Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

ACCORD-CADRE RELATIF A DES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE, DE PRESTATIONS ASSOCIÉES ET ANNEXES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : DAE-TelFixe-2026

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

Article 1 DEFINITIONS 5

Article 2 PRESENTATION DU MARCHE 5

2.1 Objet du marché 5

2.2 Prestations attendues 5

2.3 Pérennité des offres techniques 6

Article 3 PRESENTATION DES UO 6

3.1 Fournitures d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic entrant et sortant 6

3.2 Solutions de sécurisation : 7

3.3 Prestations complémentaires associées à un accès téléphonique : 7

Article 4 Description des UO de fourniture d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic entrant et/ou sortant 7

4.1 Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques isolées (UO_SUBLA) 8

4.2 Fourniture d'accès de substitution aux accès de base isolés (UO_SUBAB) 8

4.3 Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques ou accès de base en boucle locales radio comme technologie de transport (UO_Radio_SUBLA/SUBAB) 8

4.4 Fourniture T0 groupés (UO-T0G) 8

4.5 Fourniture d'accès primaires (UO_T2) 9

4.6 Exigences relatives à la fourniture d'accès Trunk SIP (UO_TRUNK SIP) 9

4.7 Acheminement des communications (UO_COM) 10

4.8 Prestations de bases associées à la fourniture d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic (U0_PBCOM) 11

4.9 Exigences relatives à la fourniture d'accès en urgence (UO_URGENT_T2, UO_URGENT_MIGGTO). – Prestations supplémentaires éventuelles non obligatoires 11

4.10 Modalités de mise en œuvre des raccordements 11

Article 5 Description des UO de sécurisation 11

5.1 Sécurisation des appels entrants par renvoi de l'ensemble de la séquence SDA (UO_SECU1) 11

5.2 Sécurisation des appels entrants par renvoi numéro SDA par numéro SDA (UO_SECU2) 12

5.3 Sécurisation de la boucle locale par la mise en place d'au moins 2 modes de raccordement différents (UO_SECU3) 12

5.4 Sécurisation par double rattachement d'un groupement d'accès primaire sur 2 sites du bénéficiaire (UO_SECU4) 12

5.5 Sécurisation de l'alimentation électrique des terminaux installés par le titulaire sur le site du bénéficiaire (UO_SECU5) 12

Article 6 Description des UO de prestations complémentaires associées à un accès téléphonique 13

6.1 Fourniture de numéros SDA (UO_SDA) 13

6.2 Fourniture d'une garantie de temps de rétablissement (UO_GTR 1 à 4) 13
6.3 Restrictions d'appels (UO_SERV1) 14
6.4 Renvoi d'appels sur occupation ou non réponse (UO_SERV2) 14
6.5 Renvoi d'appels de postes (UO_SERV3) 14
6.6 Etude relative à la préconisation de dimensionnement des accès (UO_ETUDA) 14
6.7 Installation / Déplacement d'une tête de ligne cuivre ou fibre (UO_TET) 15
6.8 Pilotage de l'intégrateur du bénéficiaire (UO_INT) 15
6.9 Collecte des données (UO_CD) 15
6.10 Desserte interne supérieur à 3 mètres (UO_DI) 16
6.11 Prestations en heures et jours non ouvrés (U0_HNO) 16
6.12 Conseil et accompagnement au déménagement (UO_DEM) 17
6.13 Etude de validation de l'équipement télécom du bénéficiaire dans le cadre d'un projet d'Accès Trunk SIP (UO_ETUDTP) 17
6.14 Conseil et accompagnement dans la migration des sites en RTC du bénéficiaire (UO_COMIRTC) 18
6.15 Accompagnement au projet de déploiement (UO_DEP) 18
6.16 Mise en service des prestations en heures et jours non ouvrés (UO_HNO) 18
Article 7 Services hébergés de téléphonie fixe (UO_SHTF) 18
7.1 Caractéristiques fonctionnelles 19
7.2 Caractéristiques des postes téléphoniques 20
Article 8 Dispositions communes à l'ensemble des lots 20
8.1 Dispositions générales 20
8.1.1 Modalités d'exploitation des services de téléphonie fixe du bénéficiaire 20
8.1.2 Lieu d'exécution des travaux 20
8.1.3 Equipements techniques du bénéficiaire 20
8.1.4 Utilisation de réseaux d'opérateurs tiers par le titulaire 21
8.1.5 Profils bénéficiaires 21
8.2 Qualité de service 21
8.2.1 Les critères de qualité de service (QoS) 21
8.2.2 Audit et campagne de mesures des critères de Qos 22
8.2.3 Enquêtes de satisfaction 22
Article 9 Modalités de déploiement 23
9.1 Initialisation 23
9.1.1 Présentation de l'accord-cadre aux bénéficiaires 23
9.1.2 Organisation générale du déploiement initial 23
9.1.3 Comité de démarrage / d'avancement de déploiement / migration (comité de suivi du déploiement) 24
9.1.4 Interlocuteurs désignés pour l'exécution du marché 24

9.1.5 Analyse de risque 26
9.2 Les différentes étapes du déploiement 27
9.2.1 Etape 1 : Elaboration des procédures et documents administratifs et opérationnels 27
9.2.2 Etape 2 : Phase de généralisation : 30
Article 10 Modalités d'exécution suite au déploiement 37
10.1 Centre de service client omnicanal (CSCO) 37
10.2 Exploitation du service 38
10.2.1 Suivi d'exécution de l'accord cadre 38
10.2.2 Maintenance 41
10.2.3 Maintenance préventive 41
10.3 Résolution des incidents 42
10.3.1 Garantie de temps de rétablissements 42
10.3.2 Indisponibilité maximum du service (IMS) 42
10.3.3 Incidents acoustiques 42
10.3.4 Support client des incidents relatifs au service voix. 42
10.3.5 Qualification des incidents 43
10.3.6 Gel des tickets 45
10.3.7 Procédure d'escalade 45
10.4 Mise à disposition d'un extranet 45
10.4.1 Généralités 45
10.4.2 Evolutions Extranet à l'initiative du titulaire 47
Article 11 Réversibilité 47
Article 12 ANNEXE AU CCTP 48

Article 1 DEFINITIONS

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le présent CCAP et dans le CCTP :

- **« Acheteur » :** direction des achats de l'État, en charge de la passation et du suivi de l'exécution de l'accord-cadre, pouvoir adjudicateur de l'accord-cadre.
- **« Bénéficiaires »** : Services de l'État (Services centraux et déconcentrés ainsi que les services à compétence nationale des ministères et leurs autorités administratives indépendantes) ou établissement public, listés en annexe 1 du CCAP, en charge de la passation et du suivi de l'exécution des bons de commande issus de l'accord-cadre.
- **« Titulaire »** : Opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'acheteur.
- **« France métropolitaine »** : Désigne la France continentale, la Corse et les îles littorales.
- **« Sites »** : Désigne les sites des bénéficiaires sur lesquels sont livrées et/ou exécutées les prestations. Un bénéficiaire peut avoir plusieurs sites
- **MOS** : Mean Opinion Score (indice de qualité perçue pour la voix)
- **SDA :** Sélection Directe à l'Arrivée. Système équipant certains autocommutateurs d'entreprise et permettant d'aboutir directement sur le poste d'un abonné sans passer par le standard
- **Trunk SIP** : Liaison SIP (protocole pour la téléphonie sur IP)
- **T0** : Type de ligne téléphonique (accès de base)
- **T2** : Type de ligne téléphonique (accès groupé)
- **RTC** : Réseau Téléphonique Commuté (réseau téléphonique traditionnel)

Article 2 PRESENTATION DU MARCHE

2.1 Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet des services de téléphonie fixe pour le compte des bénéficiaires listés en annexe 1 du CCAP.

2.2 Prestations attendues

Les prestations attendues concernent la fourniture des services de téléphonie fixe définie ci-dessous :

- Les services de communications permettant l'émission et la réception d'appels téléphoniques à partir des postes fixes sur le site des bénéficiaires,
- Les outils d'analyse du trafic téléphonique et de gestion financière des Télécoms,
- L'accompagnement des bénéficiaires et des gestionnaires dans la vie quotidienne de l'accord-cadre grâce à un ensemble de services complémentaires : outils de suivi, formations, support technique / administratif.

Ne sont pas concernés :

- Les services de téléphonie mobile,
- Les équipements de téléphonie fixe ou mobile (terminaux, commutateurs…) à l'exception de ceux fournis dans le cadre de la prestation « services hébergés de téléphonie fixe »,
- Les services de liaisons loués point à point.

2.3 Pérennité des offres techniques

Les nouvelles technologies ne doivent pas avoir d'impact sur les équipements et interfaces des bénéficiaires. Elles doivent être à même de supporter les évolutions technologiques à venir dès lors que ces technologies sont disponibles et maitrisées par les principaux opérateurs de télécommunications.

Article 3 PRESENTATION DES UO

Les prestations comprennent :

- l'installation des accès de substitution aux accès de base isolés (T0), groupement d'accès de base (groupement de T0), groupement de lignes analogiques et lignes analogiques isolées, l'installation d'accès primaires (T2), des accès « Trunk SIP » en France métropolitaine, et l'acheminement des communications téléphoniques associées ;
- le maintien en condition opérationnelle et l'acheminement de l'ensemble des trafics entrant et sortant associés ;
- le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des accès « Trunk SIP » en métropole et à acheminer l'ensemble des trafics entrant et sortant associés.

Les prestations doivent permettre :

- l'acheminement des appels d'urgence conformément à la réglementation y compris lorsque le poste appelant se situe dans une zone d'appels d'urgence différente de celle de l'accès de collecte IP ;
- la **conservation des numéros existant**, y compris sur des sites situés dans une zone de numérotation élémentaire différente de l'accès de collecte IP. L'accès de collecte IP doit notamment être en mesure de supporter plusieurs plages SDA ainsi que plusieurs NDI ;
- la **création de séquences de numérotation de différentes ZNE**, sur le même accès de collecte IP.

3.1 Fournitures d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic entrant et sortant

- UO_SUBLA : Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques isolées
- UO_SUBAB : Fourniture d'accès de substitution aux accès de base isolés (T0).
- UO-T0G : Fourniture T0 groupés ;
- UO_T2 : Fourniture d'un accès primaire ;
- UO_Trunk SIP : Fourniture d'un Trunk SIP.
- UO_COM : Acheminement des communications.
- UO_PBCOM : Prestations de bases associées à l'acheminement du trafic

- UO_Radio_SUBLA/SUBAB : Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques, ou accès de base en boucles locales radio comme technologie de transport.
- UO_URGENT_T2 : Fourniture d'un accès primaire en urgence.
- UO_URGENT _MIGGTO : Fourniture d'un groupement accès de base en urgence (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO_URGENT MIGGLA : Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques en urgence (Prestation supplémentaire éventuelle).

3.2 Solutions de sécurisation :

- UO_SECU1 : Sécurisation des appels entrants par renvoi de l'ensemble de la séquence SDA ;
- UO_SECU2 : Sécurisation des appels entrants par renvoi numéro SDA par numéro SDA ;
- UO_SECU4 : Sécurisation de la boucle locale par la mise en place de 2 modes de raccordement différents ;
- UO_SECU5 : Sécurisation par rattachement d'un groupement d'accès primaire sur 2 sites du bénéficiaire.
- UO SECU6 : Sécurisation de l'alimentation électrique des terminaux installés.

3.3 Prestations complémentaires associées à un accès téléphonique :

- UO_SDA : Fourniture de numéros SDA ;
- UO_GTR2 : Garantie de temps de rétablissement de catégorie 2 ;
- UO_GTR3 : Garantie de temps de rétablissement de catégorie 3 ;
- UO_GTR4 : Garantie de temps de rétablissement de catégorie 4 ;
- UO_SERV1 : Restrictions d'appels ;
- UO_SERV2 : Renvoi d'appels sur occupation ou non réponse ;
- UO_SERV3 : Signalisation d'un appel entrant en cours de communication ;
- UO_SERV4 : Renvoi d'appels de postes ;
- UO_ETUDA : Etude relative à la préconisation de dimensionnement des accès pour optimiser le raccordement d'un site donné ;
- UO_TET : Installation/déplacement d'une tête de ligne cuivre ou fibre ;
- UO_INT : Pilotage de l'intégrateur du bénéficiaire ;
- UO_CD : Collecte des données ;
- UO_DI : Desserte interne supérieure à 3 mètres ;
- UO_HNO : Mise en service des prestations en heures et jours non ouvrés ;
- UO_DEM : Conseil et accompagnement au déménagement ;
- UO_ETUDTP : Etude de validation de l'équipement télécom pour d'un projet d'Accès Trunk SIP ;
- UO_COMIRTC : Conseil et accompagnement dans la migration des sites en RTC du bénéficiaire ;

- UO_DEP : Accompagnement au projet de déploiement ;

Prestation globale de service hébergé de téléphonie fixe
- UO_SHTF : Services hébergés de téléphonie fixe

Article 4 Description des UO de fourniture d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic entrant et/ou sortant

Les UOs décrites ci-dessous concernent les prestations des onglets « Prix 1 Tél fixe FAS et ABO ». et « Prix 1 Tél fixe com sortantes » du bordereau des prix unitaires.

Chaque UO comprend un prix de FAS (correspondant aux frais de mise en service de lien) et d'abonnement (correspondant au maintien en condition opérationnel du lien et à l'acheminement du trafic entrant et sortant).

4.1 Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques isolées (UO_SUBLA)

Les lignes analogiques n'étant plus proposées à la commercialisation et leur fin technique étant programmée en 2030, le titulaire doit les remplacer par les solutions de substitution disposant de caractéristiques équivalentes aux lignes analogiques (support FTTH).

Aucune compression ne doit être opérée pour les flux spéciaux de type fax, modems, etc.

Dans la mesure du possible, le titulaire peut s'appuyer sur le livre blanc relatifs aux recommandations du groupe de travail de la Fédération Française des Télécoms portant sur la « Transition du RTC vers la voix sur IP ».

4.2 Fourniture d'accès de substitution aux accès de base isolés (UO_SUBAB)

Cette prestation consiste à créer puis à assurer le maintien en condition opérationnelle des accès de base, et d'acheminer le trafic téléphonique associé.

Les accès T0 sur technologie RNIS n'étant plus proposées à la commercialisation et leur fin technique programmée en 2030, le titulaire doit les remplacer par les solutions de substitution disposant de caractéristiques équivalentes aux accès de base (support cuivre ou FTTH).

Aucune compression ne doit être opérée pour les flux spéciaux de type fax, modems, etc.

Il convient de s'appuyer sur le livre blanc relatifs aux recommandations du groupe de travail de la Fédération Française des Télécoms portant sur la « Transition du RTC vers la voix sur IP ».

4.3 Fourniture d'accès de substitution aux lignes analogiques ou accès de base en boucle locales radio comme technologie de transport (UO_Radio_SUBLA/SUBAB)

Le titulaire met en œuvre, la ou les solutions de substitution sur support mobile 3G et/ou 4G. Ce service doit être associé à la fourniture du poste téléphonique.

Elle doit être compatible avec les usages d'un accès de base.

Aucune compression ne doit être opérée pour les flux spéciaux de type fax, modems, etc.

Il convient de s'appuyer sur le livre blanc relatifs aux recommandations du groupe de travail de la Fédération Française des Télécoms portant sur la « Transition du RTC vers la voix sur IP ».

4.4 Fourniture T0 groupés (UO-T0G)

Cette prestation consiste à installer puis à assurer le maintien en condition opérationnelle de T0 groupés et d'acheminer le trafic associé en raccordement IP ou Fibre.

Les groupements de 2 accès T0 doivent pouvoir supporter au minimum une (1) communication non compressée (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les groupements de 3 ou 4 accès T0 doivent pouvoir supporter au minimum deux (2) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les groupements de 5 accès T0 doivent pouvoir supporter au minimum trois (3) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les groupements de 6 ou 7 accès T0 doivent pouvoir supporter au minimum quatre (4) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les groupements de 8 accès T0 doivent pouvoir supporter au minimum cinq (5) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Si la technologie VoIP est mise en œuvre, aucune compression ne doit être opérée pour les flux spéciaux de type fax, modems, etc.

4.5 Fourniture d'accès primaires (UO_T2)

Cette prestation consiste à installer puis à assurer le maintien en condition opérationnelle d'accès primaires et d'acheminer le trafic associé sur technologie IP (dont le débit est de 2 Mbps).

Plusieurs types d'accès T2 sont exigés selon le nombre de communications simultanées possibles :

- Accès primaires avec au moins 15 canaux ;
- Accès primaires avec au moins 30 canaux.

Pour le raccordement des interfaces RNIS T2 des commutateurs, les titulaires respectent les normes Euro ISDN (VN4) ou Euro ISDN+ (VN6 ou VN7) ou équivalentes.

Les accès sur commutateur ou hors commutateur, devront à la fois pouvoir être groupés ou non groupés, selon le besoin exprimé par le bénéficiaire lors de la passation de la commande.

Les boucles locales radio comme technologie de transport ne doivent pas être utilisées.

Toutes les autres technologies de transport et de commutation peuvent être proposées sous réserve que chaque accès puisse supporter un minimum de communications non compressées (fax, etc.) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les accès qui comptent quinze (15) communications simultanées doivent pouvoir supporter au minimum deux (2) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

Les accès qui comptent trente (30) communications simultanées doivent pouvoir supporter au minimum quatre (4) communications non compressées (fax…) sans diminution du nombre de canaux disponibles.

En cas de panne de sévérité 1 (cf. article 10.3.5.2 du présent CCTP) de l'accès du fait du titulaire, ce dernier, sur demande expresse ou acceptation du bénéficiaire, pourra transférer l'ensemble des appels entrants vers un numéro de secours désigné par le bénéficiaire.

Ce transfert ne fera pas l'objet de facturation supplémentaire et prendra fin lors du rétablissement de l'incident.

Le bénéficiaire pourra, à sa convenance, accepter le gel de la période, dans le calcul de la garantie de temps de rétablissement (GTR) et de l'Indisponibilité Maximale de Service (IMS), pendant la durée de ce transfert.

Chaque accès bénéficie, par défaut, d'un niveau de Garantie de Temps de Rétablissement (cf. article 6.2 du présent CCTP) selon les conditions financières définies dans l'offre du titulaire.

4.6 Exigences relatives à la fourniture d'accès Trunk SIP (UO_TRUNK SIP)

Cette prestation consiste en un raccordement de l'interface Trunk IP du titulaire aux équipements télécom (IPBX ou Session Border Controller (SBC) du bénéficiaire.

Le titulaire effectue un raccordement de ses interfaces Trunk SIP sur les équipements télécom du bénéficiaire (commutateurs ou des Session Border Controller (SBC) du bénéficiaire). L'offre du

titulaire liste l'ensemble des commutateurs « clients » compatibles avec ses solutions, et le cas échéant ceux qui sont en cours de qualification, ainsi que les contraintes de raccordement liées. Cette liste est mise à jour au minimum tous les ans.

Les bénéficiaires utilisent principalement les quatre (4) marques de commutateurs parmi les plus représentées en France : Alcatel, Mitel, Avaya et Cisco.

La prestation doit être évolutive et s'adapter à un changement du nombre de communications simultanées (nombre de canaux DSO) en cours d'exécution de la prestation.

Les échanges de signalisation entre le commutateur du bénéficiaire et les équipements du titulaire utilisent le protocole SIP.

Points complémentaires à noter :
En cas de panne de sévérité 1 (cf. art. 10.3.5.2 du présent CCTP) de l'accès du fait du titulaire, ce dernier, sur demande expresse ou acceptation du bénéficiaire, pourra transférer l'ensemble des appels entrants vers un numéro de secours désigné par le bénéficiaire.

Ce transfert ne fera pas l'objet de facturation supplémentaire et prendra fin lors du rétablissement de l'incident.

Le bénéficiaire pourra, à sa convenance, accepter le gel de la période, dans le calcul de la GTR et de l'IMS, pendant la durée de ce transfert.

Chaque accès bénéficie, par défaut, d'un niveau de Garantie de Temps de Rétablissement (cf. art 10.3.1 du présent CCTP) selon les conditions financières définies dans l'offre du titulaire.

4.7 Acheminement des communications (UO_COM)

Le titulaire s'engage à acheminer *toutes les communications entrantes et/ou sortantes* vers l'ensemble des opérateurs, y compris :

- les appels vers et à destination des fax, des postes chiffrant, des modems, …
- les communications des lecteurs de cartes et la transmission des alarmes,
- l'acheminement gratuit de tous les appels d'urgence, tel que défini par le code des postes et des communications électroniques vers les services d'urgence territorialement compétents,

Il prend toutes les dispositions nécessaires sur leurs réseaux pour qu'aucune intrusion ni perturbation sur les communications téléphoniques et les échanges de données ne puissent survenir.

La confidentialité des communications doit être respectée strictement.

En cas d'arrêt ou de dégradation durable du service, notamment en cas de saturation du réseau ou de rupture du faisceau principal desservant un site, chaque titulaire doit assurer la continuité du service par tout moyen à sa convenance, y compris par débordement sur les autres opérateurs ou par une procédure de commande en urgence de lien de secours auprès d'autres opérateurs. Les coûts induits sont à la charge du titulaire.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au contrôle de l'utilisation frauduleuse et le cas échéant d'utilisation inappropriée et/ou abusive, des prestations, par des personnes non habilitées.

A ce titre, l'offre du titulaire précise les actions (par exemple : mise en place d'une restriction d'appel vers les numéros à valeurs ajoutées ou vers l'international à partir d'une augmentation significative d'appels depuis un site donné en HNO) et les moyens d'alerte mis en œuvre à destination des bénéficiaires.

4.8 Prestations de bases associées à la fourniture d'accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic (U0_PBCOM)

Les prestations suivantes sont incluses de base sans qu'une ligne spécifique de BPU ne soit prévue :

- **Inscription / non inscription aux annuaires**
- **Présentation du numéro de l'appelant (CLIP)**
- **Non identification permanente (CLIR)**
- **Non identification par appel**
- **Spécialisation des lignes ou canaux :** La spécialisation permet d'affecter des lignes ou des canaux, soit pour les communications sortantes, soit pour les communications entrantes ou pour véhiculer ces deux types de flux de communication (accès ou ligne mixte).

Le titulaire participe, à la demande de l'acheteur, aux audits de sécurité de ses prestations.

4.9 Exigences relatives à la fourniture d'accès en urgence (UO_URGENT_T2, UO_URGENT_MIGGTO). – Prestations supplémentaires éventuelles non obligatoires

Les exigences techniques sont identiques à celles définies aux articles 4.1, 4.2, 4.4 et 4.5 du présent CCTP.

Ces raccordements se caractérisent par un délai de mise en fonctionnement opérationnel réduit par rapport aux délais de réalisation décrits dans l'offre du titulaire dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service » afin de mettre à disposition le plus rapidement possible des moyens de communications adaptées à la gestion d'une situation urgente.

A titre d'information, il est à noter que les demandes de déploiement en urgence sont très rares.

4.10 Modalités de mise en œuvre des raccordements

Les modalités de mise en œuvre des raccordements sont décrites à l'Article 9 du présent CCTP.

Article 5 Description des UO de sécurisation

Les UOs décrites ci-dessous concernent les prestations de l'onglet « Prix 2 Presta. Sécurisation » du bordereau des prix unitaires ».

5.1 Sécurisation des appels entrants par renvoi de l'ensemble de la séquence SDA (UO_SECU1)

Cette prestation permet le renvoi de la totalité des appels entrants d'un site nominal vers un numéro unique d'un site de secours à partir du réseau du titulaire concerné.

Les appels peuvent être renvoyés sur un numéro de poste fixe ou mobile, quel que soit l'opérateur de ce numéro de secours.

Il y a deux modalités de mise en œuvre de cette sécurisation :

1) Prestation souscrite par le bénéficiaire durablement et activée lors de la survenance d'un besoin non prévisible
   Le renvoi doit être activé de manière automatique à la suite d'une panne, à savoir, une interruption franche et pendant toute la durée de celle-ci.

2) Prestation souscrite ponctuellement lors de la survenance d'un besoin identifié
Le renvoi doit pouvoir être activé de manière manuelle à la demande du bénéficiaire, pour une durée limitée dans le temps (au maximum une semaine calendaire), en cas de maintenance du commutateur du bénéficiaire ou de l'alimentation électrique de ce commutateur. Les demandes d'activation doivent être exceptionnelles (limitées à 2 par an par accès ou groupement d'accès) et sans récurrence.

La tarification pourra être différente entre ces deux modes d'activation.

5.2 Sécurisation des appels entrants par renvoi numéro SDA par numéro SDA (UO_SECU2)

Cette prestation permet le réacheminement des appels entrants d'un site nominal numéro SDA par numéro SDA, de manière programmable avec un accès Web disponible 24h/24H par le gestionnaire local.

Les appels peuvent être renvoyés sur des postes fixe ou mobile, quel que soit l'opérateur de ces numéros de secours.

5.3 Sécurisation de la boucle locale par la mise en place d'au moins 2 modes de raccordement différents (UO_SECU3)

Cette prestation doit pouvoir être mise en œuvre pour les sites qui comportent au moins deux accès primaires groupés. Elle consiste en la réalisation de travaux d'infrastructure de la boucle locale visant à mettre en place au moins deux technologies différentes pour le raccordement d'un groupement à partir de deux accès primaires.

Exemple 1 : pour un groupement de deux accès primaires : raccordement d'un des accès sur lien DSL (ligne d'accès numérique) du titulaire et raccordement de l'autre accès sur lien DSL d'un autre opérateur.

Exemple 2 : pour un groupement de trois accès primaires : raccordement de deux accès sur un lien fibre optique du titulaire et raccordement du troisième accès sur lien DSL du titulaire.

5.4 Sécurisation par double rattachement d'un groupement d'accès primaire sur 2 sites du bénéficiaire (UO_SECU4)

Cette prestation est mise en œuvre pour les sites comportant au moins deux accès primaires groupés.

Afin que cette offre de sécurisation soit efficace, il est nécessaire que les deux sites du bénéficiaire soient liés entre eux au travers d'un lien WAN.

5.5 Sécurisation de l'alimentation électrique des terminaux installés par le titulaire sur le site du bénéficiaire (UO_SECU5)

Une solution de secours de l'alimentation électrique des équipements doit être prévue par le titulaire, lorsque celui-ci installe des équipements non auto-alimentés par son réseau (routeur en technologie VoIP, interface optique par exemple).

Cet équipement prévient des microcoupures ou des coupures de durées limitées à quelques minutes, de l'alimentation 220 V du site bénéficiaire.

La durée minimale de secours est de 2 heures.

Article 6 Description des UO de prestations complémentaires associées à un accès téléphonique

Les UOs décrites ci-dessous concernent les prestations de l'onglet « Prix 3 Presta.Complémentaires » du bordereau des prix unitaires.

6.1 Fourniture de numéros SDA (UO_SDA)

Cette prestation comprend :

- La conservation des plages de numérotation existantes ;
- La portabilité de séquences SDA utilisées actuellement par les bénéficiaires avec une interruption minimale de service. Les séquences SDA peuvent provenir de plusieurs opérateurs. La portabilité peut être directe ou subséquente ;
- La fourniture de nouvelles tranches de numéros SDA consécutives pour de nouveaux sites ou pour des extensions de sites existants ;
- La dénumérotation, à savoir la suppression d'un numéro et/ou le changement d'un numéro, ou le changement de SDA sur des sites existants du bénéficiaire.

6.2 Fourniture d'une garantie de temps de rétablissement (UO_GTR 1 à 4)

Plusieurs catégories de GTR sont exigées dans le cadre du présent accord-cadre.

Les délais de rétablissement indiqués ci-après correspondent **au temps écoulé entre** l'heure de signalement du dérangement par le bénéficiaire au centre de support client du titulaire (ou l'heure de détection par le centre de supervision du titulaire si celle-ci est inférieure) et l'heure de fin de dérangement telle qu'indiquée dans le compte-rendu d'intervention fourni par le titulaire et validée par le bénéficiaire (après vérification du bon fonctionnement par le gestionnaire local).

Unité Opérationnelle	Catégorie de GTR	Période d'intervention	Délai de rétablissement	Type d'accès concernés
UO_GTR1	1	24h/24 7j/7	2 heures	T2 et Trunk SIP bénéficiant de l'offre de sécurisation UO_SECU3 ; UO_SECU5
UO_GTR2	2	24h/24 7j/7	4 heures	T0, T2 et Trunk SIP
UO_GTR3	3	7j/7 si panne déposée entre 8h-19h	4 heures	T0, T2 et Trunk SIP
UO_GTR4	4	Heures ouvrables[1]	4 heures	T0, T2 et Trunk SIP

[1] Heures ouvrables : de 8h à 18h du lundi au samedi inclus, hors jours fériés

En l'absence de précision dans le formulaire de commande, les GTR positionnées par défaut sur chaque accès sont les suivantes :

Type d'accès	Catégorie de GTR positionnée par défaut
T0	4
T2	4
Tronc de collecte IP	4

6.3 Restrictions d'appels (UO_SERV1)

Cette prestation, mise en place sur demande des « bénéficiaires », permet au titulaire concerné de filtrer certaines catégories de communications sortantes à partir de son réseau.

Ce filtrage permet d'interdire l'accès à certaines destinations de communications :

- Les communications à destination des numéros spéciaux majorés ;
- Les communications à destination des mobiles ;
- Les communications internationales.

6.4 Renvoi d'appels sur occupation ou non réponse (UO_SERV2)

Cette prestation permet de transférer vers un autre accès les communications entrantes à destination d'un site du bénéficiaire depuis son réseau en cas de non réponse ou d'occupation du numéro demandé.

Ce service s'adresse principalement aux accès, T0, non raccordés aux commutateurs du bénéficiaire.

6.5 Renvoi d'appels de postes (UO_SERV3)

Cette prestation permet au titulaire concerné de transférer vers un autre accès les communications entrantes à destination d'un ou de plusieurs postes du bénéficiaire, depuis son réseau.

Ce transfert est initié par le bénéficiaire à partir d'une manœuvre sur le ou les postes à renvoyer.

6.6 Etude relative à la préconisation de dimensionnement des accès (UO_ETUDA)

Cette prestation consiste en une étude de dimensionnement des accès en fonction de la volumétrie des appels entrants, sortants et de l'infrastructure existante. L'analyse doit être effectuée sur une période de trafic significative (au minimum 12 mois) choisie d'un commun accord avec le bénéficiaire concerné.

A l'issue de cette phase, un rapport sera transmis sous format électronique au bénéficiaire concerné dans un délai maximal de dix (10) jours calendaires à compter de la fin de la période d'analyse. Ce rapport comportera au minimum :

- Le périmètre précis de la mesure (site, accès, NDI, NDS)
- La période de mesure (date et heures)
- La synthèse des mesures : trafic entrant, trafic sortant
- Les commentaires sur ces mesures
- Une préconisation sur le dimensionnement des accès.

Deux réunions au minimum sont organisées par le Titulaire :

- Une réunion de cadrage afin notamment de valider conjointement le format et contenu du livrable
- Une réunion de présentation du rapport

Ces réunions peuvent avoir lieu à distance selon ce qui est décidé conjointement entre le bénéficiaire et le titulaire. Ces dates figureront dans le bon de commande émis.

Les études pour plus de 20001 SDA seront traitées sur Devis.

6.7 Installation / Déplacement d'une tête de ligne cuivre ou fibre (UO_TET)

Cette prestation consiste à créer ou déplacer une tête de ligne de cuivre ou fibre. Le titulaire propose des prestations sur sites bénéficiaire selon trois granularités de sites :

- Site simple : site ne nécessitant pas de travaux de la part du titulaire sur le site bénéficiaire autres que la mise en œuvre proprement dite (installation et/ou paramétrage et/ou branchement, aucuns travaux de desserte et/ou percement et/ou travail en hauteur) ;
- Site standard : site nécessitant des travaux dans les conditions suivantes : sans déplacement de mobilier et travaux réalisés à moins de 3 mètres de l'arrivée initiale de la tête ;
- Site complexe : tout site bénéficiaire ne pouvant être défini comme simple ou standard.

Les sites complexes seront traités sur devis.

6.8 Pilotage de l'intégrateur du bénéficiaire (UO_INT)

Cette prestation consiste à prendre en charge la coordination de la réalisation des prestations à réaliser par l'intégrateur du bénéficiaire dans le cadre du déploiement / migration / déménagement d'un ou plusieurs accès directs.

Lors de la mise en service de la solution sur un site, l'intégrateur intervient pour :

- mettre en place le câblage entre les interfaces du titulaire et le commutateur du bénéficiaire ;
- vérifier les paramètres techniques avec le titulaire et le bénéficiaire, la version de la norme Euro ISDN utilisée, SDA, la spécialisation des canaux, la mise en place des variantes non obligatoires… ;
- programmer les modifications sur le commutateur du bénéficiaire ;
- participer aux divers tests de bon fonctionnement.

6.9 Collecte des données (UO_CD)

Cette prestation consiste en la récupération des données du ou des opérateurs sortants nécessaires à la rédaction des BS (bordereau de service) et autres documents administratifs (portabilité, inscription aux annuaires, …) et leur restitution dans un format compatible Microsoft Office et libre office.

Les données sont constituées de renseignements :

- Administratifs,
- Liés aux bénéficiaires,
- Techniques.

Délai de réalisation

Le titulaire réalise la prestation dans un délai maximum de deux semaines à compter de la date de notification du bon de commande au titulaire. Ce délai s'applique sous réserve de la transmission par le bénéficiaire au titulaire des informations nécessaires à la réalisation de la prestation dans les 3 jours ouvrés suivant la notification du bon de commande.

A défaut, le délai supplémentaire pris par le bénéficiaire pour remettre les informations nécessaires à la réalisation des prestations s'ajoute au délai de réalisation.

A titre d'exemple, si les informations sont remises le 5ème jour ouvré suivant la notification du bon de commande au titulaire, ce dernier dispose d'un délai maximum de 2 semaines et deux jours ouvrés pour réaliser la prestation.

Les délais de réalisations de la prestation sont ceux décrits dans l'offre du titulaire dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service ».

6.10 Desserte interne supérieur à 3 mètres (UO_DI)

La prestation de desserte interne standard comprend la fourniture, la pose et les connexions des éléments d'infrastructure et matériels nécessaires à la fourniture des prestations (notamment génie civil, chemins de câbles, support de câbles, câbles) entre le premier point d'accès physique du réseau de l'opérateur de boucle locale situé sur le site bénéficiaire et le dernier équipement nécessaire à la fourniture des prestations sur le site bénéficiaire.

La prestation s'effectue en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés et inclut de base une visite du site bénéficiaire avant réalisation de la prestation.

La prestation inclut le passage des câbles dans les faux planchers et faux plafonds, elle exclut le perçage de cloisons.

La prestation comprend :

- La fourniture d'un câble en technologie cuivre ou fibre ;
- La pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou faux plancher, sans déplacement de mobilier ;
- Des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres ;
- L'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités ;
- Le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Prérequis lorsque 2 équipements doivent être installés :

- L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants ;
- La distance séparant les 2 équipements doit être inférieure à 10 mètres.

La prestation est exécutée en parties privatives du site bénéficiaire, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du site bénéficiaire.

6.11 Prestations en heures et jours non ouvrés (U0_HNO)

Ces UOs s'appliquent en cas de réalisation des prestations, sur les plages horaires suivantes :

- de 6h à 8h et de 18h à 20h du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- de 20h à 6h du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- de 8h à 18h le samedi, hors jour férié ;

- de 8h à 18h le dimanche et jour férié.

Il s'agit de rémunérer le surcoût, lié à l'exécution des prestations en dehors des plages horaires standards, à la demande du bénéficiaire, des éventuels FAS (frais d'accès au service) déterminés dans l'offre du titulaire. Le montant du surcoût propre à chaque plage horaire s'ajoute au coût de la prestation standard, sans s'y substituer.

Ces surcoûts ne sont applicables que dans le cadre d'une mise en service, sauf dépassement et changement de plage horaire relevant de la responsabilité du bénéficiaire.

Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 3 semaines à compter de la date de notification par le bénéficiaire du bon de commande de la prestation.

Les délais de réalisations de la prestation sont ceux décrits par l'offre du titulaire dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service »

6.12 Conseil et accompagnement au déménagement (UO_DEM)

La prestation consiste à fournir un rapport au format électronique comprenant notamment :

- Périmètre précis de la prestation (site bénéficiaire, Accès, numéro de désignation d'installation (NDI), numéro de désignation secondaire (NDS)… ;
- Conseils sur les prestations de mise en place de répondeurs, transferts en tenant compte du périmètre des Zone de numérotation élémentaire (ZNE) ;
- Liste de tous les Accès et numérotation du site bénéficiaire ;
- Conseils afin de pleinement réussir cette opération.

A la demande du bénéficiaire, le titulaire organise, sans surcoût, une réunion chez le bénéficiaire afin de commenter ce rapport. Cette réunion, peut être téléphonique à la demande du bénéficiaire.

Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 3 semaines à compter de la date de notification par le titulaire du bon de commande de la prestation.

Les délais de réalisations de la prestation sont ceux décrits par l'offre du titulaire dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service ».

6.13 Etude de validation de l'équipement télécom du bénéficiaire dans le cadre d'un projet d'Accès Trunk SIP (UO_ETUDTP)

Pour les équipements certifiés ou en cours de certification par le titulaire, la prestation consiste à réaliser l'étude de certification de l'équipement du bénéficiaire afin de pouvoir mettre en œuvre des Accès Trunk SIP.

A l'issue de cette prestation, le titulaire est en mesure de garantir la compatibilité de l'interconnexion SIP entre son réseau et l'équipement nouvellement certifié du bénéficiaire.

Deux réunions sont organisées au minimum par le titulaire :

- Une réunion de cadrage
- Une réunion de présentation du rapport

Délai de réalisation
Les délais de réalisation de la prestation sont ceux décrits par l'offre du titulaire dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service »

6.14 Conseil et accompagnement dans la migration des sites en RTC du bénéficiaire (UO_COMIRTC)

Dans le cadre de la fermeture de plaques en technologie RTC, le titulaire étudie l'organisation du bénéficiaire pour être force de proposition et de conseil pour la migration des accès en RTC.

Le titulaire assure notamment la rédaction des documents techniques et administratifs éventuels permettant au bénéficiaire de l'accompagner dans ce changement.

Deux réunions sont organisées au minimum par le titulaire :
- Une réunion de cadrage
- Une réunion de présentation du rapport

Délai de réalisation
Dès lors que la commande est notifiée au titulaire, la prestation est réalisée dans un délai maximum de 6 semaines.

6.15 Accompagnement au projet de déploiement (UO_DEP)

Cette prestation consiste à suivre le déploiement et la migration des accès d'un bénéficiaire. Le titulaire nomme un interlocuteur unique capable de répondre à l'ensemble des doléances du bénéficiaire.

Un comité d'avancement de déploiement /migration est organisé à minima mensuellement par le titulaire.

Les thèmes abordés sont :
- Le point sur le déroulement du déploiement et des évolutions de configuration du service ;
- L'analyse des difficultés rencontrées et le choix des actions correctrices à mettre en œuvre ;
- Le point sur la facturation.

6.16 Mise en service des prestations en heures et jours non ouvrés (UO_HNO)

La prestation consiste à l'intervention ou l'assistance d'un technicien ou d'un expert technique dans les plages horaires :
- de 6h à 8h et de 18h à 20h du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- De 20h à 6h du lundi au samedi hors jours fériés ;
- de 8h à 18h le dimanche et jour férié.

Leurs missions étant la mise en service des prestations objet du marché.

Article 7 Services hébergés de téléphonie fixe (UO_SHTF)

Le titulaire assure les prestations de fourniture, de supervision, d'exploitation et de maintenance de services hébergés de téléphonie fixe comprenant notamment :

- Les communications telles que définies à l'Article 4 du présent CCTP ;
- Les accès tels que définis à l'Article 4 du présent CCTP, le cas échéant dans la limite définie par le titulaire dans son offre ;
- Le dimensionnement du ou des accès est de la responsabilité du titulaire ;
- Les prestations associées aux accès tels que définies aux Article 5 et Article 6 du présent CCTP, le cas échéant dans la limite définie par le titulaire dans son offre ;
- Les fonctionnalités courantes (définies ci-après) de téléphonie fixe via une infrastructure de téléphonie fixe (système de téléphonie – IPBX) hébergée chez le titulaire en mode mutualisé ou dédié ;
- Le raccordement et la mise à disposition d'Equipements (postes téléphoniques) IP et/ou SIP adaptés aux usages courants et opérateur (définis ci-après) ;
- Le raccordement de matériels analogiques (postes téléphoniques basiques, DECT, fax) ;
- La mise à disposition d'un extranet, sans surcoût, tel que défini à l'article 10.4 du présent CCTP ;
- Le transfert de compétences, sans surcoût, auprès de 1 à 5 exploitants du bénéficiaire dans les locaux du bénéficiaire, d'une durée de 2 heures minimum.

Ce transfert de compétences a lieu à l'issue de la mise en service de la prestation (après portabilité le cas échéant et installation des postes téléphoniques) à une date convenue entre le titulaire et le bénéficiaire.

Ce transfert de compétences porte notamment sur :
- les fonctionnalités de l'extranet,
- les fonctionnalités des postes téléphoniques choisis par le bénéficiaire (avec manipulations).

A l'issue du transfert de compétences, le titulaire remet au bénéficiaire, au format électronique, le support de formation ainsi que le guide d'utilisation des postes téléphoniques.

Le titulaire doit fournir à minima une GTR de niveau 4 (cf. article 6.2 du présent CCTP) sans surcoût pour les incidents bloquants. Un incident est déclaré de priorité 1 par dérogation à l'article 10.3.5 lorsque le service est indisponible pour 10% ou plus des bénéficiaires,

L'échange standard des postes téléphoniques doit se faire dans le délai défini dans l'annexe 1 au présent CCTP « qualité de service ».

Les services hébergés doivent répondre aux besoins d'un ou plusieurs sites d'un bénéficiaire donné.

L'infrastructure supportant les services doit être redondante et hautement disponible.

7.1 Caractéristiques fonctionnelles

Les services hébergés comprennent de base, à minima, les fonctionnalités de téléphonie fixe suivantes :

- Fonctions de base : émission et réception des appels, renvois, transferts, conférence à 3, supervision, interception d'appel, double appel / va et vient / transfert, groupement d'appel ;
- Accueil téléphonique ;
- Messagerie vocale ;
- Filtrage 1 directeur / 1 assistante ;
- Services d'annuaire d'entreprise ;
- Accès à la taxation en ligne par site bénéficiaire ;
- Restrictions d'appels pouvant être paramétrées par poste et groupe de postes comprenant notamment :
    - Mobiles France,

- Mobiles satellite,
- Fixes international,
- Numéros spéciaux.

7.2 Caractéristiques des postes téléphoniques

Les exigences techniques des postes téléphoniques portent sur :

- 2 modèles de postes téléphoniques filaires PoE (entrée de gamme / haut de gamme) appartenant à une même gamme d'un même constructeur ;
- 1 modèle de poste téléphonique sans fil (DECT) ;
- 1 modèle de poste opérateur.

Les caractéristiques et les fonctionnalités de chaque modèle sont celles décrites par le titulaire dans son offre.

Article 8 Dispositions communes à l'ensemble des lots

8.1 Dispositions générales

8.1.1 Modalités d'exploitation des services de téléphonie fixe du bénéficiaire

Le titulaire respecte les contraintes d'horaires qui lui sont imposées par le bénéficiaire pour l'exécution de travaux affectant le fonctionnement opérationnel des services de téléphonie (interruptions momentanées et programmées de services, par exemple), sachant que ces dispositions restent exceptionnelles.

8.1.2 Lieu d'exécution des travaux

Le titulaire prend connaissance de la nature des lieux et de la situation des travaux qu'il doit effectuer, ainsi que des risques de toutes natures qu'ils sont susceptibles d'entraîner.

Le titulaire est, dans tous les cas, entièrement responsable vis-à-vis du bénéficiaire, de tout incident ou accident pouvant survenir du fait de l'exécution des travaux réalisés dans le cadre du marché ou des personnes qu'il emploie.

8.1.3 Equipements techniques du bénéficiaire

Le titulaire prend connaissance des contraintes et des conditions techniques des équipements existants impliqués dans les services qu'il propose, au moment de la collecte des informations nécessaires à l'établissement du bon de commande

Il en est ainsi :

- de la nature, de la marque, des versions logicielles, des équipements et des configurations des PABX en service sur les sites du bénéficiaire.
- de la nature et de l'importance des réseaux de télécommunications en service.

Si le raccordement du titulaire nécessite une évolution, matérielle, logicielle ou de paramétrage du de l'autocommutateur téléphonique privé (PABX) et de tous les terminaux raccordés, les frais de mise en place, évolution matérielle, logicielle ou de paramétrage, seront entièrement à la charge du

titulaire, y compris les éventuelles interventions de l'Installateur Privé (IP), coordonnées par le titulaire.

Le bénéficiaire d'un site doit pouvoir synchroniser ses équipements sur le réseau du titulaire s'il le souhaite.

8.1.4 Utilisation de réseaux d'opérateurs tiers par le titulaire

Le titulaire est entièrement responsable des défauts éventuels dans la chaîne d'acheminement des communications. En cas de besoin, il s'engage à remédier aux défaillances constatées en effectuant lui-même les démarches nécessaires auprès de l'autre opérateur si la défaillance relève des réseaux appartenant à ce dernier.

Les bénéficiaires ne devront en aucun cas être chargés de jouer le rôle d'intermédiaire entre les deux opérateurs.

8.1.5 Profils bénéficiaires

Les profils suivants sont définis :

- **Services de téléphonie fixe / Services hébergés de téléphonie fixe :** selon le nombre de canaux du périmètre du bénéficiaire (tous types d'Accès confondus, quel que soit le nombre de sites bénéficiaires et sous-comptes de facturation) :

  - Profil 1 : jusqu'à 90 accès,
  - Profil 2 : de 91 à 350 accès,
  - Profil 3 : plus de 350 accès.

8.2 Qualité de service

8.2.1 Les critères de qualité de service (QoS)

Les exigences relatives à la qualité des prestations sont détaillées dans l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».

Chaque exigence est formalisée par un indicateur mesuré par le titulaire selon les modalités définies dans l'annexe précitée.

Les valeurs d'engagement obligatoires sont le minimum d'engagement admis par le bénéficiaire

Le titulaire s'engage sur :

- des valeurs pertinentes, pour chacun de ces indicateurs, décrites dans la colonne «valeurs d'engagement proposé» de l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».
- les modalités de mesure de ces indicateurs de qualité de service tels que décrits dans la colonne «moyen de contrôle proposé» de l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ». Ces moyens de contrôle sont destinés à assurer le correspondant du bénéficiaire de la fiabilité des mesures effectuées.

Si l'offre du titulaire comporte des valeurs plus avantageuses pour le bénéficiaire, ce sont ces dernières qui serviront de valeur d'engagements. Le non-respect de ces exigences donne lieu à l'application de pénalités.

Les indicateurs de qualité de service sont mesurés par le titulaire et communiqués aux bénéficiaires dans les tableaux de bord du CSAC. Ils sont classés en trois (3) catégories :

- **IMS** ou Indisponibilité Maximale de Service. Cet indicateur correspond au cumul de la durée des incidents de sévérité 1 par accès sur une année. Le calcul est effectué de manière annuelle, sur 12 mois consécutifs à compter de la mise en place de l'indicateur.
- **GTR** ou Garantie de Temps de Rétablissement. Cet indicateur correspond au temps de rétablissement d'un accès lors d'un incident de sévérité 1. Il est calculé mensuellement, par accès et par incident (si plusieurs incidents interviennent sur un même accès au cours d'un mois, la GTR sera appliquée pour chaque incident).
- **Qualité de la voix.** Cet indicateur est mesuré grâce à l'indicateur MOS / PESQ (recommandation UIT-T P862)
  Pour être vérifié, cet indicateur nécessite la réalisation de campagnes de mesures spécifiques (cf. article 8.2.2)

Des audits ponctuels, à l'initiative de l'acheteur ou du bénéficiaire, seront entrepris *sans surcoût* en cas de plaintes répétées (au moins trois dans un mois) et signalées au titulaire par un ou plusieurs « services bénéficiaires » (via l'ouverture de tickets).

8.2.2 Audit et campagne de mesures des critères de Qos

Pour les critères qui le nécessitent, le titulaire doit pouvoir fournir, à la demande du bénéficiaire, à titre gratuit une fois par an, les éléments de mesure permettant d'apprécier le respect des exigences de qualité énoncées dans l'annexe « Qualité de service », et cela particulièrement en cas de dysfonctionnements constatés par bénéficiaire. Les modes de détermination et de communication de ces mesures figurent dans l'offre du titulaire (Annexe 2 au règlement de la consultation – Cadre de réponse technique) .

Ces audits font l'objet d'un rapport transmis par courrier électronique et, le cas échéant d'une réunion de présentation entre le titulaire et le bénéficiaire afin de commenter ce rapport.

Le rapport comporte au minimum les informations suivantes :

- Le périmètre précis de la mesure ;
- La période de mesure (date et heures) ;
- La méthodologie détaillée utilisée ;
- La synthèse des mesures ;
- Les commentaires sur ces mesures ;
- Les mesures prises par le titulaire afin d'améliorer la QoS.

Le délai de production du rapport est convenu entre les parties.

Au-delà des opérations de contrôle effectuées par le titulaire lui-même, le bénéficiaire se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier par un tiers de son choix la validité des valeurs fournies par les indicateurs. Dans ce cadre, le titulaire accepte l'intervention d'un tiers à des fins d'audit.

8.2.3 Enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction doivent être effectuées 1 fois par an par le titulaire selon un panel représentatif du marché. (Au moins 10% des gestionnaires, répartis sur l'ensemble des bénéficiaires).

Cette enquête aborde à minima les thèmes suivants :

- Qualité technique de la solution (disponibilité du service…) ;

- Qualité du support technique (réactivité, qualité des réponses apportées…) ;
- Qualité du support administratif (réactivité, qualité des réponses apportées…) ;
- Qualité de la procédure de traitement des commandes (clarté du formulaire de commande, respect des délais de livraison…) ;
- Qualité de l'outil extranet (ergonomie, richesses des fonctionnalités…) ;
- Qualité de la facturation (simplicité, taux d'erreurs…).

Les questions de l'enquête doivent être préalablement soumises pour validation à l'acheteur.

Les résultats sont communiqués à l'acheteur lors du comité annuel de suivi.

Cette restitution est constituée :

- Des résultats bruts de l'enquête (c'est-à-dire l'ensemble des réponses apportées par chacun des bénéficiaires (au niveau local)) ;
- D'une synthèse des résultats privilégiant une présentation graphique (courbes, histogrammes, …) qui analyse le panel des personnes sondées et les réponses obtenues ;
- Des enseignements à en tirer.

Lorsque les conclusions de ces enquêtes mettent en avant des éléments d'insatisfaction, le titulaire propose au bénéficiaire des axes d'amélioration ne nécessitant pas de modification du marché. En aucun cas, ces préconisations ne doivent avoir un impact à la hausse sur le coût des prestations.

Article 9 Modalités de déploiement

9.1 Initialisation

9.1.1 Présentation de l'accord-cadre aux bénéficiaires

Dès la notification du marché, le titulaire organise une réunion de lancement avec la DAE et les services bénéficiaires pour présenter son offre et définir le déploiement global du marché.

La réunion est organisée au plus tard dans les trente (30) jours suivant la notification du marché.

La présentation doit notamment aborder les points suivants :

- Description des principales prestations et conseils pour le choix des solutions.
- Description des étapes du déploiement en insistant sur celles nécessitant un investissement important pour les ressources humaines de l'administration.
- Description des modèles de formulaires de commandes et des modalités de transmissions au titulaire.
- Liste des contacts et description des procédures SAV pendant la phase de déploiement, et pour l'exploitation opérationnelle.

A l'issue de la session, un support de présentation est transmis sous format électronique aux bénéficiaires par le titulaire dans les huit jours calendaires suivant la fin de la session.

9.1.2 Organisation générale du déploiement initial

L'organisation décrite ci-après devra être appliquée pour le déploiement initial.

Elle est adoptée par exception dans les autres cas suivants : pour les déploiements en cours d'exécution de l'ACIM, impactant simultanément plus de dix (10) sites pour un bénéficiaire, ou pour toute mise en service d'accès « Trunk SIP ».

9.1.3 Comité de démarrage / d'avancement de déploiement / migration (comité de suivi du déploiement)

Ces comités s'adressent aux bénéficiaires de profils 2 et 3 (cf. article 8.1.5 du présent CCTP).

Des comités entre le bénéficiaire et le titulaire sont organisées chaque mois jusqu'à la fin du déploiement initial. Toutefois, des réunions pourront être organisées plus fréquemment, de façon ponctuelle, à l'initiative du titulaire ou du bénéficiaire si d'éventuels retards et/ou contraintes techniques le nécessitent.

Le premier comité a lieu la semaine suivant le démarrage du déploiement / migration matérialisé par la réception par le titulaire du bon de commande du bénéficiaire.

Ces comités, en s'appuyant notamment sur le support du rapport de déploiement, ont pour rôle :

- de dresser le bilan des déploiements réalisés (sites, caractéristiques techniques, détail de la configuration du service)
- Assurer le suivi du calendrier prévisionnel des installations à venir
- d'arbitrer les éventuels différends ;
- de contrôler le bon déroulement du déploiement et/ou migration par rapport aux obligations définies au marché ;
- de lister et discuter des indicateurs relatifs aux engagements de qualité de service se rapportant au déploiement et/ou migration et les éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces engagements ;
- de proposer des actions correctrices ;
- de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite du déploiement.

Ces comités :

- sont organisées à distance pour les bénéficiaires de profil 2,
- sont organisées chez le bénéficiaire de profil 3, sauf exception(s) en accord avec le bénéficiaire.

9.1.4 Interlocuteurs désignés pour l'exécution du marché

9.1.4.1.1 *Nomination d'un directeur de projets responsable du déploiement* chez le titulaire

Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, à compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire nomme, pour chaque bénéficiaire, un responsable « ***directeur de projets »***, interlocuteur privilégié des bénéficiaires pendant tout le déploiement.

Cet interlocuteur est dédié au bénéficiaire du présent accord-cadre pendant toute la phase de déploiement initial de l'accord cadre.

Son rôle est de :

- Coordonner l'action de tous les chefs de projets sur le périmètre de l'accord-cadre, en s'assurant notamment de l'homogénéité de l'avancement du déploiement pour les différentes entités ;
- Rendre compte au bénéficiaire de l'avancement global du déploiement tant technique qu'administratif, des problèmes rencontrés et des solutions de contournement mises en œuvre ;
- Apporter une expertise sur les problèmes rencontrés au niveau des différents bénéficiaires ;

- Procéder aux escalades nécessaires afin de garantir le bon déroulement général du déploiement ;
- Effectuer un bilan du projet de déploiement à l'issue de l'étape de déploiement initial.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel). En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au bénéficiaire.

A n'importe quel moment du déploiement, le bénéficiaire peut demander à ce que ce directeur de projet soit remplacé s'il ne donne pas satisfaction. Cette décision doit être dûment justifiée par le bénéficiaire. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours calendaires pour nommer un nouveau directeur de projet.

9.1.4.2 Nomination d'un chef de projets déploiement

Dans un délai maximal de deux (2) semaines calendaires à compter de la notification du premier bon de commande par le bénéficiaire, le titulaire nomme un chef de projets.

Son rôle est de :

- Piloter de manière opérationnelle les déploiements techniques d'un périmètre de sites ;
- Être l'interlocuteur privilégié des « bénéficiaires » du périmètre dont il a la charge ;
- Apporter une expertise sur les problèmes rencontrés ;
- Procéder aux escalades nécessaires afin de garantir le bon déroulement général du déploiement.
- Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la réversibilité des installations.

Ce chef de projets peut être amené à travailler durant la phase de déploiement initial avec plusieurs bénéficiaires

Sa mission s'arrête à la fin du déploiement initial de chacun des bénéficiaires.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel). En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au bénéficiaire.

A n'importe quel moment du déploiement, le bénéficiaire peut demander à ce que l'un de ces chefs de projets soit remplacé s'il ne donne pas satisfaction. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de huit (8) jours calendaires pour nommer un nouveau chef de projet.

9.1.4.3 Nomination d'un interlocuteur privilégié pour chaque bénéficiaire

Pour chaque bénéficiaire, le titulaire nomme, dans un délai maximal de deux (2) semaines calendaires à compter de la notification du premier bon de commande par le bénéficiaire, un interlocuteur privilégié.

Contrairement au chef de projet, sa mission se poursuit au-delà du déploiement initial.

Cet interlocuteur privilégié du bénéficiaire dispose du savoir-faire et a compétence, qualité et autorité pour assurer notamment la conduite, la direction, la coordination, la réalisation, la gestion et le bon fonctionnement des prestations dans le cadre de l'exécution du marché au profit du bénéficiaire.

L'interlocuteur désigné par le titulaire est en charge notamment :

- D'être l'interface unique du titulaire et à ce titre de prendre en compte et relayer toutes les demandes des bénéficiaires.
- D'assurer et suivre les déploiements / migrations en relation et relais du Centre de Service Client (CSCO) et des chefs de projet déploiement / migration de chacun des bénéficiaires,
- Suivre opérationnellement (dont l'avant-vente) en relais du CSCO et des responsables de suivi opérationnel de chacun des bénéficiaires,
- D'organiser et de piloter les comités de suivi,
- D'informer les bénéficiaires, au minimum 10 jours ouvrables avant toutes actions planifiées (maintenance) susceptibles d'impacter la qualité du service rendu par tout support écrit par sa convenance.
- De conseiller en vue de l'optimisation des procédures (par exemple le process de commande, le traitement des données de facturation, …).
- D'informer les bénéficiaires sur des services disponibles (nouvelles offres techniques et tarifaires) dans le respect de la clause d'évolution.

Il est expert de l'offre commerciale du présent accord-cadre et des processus liés à son exécution.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel) du lundi au vendredi de 9H à 18H. En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au bénéficiaire concerné.

9.1.4.4 Calendrier du déploiement

Le titulaire respecte le calendrier de déploiement tel que détaillé dans son offre. Ce calendrier doit faire apparaitre les différentes étapes décrites aux articles 9.2 et 9.2.2 du présent CCTP. Par ailleurs il doit prendre en compte :

- Les périodes de vacances scolaires peu propices à un déploiement massif demandant une coordination entre multiples intervenants (bénéficiaires, intégrateurs, titulaire du marché précédent et le titulaire du présent marché).
- Les gels des migrations techniques pendant les évènements exceptionnels (scrutin électoral,…)

Le titulaire s'attache au respect de ce calendrier et au respect des heures de rendez-vous convenues.

Un accès critique est un accès qui a été qualifié comme tel par le bénéficiaire auprès du titulaire par tout moyen écrit à sa convenance.

Les opérations sur les accès critiques s'effectuent site par site et en horaires non ouvrables afin d'éviter tout risque de coupure du service. Les opérations sur les sites critiques sont réalisées selon un calendrier de déploiement spécifique décidé par les bénéficiaires.

Le délai de déploiement initial de la solution ne doit en aucun cas dépasser la durée suivante : 8 mois à compter de la date de notification du 1er bon de commande par le bénéficiaire.

9.1.5 Analyse de risque

Le prestataire réalise une analyse de risques portant sur l'ensemble des domaines (qualité, commercial, technique…) entrant dans la réalisation des prestations lors de l'étape 1.

9.2 Les différentes étapes du déploiement

9.2.1 Etape 1 : Elaboration des procédures et documents administratifs et opérationnels

L'élaboration des procédures et documents administratifs et opérationnels pour chaque bénéficiaire est initiée dès la notification du premier bon de commande.

Les modalités pratiques relatives à cette élaboration sont établies entre le titulaire et le bénéficiaire (ou son représentant).

En particulier il s'agit de convenir des règles suivantes :

- Définir les interlocuteurs concernés selon les types de spécifications générales ;
- Définir le format des documents électroniques échangés (de préférence des formats Open Office) et règle de nommage des fichiers ;
- Définir les modalités de transmission des documents (de préférence par messagerie électronique).

Le titulaire établit des documents précisant le cadre fonctionnel, technique et organisationnel du déploiement, et les transmet au bénéficiaire (ou son représentant) pour validation selon les modalités décrites à l'article 9.2.1.1 du présent CCTP.

Les documents sont adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires, et leurs représentants, et cela au-delà des documents standards utilisés par le titulaire.

Les spécifications générales sont listées dans le tableau ci-dessous par thème :

Type de documents	Description
Analyse de risques	Document et démarche visant à identifier, qualifier et hiérarchiser les risques susceptibles d'impacter la réalisation de la Prestation, et à proposer les mesures de prévention ou de mitigation associées
Description technique	Document décrivant la procédure d'installation et de mise en service des prestations
	Modèle type de rapport d'étude concernant l'installation d'un site bénéficiaire (dimensionnement, évolutions nécessaires, paramétrage…)
Déploiement/migration	Document décrivant le processus de déploiement / migration des prestations
	Document décrivant la procédure de portabilité des numéros
	Document décrivant la procédure de portage des prestations associées aux numéros
Plan de déploiement	Calendrier macroscopique prévisionnel du déploiement **Attention :** *La conformité avec le délai de mise en œuvre initial du présent document doit être respectée.*
	Modèle type de calendrier de suivi du déploiement hebdomadaire. Il détaille notamment, les sites déployés, les sites activés et les sites recettés.
	Guide de description des pré-visites de sites *(acteurs, délais, prérequis, documents produits)*
	Guide de description des modalités d'activation des prestations *(acteurs, délais, prérequis, documents produits)*

	Modèle de compte-rendu de comité de suivi de déploiement
	Modèle de rapport de déploiement
Recette	Document décrivant la procédure de recette des prestations (étapes, acteurs, délais et livrables)
	Modèle type de cahier de recette (VABF)
	Modèle de PV de mise en service opérationnel du raccordement ou de la prestation (à l'issue de la VABF)
	Modèle de PV de réception ou de transfert en exploitation (à l'issue de la VSR)
Fonctionnement opérationnel	Document décrivant le processus de traitement des commandes et délais associés
	Modèle type de bon de commandes technique
	Modèle type de facture **Attention** : *les bénéficiaires peuvent avoir besoin d'un identifiant particulier que le titulaire doit savoir intégrer dans le modèle.*
	Guide pratique pour la mise en place des prestations pour les bénéficiaires du marché : *documents à utiliser, interlocuteurs à contacter, délais prévus et support de transmission des demandes.*
	Document synthétique de type Mémento pratique décrivant les «Support et contacts»
	Document décrivant la procédure de gestion des incidents
	Document décrivant la matrice d'escalade (et les conditions de mises à jour).
	Guide pratique d'aide à la maintenance (éventuellement de télémaintenance) et /ou d'assistance pour les bénéficiaires des prestations
	Guide(s) d'aide à la consultation Web
	Modèle type de compte-rendu de suivi d'exploitation
	Modèle type de rapport d'exploitation
	Modèle type de rapport de facturation
	Modèle type de tableaux de bord des indicateurs QoS
	Modèle type d'inventaire de parc
	Document décrivant le catalogue des rapports et des tableaux de bord d'exploitation
	Modèle de rapport d'analyse du trafic entrant pour mesurer la qualité de l'accueil
	Modèle de rapport de préconisation de solutions pour un déménagement de site
	Modèle type de rapport d''analyse pour des préconisations de dimensionnement des canaux ou du service
	Modèle type de rapport d'audit
	Modèle type d'enquête de satisfaction
	Plan d'assurance qualité déploiement

Plan d'assurance Qualité	Plan d'assurance qualité exploitation

9.2.1.1 Modalités d'élaboration des procédures et documents administratifs et opérationnels

Les modalités d'élaboration des documents administratifs et opérationnels sont exposées dans le tableau ci-dessous.

N°	Tâches	Responsable de la tâche	Durée
E1	Production des ébauches des documents administratifs et opérationnels (cf. 9.2 ci-dessus) Le cas échéant, les documents standards du titulaire sont adaptés aux besoins des bénéficiaires	Titulaire	8 jours ouvrables à compter de la notification du 1er bon de commande par le bénéficiaire
E2	Relecture des ébauches des documents administratifs et opérationnels. Le bénéficiaire émet avis et remarques par tout type de support écrit de son choix.	Bénéficiaire	8 jours ouvrables à réception du ou des document(s)
E3	Production de documents administratifs et opérationnels. Production d'une version consolidée des documents qui prend en compte les commentaires du bénéficiaire	Titulaire	5 jours ouvrables à réception du retour du ou des document(s)
E4	Validation des documents administratifs et opérationnels par tout type de support écrit au choix du bénéficiaire	Bénéficiaire	5 jours ouvrables à réception du ou des document(s)

Les documents administratifs et opérationnels sont validés par le/les bénéficiaires, au plus tard 2 mois suivant la date de notification du 1er bon de commande.

La validation des documents par le ou les bénéficiaire(s) est un prérequis pour la réalisation de la suite du projet.

9.2.1.2 Modalités d'évolution des procédures et documents administratifs et opérationnels

Si au cours de la phase de généralisation décrite ci-dessous, il est avéré que les actions ou les prestations mises en œuvre par le titulaire ne sont pas conformes aux documents établis au travers des spécifications générales, le titulaire a obligation d'opérer une action correctrice : soit par un ajustement des prestations, soit par l'élaboration d'une nouvelle version d'un document conforme à la pratique constatée.

Cette action correctrice sera proposée lors du comité de suivi de déploiement suivant la survenance de l'action non conforme ou de la réalisation de prestations non conforme. A l'issue du comité de déploiement le bénéficiaire dispose d'un délai de 8 jours pour valider cette proposition d'action correctrice.

9.2.2 Etape 2 : Phase de généralisation :

9.2.2.1 Règles générales

Cette étape débute dès lors que l'étape 1 est réalisée.

Le titulaire est maître d'œuvre pour toute la prestation de déploiement et/ou de migration. La bonne exécution du déploiement et/ou de la migration est à l'entière charge du titulaire.

Durant cette étape, le titulaire met en œuvre l'ensemble des composants des prestations et se charge des éventuels ajustements nécessaires, notamment concernant, s'il y a lieu, la mise en œuvre des services associés.

9.2.2.2 Déploiement / migration d'Accès directs

S'agissant de déploiement / migration d'accès directs, durant cette étape, le titulaire fournit, s'il y a lieu, les prestations suivantes :

- La mise à disposition de l'infrastructure nécessaire jusqu'au local où est hébergée la tête de ligne du site bénéficiaire ;
- La réalisation des travaux de génie civil sur le domaine public et l'obtention des autorisations administratives s'y rattachant ;
- Les dessertes internes nécessaires à la mise en service des prestations dans leur ensemble (avec éventuel surcoût pour les dessertes internes de 3 mètres et plus ou complexes) ;
- La fourniture, l'installation et la configuration des équipements de terminaison (équipements optiques, routeurs, TNR, TNL, …) et de leur baie de rangement quand le bénéficiaire ne peut pas loger les équipements dans des emplacements libres sur des baies déjà en place ;
- La mise en place d'un pilote ;
- La coordination des acteurs intervenant dans la mise en service : administration, opérateur sortant, intégrateur du commutateur du bénéficiaire du site, etc.… ;
- La recette du service et sa mise en exploitation ;
- La mise en place des procédures de SAV ;
- En cas de projet multi-sites ;
  - La fourniture hebdomadaire d'un rapport de déploiement ;
  - Les réunions téléphoniques d'avancement de déploiement / migration.

9.2.2.3 Procédure d'installation

9.2.2.3.1 Etude du raccordement du ou des site(s)

Dans le cadre de cette étude, le titulaire :

- Demande au bénéficiaire, si nécessaire, la fourniture des modèles et des versions logicielles, des équipements du bénéficiaire en service sur le site bénéficiaire ;

  Le bénéficiaire doit pouvoir synchroniser ses équipements sur le réseau du titulaire s'il le souhaite. La synchronisation effectuée par le titulaire peut être locale (par exemple via l'équipement) ou centralisée sur son réseau. Ce deuxième mode est à privilégier. Pour un site bénéficiaire donné, lorsque des prestations sont confiées à plusieurs titulaires, la synchronisation sur l'un des réseaux opérateurs ne doit pas générer de perturbations sur les équipements du bénéficiaire ou sur des prestations confiées aux autres titulaires.

- Organise une visite du site bénéficiaire à raccorder (sur demande du bénéficiaire).

  Cette visite, indispensable pour les raccordements en fibres optiques, permet au titulaire d'étudier le point d'accès du site, le parcours entre ce point d'accès et le commutateur du bénéficiaire, le lieu d'installation des équipements terminaux…

  Cette visite doit donner lieu à une prise de rendez-vous entre le contact du site du bénéficiaire et le titulaire, à l'initiative de ce dernier, -au moins huit (8) jours calendaires avant la date souhaitée de visite.

  Le titulaire fournira un compte-rendu de cette visite au gestionnaire local sous deux (2) semaines calendaires par messagerie.

  Le bénéficiaire valide (ou non) l'architecture par retour de messagerie sous une (1) semaine calendaire. Sans réponse dans les délais précités, l'architecture est considérée comme validée.

9.2.2.3.2 Réalisation des travaux de desserte externe/interne

Desserte externe

Lors de cette étape, le titulaire réalise l'ensemble des travaux de desserte nécessaires au raccordement du site bénéficiaire à son réseau.

La desserte externe s'étend jusqu'à la tête de ligne du site.

Les autorisations administratives nécessaires aux travaux de génie civil dans le domaine public sont à obtenir par le titulaire.

Desserte interne

La desserte interne comprend la fourniture, la pose et les connexions des éléments d'infrastructure et matériels nécessaires à la fourniture des prestations (notamment génie civil, support de câbles, câbles) entre le premier point d'accès physique du réseau de l'opérateur de boucle locale situé sur le site bénéficiaire et le dernier équipement nécessaire à la fourniture des prestations sur le site bénéficiaire.

La prestation s'effectue en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés et inclut de base une visite du site bénéficiaire avant réalisation de la prestation.

La prestation inclut le passage des câbles dans les faux planchers et faux plafonds.

La prestation exclut le perçage de cloisons en standard.

La prestation standard comprend :

- La fourniture d'un câble en technologie cuivre ou fibre ;
- La pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou faux plancher, sans déplacement de mobilier ;
- Des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres ;
- L'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités ;

- Le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

Prérequis lorsque 2 équipements doivent être installés :

- L'emplacement et l'alimentation doivent être doublés et existants ;
- La distance séparant les 2 équipements doit être inférieure à 10 mètres.

La prestation est exécutée en parties privatives du site bénéficiaire, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du site bénéficiaire.

La prestation standard est réalisée sans surcoût jusqu'à 3 mètres par rapport à la tête.

9.2.2.3.3 Livraison, installation et mise en service des Equipements

La livraison, l'installation et la mise en service des équipements incombent au titulaire.

Livraison :

La livraison s'effectue en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés.

Les équipements sont livrés franco de port en France métropolitaine. La prestation comprend :

- La livraison d'un matériel neuf, prêt à fonctionner, c'est-à-dire au minimum, lorsqu'il y a lieu, la livraison d'un câble d'alimentation électrique conformément aux normes européennes et un kit de montage en rack si équipement rackable,
- La livraison par site dont l'adresse est spécifiée dans le marché ou le bon de souscription.
- La mise à l'abri des équipements dans les locaux du bénéficiaire,
- La livraison avec l'équipement d'une notice d'utilisation en langue française.

Installation :

L'installation des équipements s'effectue en heures et jours ouvrés (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 hors jours fériés).

La prestation comprend notamment, s'il y a lieu :

- Le déplacement d'un technicien certifié par le constructeur des équipements et formé à sa mission,
- L'acheminement des équipements dans les locaux désignés par le bénéficiaire,
- Le déballage des équipements,
- La mise sous tension,
- L'installation des logiciels et licences d'utilisation nécessaires à la réalisation complète,
- La programmation des équipements fournis selon les besoins exprimés par le bénéficiaire,
- Le raccordement des équipements au Réseau du titulaire,
- Le débranchement des éventuels équipements remplacés par les équipements,
- Le raccordement de l'équipement aux équipements LAN du bénéficiaire,
- L'évacuation des emballages, la remise en état et le nettoyage des locaux détériorés et/ou salis au cours de l'intervention,
- Le recyclage des équipements
- La fourniture La fourniture d'une description de la configuration mise en œuvre. Ce document est un Livrable.

Mise en service

La mise en service s'effectue de base en heures et jours ouvrés (de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés).

L'offre du titulaire précise les délais de mise en service des prestations, en respectant les exigences minimales de l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».

Ces délais s'entendent entre la date de transmission du bon de commande signé par le bénéficiaire et la date de création et/ou de modification du service, à savoir la date de signature du PV de « mise en service opérationnel » (qui intervient à l'issue de la VABF).

En préalable, le titulaire est tenu d'apporter une aide au bénéficiaire pour le choix des prestations et la rédaction du bon de commande (production d'un bon de commande prérempli par le titulaire, dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande formalisée par le bénéficiaire par tout moyen écrit à sa convenance).

La mise en service en heures et jours non ouvrés est proposée par le titulaire (cf. article 6.16 du présent CCTP).

Les surcoûts des plages horaires ci-dessus ne peuvent être additionnés dans le cadre d'une mise en service.

Ce surcoût n'est applicable qu'en cas de dépassement et changement de plage horaire relevant de la responsabilité du bénéficiaire.

Le titulaire convient de la date et de l'heure d'intervention avec le bénéficiaire et coordonne l'ensemble des acteurs pour cette opération :

- le contact désigné du bénéficiaire,
- l'intégrateur du bénéficiaire,
- l'opérateur sortant en cas de portabilité de séquences de numérotation,
- l'ensemble de ses équipes.

9.2.2.3.4 Recette des prestations

Les opérations de vérifications sont effectuées :

- à la mise en place initiale des prestations lors de la phase de déploiement initiale
- à la mise en place de nouvelles prestations au cours de l'exécution du marché

La recette du service s'effectue selon deux étapes pour les unités d'œuvre relevant des fournitures pour l'ensemble des accès téléphoniques et/ou acheminement du trafic entrant et sortant et des solutions de sécurisation.

- **La vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF)**

La vérification d'aptitude au bon fonctionnement intervient après la mise en ordre de marche établie conformément au CCAG TIC par le titulaire.

Par dérogation à l'article 30 du CCAG TIC, le titulaire organise la VABF par tout moyen écrit à sa convenance c'est à dire qu'il convient des rendez-vous nécessaires avec l'ensemble des acteurs devant être représentés lors de ces tests, à savoir : les techniciens du titulaire, les représentants des bénéficiaires ainsi que l'installateur technique chargé de la maintenance des équipements si nécessaire. Le délai imparti au bénéficiaire pour procéder à la VABF est de deux semaines à partir de

la date de notification de l'écrit par lequel le titulaire avise le bénéficiaire que les prestations sont prêtes à être vérifiées ou, à défaut, de la date de notification par le titulaire du procès-verbal de mise en ordre de marche. Les tests, organisés lors de cette VABF, suivent obligatoirement le cahier de recette, ces tests doivent s'attacher à vérifier :

- Le bon fonctionnement des équipements (à savoir la qualité du raccordement du site et de sa configuration).
- La vérification de la qualité des prestations associées à l'acheminement de la totalité du trafic (en particulier voix, fax et modems).
- A vérifier l'ensemble des fonctionnalités relatives à la fourniture du service

L'objectif in fine étant que les prestations, livrées ou exécutées, présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans les documents particuliers du marché.

Durant cette étape, des réserves peuvent être émises provoquant de facto un ajournement de la réception ou un rejet des prestations.

Elles peuvent être :

- Une anomalie bloquante (panne critique entraînant une interruption totale du lien)
- Un non-respect des engagements de qualité de service

En cas d'ajournement ou de rejet, une nouvelle vérification d'aptitude devra être exécutée par le titulaire. Celle-ci doit se dérouler dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à partir de la date de notification du rejet ou de l'ajournement.

Si le résultat de la vérification d'aptitude est positif, le titulaire soumet à la signature du bénéficiaire, ou de son représentant, un PV dit de « mise en service opérationnel ». Il entraine le début de la vérification de service régulier.

Ce PV ne déclenche pas de paiement, mais il sert de référence pour le calcul de la durée de délivrance des prestations définit dans l'annexe 1 au présente CCTP « qualité de service »

Ce PV permet la mise en paiement de la prestation suivante : Mise en œuvre d'une solution de sécurisation sur un accès, en cours d'exécution du marché.

- **La vérification de service régulier (VSR)**

La période de vérification de service régulier (VSR) d'un accès débute suite à la validation de la vérification de l'aptitude le concernant.

Elle a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation et de contrôler :

- La conformité aux engagements de qualité de service en conditions opérationnelles d'exploitation ;
- La qualité du support technique

La régularité du service s'observe pendant un mois, à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par le bénéficiaire.

Pendant toute la durée de ces vérifications, les critères d'ajournement sont les suivants :

- Une anomalie non bloquante, détectée lors de la vérification d'aptitude, non résolue ;
- Une anomalie bloquante non résolue et/ou le non-respect des engagements de qualité de service.

A l'issue de la vérification de service régulier le titulaire dans d'un délai de sept jours soumet à la signature du bénéficiaire, ou de son représentant, un PV de « réception ».

Si le bénéficiaire ne notifie pas sa décision dans les 10 jours ouvrés suivants l'envoi du PV de « réception » par le titulaire, le résultat de la vérification de service de service régulier est considéré comme positif et les prestations sont réputés réceptionnées.

Si le résultat de la vérification du service régulier est négatif, le bénéficiaire prend une décision écrite qu'il notifie au titulaire, soit :

- **D'ajournement** : le bénéficiaire estime par une décision motivée que des prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point. Cette décision invite le titulaire à présenter à nouveau au bénéficiaire les prestations mises au point, dans un délai de quinze jours.
- **De rejet** : Le bénéficiaire estime par une décision motivée que les prestations sont non conformes aux stipulations du marché et ne peuvent être reçues en l'état.

Le PV dit de « réception permet la mise en paiement des prestations suivantes :

- Fourniture d'accès et acheminement du trafic (FAS, abonnement et communication associées à l'accès)
- Positionnement de SDA
- Positionnement d'une GTR
- Prestations complémentaires si nécessaire
- Les solutions de sécurisation

En cours d'exécution du marché, les prestations commandées relatives :

- à la GTR,
- les UOs relatives aux prestations complémentaires.

font l'objet d'une procédure de vérification allégée : le titulaire fournit un écrit au bénéficiaire (messagerie, fax, etc.) dès que la prestation est réalisée. L'accusé réception émis par le bénéficiaire permet de déclencher le paiement.

9.2.2.3.5 Migration des sites Pilote

Le recours à cette phase est facultatif. Dans le cas où le titulaire ne l'estime pas nécessaire, il peut passer directement à la phase de généralisation de la migration.

Cette étape consiste en la mise en service de sites pilotes des bénéficiaires dont les profils sont typiques du périmètre à déployer et/ou migrer. Ces sites bénéficiaires, s'il y a lieu, sont désignés à l'issue de la première phase.

Le pilote permet de valider et si besoin d'ajuster les spécifications techniques du périmètre identifiés lors du déploiement.

Il se déroule par la réalisation des tâches suivantes et selon le processus de mise en œuvre dans l'élaboration des procédures et documents administratifs et opérationnels (cf. article 9.2 du présent CCTP).

Tâches	Responsable de la tâche	Durée
Sélection de sites pilotes	bénéficiaire et titulaire	3 jours ouvrables
Collecte des informations nécessaires et pré-remplissage des bons de commande	titulaire	2 jours ouvrables
Commande des prestations attendues par les sites pilotes	bénéficiaire	2 jours ouvrables
Réalisation des prestations et d'un cahier de tests	titulaire	Selon les engagements établis dans l'offre.
Recette des premiers sites pilotes : • Tests de bon fonctionnement sur la base des cahiers de recette : vérification aptitude (VABF) • Vérification en service régulier pendant une période probatoire de 30 jours : vérification de service régulier (VRS)	bénéficiaire et titulaire	1 jour ouvrable 30 jours calendaires et consécutifs

Nota : Si cette phase pilote est retenue par le titulaire, son succès devient un pré requis pour le passage en phase de généralisation et conditionne ainsi la réalisation de la suite du projet.

Nota : Cette période de tests, si utilisée par le titulaire, est incluse dans la durée des 100 jours (ou 120 jours pour les sites fibrés).

Article 10 Modalités d'exécution suite au déploiement

10.1 Centre de service client omnicanal (CSCO)

Le titulaire doit mettre en place un centre de service client omnicanal qui permet la centralisation des demandes des bénéficiaires de l'accord-cadre.

Il a en charge notamment :

- D'apporter des conseils et précisions sur l'offre ;
- De communiquer l'ensemble des procédures et documents opérationnels ;
- D'apporter un soutien si nécessaire à la formalisation du besoin par le bénéficiaire (aide au renseignement des BS)
- D'assurer le support technique de l'offre
- De renseigner le bénéficiaire sur les commandes en cours (état, difficultés rencontrées, retards éventuels, …) ;
- D'apporter des explications sur le contenu de la facture ;
- De traiter les problèmes administratifs et l'enregistrement des réclamations administratives telles que erreurs de facturation, de gestion du parc ;
  Les réclamations administratives sont systématiquement enregistrées dans un journal horodaté des appels. Ce journal est présenté aux correspondants nationaux à leur demande.

Le CSCO n'est pas une chambre d'enregistrement des demandes. Les interlocuteurs doivent être capables de répondre immédiatement aux demandes des bénéficiaires.

Les outils de communication sont à minima : le téléphone, les emails, l'extranet.

Le téléphone doit être accessible du lundi à vendredi de 9h à 18h hors jours fériés via un numéro d'appel unique et de préférence de type gratuit. A défaut de numéro type gratuit, ce numéro est accessible au coût d'un appel « local ».

Chaque demande doit être systématiquement enregistrée dans un journal horodaté des tickets et doit être disponible dans un outil de gestion sécurisé (24/24). Cet outil permettra d'avoir une vision globale de la qualité de service.

Ce journal, présenté dans l'outil de gestion, comporte notamment les éléments suivants :

- N° Ticket,
- Nom et adresse du bénéficiaire (service),
- Coordonnées du contact du bénéficiaire à l'origine de la réclamation,
- Date et heure d'appel,
- Motif de la demande,
- Statut de la réclamation.

Le titulaire répond aux demandes qui lui sont adressées en respectant les délais spécifiés dans l'annexe « Qualité de service ».

Le CSCO doit veiller à la confidentialité des informations délivrées. A cette fin, il s'assure de l'identité des demandeurs avant de communiquer une information sur le contenu du présent contrat.

Les équipes du CSCO doivent avoir une connaissance précise de l'offre et de l'organisation des bénéficiaires au présent accord-cadre.

Le CSCO doit être opérationnel dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de l'accord-cadre.

10.2 Exploitation du service

10.2.1 Suivi d'exécution de l'accord cadre

10.2.1.1 Comité de suivi opérationnel d'exécutions (CSOE)

Des comités de suivi opérationnels d'exécutions sont organisés dans les locaux du service bénéficiaire. Ils sont non limitatifs et se déroulent à échéance régulière. Leurs fréquences dépendent du dimensionnement, des besoins du bénéficiaire.

Ils sont minima semestriel pour les profils 1 et trimestriel pour les profils 2 et 3.

Les thèmes abordés sont :

- **La présentation des statistiques d'usage de l'outil extranet**

Le rapport est fourni sous la forme de fichiers électroniques de type tableur, au format modifiable, au moins huit (8) jours calendaires avant la date de réunion du comité de suivi. Ce rapport contient des indicateurs tels que le nombre de comptes ouverts, le nombre de connexions mensuelles à l'outil, les comptes inactifs…

- **Le bilan de demandes remontées au CSCO**

Ce rapport comporte la liste des tickets signalés au centre service client omnicanal sur la période concernée et une synthèse des principaux problèmes rencontrés.

- **L'analyse des problèmes d'exécution des prestations**

Le comité de suivi est l'occasion pour le service bénéficiaire, ou pour le titulaire, de faire remonter les principaux problèmes rencontrés dans l'exécution des prestations. Le titulaire tient à jour à cet effet un tableau de suivi des problèmes qui liste, pour chaque difficulté soulevée :

- Un n° d'identifiant du problème ;
- Un descriptif précis ;
- Une date de signalement ;
- Une identification de l'émetteur du signalement
- Une liste des actions correctrices proposées par le titulaire ;
- Une date de résolution sur laquelle s'engage le titulaire. Cette date est définie conjointement par le titulaire et le bénéficiaire. Néanmoins, dans le cas d'un problème lié au non-respect d'une exigence du présent CCTP, la date de résolution pourra être fixée unilatéralement par le service bénéficiaire après consultation du titulaire ;
- L'éligibilité du problème à des pénalités contractuelles.

Les difficultés résolues sont retirées du tableau de suivi des problèmes après validation du service coordonnateur.

- **La présentation du rapport d'exploitation et des données de suivi accompagnées d'une expertise.**

Le rapport est fourni sous la forme de fichiers électroniques de type tableur, au format modifiable, au moins huit (8) jours calendaires avant la date de réunion du comité de suivi opérationnel.

Ce rapport contient à minima les éléments suivants :

- La liste des comptes clients : n° de compte attribué par le titulaire, coordonnées des correspondants, etc.
- Bilan des prestations 2 : ventilation par client, par UO.
- Bilan des prestations 3 : ventilation par client, par UO.
- Le CA et quantité global par trimestre (ventilé par prestation, UO et par client).
- L'éligibilité du problème à des pénalités contractuelles

D'autres points peuvent être ajoutés à l'ordre du jour à la demande du bénéficiaire ou du titulaire.

Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu rédigé par le titulaire. Ce compte-rendu est rédigé en français et en style non télégraphique. Les sigles sont dûment explicités. Le titulaire soumet un projet de compte-rendu dans un format électronique modifiable au service bénéficiaire pour relecture, remarques et acceptation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion.

Au maximum cinq (5) jours calendaires après le retour du service bénéficiaire, le titulaire transmet un compte-rendu validé au format PDF qui prend en compte les remarques du service bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut décider de réduire le nombre de comité de suivi opérationnel en fonction de ses attentes.

10.2.1.2 Comité de suivi de l'accord cadre (CSAC)

Le CSAC est organisé à minima, tous les ans dans les 15 jours ouvrés suivants la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.

Il est constitué de représentants des entités suivantes :

- titulaire,
- acheteur,
- bénéficiaires, le cas échéant.

Ces comités de suivi de l'accord-cadre ont pour rôle d'arbitrer les différends (à l'exception de l'exécution des bons de commande), de contrôler le bon déroulement du marché par rapport aux obligations définies, de lister et discuter des indicateurs relatifs aux Engagements de Qualité de Service et les éventuelles pénalités découlant du non-respect de ces Engagements et de déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement et à la réussite du marché.

Les thèmes abordés sont notamment :

- Une présentation synthétique de l'année écoulée avec les indicateurs associés ;
- Le bilan des incidents ;
- Bilan qualité de service ;
- L'analyse des problèmes d'exécution ;
- Propositions d'optimisation des procédures ;

- Mesure de la satisfaction des bénéficiaires ;
- Le bilan des pénalités appliquées par les bénéficiaires et l'acheteur ;
- Le bilan et suivi des risques
- Les statistiques détaillées par UO en quantité en chiffre d'affaires.

D'autres points peuvent être ajoutés à l'ordre du jour à la demande de l'acheteur, des bénéficiaires ou du titulaire.

Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu rédigé par le titulaire. Ce compte-rendu est rédigé en français et en style non télégraphique. Les sigles sont dûment explicités. Le titulaire soumet un projet de compte-rendu dans un format électronique modifiable à l'acheteur pour relecture, remarques et acceptation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion.

Au maximum cinq (5) jours calendaires après le retour de l'acheteur, le titulaire transmet un compte-rendu validé au format PDF qui prend en compte les remarques du service bénéficiaire.

10.2.1.3 Synthèse des comités

Le tableau ci-après synthétise la comitologie associée à l'accord cadre :

Réunions/comités	Participants	Fréquence/lieu	Délai de fourniture du support/ de l'ordre du jour	Délai de fourniture du compte-rendu	Délai d'approbation du compte -rendu
Présentation de l'accord-cadre aux bénéficiaires	L'acheteur, bénéficiaires, le titulaire	La réunion est organisée une seule fois au plus tard dans les trente (30) jours suivant la notification de l'accord-cadre.	8 jours calendaires	8 jours calendaires	8 jours calendaires
Comité de suivi opérationnel d'exécution (CSOE)	A définir par les bénéficiaires	Profil 1 : Semestriel Profil 2 et 3 : Trimestriel,	8 jours calendaires avant la date du comité	8 jours calendaires	8 jours calendaires
Comité de suivi de l'accord cadre (CSAC)	L'acheteur, le titulaire et, le cas échéant, les bénéficiaires	Annuel	8 jours calendaires avant la date du comité	8 jours calendaires	8 jours calendaires
comité de démarrage	A définir par les bénéficiaires	Le premier comité de démarrage a lieu la semaine suivant le démarrage du déploiement / migration matérialisé par la réception par le titulaire du bon de commande du bénéficiaire.	8 jours calendaires avant la date du comité	8 jours calendaires	8 jours calendaires
comités d'avancement de déploiement / migration	A définir par les bénéficiaires	comités d'avancement de déploiement / migration entre le	8 jours calendaires avant la date du comité	8 jours calendaires avant la date du comité	8 jours calendaires avant la date du comité

		bénéficiaire et le titulaire sont organisées chaque mois jusqu''à la fin du déploiement initial			

10.2.2 Maintenance

La prestation de maintenance, à la fois corrective et préventive, est réalisée sur l'ensemble des éléments composant les prestations.

Le titulaire assure un service de maintenance avec intervention sur site couvrant la plage horaire de 8h00 à 18h00 les jours ouvrables sauf dans le cas où le bénéficiaire a retenu une GTR de couverture horaire différente.

Le titulaire est tenu de respecter les délais d'intervention et de réparations de GTR souscrits.

Elle inclut s'il y a lieu :

- La mise à disposition d'une hotline ;
- Lorsque la prestation est réalisée chez le bénéficiaire, le déplacement, les frais de restauration et d'hébergement éventuels du ou des intervenants et tout autre frais associé à ladite Prestation. A ce titre, il appartient au titulaire de prouver la nécessité d'intervenir sur le site du bénéficiaire ;
- La main d'œuvre ;
- Le remplacement ou la réparation de toutes pièces composant l'équipement, rendu nécessaire, soit par un vice de matière, soit par l'usure résultant de l'utilisation normale desdites pièces ;
- La vérification du bon fonctionnement de la configuration mise en place de l'équipement et la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée fournie par le bénéficiaire à chaque visite (préventive ou curative) ;
- La sauvegarde de la configuration en place de l'équipement à chaque visite préventive ou curative ;
- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi de maintenance.

10.2.3 Maintenance préventive

Le titulaire doit réaliser des opérations de maintenance préventive.

Ces opérations ne doivent pas avoir pour conséquences de perturber le fonctionnement du réseau et des installations raccordés.

Toute opération susceptible d'impacter le service sera planifiée, en préalable, en accord avec le ou les bénéficiaires concernés en heures non ouvrées afin d'effectuer des travaux de maintenance ou d'évolution de son réseau.

Le titulaire est tenu d'informer par écrit le bénéficiaire (contact local) d'une maintenance programmée pouvant affecter le périmètre avec un préavis d'au moins 15 jours calendaires. Le titulaire précise les tranches horaires prévisionnelles d'interruption de la liaison, objet des travaux programmés.

Il est entendu qu'en cas de sécurisation des Accès sur 2 PoP différents, l'interruption ne peut concerner au maximum que les accès raccordés à un seul des 2 PoP.

La non réponse du bénéficiaire dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande écrite vaut acceptation. En cas de désaccord du bénéficiaire dans le délai de 7 jours calendaires, la maintenance programmée est décalée aux dates et heures convenues entre le titulaire et le bénéficiaire.

Le bénéficiaire pourra geler ces travaux programmés, pendant une période programmée, ou pendant une période à définir au cas par cas, à l'occasion d'un évènement ponctuel, par exemple une crise.

10.3 Résolution des incidents

10.3.1 Garantie de temps de rétablissements

Plusieurs catégories de GTR sont exigées dans le cadre du présent accord-cadre. Elles sont définies dans l'article 6.2 du présent CCTP.

10.3.2 Indisponibilité maximum du service (IMS)

Le titulaire s'engage sur une durée maximale d'indisponibilité de son réseau (de son cœur de réseau jusqu'aux extrémités installées dans les locaux du bénéficiaire) selon les exigences établies dans l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».

Cette limite vise la somme des indisponibilités, de sévérité 1, cumulées sur une période calendaire de 12 mois du 1er janvier au 31 décembre.

Le titulaire propose dans le rapport d'exploitation mensuel un suivi des IMS mensuels avec un cumul sur une période annuelle. Pour une mise en service d'un accès en cours d'année, le bilan annuel au mois de janvier suivant tiendra compte du prorata temporis.

Le dépassement de l'IMS donnera lieu à un règlement systématique des pénalités correspondantes une fois par an, au cours du 1er trimestre de l'année civile pour l'année N-1.

10.3.3 Incidents acoustiques

Le titulaire mesure et enregistre les incidents acoustiques et met en œuvre les mesures préventives et curatives décrites dans son offre.

10.3.4 Support client des incidents relatifs au service voix.

Le support client (CSCO) mis en place par le titulaire sert de guichet unique pour l'ensemble des bénéficiaires de l'accord-cadre.

Il prend en charge le traitement des incidents relatifs au service voix.

Il doit être opérationnel dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de l'accord-cadre.

Le support technique est joignable 24H/24, 7j/7.

La résolution d'un incident est assurée dans les plages horaires spécifiées par la catégorie GTR souscrite.

Le temps de prise en charge d'un appel au support technique ne doit pas dépasser la valeur indiquée dans l'annexe 1 au présent CCTP « qualité de service ».

Le personnel du titulaire doit parfaitement maitriser les termes techniques relatifs aux télécoms et la langue française.

Le support client du titulaire prend en charge :

- les demandes d'intervention des bénéficiaires.
- l'ouverture d'un ticket d'incident.
- la qualification de la sévérité des incidents (en accord avec les bénéficiaires) conformément aux dispositions établies.
- un premier diagnostic (état des liens, typologie de l'incident…).
- l'éventuelle escalade en cas de dysfonctionnement majeur ou prolongé.

La procédure, décrite lors des spécifications générales (article 9.2 du présent CCTP), doit être simple à mettre en œuvre et respecter au minimum les aspects suivants :

- mode d'appel pour la signalisation de l'incident (ligne téléphonique par numéro gratuit, télécopie, courriel, etc.). Chaque mode d'appel lie le titulaire ;
- Nom et adresse du service bénéficiaire ;
- attribution d'un numéro de ticket avec horodatage ;
- NDI (Numéro de Désignation d'Installation) concerné ;
- Date et heure d'appel ;
- Date et heure de remise en état ;
- Symptôme ;
- prise en compte de la demande par le titulaire ;
- accusé de réception par le titulaire vers le bénéficiaire ;
- suivi de l'incident ;
- mise en œuvre de procédures d'alerte et d'escalade en cas de dysfonctionnement ;
- clôture du dossier et bilan de l'intervention (compte-rendu formalisé), y compris pour les interventions réalisées en télémaintenance. Chaque ticket d'incident est clos d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire et en aucun cas par le titulaire seul sans l'accord du bénéficiaire.

Les tickets d'incidents sont ainsi clos uniquement après vérification par les bénéficiaires de la fin de l'incident et du bon fonctionnement du service.

- notification, écrite par tout moyen décrit dans l'offre du titulaire, de résolution de l'incident par le titulaire vers le bénéficiaire avec visa contradictoire du bénéficiaire.

Le bénéficiaire doit pouvoir déclarer un incident a posteriori, c'est à dire même lorsque le dysfonctionnement a disparu après une intervention du titulaire, et cela dans la limite d'une semaine après le rétablissement du service nominal.

Le titulaire tient à jour un journal horodaté des appels au support technique qui revêt la forme d'un fichier électronique

10.3.5 Qualification des incidents

La sévérité des incidents est qualifiée lors de la notification de l'incident. La qualification est effectuée par le centre support client du titulaire en accord avec le bénéficiaire.

En cas de désaccord, la discussion sera reportée au Comité de suivi de l'accord cadre suivant la déclaration de l'incident. L'arbitrage final est assuré par l'acheteur à l'issue des discussions.

Dans le cas de difficultés à identifier la cause et donc le responsable d'un incident (le titulaire, le bénéficiaire ou un opérateur tiers), le titulaire est tenu d'assister le bénéficiaire (ou son représentant) jusqu'à l'élucidation de l'origine du défaut.

Le titulaire est tenu d'assister le bénéficiaire dans la localisation des défauts qui affectent l'interfonctionnement du réseau et des installations du bénéficiaire. Cette assistance, incluse dans

les prestations de maintenance, est assurée dans les mêmes conditions (heures, jours) que ces dernières.

La sévérité d'un incident traduit l'impact du dysfonctionnement sur l'activité du bénéficiaire. Le niveau de sévérité est déterminé lors de la mise en évidence de l'incident par le titulaire et le bénéficiaire, en tenant compte notamment :

- du nombre de sites impactés par l'incident ;
- du niveau de perturbation subi par le bénéficiaire concerné (blocage complet ou partiel, gêne) ;
- de la possibilité de mettre en place une solution de contournement.

Le cas échéant, le niveau de sévérité est revu en comité de suivi d'exploitation à l'initiative du bénéficiaire.

10.3.5.1 Traitement de l'incident

Le titulaire informe régulièrement, au maximum toutes les quatre (4) heures ouvrables, le bénéficiaire sur le déroulement de l'intervention :

- Via l'extranet
- Par courriel ou téléphone selon la demande du bénéficiaire lors de la déclaration de l'incident.

Clôture de l'incident : Dès que le service nominal est rétabli, le titulaire envoie par messagerie au bénéficiaire un avis de résolution d'incident. La clôture d'un incident se fait d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire et en aucun cas par le titulaire seul.

- **Rapport après-clôture** : Dans le cas d'un incident de sévérité 1 intervenant sur un accès primaire ou un tronc de collecte IP et ayant dépassé la GTR, un rapport d'incident est envoyé dans les deux (2) jours calendaires suivant sa résolution au bénéficiaire concerné ainsi qu'au correspondant national. Ce compte rendu mentionne : les noms et adresse du bénéficiaire, la date et l'heure d'ouverture du ticket incident, le numéro de ce ticket, la localisation, la nature et l'impact du dérangement, la date et l'heure de rétablissement du service, les mesures mises en place pour éviter la reproduction de l'incident ainsi que tout élément permettant d'affiner sa compréhension.

10.3.5.2 Typologie des incidents

Les incidents sont classés en 3 catégories selon leur degré de criticité :

- **Sévérité 1** – Interruption complète ou majeure du service :

  Les incidents de Sévérité 1 concernent toute interruption totale du service dans au moins un sens de communication.

  Les incidents de sévérité 2 récurrents, au moins deux incidents similaires sur un même accès dans une période de cinq (5) jours calendaires ou non résolus au bout de trois (3) jours calendaires, peuvent être requalifiés en sévérité 1 par le correspondant national ou le gestionnaire impacté.

- **Sévérité 2** – Interruption partielle du service :

  Les incidents de Sévérité 2 incluent notamment les situations de type :

  - Interruption partielle du service dans au moins un sens de communication (perte d'appels)

- Dégradation importante de la qualité de la voix rendant beaucoup de communications difficiles
- Difficulté de mise en œuvre d'une communication (pas de tonalité, saturation du réseau, etc.)

Les incidents de sévérité 3 récurrents, au moins trois incidents similaires sur un même accès dans une période de dix (10) jours calendaires) ou non résolus au bout de cinq (5) jours calendaires, peuvent être requalifiés en sévérité 2 par le correspondant national ou le gestionnaire impacté.

- **Sévérité 3** – Dégradation ponctuelle de la qualité du service sans interruption de service :

  Les incidents de sévérité 3 incluent notamment les dégradations mineures de la qualité de la voix rendant certaines communications difficiles.

10.3.6 Gel des tickets

Chaque titulaire a la possibilité de geler un ticket d'incident lorsqu'il est en attente d'informations ou d'actions de la part du bénéficiaire et que ces informations ou actions sont bloquantes pour la résolution de l'incident (par exemple, intervention sur site nécessaire mais impossible). La période de gel ne sera pas prise en compte dans le calcul des pénalités.

Tout gel de ticket devra être dûment justifié et validé par le bénéficiaire.

10.3.7 Procédure d'escalade

Une procédure d'escalade hiérarchique est communiquée au bénéficiaire au moins dix (10) jours calendaires avant la mise en service du premier raccordement.

Cette procédure s'applique en cas de dysfonctionnement dans la signalisation des incidents de sévérité 1 (un).

A titre dérogatoire, la procédure d'escalade pourra être déclenchée dans les créneaux suivants : d'escalade sont les suivantes :
- Escalade de niveau 1 à GTR - ½ heure
- Escalade de niveau 2 à GTR + 1 heure
- Escalade de niveau 3 à GTR + 2 heures.

Le bénéficiaire (ou son représentant) se réserve le droit d'accélérer ou court-circuiter cette procédure d'escalade dans certaines situations particulièrement sensibles, à savoir à titre d'exemples dans le cas d'une panne sur un site particulièrement critique, d'une panne multiple (de type plus de 10 sites impactés) ou d'une panne lors d'un événement sensible.

10.4 Mise à disposition d'un extranet

10.4.1 Généralités

Le titulaire met à disposition un Extranet en langue française au profit des bénéficiaires et de l'acheteur.
L'Extranet mis à disposition de chaque bénéficiaire est un outil de communication, de gestion et de stockage en langue française propre à l'exécution des prestations.

Une documentation de l'utilisation de l'outil, ainsi qu'un glossaire, en français sont fournis par le titulaire.

L'accès à l'Extranet est sécurisé (chiffrement SSL et authentification par login / mot de passe remis et gérés par le titulaire). L'Extranet est accessible depuis les principaux navigateurs Internet standards.

L'extranet doit respecter les exigences référentielles générales de sécurité (RGS) de l'ANSSI ((site : http://www.ssi.gouv.fr), rubrique « guides des bonnes pratiques ».)) et ses évolutions.

Cet Extranet permet l'accès au support du titulaire à travers un outil de ticketing. Cet outil permet d'ouvrir les Tickets d'Incidents, d'en assurer le suivi et de communiquer avec les équipes du support du titulaire.

L'Extranet permet au bénéficiaire d'interagir avec les équipes du titulaire dans toutes les tâches de mise en œuvre/ migration et d'exploitation / supervision / maintenance ;

Il permet l'accès à l'ensemble des rapports et statistiques prévus dans le cadre de l'accord-cadre notamment les rapports de facturation qui comprennent à minima :

- Le nombre et le coût des accès, leur niveau de GTR respectif, et les éventuelles solutions techniques associées ;
- Le nombre et le coût de numéros SDA ;
- Les volumes de communications sortantes en minute, nombre et coûts de communication sur
- L'ensemble du lot par grandes destinations de trafic : local, national, interne, DOM, international ;
- Fixe vers mobiles Orange, Fixe vers mobiles SFR, Fixe vers mobiles Bouygues, Fixe vers autres ;
- Mobiles et divers (n° spéciaux).

Un rapport de facturation consolidé est mis à disposition pour les bénéficiaires et le service coordinateur tous les trimestres.

L'extranet doit contenir une base documentaire mise à jour par le titulaire et comprenant notamment :

- Comptes rendus de réunion ;
- Documents techniques relatifs aux prestations fournies ;
- Procédures opérationnelles.

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires, sur extranet des informations de suivis qui concernent notamment :

- les factures détaillées par compte de facturation ou par numéro (à la demande) ;
- les rapports de facturation ;
- les rapports d'exploitation ;
- les inventaires détaillés des accès et services souscrits ;
- la communication d'un fichier modifiable (format de type «.csv») contenant les données de facturation des sites des bénéficiaires.

L'accès extranet permet de commander en ligne des accès (pour des prestations objets de l'accord-cadre), modifier un service, résilier un accès, de réaliser le suivi des commandes, etc.

Le titulaire doit pouvoir générer à partir de l'extranet ses propres rapports ou statistiques.

L'acheteur à accès au périmètre de l'ensemble du marché. Chaque bénéficiaire a uniquement accès à son périmètre propre.

Le service coordonnateur a accès à l'ensemble des informations.

Cet Extranet est mis à disposition dès la mise en service du premier Accès déployé / migré du bénéficiaire.

10.4.2 Evolutions Extranet à l'initiative du titulaire

L'évolution (à fonctionnalités égales ou supérieures) de l'outil extranet par le titulaire profitera de facto aux bénéficiaires. Le titulaire proposera, après validation interne, la mise en place des nouvelles versions sans coût supplémentaire pour les bénéficiaires.

Toute évolution de l'outil s'accompagne d'une mise à jour de la notice « bénéficiaire » et de la remise aux correspondants nationaux d'une note synthétique détaillant les différences par rapport à l'ancienne version au moins huit (8) jours calendaires avant la date de mise à jour.

En cas de défauts majeurs constatés sur une nouvelle version, le bénéficiaire et ou l'acheteur se réserve le droit d'exiger un retour à la version précédente, à la charge du titulaire.

L'offre du titulaire décrits les modalités d'évolution.

Article 11 Réversibilité

Le titulaire entrant s'engage à coopérer avec le ou les opérateurs précédents (notamment s'agissant de la portabilité) afin d'assurer la continuité du service de tous les sites bénéficiaires en liaison avec le ou les titulaires précédents.

La réversibilité concerne soit un retour arrière en phase de déploiement initial, soit durant l'exécution de nouvelles prestations ou à la fin de l'accord-cadre.

Elle vise principalement à assurer que le titulaire rétablit la configuration technique dans les conditions préexistantes à l'accord-cadre.

Cette réversibilité est réalisée sans surcoût pour le bénéficiaire.

Correspondant et plan de réversibilité

Le titulaire nomme **un responsable de la réversibilité**. Ce responsable est l'interlocuteur unique du bénéficiaire, ou ses représentants pendant la période de migration. Il doit être joignable en heures ouvrables hors samedi sur un téléphone fixe, un téléphone mobile ou par messagerie. Il doit répondre par tout écrit à sa convenance, à toute demande du bénéficiaire sous vingt-quatre (24) heures consécutives.

Le responsable de la réversibilité est tenu d'assister, et de contribuer, aux réunions qui seront organisées pour élaborer ou mettre en œuvre cette réversibilité.

Le titulaire, en concertation étroite avec le(s) fournisseur(s) retenu(s) et le service coordonnateur et/ou les bénéficiaires, doit contribuer à l'élaboration d'un plan de réversibilité.

Le plan de réversibilité doit prendre en compte la période de transfert des prestations chez un autre fournisseur, et doit être exécuté sous la responsabilité conjointe du présent titulaire et du (des) nouveau(x) fournisseur(s).

Le plan de réversibilité doit prévoir la défaillance du ou des nouveaux fournisseurs.

Démontage des équipements du titulaire :

A la demande du bénéficiaire (effectuée par tout moyen écrit à sa convenance), le titulaire doit procéder au retrait de la totalité de ses équipements installés sur le site, en coordination avec le bénéficiaire.

Le démontage comme le transport de ces équipements est réalisé sans surcoût pour le bénéficiaire.

Article 12 ANNEXE AU CCTP

Annexe 1 : qualité de service