MINISTÈRE
DES OUTRE-MER
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale
des outre-mer

Service militaire adapté
Régiment de la Guadeloupe

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
N° 2026-002-DAF

FOURNITURE D'ACCES ET DE SERVICES INTERNET ET DE TELEPHONIE

Marché en Procédure Adaptée

En application de l'article L2123-1 et des articles R 2123-1 et R 2123-4 du code de la commande publique

RSMA GUADELOUPE

SOMMAIRE

Cahier n 1

ARTICLE 1. OBJET ET DUREE 3

ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES 3

ARTICLE 3. MODIFICATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES 3

ARTICLE 4. DISPOSITIONS TECHNIQUES PARTICULIERES 4

ARTICLE 5. MODALITE D'ETABLISSEMENT DES PRIX 5

ARTICLE 6. CONDITIONS D'EXECUTION 5

ARTICLE 7. REFACTION ET PENALITES POUR RETARD 5

ARTICLE 8. OPERATIONS DE VERIFICATIONS, ADMISSION DES PRESTATIONS 6

ARTICLE 9. AVANCE 7

ARTICLE 10. ACOMPTE 8

ARTICLE 11. RETENUE DE GARANTIE 8

ARTICLE 12. PAIEMENT DU MARCHE 3

ARTICLE 13. CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCES 3

ARTICLE 14. RESILIATION DU MARCHE 3

ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE 4

ARTICLE 16. VOIES ET DELAIS DE RECOURS 5

ARTICLE 17. DEROGATIONS 5

Cahier n 2

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE .....

ARTICLE 2. IP (INTERNET PROTOCOL) 5

ARTICLE 3. SYNOPTIQUE 6

ARTICLE 4. TELEPHONIE VOIP 7

ARTICLE 5. PRIORISATION DES FLUX (data ET VoIP) 8

ARTICLE 6. SECURITE **8**

ARTICLE 7. EXPLOITATION DES ACCES ET SERVICES **3**

ARTICLE 8 ASSISTANCE D'EXPLOITATION **3**

ARTICLE 9. MAINTENANCE **3**

ARTICLE 10. ENGAGEMENT DE QUALITE ET DE SERVICE **4**

ARTICLE 11. VERIFICATION DE BON FONCTIONNEMENT **5**

ARTICLE 12. DOCUMENTATION FORMATION **5**

ARTICLE 1. OBJET ET DUREE

1.1. Objet du marché

Le présent marché pour objet la fourniture d'accès et de service internet et de téléphonie au profit du régiment du service militaire adapté de la Guadeloupe (RSMA-Ga).

1.2. Durée du marché

Le marché est passé pour une durée d'un an renouvelable tacitement trois (3) fois à compter de sa date de notification sans que sa durée totale ne soit supérieure à 4 ans.

En cas de non renouvellement, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de ne pas reconduire le marché. Il notifie au titulaire par écrit, deux mois au moins avant l'échéance de la période en cours, sa décision de non reconduction du marché.

En cas de non reconduction du marché, l'entreprise ne peut prétendre à aucune indemnité

1.3 Montant du marché

Le marché est estimé à 100 000 € HT pour la durée de validité.
Le marché est établi sans montant minimum et avec un montant maximum estimé à 130 000 € HT.

1.4 Type de marché

Le présent marché est passé en procédure adaptée.
Le détail est décrit au présent C.C.P. dans les dispositions techniques.

1.5 Procédure

La procédure utilisée est celle du marché à procédure adaptée en application de l'article L2123-1, et des articles R 2123-1 et R 2123-4 du code de la commande publique.

1.6 Allotissement

Le présent marché n'est pas alloti.

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

1) L'acte d'engagement (ATTRI1) et son annexe ;
2) Le cahier des clauses particulières (présent CCP) et ses annexes;
3) Le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services, CCAG/FCS 2021;
4) Le mémoire technique du candidat.

ARTICLE 3. MODIFICATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

Toute modification intervenant au sein de la société pendant la durée du marché doit être impérativement et immédiatement notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception:

RSMA-GA
Direction administrations finances/cellule achats-marchés

BP 2459 - 97085 JARRY CEDEX.

Sans que cette liste soit exhaustive celle-ci peut toucher : la forme de l'entreprise, la raison sociale ou dénomination, l'adresse, le capital, le numéro de compte bancaire à créditer, les personnes habilitées à engager la société.

Toute modification faite en cours de marché affectant les conditions d'exploitation initialement convenues entre les parties lors de sa conclusion doit faire l'objet d'un avenant.
Une fois conclu, l'avenant devient partie intégrante du marché.

ARTICLE 4. DISPOSITION TECHNIQUES PARTICULIERES

L'administration autorise, au titulaire et à ses préposés, les accès nécessaires à la bonne exécution du marché. Cette autorisation reste toutefois subordonnée aux règles générales applicables à l'accès, à la circulation et au stationnement dans les enceintes militaires.

Le titulaire s'engage à respecter, et à faire respecter par ses employés, ces règles. Le titulaire est tenu de se conformer à l'obligation de discrétion prévue à l'article 5 du CCAG/FCS 2021.

ARTICLE 5. - MODALITES D'ETABLISSEMENT DES PRIX

5.1. - Contenu des prix

Les prix seront établis en euro. Ils seront unitaires, hors taxes et réputés établis aux conditions économiques du mois de la date de réception des offres. Les montants unitaires HT et TTC sont indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU) en annexe de l'ATTRI1**.**

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, à l'assurance, les frais afférents ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

5.2. - Forme des prix

Les prix sont fermes la première année.

Le titulaire peut demander la révision des prix en communiquant par lettre recommandée accusé de réception (LRAR) au pouvoir adjudicateur, avec un préavis de deux (2) mois au minimum avant la date anniversaire de la notification du marché, le coefficient d'augmentation ou de diminution avec le coefficient qui s'applique à l'année de révision.

Le RPA se garde le droit de demander un complément de justificatif ou de valider le coefficient proposé. Tant que la révision n'est pas validée par le RPA, ce sont les prix en cours d'exécution qui font foi pour le règlement des factures présentées par le titulaire.

Une clause butoir s'applique à l'augmentation découlant de la révision annuelle des prix qui ne peut être supérieurs à trois (3) %.

En l'absence de demande de révision dans les temps impartis, ce sont les prix en cours d'exécution (A-1) qui font foi pour le règlement des factures présentées par le titulaire.

ARTICLE 6. - CONDITIONS D'EXECUTION

6.1. - Exécution du marché

Le fournisseur d'accès Internet (FAI) est soumis à une **obligation de résultat** : en cas de défaut ou de retard dans l'exécution des termes du contrat d'abonnement, le FAI est responsable sauf cas de force majeure. Cela signifie qu'en cas de défaut dans l'exécution de ses obligations contractuelles, notamment la **fourniture ininterrompue d'un accès à Internet comprenant la téléphonie** dans les conditions de **débit** telles que mentionnées dans le présent marché, soit 100 Mb/s et un accès Voix sur IP 30 canaux. Le FAI engage automatiquement sa responsabilité **sans que le RSMA-Ga ait besoin de prouver la faute du FAI**.

ARTICLE 7. - REFACTIONS ET PENALITES POUR RETARD

Des réfactions et des pénalités destinées à sanctionner le titulaire en cas de manquement de sa part dans l'exécution des prestations fournies sont appliquées pour la période concernée, par le pouvoir adjudicateur.

7.1. - Réfactions

Lorsque le représentant du pouvoir adjudicateur estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions du marché, et après avoir préalablement mis en demeure le titulaire d'exécuter la/les prestation(s), il peut appliquer une/des réfaction(s) pour inexécution partielle ou mauvaise qualité de prestations qui consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées (cf. article 30.3 du CCAG/FCS 2021).

Le fournisseur d'accès internet, aux termes du présent marché, **garantit une connexion au réseau à un débit de 100Mb/s symétrique fibre optique et un accès Voix sur IP 30 canaux**. En cas de débit lent, le RSMA-Ga peut mettre en cause la responsabilité contractuelle de son FAI pour **obtenir un débit plus rapide**, et éventuellement une **indemnisation**.

Le représentant du pouvoir adjudicateur adresse un procès-verbal au titulaire qui en accuse réception. Celui-ci dispose d'un délai de **3 jours** pour faire connaître ses remarques. En cas de silence du titulaire dans ce délai imparti ou si le problème persiste passer ce délai, la réfaction est imputée directement sur la facture du mois concerné ou sur les suivantes. La réfaction est calculée suivant le prorata prix mensuel entre le débit contractuel et le débit mesuré.

7.2. - Pénalités

Les pénalités concernant le non-respect de la date de mise en service, la disponibilité des accès, la bande passante garantie, la garantie du temps de rétablissement des services, la non fourniture des dossiers de recette et autres documents réclamés avant ou en cours des prestations par OS par le maitre d'œuvre. Il est à noter que ces différentes pénalités mensuelles sont cumulables.
Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, les formules de calcul de pénalité seront les suivantes :

En cas de non-respect de la non fourniture de documents, la pénalité est calculée de la façon suivante :

Pénalité = 100 € x n

Dans laquelle :

n = le nombre de jours de dépassement calculé au-delà des 7 jours de délais de réponse. Les jours se comptent par 24 heures ininterrompues à compter de la notification de l'incident au titulaire. Toute fraction compte pour un jour entier.

En cas d'indisponibilité des accès, du non-respect de la bande passante garantie, du non-respect de la garantie du temps de rétablissement des services, la pénalité est calculée de la façon suivante :

Pénalité = (2 x n) % de la facture mensuelle du mois précédent

Dans laquelle :

n = le nombre d'heures cumulées pendant lesquelles le service est interrompu. Toute fraction compte pour une heure entière. Le titulaire est pénalisé à l'issue de son délai de rétablissement indiqué dans son mémoire technique.

ARTICLE 8. - OPERATIONS DE VERIFICATIONS – ADMISSION DES PRESTATIONS

Par dérogation aux articles 27 et 28 du CCAG/FCS 2021, les opérations de vérification qualitatives et quantitatives, sont assurées par la cellule informatique du RSMA-Ga.

Par dérogation aux articles 29 et 30 du CCAG/FCS 2021, les décisions sont prises par la cellule informatique. Il prononce à l'issue des opérations de vérification, soit l'admission des prestations, soit leur ajournement, soit le rejet pour non-conformité aux prescriptions du marché.

ARTICLE 9. - AVANCE

Une avance peut être versée au titulaire conformément à l'article R2191-3 du code de la commande publique.

Elle est payée dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification du présent marché ou bon de commande déclenchant les conditions d'attribution.

Le titulaire peut refuser le versement de l'avance suivant l'article R2191-5 du code de la commande publique, en l'exprimant sur l'ATTRI 1 ou par une déclaration express de renonciation au RPA dans un délai de 10 jours après notification

Son remboursement s'effectue selon les modalités prévues aux articles R2191-11 et 12 du même code.

ARTICLE 10. - ACOMPTES

Sans objet.

ARTICLE 11. - RETENUE DE GARANTIE

Sans objet.

ARTICLE 12. - PAIEMENT DU MARCHE

12.1. - MODE DE REGLEMENT

Le paiement des prestations

Les factures commerciales doivent comporter les informations suivantes :

- les références du marché ;
- le numéro de SIRET ;
- le numéro de l'engagement juridique (EJ) ;
- le numéro du bon de commande ;
- les nom et adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement ;
- les coûts d'abonnements mensuels ;
- les coûts de ses différentes solutions de sécurisation des accès Internet ;
- les coûts liés à la garantie de rétablissement du service (GTR) ;
- les coûts liés à supervision des accès et au service client
- les coûts liés aux communications IP :
  - Les heures de communication inter régimentaire par adresse IP émettrice ;
  - Les heures de communication vers le réseau public filaire nationale ou internationale
- le taux et le montant de la TVA ;
- la date de facturation ;
- les montants HT et TTC de la facture.

Le délai de production des factures commerciales ne peut être imputé à l'administration et ouvrir droit à des intérêts moratoires.

12.2. - DELAI DE PAIEMENT

12.2.1. - Délai global de paiement

Le délai global de paiement est de 30 jours.
Le paiement s'effectue suivant les règles de la comptabilité publique et selon les dispositions du décret n°2013-269 du 29 mars 2013.
Le point de départ de ce délai est la date de dépôt de la facture dans Chorus ou la date d'exécution des prestations lorsqu'elle est postérieure à la date de réception de la demande de paiement.
Ces dates sont constatées par l'administration par l'intermédiaire d'un service fait (SF).
A défaut, c'est la date de la facture augmentée de deux jours qui est retenue.

12.2.2. - Suspension du délai de paiement

Les factures commerciales erronées ou incomplètes seront rejetées. Ce retour est suspensif des délais de mandatement.

12.3. - INTERETS MORATOIRES

Conformément à la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 articles 39 et 40, le défaut de paiement dans le délai prévu par le présent marché fait courir de plein droit, et sans autre formalité, au bénéfice du titulaire des intérêts moratoires à partir du jour suivant l'expiration dudit délai

jusqu'à la date incluse de mise en paiement du principal par le comptable public ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, sans que le bénéficiaire ait besoin de le demander.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux marginal de refinancement de la Banque Centrale Européenne appliqué avant le premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8.25 point et du montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à 40 euros.

Lorsque le dépassement du délai n'est pas imputable à la personne publique contractante, ou au comptable de l'Etat (DRFiP), aucun intérêt moratoire n'est exigible.

12.4. - Ordonnateur et comptable

L'ordonnateur chargé d'émettre le titre de paiement est le directeur du commissariat d'outre-mer des Antilles.
Le comptable assignataire chargé du paiement est le :

Directeur régional des finances publiques
Jardin Desclieux
BP 654 - 97263 Fort-de-France cedex
Téléphone : 05 96 63 07 22

ARTICLE 13. - CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCES

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur la cession de créances ou le nantissement est le :

RSMA Ga/DAF-Cellule Finances
Camp de la JAILLE
BP. 2459 - 97085 JARRY CEDEX
Tel: 05 90 60 62 03

Une copie de l'original du marché revêtue d'une mention indiquant que cette pièce est délivrée en unique exemplaire ou un certificat de cessibilité destiné à être remis à un établissement de crédit en cas de cession ou nantissement de créance, est délivré au titulaire. En cas de cotraitance, ce document est délivré au mandataire.

ARTICLE 14. - RESILIATION DU MARCHE

Les stipulations des articles 38 à 45 du CCAG/FCS 2021 sont applicables au présent marché.
En application du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché aux torts du titulaire, en cas d'inexactitude des documents et/ou renseignements ou du refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 du code du travail.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de mettre fin à ce marché à n'importe quel moment, en cas de décision portant restructuration des armées ou réduction de leur format et ayant une incidence sur le déroulement du marché. Par dérogation à l'article 42 du CCAG/FCS 2021, cette résiliation n'ouvre droit pour le titulaire à aucune indemnité.

ARTICLE 15. - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le titulaire garantit la personne publique contre toutes les revendications des tiers relatives à la propriété intellectuelle des matériels et des progiciels fournis.
Les mesures propres à faire cesser le trouble de jouissance subi par la RSMA-Ga sont les suivantes, au choix du titulaire :

- soit modifier ou remplacer les éléments en litige de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications demandées
- soit faire en sorte que la personne publique puisse utiliser les éléments en litige sans limitation et sans paiement de droit supplémentaire.

Le RSMA-Ga, s'il fait l'objet d'une assignation fondée sur un droit de propriété intellectuelle portant sur l'un des éléments des prestations, s'engage pour sa part à :

- aviser le titulaire dans un délai de 8 jours de l'assignation qu'elle a reçue;
- l'appeler en cause en qualité de garant et à souffrir qu'il soulève les moyens utiles à sa défense ;
- accepter qu'il négocie, si bon lui semble, le désistement du demandeur, étant précisé qu'il n'en résulte aucune dépense supplémentaire à la charge de la personne publique.

Les stipulations du présent article ne sont pas applicables si la revendication est fondée sur des modifications opérées par la personne publique sans l'accord du titulaire ou sur l'assemblage sans son accord d'équipements avec des matériels ou des logiciels non fournis par le titulaire.
Si une décision de justice définitive fait défense d'utiliser un progiciel utilisé dans l'exécution du présent marché, la personne publique s'engage à mettre fin à la concession de ce progiciel.
Les équipements sont utilisés sous la direction et le contrôle du RSMA-Ga. Il appartiendra au titulaire d'assurer, sous sa responsabilité, la gestion convenable, la direction et la surveillance de l'utilisation des logiciels.

ARTICLE 16. - VOIES ET DELAIS DE RECOURS

Les litiges éventuels sont régis par les lois et règlements en vigueur en France. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler les recours et litiges qui pourraient opposer la personne publique française à des titulaires étrangers.

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal administratif (TA) quartiers d'Orléans
34 rue des Bougainvilliers
97100 Basse Terre
Tél : 05 90 38 49 00

Organe chargé des procédures de médiation :

Comité consultatif interrégional de règlement amiable des différends ou litiges
21, rue Miollis
75015 Paris
Tél : 01.44.42.63.43

Un recours administratif amiable peut être introduit auprès du pouvoir adjudicateur dans un délai de deux mois à partir de la notification de sa décision.

ARTICLE 17 - DEROGATIONS AU CCAG/FCS

L'article 7.2 « pénalités » déroge à l'article 14 CCAG/FCS 2021.

L'article 8 « OPERATIONS DE VERIFICATIONS – ADMISSION DES PRESTATIONS déroge aux articles 27 à 30 du CCAG/FCS 2021.

L'article 14 « Résiliation du marché » en cas de restructuration ou de réduction du format des armées, résiliation sans indemnité, déroge à l'article 42 du CCAG/FCS 2021.

Cahier n 2

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le présent marché pour objet la fourniture d'accès et de service internet et de téléphonie au profit du régiment du service militaire adapté de la Guadeloupe.

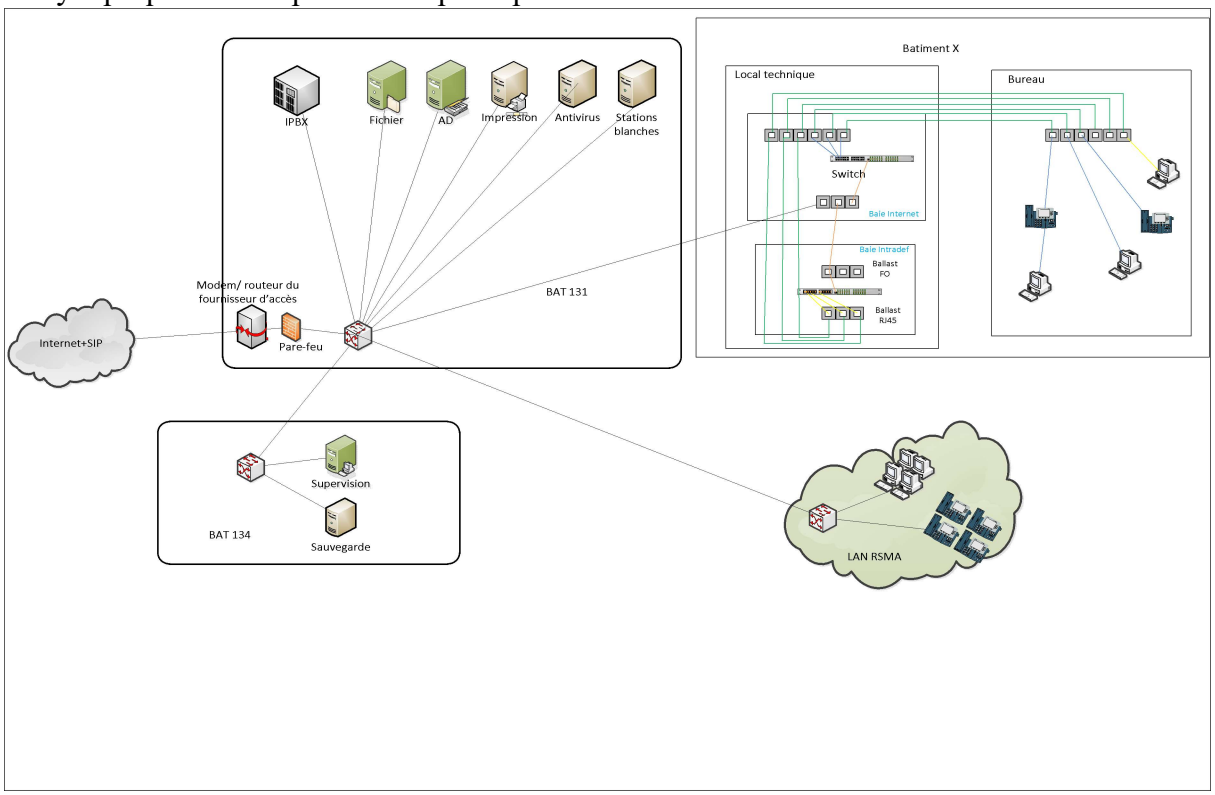
ARTICLE 2 – IP (INTERNET PROTOCOL)

Le titulaire assure la fourniture de :

- un accès Internet 100 Mb/s fibre optique avec débit garanti et symétrique ;
- un accès Voix sur IP 30 canaux ;
- 5 adresses IP fixes afin de créer des VPN avec nos différents sites. Des adresses supplémentaires pourront être demandées par le RSMA-Ga.

ARTICLE 3 - SYNOPTIQUE

Le synoptique suivant présente le principe du réseau de commutation IP demandé :



ARTICLE 4 - TELEPHONIE VOIP

Les engagements de l'opérateur répondent à la volonté du RSMA-Ga de maintenir, un système de réseau de télécommunications sous IP homogène et évolutif, permettant:

- de maîtriser les dépenses téléphoniques (serveur de taxation en temps réel et gérant la taxation à la seconde) ;
- de simplifier la gestion et l'administration des systèmes à partir d'une solution d'outils (serveur + logiciels + licences clients) centralisés au bâtiment 131.

Le RSMA-GA est doté d'un système de téléphonie IP.
Ce système permet, l'interconnexion via un IPBX OMNIPCX Alcatel de 200 téléphones IP de marque ALCATEL (IP phone 8028 - IP Phone 4018 - IP Phone ALE20 – IP Phone 8018).

Le protocole TRUNK SIP est activé et permet au régiment d'avoir un service de téléphonie voix sur IP.

IPBX est également couplé à un audio code qui permet la conversion du trafic téléphonique numérique vers analogique.

Les paramètres VOIP sont les suivants :

1. Nombre de canaux accès VOIP : 30
2. Nombre de canaux d'abonnés VOIP : 30
3. Qualité de service : 00000000 DIFFSERV_PHB_BE
4. Protocoles : RTP direct et interface SIP.

Le réseau interne téléphonique passe par un VLAN et utilise le même réseau que la DATA.
Les postes téléphoniques sont connectés au réseau via l'interface LAN et les postes informatiques sont connectés sur les téléphones sur l'interface de l'unité centrale (PC).

Le RSMA-GA **exige** que son système de téléphonie actuel soit repris par l'opérateur avec la portabilité des numéros afin de garantir le fonctionnement de sa téléphonie pendant toute la durée du présent marché.

L'opérateur garantit le fonctionnement de la téléphonie IP du régiment et supporter les fonctions d'émission et réception d'appel des postes vers ou depuis ;

- un autre correspondant interne,
- une boîte vocale interne,
- un correspondant externe (réseau public filaire nationale ou internationale, ou GSM, local ou France métropolitaine).

Les numéros de téléphone sont de type 0590 40 XXXX ou 0590 54 XXXX.

Le nombre de téléphone actuellement présent au sein du RSMA est en évolution, l'opérateur devra garantir un système permettant l'interconnexion de minimum 200 postes téléphoniques.

ARTICLE 5 - PRIORISATION DES FLUX (DATA ET VOIP)

La mutualisation des flux voix et données est conditionnée par la capacité du réseau opéré à différencier les flux et à garantir que les flux voix (VoIP), sont acheminés en priorité par rapport aux flux données (DATA).
Le réseau opéré doit être apte à garantir une qualité de service de bout en bout.

ARTICLE 6 - SECURITE

Un SESSION BORDER CONTROLER est mis en place afin de sécuriser le service de téléphonie SIP

ARTICLE 7 - EXPLOITATION DES ACCES ET SERVICES

Le titulaire assure l'exploitation des accès et services : internet et téléphonie VoIP.

Cette prestation comprend :

- Les modifications de configuration des équipements du titulaire,
- Les tâches récurrentes d'exploitation des systèmes : surveillance des journaux, gestions des traces, sauvegardes, maintenance préventive, …
- La génération automatique de tickets d'incidents,

ARTICLE 8 - ASSISTANCE D'EXPLOITATION

Une assistance téléphonique est assurée par le titulaire.

Le titulaire garantit le temps de rétablissement (GTR) avec les contraintes suivantes :

- 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

La prise en compte de l'incident et la fourniture du numéro du ticket de panne est confirmée dans l'heure suivant l'appel, la confirmation pouvant se faire par téléphone, mail ou via l'extranet du titulaire.

ARTICLE 9 - MAINTENANCE

Le titulaire doit s'assurer des mises à jour logicielles et matérielles nécessaires au maintien en condition opérationnelle des liens.
En particulier, si une faille de sécurité est découverte dans le logiciel d'un équipement, le titulaire doit assurer la mise à jour des correctifs.
De la même manière, les matériels qui ne peuvent être mis à jour du fait de leur obsolescence doivent être remplacés dans les 3 mois suivant la déclaration du constructeur.
Les matériels en panne doivent être remplacés par échange équivalent suivant un délai spécifié à l'annexe à l'acte d'engagement.

ARTICLE 10 - ENGAGEMENT DE QUALITE ET DE SERVICE

10.1 - Généralité sur les mesures de la qualité

Les indicateurs de qualité de service sur lesquels un engagement est attendu font référence à des grandeurs mesurables sur l'accès à savoir :

- disponibilité de l'accès à Internet ;
- trafic illimité ;
- débit garantie ;
- Garantie du Temps de Rétablissement du Service (GTRS) d'accès à Internet;
- une proximité avec les équipes techniques « localisation », permettant la réactivité d'intervention.

Pour l'ensemble de ces indicateurs, des pénalités sont associées aux différents niveaux de service.
Le titulaire doit notifier par avance au RSMA-Ga cellule informatique, tout changement pouvant impacter les performances du service fourni.
Ces modifications font l'objet d'une notification écrite 5 jours ouvrés au moins avant la modification effective.

Elles donneront lieu à la rédaction d'un document de présentation comprenant :

- un planning ;
- une description de l'évolution réalisée ;
- une description des fonctions apportées par cette évolution ;
- les procédures de tests avec le client ;
- les impacts sur le matériel du client.

Ces évolutions doivent être réalisées dans la plage horaire définie par le RSMA-Ga, idéalement entre 23h et 4h du matin. Dans tous les cas, une plage en horaires non ouvrés (HNO) doit être définie en commun accord entre le RSMA-Ga et le titulaire.

Le RSMA-Ga se réserve la possibilité de refuser que l'opération se déroule dans le créneau proposé en fonction de l'impact estimé sur le service, et ce jusqu'à 2 jours ouvrés avant l'intervention. Le RSMA-Ga propose alors une date de report.

10.2 - Définition des incidents

Le RSMA-Ga distingue les incidents majeurs et les incidents mineurs.

- Les incidents majeurs :

Un incident sur un point d'accès est dit « majeur » si son utilisateur est en présence :

– d'une interruption totale du service : coupure de l'accès à Internet ;

– d'une dégradation permanente ou récurrente du service incompatible avec la charge de trafic habituellement écoulée.

- Les incidents mineurs :

Tout autre incident est dit « mineur ».

Les incidents sont signalés par le RSMA-Ga par Téléphone (mobile ou fixe) ou par E-mail avec accusé de réception ou via un portail de gestion de ticket délivré par l'opérateur. En concertation avec le titulaire un PV de résolution des incidents est réalisé afin de calculer au plus juste les pénalités éventuelles.

10.3 - Disponibilité de l'accès à l'Internet (DATA et VoIP)

L'engagement de disponibilité comprend toute la chaîne de liaison incluant le routeur, la boucle locale, la porte du réseau et le réseau de l'opérateur.
L'engagement de disponibilité s'apprécie pour chaque accès Internet des équipements réseaux de terminaison sur site (routeur et autres appareillages de l'opérateur).
L'accès est déclaré indisponible au signalement par le RSMA-Ga ou à la détection pro-active par le titulaire d'un incident majeur.

Les engagements de disponibilité attendus par accès sont les suivants :

SERVICE	Indisponibilité annuelle (MAX)	Indisponibilité mensuelle (MAX)
Accès à Internet et VOIP	2h	30 min

L'engagement de la fourniture des éléments techniques nécessaires aux bons fonctionnements des systèmes fournis, soit 1 box et 1 session border Controller.

10.4 - Débit garantie

Le titulaire fournit une bande passante garantie nécessaire aux descriptions de ce CCP et plus généralement, nécessaire à l'exploitation efficiente des réseaux DATA et VoIP du RSMA-Ga.
Le titulaire fournira un accès internet avec les caractéristiques suivantes :

Un débit garantie 100Mb/s symétrique fibre minimum pour le réseau de travail du régiment.

Le RSMA-GA se réserve le droit de demander l'augmentation de cette bande passante suivant l'évolution de son système d'information.

10.5 - Garantie du temps de rétablissement du service (GTR)

Cet engagement concerne le temps maximum de rétablissement du service en cas d'incident mineur et majeur comme défini ci-dessus. Cet engagement couvre l'ensemble du service réseau incluant les liaisons d'accès, l'infrastructure de transport et les équipements d'extrémité.
La GTR est engagée au signalement par le RSMA-Ga ou lors de la détection pro-active par le titulaire d'un incident mineur ou majeur.
La GTR attendue dans le cadre d'un incident :

- majeur est de 4 heures durant les heures ouvrées (6 h-18h du lundi au vendredi) ;
- mineur est de 48 heures.

Le RSMA-Ga peut refuser la clôture du traitement d'un incident s'il estime qu'une dégradation du service réseau subsiste. Il peut, à cet effet, fournir au titulaire ses propres mesures attestant de cette dégradation.

ARTICLE 11 - VERIFICATION DE BON FONCTIONNEMENT

11.1 - Vérification d'aptitude au bon fonctionnement

Les tests de Vérification d'Aptitude Au Bon Fonctionnement (VABF) sont conduits par le RSMA-Ga en présence du titulaire en début de contrat.
Le titulaire apporte toute l'assistance nécessaire à leur réalisation ou à la correction des dysfonctionnements éventuellement rencontrés.

Le RSMA-Ga est en mesure de réaliser les tests prévus dans le cadre du dossier de recette. Les contrôles portent a minima sur :

- un contrôle quantitatif des équipements livrés,
- un contrôle visuel des installations,
- un contrôle permettant de vérifier le fonctionnement des services souscrits ;
- un contrôle du débit montant et descendant.

Le titulaire effectue un contrôle permettant de vérifier et de corriger éventuellement les dysfonctionnements des services internet commandés conformément aux documents contractuels.

Les résultats des contrôles sont fournis à l'administration.
Une fois l'ensemble des réserves levées, le responsable du service informatique RSMA-Ga établit le procès-verbal (PV) de constat d'aptitude, sanctionnant la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF).

11.2 - Vérification de service régulier

La période de vérification de service régulier (VSR) a pour but de vérifier sur la durée le bon fonctionnement de la solution mise en œuvre par le titulaire, notamment en termes de performance, de disponibilité et plus généralement de qualité de service.
Les tests sont conduits par le RSMA-Ga en présence du titulaire qui apporte, comme pour la VABF, toute l'assistance requise.
Si à l'issue de cette période, le responsable du service informatique du RSMA-Ga juge que les matériels et les prestations permettent d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation afin de remplir les fonctions visées, il établit le procès-verbal (PV) de constat d'aptitude, sanctionnant la Vérification de Service Régulier (VSR).

ARTICLE 12 – DOCUMENTATION - FORMATION

Le titulaire fournit une documentation en français des équipements installés.

Les documents seront fournis en français, sur support papier et sur support numérique (aux formats Word, Excel, PowerPoint (Microsoft), en version 2013, et PDF (Adobe)) en un exemplaire.
La langue utilisée dans les menus des outils accessibles par l'administration est le français, la documentation nécessaire à l'administration est en français.
Le titulaire assure la formation de l'administrateur technique présent sur site sur l'ensemble des équipements installés dans le cadre du présent marché.