



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

### ACCORD CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

## Cahier des Clauses Administratives Particulières

Le pouvoir adjudicateur : GIP LABOCEA

ZOOPOLE  
7 rue du Sabot  
BP 30054  
22440 PLOUFRAGAN

Cahier des Clauses Administratives Particulières

établi en application de l'ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015, relatif à :

---

Fourniture de produits et de services de télécommunications

---

La procédure de consultation utilisée est la suivante :  
Appel d'offres ouvert en application des articles 25-I.1, 67 à 68, 78 à 80  
du décret n°2015-360 du 25 mars 2016 relatif aux Marchés Publics

Date et heure limites de remise des candidatures et offres : **vendredi 2 juin 2017 à 14:30**

## SOMMAIRE

Article 1 : Objet de la consultation - Dispositions générales .....	4
1.1 - Objet de l'accord-cadre .....	4
1.2 - Forme de l'accord-cadre .....	4
1.3 - Seuil de l'accord-cadre.....	4
1.4 - Décomposition de l'accord-cadre .....	4
1.4.1 - Tranches .....	4
1.4.2 - Phases .....	5
1.4.3 - Lots .....	5
1.5 - Durée de l'accord-cadre .....	5
Article 2 : Pièces constitutives du marché .....	5
2.1 - Pièces particulières .....	6
2.2 - Pièces générales .....	6
Article 3 : Conditions d'exécutions de l'accord-cadre.....	6
Article 4 : Bons de commande .....	7
4.1 - Accord-cadre à bons de commande .....	7
4.2 - Exclusion de fourniture – déficit du titulaire.....	7
4.3 - Formalisme de commandes.....	7
4.4 - Achat sur catalogue auprès du titulaire .....	8
4.5 - Demandes de raccordement aux services .....	8
4.6 - Habilitation des commandes .....	9
Article 5 : Conditions financières .....	9
5.1 - Contenu des prix.....	10
5.2 - Forme des prix .....	10
5.3 - Application de la taxe à la valeur ajoutée .....	11
Article 6 : Modalités de règlement .....	11
6.1 - Présentation des demandes de paiements.....	11
6.2 - Support de facturation.....	12
6.3 - Facturation détaillée à des fins d'exploitation .....	12
6.4 - Mode de règlement .....	13



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

6.5 - Périodicité de facturation .....	14
6.6 - Cas particulier : mise en œuvre des prestations initiales.....	14
6.7 - Pénalités .....	14
6.8 - Résiliation .....	14
Article 7 : Contrôle et constatation de l'exécution des prestations .....	14
7.1 - Service assistance technique .....	15
7.2 - Essais et contrôle des moyens d'acheminement .....	15
7.3 - Délais d'exécution.....	16
7.4 - Délais de livraison .....	16
7.5 - Opérations de vérifications.....	16
7.6 - Vérification de service au cours du marché.....	16
Article 8 : Garantie technique, maintenance et suivi.....	17
8.1 - Garantie technique .....	17
8.2 - Maintenance.....	18
8.3 - Garantie de temps de rétablissement (GTR).....	18
8.4 - Obligation de résultat .....	19
8.5 - Centre de support client .....	19
8.6 - Suivi.....	19
8.7 - Obligations du pouvoir adjudicateur.....	20
Article 9 : Assurances .....	20
Article 10 : Résiliation du marché .....	20
Article 11 : Réversibilité et continuité du service.....	21
Article 12 : Obligations diverses du titulaire .....	22
Article 13 : Evolution de la gamme des produits.....	23
Article 14 : Modification des marchés en cours d'exécution .....	23
Article 15 : Droit et Langue .....	23
Article 16 : Dérogations au C.C.A.G.....	24



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

### Article 1 : Objet de la consultation - Dispositions générales

#### 1.1 - Objet de l'accord-cadre

Cet accord-cadre concerne la fourniture de produits et de services de télécommunications, permettant de répondre aux besoins du GIP LABOCEA, en matière de communication entre ses différents sites et le réseau public.

Les candidats devront proposer des services au moins équivalents à ceux actuellement en place. Les solutions qu'ils proposeront de mettre en œuvre devront pouvoir facilement prendre en charge des flux supplémentaires.

Les prestations à réaliser sont des prestations globales incluant, si nécessaire, l'étude, la fourniture, l'installation, les tests, la mise en service et la maintenance.

Les prestations faisant l'objet du présent accord-cadre doivent être conformes aux normes européennes homologuées. De plus, les opérateurs devront s'acquitter des licences prévues à cet effet.

#### 1.2 - Forme de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre mono-attributaire est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert en application de l'article 42 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et des articles 25, 67, 68, 78 et 80 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

#### 1.3 - Seuil de l'accord-cadre

Il n'est pas prévu de minimum, ni de maximum sur la durée totale de l'accord-cadre.

#### 1.4 - Décomposition de l'accord-cadre

##### 1.4.1 - Tranches

Il n'est pas prévu de décomposition en tranches.

#### 1.4.2 - Phases

Il n'est pas prévu de décomposition en phases.

#### 1.4.3 - Lots

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

### 1.5 - Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 4 ans à compter du **12 août 2017** sauf mention contraire ou commande particulière préalable spécifiée lors de la notification de l'accord-cadre.

**A compter de la date de notification, le titulaire devra s'assurer de la bonne mise en œuvre des prestations qui devront impérativement être effectives 12/08/2017.**

En cas de modifications de périmètre (ajout ou suppression de lignes ou de liaisons), non identifiées lors de la rédaction du présent accord-cadre, le pouvoir adjudicateur avertira le titulaire pour qu'il intègre ces modifications à la mise en œuvre des prestations au 12/08/2017.

Le soumissionnaire devra préciser dans son offre, la date limite de notification de l'accord-cadre pour assurer la mise en œuvre opérationnelle au 12/08/2017.

L'accord-cadre pourra être dénoncé à l'échéance de 2 ans, si le nombre de pénalités démontre une qualité de service dégradée par rapport aux attentes du GIP LABOCEA et après 2 mises en demeure.

Le pouvoir adjudicateur se prononcera par écrit au moins 5 mois avant la fin des 2 ans de l'accord-cadre (soit 5 mois avant le 11/08/2019).

Si le pouvoir adjudicateur décide de dénoncer l'accord-cadre, le titulaire ne pourra pas refuser cette dénonciation.

Toutefois en cas de difficultés techniques de migration avérées pour le futur accord-cadre démarrant au 12/08/2019, une prolongation exceptionnelle pourra être notifiée à l'issue de la validité maximale du marché (11/08/2021) par l'émission de 2 bons de commande d'une durée de 3 mois chacun.

### Article 2 : Pièces constitutives du marché

En dérogation à l'article 4.1 du CCAG – FCS, les pièces contractuelles du marché sont les suivantes par ordre de priorité :

## 2.1 - Pièces particulières

- L'acte d'engagement (ATTRI1),
- Le Détail Quantitatif Estimatif (DQE),
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP),
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP),
- L'offre technique et financière du titulaire,
- Le catalogue général de prix et de fournitures du titulaire et le cas échéant les conditions générales de l'abonnement aux différents services, objet du marché,
- Les bons de commande émis dans le cadre de l'accord-cadre.

## 2.2 - Pièces générales

Les textes applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois qui précède la date limite de réception des offres, soit :

- Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrête du 19 janvier 2009,
- Les normes en vigueur se rapportant aux prestations faisant l'objet du marché et notamment celles qui figurent dans le CCTP,
- L'ordonnance n°2015-899 du 25 juillet 2015 relative aux marchés publics,
- Le décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

Ces documents généraux étant réputés connus par les entreprises, ils ne seront pas matériellement joints au dossier de consultation des entreprises.

### Article 3 : Conditions d'exécutions de l'accord-cadre

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date de notification du contrat).

Le titulaire de l'accord-cadre aura vérifié lors de sa candidature que le cahier des clauses techniques ne comporte pas d'erreurs ou des omissions qui pourraient conduire à la réalisation incorrecte ou incomplète des prestations demandées. En conséquence aucun supplément ne sera accordé pour des travaux qui apparaîtront nécessaires au cours de l'exécution du marché.

L'accord-cadre s'exécute au fur et à mesure des besoins des services. Chaque prestation d'abonnement ou de fourniture en plus ou en moins, et d'une manière générale toute prestation hors acheminement des communications sortantes, fera l'objet d'un bon de commande établi par le pouvoir adjudicateur, au fur et à mesure de ses besoins.

Toute suppression d'équipements ou de réduction de prestations fera l'objet d'un courrier, d'un courrier électronique. Les délais de mise en œuvre courent à compter de la réception par le titulaire.

#### Article 4 : Bons de commande

##### 4.1 - Accord-cadre à bons de commande

En application de l'article 80 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, l'accord-cadre est à bons de commande mais devant l'imprévisibilité des nouveaux besoins, il n'est pas prévu de minimum ni de maximum d'engagement de dépenses.

Les bons de commande ou les devis émis au titre de l'article 80, pour les prestations complémentaires voire imprévisibles en rapport avec l'objet du présent accord-cadre mais non explicitement énumérées au CCTP, pourront être transmis au titulaire par courriel émanant du service commande publique.

Ces engagements matérialisés par des bons de commande ont **une durée de validité maximale égale à la période restant à courir jusqu'à la fin du marché.**

Chaque bon de commande précisera les conditions tarifaires en lien avec le bordereau de prix unitaire ou d'un devis complémentaire.

##### 4.2 - Exclusion de fourniture – déficit du titulaire

Si le titulaire n'est pas en mesure d'apporter une solution alternative à un cas particulier (exemple : problème de couverture réseau d'un site), le GIP LABOCEA se réserve le droit de commander la prestation auprès d'un autre opérateur sans que le titulaire n'invoque l'exclusivité de commande.

##### 4.3 - Formalisme de commandes

Chaque bon de commande émis au fur et à mesure aura le formalisme suivant :

- Numéro de l'accord-cadre ;
- Numéro de la commande ;



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

- Nom et adresse du site objet de la commande ;
- Détail de la prestation souhaitée ou de la fourniture ;
- Coût unitaire indiqué sur le DQE ou devis complémentaire ;
- Nom et adresse du site de facturation ;
- Nom et prénom de la personne référente sur le dossier.

### 4.4 - Achat sur catalogue auprès du titulaire

Les besoins de services de télécommunications et de transmissions de données pouvant évoluer pendant la durée totale l'accord-cadre, le GIP LABOCEA pourra être amené à acheter des produits ou services n'étant pas nommément cités aux CCTP.

Dans ce cas, et dès lors que les prestations nécessaires à la satisfaction du besoin du GIP LABOCEA seront identifiées, l'achat sera réalisé sur la base du catalogue public du titulaire, catalogue applicable à l'ensemble de sa clientèle avec application de la remise minimale proposée dans l'offre.

### 4.5 - Demandes de raccordement aux services

Pour chacun des sites concernés, le service informatique du GIP LABOCEA passera commande, individuellement ou de façon groupée, des raccordements ou abonnements au titre du présent accord-cadre. A l'appui des commandes, les informations servant au regroupement des factures et des justificatifs de dépenses seront, si nécessaires, communiquées.

Ces abonnements seront commandés pour une période calquée sur la durée de validité de l'accord-cadre. Ainsi, les abonnements et services commandés ayant leur terme normal à l'échéance de l'accord-cadre ne pourront pas être majorés quelle que soit la durée restante.

Le GIP LABOCEA se réserve le droit de dénoncer un (ou plusieurs) abonnement(s), sans que soit remis en cause le déroulement normal de l'accord-cadre, par envoi recommandé avec AR avec un préavis de 1 mois sauf dispositions particulières mises en place par le titulaire (via l'extranet par exemple).

La liste des abonnements existants pour le GIP LABOCEA pouvant être éventuellement raccordés à l'opérateur mentionnée au CCTP n'est qu'indicative. Des sites supplémentaires sont intégrables au présent accord-cadre ou, a contrario, supprimés.



Le GIP LABOCEA pourra aussi faire procéder à des raccordements à caractère provisoire selon les conditions tarifaires spécifiques.

Les sites non mentionnés au CCTP et devant faire l'objet d'un raccordement postérieur à la notification de l'accord-cadre figurent sur les bons de commande délivrés au titulaire.

Cas particuliers des abonnements existants :

Les abonnements commutés et/ou numériques ou de liaisons permanentes, existants au moment de la notification de l'accord-cadre ne donneront lieu à aucun règlement au titre de la mise en service.

Dans le cas où ces abonnements seraient attribués au titulaire du marché sortant arrivant à échéance, il sera procédé à un constat et à une reprise de l'existant sans frais. Les numéros ou tranches de numéros téléphoniques en service qui ne ressortent plus des prestations du titulaire d'un lot doivent être cédés sans frais sur demande du GIP LABOCEA au titulaire du lot concerné en coordination avec ce dernier afin de préserver la continuité du service.

#### **4.6 - Habilitation des commandes**

Outre le service de la Commande Publique, gestionnaire du présent marché, seule la Direction de l'informatique est identifiée au moment de la consultation pour émettre des commandes.

Suivant l'évolution et l'organisation de la structure, d'autres directions pourront être habilitées à émettre des commandes durant la vie de l'accord-cadre. Le GIP LABOCEA en informera le titulaire dès l'identification du nouveau besoin. Le titulaire devra comme indiqué à l'article 5 du présent CCAP établir une facturation distincte.

#### **Article 5 : Conditions financières**

Les prestations seront réglées par application des prix unitaires figurant sur le détail quantitatif estimatif (DQE).

Sur la durée de l'accord-cadre, pour les prestations ne figurant pas aux bordereaux de prix unitaire, le catalogue des prix publics servira de référence à la prestation avec application du taux minimal de remise proposé par le soumissionnaire dans son offre financière exhaustive.

## 5.1 - Contenu des prix

Les prix couvrent notamment :

- L'accès à un réseau ouvert au public ;
- L'interconnexion éventuelle aux réseaux des autres opérateurs ;
- L'attribution d'un numéro d'appel ;
- Les communications et services associés ;
- Les abonnements divers ;
- La fourniture éventuelle des matériels.

Ils tiennent compte de toutes les sujétions nécessaires à l'exécution des services, et en particulier :

- Des frais éventuels d'intervention de l'entreprise en charge de la maintenance des installations de télécommunication du GIP pour les besoins des adjonctions, du paramétrage et des raccordements lors de la mise en œuvre initiale du service ;
- De tous les frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Des frais relatifs aux essais, contrôles et à la fourniture de la documentation ;
- Des prestations de service en rapport avec l'objet de l'accord-cadre, tant pour ce qui concerne le maintien de la qualité de service (maintenance, dépannage) que la fourniture du service de communications.

## 5.2 - Forme des prix

Les prix spécifiques au GIP LABOCEA sont **fermes** durant la vie de l'accord-cadre.

Les prix indiqués aux barèmes fournis par le titulaire sont assortis d'une clause de révision à la hausse ou à la baisse dans les conditions expresses suivantes :

Dans le cas où les prix unitaires concernés et appliqués au présent accord-cadre font référence (\*) à une liste de prix soumis à homologation, ou à défaut au tarif général appliqué par le titulaire à l'ensemble de sa clientèle, tout changement de tarif de la part du titulaire est appliqué de la façon suivante :

- Le titulaire doit informer le mois précédent le GIP LABOCEA de tout changement tarifaire avant toute facturation au titre du nouveau tarif, faute de quoi le GIP peut différer le paiement des factures incriminées en considérant comme point de départ des délais de règlement la date d'envoi des nouveaux tarifs par le titulaire ;

- Le nouveau tarif est appliqué à partir de la date de son entrée en vigueur chez le titulaire ;
- En cas de remise accordée (notamment en fonction des volumes de communications), la remise continue à s'appliquer aux nouveaux tarifs y compris aux tarifs en baisse ;
- La hausse éventuelle moyenne des prix unitaires par rapport aux prix initiaux est limitée à 3 %, faute de quoi le GIP LABOCEA peut résilier de plein droit, sans indemnité et sans délai le présent accord-cadre dans les conditions prévues aux articles 29 et 36 du CCAG FCS ;
- Les éventuels changements tarifaires à la baisse ne s'accompagnent pas d'une diminution de la qualité de service offert par rapport aux conditions initiales de l'accord-cadre.

(\*) Cette référence est soit directe (le tarif général est appliqué à l'accord-cadre) soit indirecte (une réduction est appliquée sur le tarif général globalement ou par ligne de prix).

Dans tous les cas, les prix, même spécifiques, proposés par le titulaire ne pourront être supérieurs durant la vie de l'accord-cadre aux prix publics avec remise.

### 5.3 - Application de la taxe à la valeur ajoutée

Les prix sont des prix établis hors TVA. Il sera fait application des taux de TVA en vigueur sur le territoire national au jour de l'exécution des services, sauf disposition réglementaire contraire.

## Article 6 : Modalités de règlement

### 6.1 - Présentation des demandes de paiements

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues à l'article 11.4 du C.C.A.G.-F.C.S.

Les factures afférentes au paiement seront établies en un original et 2 copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement ;

- le numéro du marché et du bon de commande ;
- l'objet de la facture et le détail de la fourniture livrée ;
- le montant hors taxe du service ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le montant total toutes taxes comprises ;
- la date de facturation.

Les factures et autres demandes de paiement devront parvenir à l'adresse suivante :

**GIP LABOCEA**  
**22 avenue de la Plage des Gueux**  
**Z.A. de Créac'h Gwen - CS 13031**  
**29334 QUIMPER cedex**

## **6.2 - Support de facturation**

Le support de facturation est constitué de documents papiers et de supports électroniques, ceux-ci devant reprendre exactement les mêmes données de facturation et être totalement identiques.

Le titulaire s'engage sur l'exactitude du montant facturé ainsi que sur la lisibilité des factures.

La facture indique la date du premier jour du mois et la date du dernier jour du mois objet de la facture.

## **6.3 - Facturation détaillée à des fins d'exploitation**

Cette prestation de facturation détaillée doit permettre une gestion précise des consommations des différents services de télécommunications, avec ou sans ventilation analytique.

Les factures seront établies et devront faire apparaître obligatoirement le détail des abonnements et consommations par site.

Le titulaire fournit sous format papier les éléments suivants :

- Numéro de facture en référence avec les abonnements et les communications ;
- Le numéro du compte facturant ;
- Les comptes de rattachement et l'adresse de chaque site d'installation ainsi que les numéros d'accès rattachés ;
- Le coût initial du raccordement (frais d'installation), le cas échéant ;
- Les montants HT détaillés dus au titre de chaque accès pour les abonnements et services correspondants au bordereau de prix ;

- Les montants HT dus aux titres des éventuelles communications par accès, le nombre et la durée totale de ces communications correspondant au bordereau de prix ;
- Pour chaque appel rattaché à chaque numéro d'accès appelant :
  - le numéro appelé,
  - la date et l'heure d'appel,
  - la durée de la communication ou l'heure de fin d'appel,
  - le type d'appel (par destination),
  - le coût HT de la communication.

Le titulaire fournit sous format Excel les données de trafic suivantes pour chaque appel :

- Pour l'appelant :
  - le numéro de l'accès appelant,
  - le numéro appelé avec la possibilité de masquer pour partie ce numéro,
  - la date et l'heure d'appel,
  - la durée de la communication ou l'heure de fin d'appel,
  - le type d'appel (par destination),
  - le coût HT de la communication.

Le candidat pourra proposer d'autres éléments pertinents dans son service de facture détaillée (synthèses par destination type, par pays, ...). Enfin un projet spécifique avec le titulaire devra pouvoir être mené afin de faciliter les échanges de données informatiques et ainsi sécuriser les contrôles à mener sur les factures.

#### **6.4 - Mode de règlement**

Les prestations, objet du présent marché, seront rémunérées dans les conditions fixées par les règles de comptabilité publique.

Les sommes dues seront mandatées (mandat administratif) dans les délais prévus par décret et le GIP LABOCEA s'engage à se conformer au délai global de paiement (DGP).

Le délai légal de paiement est de 30 jours à compter de la date de réception de la facture, accompagnée des justificatifs.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité le versement d'intérêts moratoires au bénéfice du titulaire et des sous-traitants payés directement et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Le taux des intérêts moratoires sera celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée le premier jour de calendrier du

semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points.

#### **6.5 - Périodicité de facturation**

Les factures seront émises mensuellement ou bimestriellement suivant la périodicité accordée par l'opérateur.

La facturation sera à terme échu pour les consommations et à terme à échoir pour les abonnements s'il y a lieu.

A l'issue du marché, il est procédé à un arrêté des comptes, la dernière facture régularisera le tropversé sur les abonnements facturés et le solde des consommations restant dû.

#### **6.6 - Cas particulier : mise en œuvre des prestations initiales**

Dans le cas d'un changement d'opérateur et afin de garantir la mise en œuvre des prestations initiales, des frais d'abonnement et d'accès au service antérieurs au 13/08/2018 pourront être facturés, lors de la facturation de septembre 2018, après accord préalable du GIP LABOCEA.

#### **6.7 - Pénalités**

Concernant les pénalités journalières, seules les stipulations de l'article 14.1 du C.C.A.G-F.C.S. s'appliquent.

#### **6.8 - Résiliation**

Seules les stipulations du C.C.A.G.-F. C.S. relatives à la résiliation du marché sont applicables.

### **Article 7 : Contrôle et constatation de l'exécution des prestations**

Le titulaire met à disposition du GIP LABOCEA, un guichet unique joignable pendant les jours et heures ouvrables, en mettant à disposition les informations suivantes :

- Toutes les coordonnées téléphoniques, GSM et courriel du chargé d'affaire commercial et technique ainsi que le gestionnaire de compte en charge du projet (mise en œuvre et suivi).

Ce service est disponible du lundi au vendredi de 8H30 à 18h00 et doit être en mesure d'assurer les prestations suivantes :

- La prise en compte des commandes ;
- La fourniture des informations en temps réel sur l'état d'avancement des commandes ;
- La prise de rendez-vous avant intervention ;
- La fourniture de compte-rendu d'intervention ;
- La coordination et mise en œuvre des commandes ;
- La mise à jour du tableau de suivi des commandes sous format informatique compatible avec les outils bureautiques de la Région Bretagne (Microsoft Office 2016).

### **7.1 - Service assistance technique**

Le titulaire communiquera, lors de la réunion de lancement de l'accord-cadre, les coordonnées (téléphone et courriel) du guichet à appeler en cas d'interruption partielle ou totale du service.

Ce guichet réceptionnera les appels du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 a minima (cf. CCTP précisant le niveau de service attendu) et devra être en mesure d'assurer les prestations suivantes :

La prise en compte des incidents signalés par le GIP LABOCEA avec attribution d'un numéro d'incident (ticket) s'il y a lieu :

- Le signalement des incidents ;
- Le suivi et résolution des incidents.

### **7.2 - Essais et contrôle des moyens d'acheminement**

Les moyens d'acheminement de toute nature mis en œuvre par le titulaire sont réputés intégralement contrôlés et exempts de tout défaut fonctionnel. Le GIP LABOCEA se réserve le droit de procéder à toute vérification jugée utile à cet égard, pendant et après les mises en œuvre.

Le titulaire s'engage à remplacer sans délai, à la demande du GIP tout moyen d'acheminement matériel (câble, dispositif de routage, ...) ou immatériel (logiciel de paramétrage, ...) reconnu non conforme ou dont le fonctionnement aléatoire ne permet pas de rendre le service de manière constante.

### **7.3 - Délais d'exécution**

Les délais d'exécution et de mise en œuvre des prestations initiales sont précisés au CCTP.

L'ensemble des autres délais demandés dans le CCTP (délais de rétablissement des services notamment) sont, conformément au CCTP, fournis par le candidat dans son offre technique.

### **7.4 - Délais de livraison**

Les délais de livraison et mise en œuvre des prestations commandées durant la vie de l'accord-cadre sont précisés dans l'offre du titulaire (bordereau de prix initial ou complémentaire). Ces délais constituent un engagement ferme du titulaire.

### **7.5 - Opérations de vérifications**

Les opérations de vérifications ont pour but de constater que les prestations livrées présentent des caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le marché.

Cette constatation résulte d'un contrôle technique et de tests, destinés à valider les performances des prestations et portant sur un contrôle fonctionnel comprenant les mesures de performance et de qualité de fonctionnement requises.

Le titulaire est chargé des essais et contrôles du routage des appels sortants, du routage des appels entrants, de la qualité des communications, des délais d'établissement des communications sortantes.

Le titulaire dispose d'un délai indiqué dans le bon de commande ou à défaut dans les autres documents contractuels, pour effectuer la mise en service. Celle-ci est notifiée au Pouvoir Adjudicateur. Le délai comprend les opérations de vérification effectuées par le titulaire.

### **7.6 - Vérification de service au cours du marché**

Pendant toute la durée du marché, le Pouvoir Adjudicateur peut procéder aux vérifications dans les formes figurant ci-dessus.

Lorsque le Pouvoir Adjudicateur constate que le service n'est pas rendu dans les conditions normales d'exploitation, il en informe le titulaire qui doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour rétablir le service en respectant la garantie de délai de rétablissement contractuel.





Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

### Article 8 : Garantie technique, maintenance et suivi

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des moyens matériels et humains nécessaires au rétablissement du service de ses propres installations et réseau dans les meilleurs délais.

Tous les services cités dans le présent C.C.A.P. et le C.C.T.P. doivent bénéficier d'une disponibilité maximale. Par conséquent, tout dérangement devra être traité dans les meilleurs délais.

Les prestations de garantie, de maintenance et de continuité de service s'appliquent indifféremment aux équipements et logiciels mis à disposition par le titulaire sous sa propriété, et aux équipements et logiciels devenant la propriété du pouvoir adjudicateur en fin de marché. Ces prestations sont dues sur toute la durée du marché.

L'offre du titulaire doit préciser les conditions d'exécution de la garantie du matériel à fournir dans le cadre du marché.

#### 8.1 - Garantie technique

Les prestations à assurer au titre de la garantie comprennent :

- la fourniture par échange standard, neuf ou réparé de toutes pièces reconnues défectueuses constitutives de l'installation. Les pièces seront garanties d'origine. La mise en œuvre d'éléments compatibles ou équivalents est néanmoins acceptée après engagement du titulaire sur la compatibilité ou l'équivalence et accord du Pouvoir Adjudicateur.
- la main d'œuvre en atelier ou sur sites par des techniciens qualifiés,
- les déplacements,
- les frais d'expédition,
- les matériels de tests et outillages spécifiques ou non,
- la tenue à jour de la documentation technique des installations

**Le titulaire s'engage à disposer de tous les moyens humains et matériels, quantitatifs et qualitatifs pour assurer la parfaite exécution de ses prestations. En particulier, il est réputé disposer des pièces détachées et équipements de diagnostics nécessaires à une remise en fonction des équipements dans les délais mentionnés au CCTP.**

La garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Intervention d'une personne étrangère au titulaire, sauf s'il s'agit de son sous-traitant
- Causes relevant d'un usage anormal des équipements, causes imprévisibles, accidentelles ou malveillantes
- Cas de force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure :

- les destructions ou arrachements volontaires ou accidentels
- les impacts directs de foudre (les phénomènes orageux indirects, tels que les surtensions sur ligne électrique ou téléphonique ne sont pas considérés comme des cas de force majeure).

Par dérogation, dans les cas de force majeure, le titulaire est dégagé de ses obligations contractuelles de maintenance pour les parties concernées et devra procéder aux remises en état sur devis accepté, ce dernier devant être établi sur la base des listes ou bordereaux de prix unitaires annexés au présent accord-cadre et visera :

- A respecter le règlement intérieur des bâtiments du GIP LABOCEA, ainsi que tous les règlements, circulaires, décrets, ... auxquels il serait assujéti de par ses activités ou l'objet des présentes dispositions.

## **8.2 - Maintenance**

La maintenance des équipements techniques mis en œuvre par le titulaire pour les raccordements aux sites du GIP LABOCEA, jusqu'aux points de terminaison situés dans les locaux est assurée par le titulaire de manière à respecter la garantie de temps de rétablissement contractuelle.

Dans les cas de force majeure, le titulaire est dégagé de ses obligations contractuelles de maintenance pour les parties concernées et devra procéder aux remises en état sur devis accepté, ce dernier devant être établi sur la base des bordereaux de prix unitaires annexés au présent marché.

## **8.3 - Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)**

Le titulaire s'engage, pour chaque type de produit, sur un service après-vente minimum. Par conséquent, une garantie de temps de rétablissement est demandée au titulaire.

Ce temps de rétablissement correspond au temps écoulé entre l'heure de signalement de la rupture de service par le Pouvoir Adjudicateur au centre de support client du titulaire et l'heure où le titulaire informe le Pouvoir Adjudicateur du rétablissement de ce service tel qu'indiquée dans le compte-rendu d'intervention fourni par le titulaire. Cette information doit se faire par tout moyen permettant une traçabilité (courriel, télécopie...).

#### **8.4 - Obligation de résultat**

Concernant les impératifs de rétablissement figurant ci-avant à l'article 8.3 « Garantie de temps de rétablissement », le titulaire s'engage à une obligation de résultat.

#### **8.5 - Centre de support client**

Le titulaire met à la disposition du service informatique du GIP LABOCEA un centre de support destiné à être le centre de gestion des dérangements. Le titulaire doit être apte à réaliser immédiatement un premier diagnostic et être à même de gérer efficacement l'incident, qu'il soit identifié par le centre de supervision du titulaire ou signalé par le GIP LABOCEA.

Au plus tard le 30 juin de chaque année, le titulaire transmettra au service informatique du GIP LABOCEA un rapport reprenant au minimum les incidents déclarés pendant l'année et leur résolution.

Le titulaire fournit un numéro d'appel unique, afin que les standards des différents sites du GIP LABOCEA puissent faire appel au centre de support client. Dans ce cadre, le délai maximal d'attente avant mise en communication avec un opérateur qualifié est au maximum d'une minute. Le centre de support client réalise, en cas de dérangements, un diagnostic immédiat et doit gérer le problème sous trente minutes. Le centre de support envoie, par la suite, au service informatique du GIP LABOCEA un rapport sous 24 heures ouvrables, en cas d'incident avec impact majeur. La fin de l'intervention donne lieu à une clôture formelle du dossier avec compte rendu.

Dans le même temps, le titulaire est tenu d'assister le service informatique du GIP LABOCEA dans la localisation des défauts qui affectent l'inter-fonctionnement du réseau et de ses installations.

#### **8.6 - Suivi**

Le Pouvoir Adjudicateur ainsi que le titulaire désignent chacun un ou plusieurs correspondants qualifiés, dont la liste sera fournie dans la proposition technique et commerciale du candidat. Ces interlocuteurs seront chargés du suivi des bons de commande et de la gestion des problèmes généraux du marché.

### 8.7 - Obligations du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur s'engage à :

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

### Article 9 : Assurances

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil.

Il devra donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de la prestation.

A tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

### Article 10 : Résiliation du marché

Les conditions de résiliation du marché sont définies aux articles 29 à 36 du C.C.A.G. – F.C.S.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire calculée en appliquant au montant initial hors TVA, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 5,00 %.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 48 et 51 du Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 51-III du Décret n° 2016-360 du 25 mars



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

2016, le marché sera résilié aux torts du titulaire. Aucune indemnité ne sera alors versée à ce dernier. Le Pouvoir Adjudicateur pourra faire appel à un autre prestataire dans le cadre de l'article 36 du C.C.A.G. – F.C.S.

Sauf ordre de service rédigé conformément aux dispositions de l'article du présent C.C.A.P., la fin du marché entraîne de fait l'extinction des prestations. A ce titre, le titulaire ne pourra obtenir du Pouvoir Adjudicateur aucune pénalité d'aucune sorte. Les modalités liées à la fin du marché applicables sont celles définies par le présent C.C.A.P. et par le C.C.A.G. – F.C.S.

Tout abonnement ou service commandé par l'une des collectivités membres du groupement de commandes dans le cadre du marché est automatiquement résilié à son échéance. En conséquence le titulaire ne peut refuser au Pouvoir Adjudicateur la souscription d'abonnements ou de services proposés dans son catalogue ou dans son Bordereau de Prix Unitaires, au prétexte que la durée minimale de souscription à l'échéance du marché ne serait pas atteinte. Ces abonnements ou services sont facturés suivant les dispositions particulières prévues dans l'offre du titulaire en excluant si possible le recours aux tarifs des abonnements ou des services temporaires.

### Article 11 : Réversibilité et continuité du service

Le titulaire procède à la mise en place des prestations couvertes par le présent marché dans des conditions telles que la réversibilité des opérations est garantie afin que tous les sites du GIP LABOCEA puisse rétablir les communications dans les conditions préexistantes du marché.

Le titulaire garantit au Pouvoir Adjudicateur, pendant toute la durée de validité du marché, la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour assurer la totale réversibilité des services fournis et notamment dans le cas où le Pouvoir Adjudicateur résilierait le marché. Dans ce cadre, si le titulaire récupère les dispositifs d'extrémité qu'il a livrés au titre de sa prestation, il s'engage à laisser les équipements du Pouvoir Adjudicateur en état de fonctionnement et aptes à recevoir les dispositifs d'extrémité d'un nouveau titulaire.

Dans le cas où le titulaire aurait également fourni des accès, c'est-à-dire des liaisons physiques de raccordement à son réseau, il a l'obligation, pendant les six mois qui suivent la date d'effet de la résiliation ou de l'expiration, de maintenir ses équipements opérationnels jusqu'à la mise en service des liaisons du nouveau titulaire, les opérations de vérification étant terminées.

Le Pouvoir Adjudicateur informe l'ancien titulaire de la mise en service. A défaut de cette information, le titulaire retire ses équipements 10 jours après le basculement du service d'un titulaire à l'autre.

La fourniture des prestations objet du marché ne pouvant souffrir d'aucun retard, le Pouvoir Adjudicateur pourra décider, dans le but de maintenir la continuité de service, de faire réaliser par une autre entreprise tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant dans le cas du non-respect par le titulaire des délais de rétablissement contractuels.

En cas d'exécution de prestations (notamment acheminement de communications sur le réseau d'un autre opérateur) aux frais et risques du titulaire défaillant, le surcoût supporté par le Pouvoir Adjudicateur, correspondant à la différence entre le prix qu'il aurait dû régler au titulaire pour la réalisation des prestations et le prix effectivement payé pour l'exécution de celles-ci à la place du titulaire défaillant, est déduit des sommes dues au titulaire au titre des prestations admises.

#### **Article 12 : Obligations diverses du titulaire**

Pour les services relevant d'un opérateur de télécommunications, le titulaire aura déjà, préalablement à la passation du marché, les autorisations correspondantes et devra respecter les dispositions qui s'imposent à ces opérateurs.

Le titulaire est tenu d'informer le Pouvoir Adjudicateur sur l'insuffisance électrique ou technique de son installation rendant la solution inopérante.

Par ailleurs, le titulaire s'engage :

- à satisfaire aux dispositions du Code des Postes et Communications électroniques en ce qui concerne la portabilité ;
- à respecter les dispositions du Code des Postes et Communications électroniques concernant l'annuaire universel et ce dans le respect de la protection des droits du pouvoir adjudicateur ;
- à respecter les consignes du pouvoir adjudicateur concernant les accès aux locaux du pouvoir adjudicateur ;
- à respecter les termes de la loi « informatique et liberté ».

### **Article 13 : Evolution de la gamme des produits**

Le titulaire tiendra le pouvoir adjudicateur informé de l'évolution technique de la gamme des services et des produits, objet du présent marché. Cette évolution n'a pas à être constatée par avenant.

En cas d'arrêt de commercialisation de certains services ou produits, le titulaire doit soit fournir des services ou produits au moins équivalents technologiquement et à prix égal ou inférieur, soit maintenir les produits fournis et assurer leur maintenance.

Dans le cas d'une évolution des techniques des produits, entraînant un coût supérieur à l'offre initiale, le titulaire présentera au Pouvoir Adjudicateur sa proposition technique et financière. Cette modification, si elle est acceptée par le Pouvoir Adjudicateur, fera l'objet d'un avenant, à la condition que l'économie du contrat n'en soit pas bouleversée.

### **Article 14 : Modification des marchés en cours d'exécution**

Conformément aux articles 139 et 140 du Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, le Pouvoir Adjudicateur peut modifier le contrat initial en cours d'exécution. Les modifications envisagées ne doivent pas, dans tous les cas, altérer la nature globale du marché.

Conformément à l'article 30.4 du Décret n° 2016-360, des marchés complémentaires pourront éventuellement être négociés entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

### **Article 15 : Droit et Langue**

En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Rennes est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. S'ils sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.



Laboratoire public  
Conseil, Expertise et Analyse en Bretagne

## CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

### Article 16 : Dérogations au C.C.A.G.

Les dérogations au C.C.A.G.-Fournitures Courantes et Services, explicitées dans les articles désignés ci-après du C.C.A.P., sont apportées aux articles suivants :

- \* L'article 2.1 déroge à l'article 4.1 du C.C.A.G-Fournitures courantes et services.
- \* Les articles 4 et 5 dérogent à l'article 13 du C.C.A.G-Fournitures courantes et services.
- \* L'article 6 déroge aux articles 22, 23 et 24 du C.C.A.G-Fournitures courantes et services.