DOCUMENTS D'EXPLOITATION ET DE GESTION DE PARC.....                                     | 24 |
| 7.1. Documentation d'exploitation.....  | 24 |
| 7.2. Gestion de parc.....   | 24 |
| 7.3. Plan de sauvegarde.....  | 24 |

|  |    |
|--|----|
| 7.4. Rapport annuel d'interventions :.....                 | 25 |
| ARTICLE 8 – PILOTAGE ET SUIVI D'EXÉCUTION DU MARCHÉ.....   | 25 |
| 8.1. Revue du contrat et réunions ponctuelles.....         | 25 |
| 8.2. Fin de marché et réversibilité.....                   | 25 |
| ARTICLE 9 – CLAUSES ENVIRONNEMENTALES.....                 | 26 |
| 9.1. Gestion des déchets.....                              | 26 |
| 9.2. BEGES et plan de transition associé au titulaire..... | 26 |
| 9.3. Formation des conducteurs à l'éco-conduite.....       | 27 |

## **INTRODUCTION – CONTEXTE**

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

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

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

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

## **ARTICLE PRÉLIMINAIRE - PARTIES A L'ACCORD-CADRE**

*Le pouvoir adjudicateur en région Bretagne est l'État.*

*Les services déconcentrés de l'État dans la région Bretagne ont décidé de coordonner leurs besoins communs en matière de maintenance des autocommutateurs, et de passer un marché public sur ce segment d'achat.*

*Les opérateurs de l'État coordonnés et recensés sont listés en annexe 1 du CCTP.*

*Le représentant du pouvoir adjudicateur* chargé de coordonner la passation de l'accord-cadre pour le compte des services déconcentrés de l'État, est le Préfet de Région, représenté par la Secrétaire générale pour les Affaires Régionales. Il est chargé de signer et de notifier l'accord-cadre. Chaque service déconcentré et opérateur, pour ce qui le concerne, s'assure de sa bonne exécution.

*La Plate-forme régionale des achats placée auprès du SGAR agit au nom et pour le compte de tous les services prescripteurs de l'État et des opérateurs publics coordonnés. Elle est installée dans les locaux de la préfecture de région à l'adresse suivante :*

**Préfecture de Région  
Secrétariat général pour les affaires régionales  
Plate-forme régionale des achats Bretagne  
3 rue Martenot  
35 000 RENNES  
Adresse électronique : [pfra@bretagne.gouv.fr](mailto:pfra@bretagne.gouv.fr)**

Les services bénéficiaires sont les services déconcentrés de l'État et les opérateurs de l'État concernés par le marché.

Le responsable de site est l'interlocuteur du titulaire, désigné par les services de l'État coordonnés dans chacun des sites. Le responsable de site est chargé de la gestion du présent marché, et émettra toutes directives concernant l'exécution des prestations.

Le titulaire du marché est l'opérateur économique chargé de l'exécution des prestations du marché. Le représentant du titulaire soumet à l'acceptation du représentant du pouvoir adjudicateur, la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution des prestations. Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances, et pour quelque cause que ce soit.

## ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Les services déconcentrés de l'État dans la région Bretagne coordonnent leurs besoins en vue de la passation d'un marché public de maintenance des autocommutateurs et de leurs périphériques incluant la technologie IP.

L'accord-cadre a pour objet les maintenances préventive et corrective des systèmes de téléphonie fixe (autocommutateurs) et leurs périphériques installés dans les services et opérateurs de l'État en Bretagne.

Le détail des prestations faisant l'objet du présent contrat figure dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

Il s'agit d'un marché avec une obligation de résultat. Le titulaire interviendra sur les sites autant de fois que cela sera nécessaire. La liste des sites figure en annexe 1 du cahier des clauses techniques particulières.

Le présent accord-cadre est passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles R.2124-2 et R. 2161-2 et suivants du Code de la commande publique (ci-après CCP).

Le marché est un accord-cadre qui s'exécutera par émissions de bons de commande, en application des articles R.2162-1 à 2162-6 ainsi que les articles R.2162-13 et suivants du Code de la commande publique (CCP), sans minimum et avec un maximum pour la durée du marché de :

- Montant : 3 000 000,00 € HT

## ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

### Système de téléphonie fixe isolé :

Un système de téléphonie fixe isolé est un autocommutateur téléphonique TDM ou IP autonome et indépendant. Il est déployé sur un unique site, sans lien avec un autre système de téléphonie ou unité déportée sur un site distant. Son administration est gérée en local.

Il comprend :

- le PABX, IPBX et/ou les serveurs de communication ainsi que les cartes qui les composent
- les postes téléphoniques analogiques, numériques, IP, PO/PC,...
- les services associés tel que la messagerie vocale, la taxation, SVI, DHCP, administration,...
- les serveurs externes propres à la téléphonie hébergeant des services associés,...
- la console d'administration
- les accès opérateurs, parafoudres
- le câblage assurant la continuité de ces organes
- les alimentations de secours (batteries, chargeurs)

### Système de téléphonie fixe en réseau :

Un système de téléphonie fixe en réseau est une installation répartie sur plusieurs sites reliés entre eux soit en IP, soit via des liaisons QSIG ou liaisons louées. Ces installations multi-sites disposent d'un site principal hébergeant le cœur du système, et de sites distants dépendants du cœur principal pour tout ou certaines fonctionnalités (acheminement des appels, outils d'administration, résilience,...).

Il peut être composé de :

- un ou plusieurs serveurs de communication ;
- de passerelles de communication déployées sur chaque site ;
- de postes téléphoniques analogiques, numériques, IP, PO/PC,...
- des services associés tel que la messagerie vocale, la taxation, SVI, DHCP, administration,...
- des serveurs externes propres à la téléphonie hébergeant des services associés,...
- des consoles d'administration ;
- des accès opérateurs, parafoudres ;
- le câblage assurant la continuité de ces organes ;
- les alimentations de secours (batteries, chargeurs)

#### Mise en réseau :

La mise en réseau d'installations téléphoniques est le fait d'interconnecter plusieurs autocommutateurs entre eux (IP ou TDM) pour que ces installations soient vues comme un système unique de manière à mutualiser certains services de téléphonie (messagerie, SVI, accès opérateurs, administration,...). Cette mise en réseau peut-être réalisée via des liens IP, ou des liaisons spécifiques de type hertzienne, liaisons louées, etc.

## **ARTICLE 3 – PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRESTATIONS**

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

- De maintenance préventive : exclusivement en heures ouvrées (HO), soit du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, jours fériés exclus, programmée au moins cinq jours à l'avance. Elle se déroule une ou deux fois par an selon la fréquence définie dans le tableau de recensement des équipements. Certains sites de faible criticité pourront souscrire uniquement les prestations correctives sans avoir souscrit de prestations préventives.
- De maintenance corrective : déclenchée uniquement sur demande écrite du bénéficiaire. Elle entraîne l'intervention du titulaire pour réparation des équipements dans les conditions prévues par le présent marché.

La maintenance corrective fait l'objet :

- d'un prix forfaitaire annuel, quel que soit le nombre d'interventions (main-d'œuvre, déplacements compris) ou
- d'un prix unitaire à l'intervention sur site ou en télémaintenance comprenant la main-d'œuvre sur la base d'un coût horaire, le déplacement et le prix des fournitures éventuelles remisé.

La maintenance corrective peut être demandée en heures ouvrées ou non.

- de prestations ponctuelles associées : prestations complémentaires ponctuelles et annexes par rapport à l'objet principal du marché (maintenances préventive et curative). Il s'agit de :
  - ✓ **ESP** : échange de poste standard ;
  - ✓ **UO1** : Prestation d'assistance en HO pour paramétrage (création, modification, programmation de postes, changement messagerie vocale), permutation, transfert de compétences ;
  - ✓ **UO2** : Fourniture d'extension matérielle et logicielle, mise à jour des autocommutateurs et logiciels internes incluant la main d'œuvre, le déplacement, les fournitures.
  - ✓ **UO3** : visite de site ayant pour but de dresser un état des lieux de la configuration des autocommutateurs, dans un but de sécurité des installations.
  - ✓ **UO4** : Formation et transfert de compétences ;
  - ✓ **UO5** : Réassurance logicielle concernant les autocoms IP
  - ✓ **UO6** : Prestation de mise à disposition d'un technicien sur site
  - ✓ **UO7** : Prestation d'assistance à tierce entreprise

Toutes les prestations sont déclenchées par bon de commande.

#### **Les prestations hors marché :**

- le remplacement de tout ou partie du matériel quand son obsolescence rend sa maintenance anormalement difficile ou ne permet plus d'assurer son bon fonctionnement
- Les modifications ou mises en conformité de l'installation rendues nécessaires à la suite de changements dans les conditions d'exploitation du réseau public de téléphonie.

La liste et les caractéristiques des installations des sites concernés par le marché figure en annexe n°1 du présent CCTP.

Le coût des prestations est défini comme suit :

| Définition des prestations                               | Références à indiquer sur le bon de commande  | Type de prix   | Horaires de réalisation de la prestation   | Modalités d'obtention de la prestation                          |
|--|---|--|--|---|
| <b>MAINTENANCE PRÉVENTIVE</b><br>( CF DPGF )             | <u>Forfait MP</u><br><br>(forfait de maintenance préventive)  | Forfait sur 12 mois  | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18 h)<br>Prestation programmée à l'avance, sur rendez-vous.                                   | Bon de commande d'une durée de 12 mois.                         |
| <b>FORFAITS DE MAINTENANCE CORRECTIVE</b><br>( CF DPGF ) | <u>Forfait MCHO</u><br><br>(forfait de maintenance corrective en heures ouvrées )                           | Forfait sur 12 mois quel que soit le nombre d'interventions (main d'œuvre et déplacement inclus)<br>Les pièces détachées sont facturées à part suivant devis | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18 h).<br>Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne | Bon de commande d'une durée de 12 mois hors pièces détachées    |
|  | <u>Forfait MC24H</u><br><br>(forfait de maintenance corrective en heures ouvrées et non ouvrées)            | Forfait sur 12 mois quel que soit le nombre d'interventions (main d'œuvre et déplacement inclus)<br>Les pièces détachées sont facturées à part suivant devis | 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jours fériés compris.<br>Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne          | Bon de commande d'une durée de 12 mois.                         |
|  | <u>Télémaintenance HO</u><br><br>(destiné aux sites n'optant pas pour le forfait de maintenance corrective) | Prix unitaire à l'intervention en télémaintenance (Main d'œuvre sur la base d'un coût horaire inclus)  | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h). Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne     | Bon de commande effectué sur la base de l'intervention demandée |
|  | <u>Télémaintenance HNO</u><br><br>(destiné aux sites  | Prix unitaire à l'intervention en  | 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jours   | Bon de commande effectué sur la base                            |



|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| <b>PRESTATIONS CORRECTIVES AU CHOIX</b><br><br><b>( CF BPU )</b> | <i>n'optant pas pour le forfait de maintenance corrective)</i>  | <i>télémaintenance (Main d'œuvre sur la base d'un coût horaire inclus)</i>  | <i>fériés compris. Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne</i>   | <i>des interventions demandées</i>                                      |
|  | <u>Intervention HO</u><br><br><i>(destiné aux sites n'optant pas pour le forfait de maintenance corrective)</i>   | <i>Prix unitaire à l'intervention sur site (main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus dans ce prix) Les pièces détachées seront facturées à part suivant devis</i>                       | <i>Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18 h). Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne</i> | <i>Bon de commande effectué sur la base des interventions demandées</i> |
|  | <u>Intervention HNO</u><br><br><i>(destiné aux sites n'optant pas pour le forfait de maintenance corrective)</i>  | <i>Prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus). Les pièces détachées seront facturées à part suivant devis</i>                                  | <i>24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jours fériés compris. Prestation demandée par le service bénéficiaire suite à la constatation d'une panne</i>          | <i>Bon de commande effectué sur la base des interventions demandées</i> |
| <b>ÉCHANGE STANDARD DE POSTE</b><br><br><b>( CF BPU )</b>        | <u>ESP</u><br><br><i>(échange standard de poste)</i>  | <i>Prix unitaire par type de poste (Basique, moyen ou évolué)</i>   | <i>Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire</i>  | <i>Bon de commande ponctuel en fonction des besoins</i>                 |
|  | <u>U01</u><br><u>Prestations associées d'assistance pour paramétrages</u><br><br><i>Changement du message d'accueil, paramétrages : création, modification, permutation et programmation de postes)</i> | <i>Prix unitaire à l'intervention en télémaintenance ou prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base d'un coût horaire, le déplacement étant inclus) . Les fournitures éventuelles seront</i> | <i>Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire</i>  | <i>Bon de commande ponctuel en fonction des besoins</i>                 |

|   |  |  |   |   |
|---|--|--|---|---|
| <b>PRESTATIONS ASSOCIÉES</b><br><br><b>( CF BPU )</b> |  | <i>facturées en sus, sur devis.</i>  |   |   |
|   | <u>U 02</u><br>Fourniture d'extension matérielle et logicielle, mise à jour des autocommutateurs et logiciels internes           | Prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus) ou en télémaintenance<br>La fourniture de la licence est facturée à part suivant devis | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire  | Bon de commande ponctuel en fonction des besoins  |
|   | <u>U 03</u><br>Visite de diagnostic des installations (destiné aux sites n'optant pas pour le forfait de maintenance préventive) | Prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus)  | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire  | Bon de commande ponctuel en fonction des besoins  |
|   | <u>U 04</u><br>Formation et transfert de compétence : SVI etc...   | Prix unitaire sur devis  | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire  | Bon de commande ponctuel établi à partir du devis |
|   | <u>U 05</u><br>Réassurance logicielle concernant les autocoms IP   | Prix sur devis   | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18 h) et sur demande du service bénéficiaire | Bon de commande ponctuel établi à partir du devis |
|   | <u>U 06</u><br>Mise à disposition d'un technicien sur site durant une période donnée à l'occasion d'un événement stratégique     | prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus)  | Présence_sur_site<br>Heures ouvrées ou Heures non ouvrées   | Bon de commande ponctuel en fonction des besoins  |
|   | <u>U 07</u><br>Assistance à une tierce entreprise  | prix unitaire à l'intervention sur site ( main d'œuvre sur la base du coût horaire le déplacement étant inclus)  | Uniquement en heures ouvrées (lundi au vendredi de 8 h à 18h) et sur demande du service bénéficiaire  | Bon de commande ponctuel en fonction des besoins  |
|   |  | Prix sur devis sur la  | Uniquement en heures  | Bon de commande                                   |

|                     |  |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|--|
| <b>CONSOMMABLES</b> | <i>Pièces détachées ;<br/>Accumulateurs pour<br/>postes et combinés<br/>Batterie et piles...</i> | <i>base du catalogue<br/>fournisseur majoré<br/>comprenant la<br/>fourniture, la pose des<br/>consommables</i> | <i>ouvrées (lundi<br/>au vendredi de 8 h à<br/>18h) et sur demande<br/>du service bénéficiaire</i> | <i>ponctuel établi à<br/>partir du devis</i> |
|---------------------|--|--|--|--|

L'ensemble des prestations sera réalisé conformément :

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

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

## **ARTICLE 4 – RÉSULTATS À GARANTIR PAR LE TITULAIRE**

Les conditions de fonctionnement à garantir sont celles définies dans le présent C.C.T.P, avec obligation de résultat. Les prestations prévues à l'accord-cadre ont pour but de :

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

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

- ✓ la disponibilité des équipements et des installations,
- ✓ le rétablissement et le remplacement du matériel défectueux,
- ✓ la durée d'indisponibilité du matériel défectueux,
- ✓ le respect des intervenants de l'ensemble des règles portant sur les retours d'informations attendus (à la suite de la maintenance préventive, d'une intervention corrective et des reportings annuels).

## **ARTICLE 5 – DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS**

Le titulaire doit réaliser l'ensemble des prestations de maintenance, y compris toutes sujétions d'exécution et de contrôle d'exécution.

Le titulaire s'engage à assurer toutes les actions de maintenance et les opérations de vérifications périodiques selon les dispositions des normes en vigueur, listées aux articles ci-dessous du présent CCTP.

Au sens de la norme FD EN 13306 X 60-319, est un « ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise ».

*La maintenance préventive est une « Maintenance exécutée à des intervalles pré déterminés ou selon des critères prescrits et destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien.» (Extrait norme NF EN 13306 X 60-319).*

*La maintenance corrective est la maintenance qui s'attache à corriger tout incident identifié, dans une action ou un ensemble d'actions permettant de rétablir un bien dans un état spécifique ou de lui permettre d'accomplir une fonction requise par remise dans un état initial, de façon durable. Le résultat des actions réalisées doit présenter un caractère permanent. Des modifications et améliorations peuvent être apportées, afin de réduire l'occurrence d'apparition de la défaillance ou d'en limiter l'incidence.*

*Les équipements identifiés comme ne faisant pas partie de l'accord-cadre, en raison d'une gestion par un autre pouvoir adjudicateur ne relèvent pas de l'exclusivité du titulaire.*

*Conformément à la norme NF X 60-000 et à son guide d'application GA X 60-025, l'accord-cadre porte sur les niveaux d'intervention en maintenance préventive, palliative et curative de niveau 1 à 4. Ces niveaux d'intervention sont définis à l'article XX du CCAP.*

## **5. 1. La maintenance préventive (MP)**

*Les opérations de maintenance préventive ont pour but de réduire le nombre de pannes nécessitant une opération de maintenance corrective.*

*C'est une prestation annuelle forfaitaire destinée à assurer la maintenance préventive de niveau 1 à 4 (norme FDX 60-000 et son guide d'application GA X 60-025) des équipements valant devis annuel de maintenance.*

### **5. 1. 1. Inventaire et prise en charge des équipements**

*Le délai fixé pour réaliser l'inventaire court à compter de la notification du bon de commande lançant la maintenance préventive.*

*Le titulaire établit une prise en charge et un état des lieux de prise en charge précis de chaque installation dans un délai maximum de deux (2) mois après la date de notification du marché pour les sites qui auront recours à cette maintenance. Une copie est adressée par messagerie électronique au service bénéficiaire du marché. Ce recensement contradictoire fait l'objet d'un procès-verbal signé qui fait foi pour la durée de l'accord-cadre.*

*Le titulaire a la possibilité, après accord du service bénéficiaire, de mutualiser la première visite d'entretien annuel avec le recensement contradictoire des équipements dans la mesure où la première visite est réalisée dans la même période dévolue à l'état des lieux de prise en charge.*

*Le recensement des installations est remis au gestionnaire dans les 15 jours calendaires suivant sa réalisation. Cet état des lieux de prise en charge est réalisé en présence du responsable de site si celui-ci le souhaite et sera mis à disposition du service bénéficiaire dans les conditions précisées infra.*

*Cette visite permet en outre la présentation du « responsable de site » au titulaire et la transmission des informations nécessaires à l'établissement d'un plan de prévention conformément à l'article R237-7 du Code du travail. De ce fait, le titulaire déclare être parfaitement informé de la configuration des locaux et de la consistance des équipements dont il assure la maintenance.*

*Il est présumé avoir une parfaite connaissance des installations et ne pourra pas arguer d'erreurs ou d'omissions, ni de l'état des équipements et installations pour ne pas assurer sa prestation, partiellement ou en totalité, dans le cadre défini par le présent document.*

### **5. 1. 2. Passation des commandes de maintenance préventive**

Les prestations annuelles de maintenance préventive sont exécutables au titre de l'exécution d'un bon de commande. Le bon de commande doit clairement stipuler la date d'effet de la prestation, c'est-à-dire sa date de démarrage.

Les bons de commande au titre de la maintenance préventive sont émis une fois par an et couvre l'ensemble des besoins de maintenance préventive d'un site pour l'année en cours.

Les bons de commandes font clairement apparaître les sites, bâtiments ou équipements bénéficiant des prestations forfaitaires de maintenance préventive.

### **5. 1. 3. Planification et préparation de la maintenance préventive**

Les sites de l'administration font l'objet d'une ou deux visites annuelles. Le nombre de visite(s) prévue(s) pourra être modifiée à la demande de l'administration lors de l'émission du bon de commande.

Un planning prévisionnel de maintenance préventive doit être adressé aux services bénéficiaires dans le mois suivant l'inventaire de prise en charge des équipements.

Le titulaire fournit le nom du technicien se rendant sur site et la date de visite programmée avant d'effectuer la visite préventive quinze jours calendaires avant la date fixée. Le technicien sur site doit être muni de son badge, de sa carte professionnelle et de sa carte d'identité.

Dans la mesure où les interventions de maintenance n'apportent aucune gêne notable telle que la coupure totale du système de téléphonie, les visites de maintenance préventive sont réalisées aux heures ouvrées du site considéré, soit du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00, jours fériés exclus.

Le titulaire doit tenir compte des impératifs de fonctionnement particulier du bâtiment en termes d'horaires dans le cadre de l'établissement du planning d'intervention.

Compte tenu des dispositions liées au contrôle d'accès dans les bâtiments publics, le titulaire doit obtenir l'autorisation préalable d'intervention de la part du responsable de site susceptible d'être présent lors des visites.

Dans l'hypothèse où l'intervention n'a pu être exécutée à la date prévue pour une raison valable et motivée, le responsable de site peut fixer une nouvelle date d'exécution. Si cette nouvelle date n'est pas respectée, les pénalités prévues au CCAP sont applicables.

### **5. 1. 4 . Contenu de la maintenance préventive**

L'entretien préventif comprend :

1. l'inspection visuelle de l'ensemble des équipements ;
2. la supervision du système (journal de bord) à l'aide de la console d'exploitation ;
3. la sauvegarde du logiciel ainsi que des données du système de téléphonie, une copie de la sauvegarde configuration système sera laissée sur site ;
4. la vérification du fonctionnement des ventilateurs ;
5. le nettoyage des lecteurs de médias ;
6. le nettoyage des équipements fixes ( énergie rackable ou externe) ;
7. le contrôle et l'entretien des batteries et de la station d'énergie ;
8. la vérification des moyens de secours de l'installation (test à planifier en accord avec le service concerné) ;

9. la vérification du fonctionnement des périphériques et leurs sauvegardes éventuelles ;
10. la vérification de la prise de terre (nota: le titulaire n'est pas tenu de remettre en état la prise de terre, mais il doit signaler au bénéficiaire toute dégradation hors mise aux normes dans ses caractéristiques ) ;
11. la vérification sortie « fil de l'eau » pour la taxation ;
12. la vérification du bon fonctionnement général ;
13. la vérification des tests électriques 48 Volts ;
14. le test des accès opérateurs ;
15. La vérification des remontées d'alarme ;
16. La fourniture d'un schéma d'architecture à jour.

Au cours de ces visites, le titulaire vérifie systématiquement l'ensemble des dispositifs de manière à s'assurer qu'aucune faille de sécurité identifiée par le constructeur ne soit active. Une faille de sécurité peut être logicielle et de paramétrage.

Dans le cas où une faille est détectée, le titulaire informera le service bénéficiaire de la faille et ses conséquences potentielles. Il appartient au service bénéficiaire de décider des actions à mettre en œuvre.

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

### **5. 1. 5. Carnet de maintenance et fiche de rapport d'intervention de maintenance préventive**

A l'issue de chaque visite de maintenance préventive, le personnel d'intervention établit le compte rendu sur le carnet de maintenance attaché à chaque site, fourni par le titulaire.

Ce carnet restera sur place à la disposition de l'administration pour contrôler si les opérations prévues dans le présent marché ont bien été effectuées. L'administration reste propriétaire du carnet et celui-ci devra rester sur le site pendant toute la durée du présent marché.

Le titulaire communique à l'Administration, dans les 48 heures suivant l'intervention, la fiche d'intervention de visite préventive, une description des modifications effectuées, des tests de validation, de la mise à jour de la documentation ainsi, si cela est nécessaire, qu'une description dans laquelle des propositions d'interventions complémentaires pourront être soumises au bénéficiaire.

De plus, elle comporte la désignation, la localisation de l'équipement et le jour d'intervention.

Une attention particulière est demandée sur la mise à jour du cahier de répartiteur et du configurateur de l'autocommutateur et des conclusions à tirer le cas échéant.

Enfin, le compte rendu indique les modifications techniques, de logiciels ou de nouvelles versions susceptibles d'apporter une amélioration aux équipements existants en détaillant les avantages et les coûts de ces nouvelles installations. Le cas échéant, le titulaire adressera un devis au bénéficiaire concernant les pièces défectueuses (exemple : batterie).

### **5.2. La maintenance corrective (MCHO ou MC24H)**

Les services bénéficiaires de l'accord-cadre peuvent commander des prestations de maintenance correctives, lorsqu'un matériel est indisponible.

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

Le service peut choisir entre :

La commande d'une maintenance corrective forfaitaire :

Le service bénéficiaire a le choix d'opter dans son bon de commande entre deux forfaits annuels :

- Le forfait annuel de maintenance corrective en heures ouvrées MCHO comprend la main d'œuvre et le déplacement. Il est nommé « Forfait\_MCHO » et est défini dans l'annexe financière 1 à l'acte d'engagement. La maintenance corrective a alors lieu en heures ouvrées (HO de 8h00 à 18h00)
- Le forfait annuel de maintenance corrective en heures ouvrées et heures non ouvrées MC24H comprend la main d'œuvre et le déplacement. Il est nommé « Forfait\_MC24H » et est défini dans l'annexe financière 1 à l'acte d'engagement. La maintenance corrective a alors lieu en heures ouvrées et non-ouvrées.

La commande à l'intervention lors de la passation de bons de commande. Il peut s'agir :

- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin en télémaintenance nommées « Télémaintenance\_HO » et « Télémaintenance\_HNO » dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement, selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées.
- d'interventions à prix unitaires en tant que de besoin sur site comprenant la main d'œuvre et le déplacement « Intervention\_HO » et « Intervention\_HNO » dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement selon qu'elles s'appliquent respectivement en heures ouvrées ou non ouvrées.

Le prix des éventuelles pièces fait alors l'objet de l'application du coefficient de majoration sur pièces fixé dans l'annexe financière 2 à l'acte d'engagement sur le prix d'achat net fournisseur.

### **5. 2. 1. Passation des commandes de maintenance corrective**

C'est une prestation destinée à assurer la maintenance corrective de niveau 1 à 4 (norme FDX 60-000 et son guide d'application GA X 60-025) des équipements. Le bénéficiaire a le choix entre :

- l'émission d'un bon de commande forfaitaire annuel « **FORFAIT\_MCHO** » ou « **FORFAIT\_MC24H** » qui inclut un nombre d'interventions non limité (main-d'œuvre et déplacement inclus) en heures ouvrées ou non ouvrées ;
- l'émission de bons de commandes à l'intervention sur site « **INTERVENTION\_HO** » ou « **INTERVENTION\_HNO** » (selon la plage d'intervention) sur la base de prix unitaires à l'intervention (taux horaire incluant la main d'œuvre sur la base d'un coût horaire ,déplacements inclus+ prix des pièces de rechanges si nécessaire) ;
- l'émission de bons de commandes à l'intervention en télémaintenance « **INTERVENTION\_HO** » ou « **INTERVENTION\_HNO** » (selon la plage d'intervention) sur la base de prix unitaires à l'intervention (taux horaire incluant la main d'œuvre) ;

Les bons de commandes font clairement apparaître les sites, bâtiments ou équipements bénéficiant des prestations de maintenance. Suite à une anomalie de fonctionnement détectée par le titulaire, ce dernier doit prévenir sans délai le service bénéficiaire et avant toute intervention.

### **5. 2. 2. Organisation de la maintenance corrective**

*La maintenance corrective est par nature imprévisible.*

*La demande d'intervention est effectuée auprès du titulaire par le service bénéficiaire lors de la détection d'une panne ou d'une anomalie de fonctionnement. Le point de départ de la durée d'indisponibilité débute à compter de la première signalisation de l'incident par le bénéficiaire par tout moyen permettant d'en garantir la traçabilité (mél, ticket web...).*

*Le service d'astreinte du bénéficiaire assure le suivi des demandes d'intervention, en enregistrant l'heure précise de la demande ainsi que les coordonnées du bénéficiaire requérant. Ces informations devront figurer dans le rapport d'intervention. Cette demande déclenche une procédure de qualification voire de résolution de la panne par télémaintenance, dans la mesure du possible et sauf demande contraire du service ou restriction spécifique.*

*En cas d'impossibilité d'intervenir par télémaintenance, cela entraîne le déplacement d'une personne qualifiée, capable d'effectuer le diagnostic de la panne, de réparer si cela est possible, de remettre en marche dégradée les installations, de prendre les mesures conservatoires, d'informer le responsable du site.*

*Lorsque le service ne peut être rétabli, le titulaire utilise la solution de contournement, le prêt de matériel, ou tout autre moyen permettant de garantir la continuité du service qu'il a décrit dans sa réponse technique. L'organisation de la ou des solutions de contournement sont proposées et décrites dans le cadre de réponse technique (document contractuel).*

*Après dépannage effectué par titulaire, celui-ci notifie l'avis de rétablissement au responsable de site service ayant fait la demande d'intervention, et au re, en indiquant l'heure de fin d'intervention.*

*Dans le cas où le dépannage a été réalisé de manière à proposer un service en mode dégradé, la réparation définitive interviendra à des horaires compatibles avec la criticité de la panne et les contraintes du site. En fonction de ces éléments, le devis précisera les jours et horaires d'interventions prévus.*

*Il est rappelé que seuls les sites fonctionnant en H24 – 7/7 et ayant indiqué cette condition au bon de commande sont concernés par la maintenance corrective MC24H en heures et jours ouvrés et non ouvrés. La maintenance corrective des autres sites s'effectue exclusivement en heures et jours ouvrés.*

*Les délais d'intervention doivent être identiques quelle que soit la nature des prestations (maintenance corrective dans le cadre d'un forfait annuel ou maintenance corrective dans le cadre d'un prix unitaire par intervention déclenchée par l'émission d'un bon de commande en tant que de besoin).*

### **5. 2. 3. Pannes bloquantes et non bloquantes**

*Suite au déclenchement de la MC par tout moyen permettant d'en accuser date de réception, l'appel reçu par le titulaire (ou autre modalités permettant d'accuser date de réception certaine de la demande) donne lieu à la qualification de la panne.*

*Deux situations sont possibles :*

- pannes bloquantes*
- pannes non bloquantes*

*La distinction entre panne bloquante et non-bloquante entraîne un engagement de durée d'indisponibilité différent pour le titulaire, et détaillé ci-après.*

#### **- Pannes bloquantes :**

*Le titulaire du marché de maintenance s'engage sur une remise en service des équipements en panne par un déplacement sur site ou une procédure de télémaintenance. La durée d'indisponibilité maximum est précisée au paragraphe 5.2.4 ci-après.*



Entrent dans cette catégorie :

- ✓ indisponibilité supérieure ou égale à 50 % des équipements réseau (opérateurs publics) due à un équipement de l'installation téléphonique ;
- ✓ indisponibilité supérieure ou égale à 50% des postes téléphoniques ;
- ✓ incident sur un poste appartenant au réseau de direction ou d'un service critique ;
- ✓ Incident sur les équipements périphériques de type SVI ;
- ✓ l'impossibilité d'exploiter le standard ;
- ✓ l'amputation de la moitié du nombre maximum de communications simultanément possibles avec le réseau de l'opérateur ;
- ✓ panne totale des équipements d'énergie ;
- ✓ décharge des batteries à plus de 50%.

Cette liste est non-exhaustive.

-Pannes non bloquantes :

Le titulaire du marché de maintenance devra s'engager sur une remise en service des équipements en panne par un déplacement sur site ou une procédure de télémaintenance. La durée d'indisponibilité maximum est précisée au paragraphe 5.2.4 ci-après.

Entrent dans cette catégorie :

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

#### **5. 2.4. Engagement d'indisponibilité maximale des équipements**

La notion de délai d'intervention n'existe pas dans ce marché. Les engagements pris par le titulaire portent sur une durée maximale d'indisponibilité des équipements. Le point de départ de la durée d'indisponibilité est compté à partir de la première signalisation de l'incident par le bénéficiaire.

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

La durée d'indisponibilité est mesurée selon la formule suivante  $= T1 - T0$ , où :

- T0 correspond à l'heure de notification de la panne par le service bénéficiaire au titulaire
- T1 correspond à l'heure de rétablissement suite à intervention en maintenance corrective.

**Durée maximale de l'indisponibilité :**

Que ce soit dans le cadre d'une intervention unique ou dans le cadre du forfait annuel, les durées maximales d'indisponibilité sont les suivantes :

|  | Délai maximum d'indisponibilité |                     |                           |
|--|---------------------------------|---------------------|---------------------------|
|  | Panne bloquante                 | Panne non bloquante | Échange standard de poste |

|   |    |            |            |
|---|----|------------|------------|
| Jours ouvrés et heures ouvrées                                      | 4H | 48H        | 48H        |
| Jours ouvrés de 18h à 8h, jours non ouvrés, weekend et jours fériés | 6H | Sans Objet | Sans Objet |

Exemple : une panne bloquante signalée le vendredi à 14h00 devra être résolue au plus tard le même jour (vendredi) à 18h00.

Exemple : 1 panne non bloquante signalée le lundi à 10h00 devra être résolue (même provisoirement) au plus tard le mercredi à 10h00.

Au titre du présent marché, les heures ouvrables sont définies comme suit : 8H00 – 18H00 du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

### 5. 2. 5 : Télémaintenance

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

En plus de cette fonction de routine, des essais, des tests et positionnements d'organes pourront être lancés en vue de rechercher un défaut ou d'isoler un organe défaillant. Elle constitue, lorsque c'est possible, le mode privilégié de diagnostic et/ou résolution de la panne. La télémaintenance doit être expressément autorisée par le service bénéficiaire qui pourra y renoncer à tout moment.

- Les services n'autorisant pas ou soumettant à des modalités particulières l'accès via télémaintenance pour une raison de sécurité informatique l'indiqueront au titulaire dès la notification du marché ou lors de l'envoi de leur bon de commande. Pour ces services, la télémaintenance ne pourra être initialisée que par un agent du service.
- Les autres bénéficiaires peuvent soumettre à des modalités particulières l'accès par télémaintenance. Dans tous les cas, elle doit être expressément autorisée par le service bénéficiaire qui met à disposition la clé d'accès nécessaire pour une durée déterminée d'un commun accord avec le titulaire.

Le titulaire est informé que les services concernés par la prestation de télémaintenance peuvent fournir et imposer, en raison d'impératif de sécurité, les équipements (SPAN et clé TOKEN par exemple) et conditions d'accès nécessaires à cette prestation. Les modalités de la mise à disposition du matériel et des conditions d'accès sont formalisées au travers d'un document écrit co-signé par le titulaire et le service bénéficiaire après notification du marché.

Le matériel mis à disposition ainsi que les codes d'accès, login et mots de passe pour accéder aux matériels sont restitués aux services à la fin de la période d'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à respecter le protocole de connexion de chaque service bénéficiaire.

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

*La possibilité d'intervention à distance décrite ci-dessus ne dispense pas le titulaire d'intervenir sur le site pour réparer effectivement les défauts constatés en cas d'échec de l'intervention en télémaintenance.*

*Tous les frais nécessaires à la bonne réalisation des interventions sur site seront inclus dans l'offre du titulaire et le bon de commande sera régularisé en conséquence. Ainsi une intervention en télémaintenance n'aboutissant pas et donnant lieu à une intervention sur site sera facturée comme une intervention sur site.*

### **5. 2. 6 : Établissement de devis : détail et contenu**

*Les devis détaillent à la fois les travaux programmés et/ ou proposés mais aussi l'intégralité des pièces nécessaires à leur réalisation. Le délai de transmission par le titulaire est fixé à cinq (5) jours ouvrés maximum dès la fin d'une intervention ayant mis en place une solution curative définitive. Le devis est établi conformément à l'article 3.3 du CCAP.*

### **5. 2.7 :Fiche de rapport d'interventions de maintenance corrective et d'incidents :**

*Les interventions de maintenance corrective donnent lieu à l'établissement par le titulaire, dans les 48 heures suivant l'intervention, de la fiche de rapport d'intervention ainsi qu'une description écrite dans laquelle des propositions d'interventions complémentaires pourront être soumises au bénéficiaire.*

*Ces fiches sont de conception identique aux fiches d'intervention de maintenance préventive. Le titulaire y décrit les interventions qu'il a été amené à effectuer pour corriger les anomalies constatées.*

*Le titulaire établit pour chaque incident ou intervention un compte-rendu comportant l'analyse des causes, les mesures prises éventuellement pour assurer la continuité du service, les opérations de remise en état. Ce compte rendu sera transmis par mail au service bénéficiaire y compris pour une intervention en télémaintenance.*

*Seront notés plus particulièrement, la date et l'heure de début et de fin de l'intervention, le nom du technicien, les raisons du déplacement, l'objet du déplacement, le diagnostic de la panne, la nature des travaux effectués, le détail des pièces usagées et remplacées, les propositions d'interventions supplémentaires, si nécessaire.*

### **5. 2. 8 : Responsabilités**

*Les obligations du titulaire, telles que définies ci-dessus comprennent, quelle que soit l'origine de la panne (hors les cas de force majeure ou fortuits de type foudre, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, etc.), la prise en charge de la totalité des éléments composant le système de téléphonie jusqu'aux distributions internes (postes numériques ou IP, accès opérateurs, réseau électrique dédié à l'installation, disjoncteurs, commutateurs ToIP), le remplacement des organes de distribution d'énergie (redresseurs, onduleurs....), de gestion du système ou de support d'application (PC, serveur...).*

*Le titulaire s'engage à ce que les installations placées sous sa responsabilité soient constamment en conformité avec les instructions générales de l'opérateur en charge des communications.*

*Il s'engage également à informer le bénéficiaire de toutes les modifications nécessaires à apporter aux matériels et logiciels pour les mettre en conformité. Le titulaire devra désigner un référent pour les interventions.*

### **5.2.9 Gestion des stocks**

*Pour garantir le respect de l'obligation de résultat, le titulaire définit, avec les services bénéficiaires dans le cadre de l'état des lieux défini au CCTP, une liste de pièces de rechange et/ou de produits consommables que le titulaire aura en stock. Il s'agit de pièces et de produits dont la consommation est prévisible et qui ne sont pas affectés par une obsolescence importante.*

*Le titulaire s'assure, sans que lui soit imposée la constitution d'un stock, de la disponibilité de pièces de rechange permettant de palier à toutes pannes et de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais contractuels. Il s'agit soit des pièces de rechange représentant un élément stratégique pour la continuité du fonctionnement de*

*l'installation soit de pièces dont les délais d'approvisionnement ne permettraient pas au titulaire de respecter les clauses du marché.*

### **5.3. L'ÉCHANGE STANDARD DE POSTES (ESP)**

*Cette prestation concerne uniquement l'échange standard de postes numériques, IP, DECT, et intervient uniquement sur demande du bénéficiaire. Les postes analogiques ne sont pas concernés.*

*Le titulaire devra livrer, sans installation, un poste téléphonique complet en bon état de fonctionnement (avec cordon combiné et cordon raccordement téléphonique ad hoc) de marque et de gamme équivalente au poste en panne et compatible avec l'infrastructure en place (neuf ou reconditionné) ainsi que de même version firmware pour les postes IF/SIP.*

*Par défaut il mettra à disposition un poste de gamme supérieure compatible pour respecter les délais d'indisponibilité (Article 5.2.4 du CCTP).*

*La livraison est effectuée franco de port et d'emballage au lieu désigné par les demandes d'interventions. Les modalités pratiques sont de la responsabilité du titulaire.*

*La reprise du poste en panne sera effectuée par un représentant de la société titulaire lors d'une intervention de maintenance ou d'un passage sur le site concerné.*

*Les services utilisateurs devront au préalable en être avisés.*

### **5.4. LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN HO – UO1**

*L'UO1 est une prestation d'assistance en HO pour création, modification, permutation, programmation de postes.*

*Cette prestation inclut toute intervention sur les autocommutateurs et sur les postes téléphoniques dès lors que le périmètre matériel n'évolue pas. Cette prestation peut aussi être utilisée pour la mise en place ou la modification de message sur un SVI existant.*

*Il s'agit de créations, modifications, permutations et programmations et de toute action ne nécessitant pas de changer un équipement, d'acheter une licence ou de reconfigurer les tables du système de téléphonie 1.*

*Ces prestations peuvent être réalisées par télémaintenance si la sécurité du site le permet.*

*Le tarif de ces prestations est facturé sur la base de prix unitaires fixés dans l'annexe financière n°2 à l'acte d'engagement « BPU » comprenant la main-d'œuvre et le déplacement (si intervention sur site) : prestation d'assistance, sur site ou en télémaintenance, en heures ouvrées pour création, modification, permutation, programmation de postes.*

*Ces prestations sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande par le bénéficiaire.*

*Le délai d'exécution de cette prestation est de 30 jours calendaires maximum à compter de la notification du bon de commande.*

### **5.5. LES PRESTATIONS D'EXTENSION OU DE REMPLACEMENT – UO2**

*Cette prestation inclut toute prestation de réalisation d'extension et/ou de remplacement matériel et/ou logiciel intervenant sur le système de téléphonie. Elle est déclenchée uniquement à la demande du service.*

*L'UO2 consiste en la fourniture d'extension matérielle et logicielle et plus particulièrement :*

- ✓ *la fourniture et la mise en service de cartes d'extensions de postes numériques ou analogiques.*
- ✓ *la fourniture et la mise en service de téléphones numériques, IP, DECT.*
- ✓ *la fourniture et la mise en service de licences pour postes IP.*
- ✓ *la fourniture et la mise en service de matériel PABX*
- ✓ *la fourniture et la mise en service de systèmes desservant l'énergie (batteries, chargeurs, redresseurs,etc.)*
- ✓ *les mises à jour des versions logicielles des équipements téléphoniques et des périphériques. La souscription au service support du constructeur sera éventuellement prévue et possible.*
- ✓ *le maintien des continuités sur la distribution téléphonique ou informatique des bâtiments (postes téléphoniques, fax, postes ADSL, alarmes, liaisons radio, routeur,etc.)*
- ✓ *le déplacement des équipements terminaux (postes téléphoniques, fax, postes ADSL, alarmes, liaisons radio, routeurs...)*
- ✓ *la création et l'alimentation de prises supplémentaires (téléphone ou informatique) en respect de l'architecture (sous-répartiteurs et distribution d'étages) et des caractéristiques techniques existantes (câbles, prises, connecteurs).*

*S'y ajoutera, en tant que de besoin :*

- ✓ *la recette de la (ou des) prise(s) informatique(s) conformément au câblage existant*
- ✓ *la mise à jour des documents techniques du matériel et ceux relatifs au câblage des répartiteurs et sous-répartiteurs.*

*Cette liste n'est pas exhaustive.*

*Le tarif de ces prestations est facturé sur la base de prix unitaires fixés dans l'annexe financière n° 2 « BPU » définit sur la base du prix unitaire à l'intervention sur site (déplacement et main d'œuvre selon le coût horaire, prix des fournitures majoré par rapport au catalogue fournisseur) ou en télémaintenance. Ces prestations seront le cas échéant complétées d'un devis pour l'achat de licence par exemple.*

*Le délai d'exécution de cette prestation est de 30 jours calendaires maximum à compter de la notification du bon de commande.*

*Dans le cas d'événements atmosphériques (foudre, dégâts des eaux....) de chutes ou autres causes pouvant entraîner la destruction totale du matériel (système de téléphonie) ou provoquant l'arrêt total du service, le titulaire devra produire un devis portant sur une solution de secours consistant en une remise en état sous 24 heures par l'installation d'un nouveau matériel ou une remise en état de fonctionnement du service.*

## **5.6. VISITE DE DIAGNOSTIC SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS – UO3**

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

## **5.7. FORMATION ET TRANSFERT DE COMPÉTENCES– UO4**

*Cette prestation à destination des agents techniques des services est déclenchée uniquement à la demande du service bénéficiaire.*

*Cette prestation de formation et de transfert de compétence peut concerner, par exemple, les SVI (serveurs vocaux interactifs) ou le DHM (Dialogue Homme Machine).*

*Les prestations sont facturées sur la base d'un devis.*

## **5.8. RÉASSURANCE LOGICIELLE CONCERNANT LES AUTOCOM IP- UO5**

*Cette prestation est déclenchée, soit à la demande du service bénéficiaire, soit suite à une proposition du titulaire. Cette prestation concerne les mises à jour des versions logicielles des équipements téléphoniques et des périphériques. La souscription au service support du constructeur sera éventuellement prévue et possible (par exemple le service SPS Alcatel ou systèmes similaires dans d'autres marques).*

*Ces prestations sont facturées sur la base d'un coût horaire (déplacement sur site et main d'oeuvre inclus), complété le cas échéant d'un devis pour l'achat de licence, par exemple.*

## **5.9. PRESTATION DE MISE À DISPOSITION D'UN TECHNICIEN SUR SITE – UO6**

*Cette prestation, à caractère exceptionnel peut être demandée afin d'assurer une continuité de service optimale à l'occasion d'événements particuliers tels que le déroulement des opérations d'élection ou la tenue de réunions stratégiques ayant lieu dans un bâtiment de l'Etat en région Bretagne.*

*Le tarif de cette prestation est facturé sur la base de coûts horaires fixés dans l'annexe financière n°2 « BPU » incluant le déplacement selon que les prestations sont commandées pour être réalisées en heures ouvrées ou non ouvrées.*

*Les prestations sont déclenchées par l'émission d'un bon de commande par le bénéficiaire au moins 8 jours ouvrés avant le début de la prestation de mise à disposition par le titulaire.*

## **5.10. PRESTATION D'ASSISTANCE À TIERCE ENTREPRISE- UO7**

*Le prestataire s'engage à collaborer, en cas de besoin et à la demande des services bénéficiaires, avec les tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'acheteur confie les prestations d'assistance, de manière à assurer la compatibilité et la cohérence entre les prestations réalisées sur les autocommutateurs. Cette collaboration s'effectue sous le pilotage du service bénéficiaire. Ce dernier est notamment tenu de communiquer au titulaire les dates d'intervention des tiers extérieurs sur les autocommutateurs.*

*Le prestataire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des prestations concernées, s'informer mutuellement et informer le service bénéficiaire notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.*

*Cette prestation est encadrée par la signature en amont d'un document écrit (type convention) par les deux parties prenantes. Ce dernier doit notamment comporter le périmètre et le descriptif des interventions de chacune des parties, le champ et la limite de leur responsabilité. Le service bénéficiaire garde à sa charge la procédure de take-over.*

*Cette prestation porte notamment sur la mise à jour d'une licence (SWA ou SPS) ou l'intégration d'un site sur un système de type coeur.*

*Le tarif de cette prestation est facturé sur la base du coût horaire fixé dans l'annexe financière n°2 « BPU » incluant la main d'œuvre et le déplacement.*

## **5.11. LES CONSOMMABLES**

*Cette prestation est déclenchée uniquement à la demande du service bénéficiaire.*

*Cette prestation concerne la fourniture et la pose des pièces détachées sur la base du catalogue fournisseur.*

*Le tarif de cette prestation est un prix sur devis comprenant la fourniture et la pose des consommables.*

## **ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

*Le titulaire est astreint à une obligation de résultat selon les usages commerciaux, la réglementation et la jurisprudence en vigueur dans le secteur d'activité concerné.*

*Le fait pour la personne publique de vérifier ou d'exiger que les agents du titulaire aient un maximum de qualifications techniques et une bonne connaissance du domaine d'intervention ou soient présents dans ses locaux ne constitue en aucun cas une obligation de résultat.*

*En conséquence, le titulaire s'oblige à prendre toutes les mesures afin de remettre à la personne publique, dans les conditions fixées par le marché, les prestations demandées en respectant les normes et standards de l'administration et les spécifications particulières fixées dans le présent cahier des clauses techniques particulières.*

*Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché. Les prestations devront être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente.*

*Le titulaire doit :*

- ✓ *assurer les prestations contractuelles sous sa responsabilité exclusive dans les conditions optimales de sécurité, de confort et d'économie ;*
- ✓ *assurer en cas d'urgence l'intervention dans les meilleurs délais ;*
- ✓ *soumettre au bénéficiaire les solutions possibles visant à améliorer la fiabilité des installations ou à faire des économies ;*
- ✓ *désigner les responsables pouvant représenter le Titulaire dans diverses circonstances ;*
- ✓ *se conformer à toutes les obligations définies par la législation, les normes et règles de l'art ;*
- ✓ *informer le bénéficiaire des incompatibilités éventuelles des installations avec les règlements présents ou avec les objectifs fixés et lui proposer les dispositions à prendre ;*
- ✓ *rappeler dans les délais la nécessité de contrôles et mises en conformité et prêter aide et assistance aux organismes de contrôles spécialisés ;*
- ✓ *assurer sous sa responsabilité l'organisation du travail, la discipline, le respect des consignes et l'efficacité du personnel dont il est responsable ;*
- ✓ *n'apporter aucune modification aux installations sans l'accord du bénéficiaire;*
- ✓ *n'apporter aucune modification du mot de passe de l'installation sans en aviser le bénéficiaire, celui-ci en est propriétaire ;*
- ✓ *restituer en fin de marché l'ensemble des documents d'exploitation réalisés ;*
- ✓ *se soumettre aux contrôles éventuels du bénéficiaire ou de ses services informatiques régionaux ou centraux. Ces contrôles éventuels sont effectués en présence d'un responsable du titulaire qui garde dans ce cas la responsabilité de ses propres manœuvres ;*

- ✓ avertir le bénéficiaire des mises en arrêt d'équipements nécessitées par l'entretien et convenir, dans le cas où elles sont prévisibles, des dates d'arrêt par un échange écrit à l'initiative du titulaire ;
- ✓ justifier, à tout moment, et à compter de la signature du présent marché, qu'il a contracté les assurances habituellement nécessaires à l'exercice de sa profession ;
- ✓ tenir à jour les divers documents constatant la réalisation des tâches ;
- ✓ prendre toutes dispositions pour que le fonctionnement des installations ne soit pas perturbé.
- ✓ faire au service bénéficiaire des propositions d'optimisation et d'améliorations. Ces propositions devront être chiffrées et argumentées avec investissement, temps de retour sur investissement, avantages et inconvénients.
- ✓ maintenir en parfait état de propreté les locaux techniques abritant les installations dont il assure la maintenance, l'ensemble des locaux dans lesquels il intervient ainsi que les locaux mis à la disposition de ses personnels ;
- ✓ évacuer et recycler l'ensemble des déchets produits. Ceci concerne les accessoires, les dispositifs de nettoyage, les cordons, les anciens postes téléphoniques, les batteries, par exemple mais également les emballages.

Pour les prestations de maintenance des autocommutateurs, le titulaire est réputé avoir pris en compte dans l'établissement de son offre, l'ensemble des sujétions techniques et contraintes, après visite sur site, aucune prestation supplémentaire ne pourra en conséquence être revendiquée.

## **ARTICLE 7 - DOCUMENTS D'EXPLOITATION ET DE GESTION DE PARC**

### **7.1. DOCUMENTATION D'EXPLOITATION**

Le titulaire rédige une documentation d'exploitation, comportant les schémas fonctionnels et communique les notices de fonctionnement quand il en dispose. Il se conforme à ces documents et les tient à jour pour la réalisation de ses prestations d'exploitation. Cette documentation est remise à l'administration.

Il tient à jour le schéma général du réseau des autocommutateurs en service ainsi que les plans de repérage des équipements sur site et réalise l'étiquetage correspondant afin de faciliter les prestations lors des remplacements ou des astreintes.

### **7.2. GESTION DE PARC**

Chaque équipement fait l'objet d'une fiche détaillée qui regroupe l'ensemble des informations techniques (composition matérielle complète, versions logicielles, licences, etc...). La liste des équipements est fournie en annexe 1 au présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Le titulaire doit l'actualiser dès la prise en charge de l'exploitation du réseau. Le titulaire met la liste à disposition du pouvoir adjudicateur à la demande de celui-ci.

Ces fiches, qui peuvent être éditées et gérées sous format électronique, sont tenues à jour par le titulaire et transmises après chaque modification, au représentant de la personne publique.

### **7.3. PLAN DE SAUVEGARDE**

Le titulaire met en place un plan de sauvegarde de l'ensemble des équipements du parc (PABX, IPBX, SVI, Bases de données, annuaires).



*Le titulaire veille à prendre les dispositions nécessaires pour permettre la restauration de tout équipement, y compris après un sinistre majeur nécessitant son remplacement physique.*

*En cas d'incident ou de sinistre, la périodicité des sauvegardes doit permettre de restaurer un équipement dans son intégralité avec une perte de données n'excédant pas 24 heures avant la survenance de l'incident.*

*Les fichiers de sauvegarde des différents équipements peuvent être centralisés sur un serveur dont l'administration assure une sauvegarde externe globale quotidienne.*

*Le titulaire tient à jour la documentation relative au plan de sauvegarde et aux procédures de restauration.*

#### **7.4. RAPPORT ANNUEL D'INTERVENTIONS :**

*Le rapport annuel d'intervention comportera :*

- ✓ *le récapitulatif des différentes interventions effectuées au cours de l'année et des matériels remplacés,*
- ✓ *les anomalies principales et les faits marquants,*
- ✓ *un rapport sur les non-conformités éventuelles et sur l'évolution de la réglementation concernant les appareils entretenus,*
- ✓ *la mise à jour de l'inventaire des matériels,*
- ✓ *une prévision budgétaire de mises à jours (matérielles et logicielles) éventuelles à effectuer pour l'année à venir, et le cas échéant pour les 3 années à venir,*
- ✓ *le rapport de gestion des pièces de rechange avec un prévisionnel de commandes pour l'année à venir,*
- ✓ *et le cas échéant, des propositions éventuelles pour améliorer le fonctionnement des installations.*

*Ce rapport annuel sera remis à chaque responsable de site (avec copie par messagerie électronique au service coordonnateur du marché), au plus tard un mois après la date d'échéance du contrat, sous peine d'application des pénalités prévues au marché.*

### **ARTICLE 8 – PILOTAGE ET SUIVI D'EXÉCUTION DU MARCHÉ**

*Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur du suivi des prestations au cours de l'exécution du marché.*

#### **8.1. REVUE DU CONTRAT ET RÉUNIONS PONCTUELLES**

*Le pouvoir adjudicateur ou ses représentants effectuent des revues du contrat. L'administration fixe, en accord avec le titulaire, la date de réunion.*

*Le titulaire doit participer aux réunions auxquelles il est convoqué par le responsable de site sans coûts supplémentaires.*

*Ces réunions peuvent également concerner la prestation d'assistance à tierce entreprise et sont indépendantes de cette dernière.*

#### **8.2. FIN DE MARCHÉ ET RÉVERSIBILITÉ**

*En fin d'exécution d'accord-cadre, le titulaire s'engage à laisser les équipements en état normal et opérationnel de bon fonctionnement.*

*Un procès-verbal contradictoire de l'état des lieux et des équipements est établi six (6) mois avant la date de fin de la période contractuelle du marché.*

*Tout défaut de communication des documents correspondants dans les délais entraîne l'application des pénalités prévues au présent contrat.*

*Le titulaire assure la réversibilité des données relatives à l'exécution du présent marché, notamment en permettant l'export selon un format standard (tableur ou traitement de texte) des données relatives à la liste des équipements maintenus et au suivi de la maintenance des installations.*

*Le titulaire transmet à l'échéance du marché aux services qui en feront la demande l'ensemble de la documentation à jour :*

- Le journal de bord des interventions ;*
- Documentation d'exploitation comportant les schémas fonctionnels et les notices de fonctionnement ;*
- Schéma général des autocommutateurs ;*
- Plans de repérage des équipements sur site.*
- Liste actualisée des équipements par site (fichier de recensement annexé au présent CCTP, mis à jour)*
- Toute autre documentation qu'il juge nécessaire à la gestion et l'entretien des équipements objets du marché.*

*Tous frais de reproduction, de remise en état ou de reconstitution de la documentation est à la charge du titulaire.*

## **ARTICLE 9 – CLAUSES ENVIRONNEMENTALES**

### **9.1. GESTION DES DÉCHETS**

*Les déchets résiduels générés par les prestations objet de l'accord-cadre sont sous la responsabilité des titulaires qui sont tenus de les enlever ou les faire enlever des sites des services bénéficiaires.*

*Chaque titulaire assure le traitement des desdits déchets dans les conditions définies par la réglementation spécifique à chaque typologie de déchet, selon la hiérarchie des modes traitement exprimée à l'article L. 541-1 du Code de l'environnement :*

- 1. Préparation en vue de la réutilisation ;*
- 2. Recyclage ;*
- 3. Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;*
- 4. En dernier recours, élimination.*

*Le matériel obsolète devra être repris gratuitement par le titulaire.*

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

### **9.2. BEGES ET PLAN DE TRANSITION ASSOCIÉ AU TITULAIRE**

*Seulement pour les entreprises >500 à salariés*

*En application de la circulaire « Engagements pour la transformation écologique de l'État » du 21 novembre 2023, il est exigé des titulaires soumis à l'article L229-25 du Code de l'environnement et du décret n°2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux BEGES, de communiquer à l'acheteur leur Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serres (BEGES) et plan de transition associé dans un délai maximum de trois mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.*

*Un nouveau BEGES (et plan de transition) sera communiqué à l'acheteur si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché.*

*La communication du BEGES doit impérativement être effectuée via la page de l'ADEME <https://bilansges.ademe.fr/>*

*Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, les titulaires soumis aux obligations de déclaration extra-financière peuvent communiquer leur plan de transition via leur rapport de performance extra-financière ; ils indiqueront le lien à l'acheteur*

### **9.3. FORMATION DES CONDUCTEURS À L'ÉCO-CONDUITE**

*L'éco-conduite est une pratique permettant de limiter l'émission de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques ainsi que les dépenses associées à la consommation de carburant.*

*Le titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formé à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés à minima 1 fois sur toute la durée d'exécution du marché.*

*Le titulaire transmet à l'acheteur, à la fin de chaque année civile et au plus tard le 15 janvier de l'année suivante (sous format électronique facilement exploitable), les documents justifiant la formation effective de ses personnels conducteurs à l'écoconduite.*