



Cahier des Clauses Particulières téléphonie fixe - marché -

SOMMAIRE

CONTEXTE ACTUEL	1
ETAT ACTUEL DES CONSOMMATIONS	1
PRESTATIONS SOUHAITEE	2
BESOIN MATERIEL	2
BESOIN EN TERME D'ABONNEMENT.....	2
BESOIN EN INSTALLATION / FORMATION	3
DELAI DE REPONSE ET DE MISE EN OEUVRE	3
PENALITE DE RETARD	4
RESILIATION.....	4
DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETANT	5
RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES :	5

CONTEXTE ACTUEL

Le CDN Normandie Rouen est un établissement public de coopération culturelle.

Le siège social (1^{er} site) est situé 48 rue Louis Ricard à Rouen (Théâtre théâtre des deux rives), un 2^{ème} site est installé rue Francois Mitterrand à Petit-Quevilly (Théâtre de la Foudre), un 3^{ème} site est installé rue Nicolas Poussin à Mont-Saint-Aignan (Espace Marc Sangnier).

Les 3 sites sont reliés par un VPN avec comme support une liaison Fibre Optique.

Il sera possible de s'appuyer sur cette liaison afin de construire la réponse.

La présente consultation a pour objet la fourniture des services de communications nécessaires aux autocomps présents sur les sites de Rouen et de Petit-Quevilly afin d'acheminer et de recevoir les appels.

Ces autocomps sont des Alcatel OXO en R30 ou supérieur.

Ils sont reliés entre eux en mode trunk sip privé.

Le présent dossier fait suite à une collecte des données d'abonnements, de coût de communications et d'équipements téléphoniques. Elle s'inscrit dans une logique de révision des coûts de fonctionnement des services présents sur le territoire de la commune.

ETAT ACTUEL DES CONSOMMATIONS

Etant actuellement chez Orange, la consommation du 01 aout au 30 septembre 2019 soit 2 mois est la suivante :

Type de communication	Temps
Vers fixe français	80h05min58s
Vers mobile français	23h17min48s
Vers fixe internationaux	1h56min44s
Autre	14h21min52s

PHASAGE

L'ensemble des lignes seront libre le jour de la migration.

PRESTATIONS SOUHAITEE

Le nombre d'abonnement serait de 4 T0 pour le site de Petit-Quevilly et d'1 T0 sur le site de Rouen.

Il sera demandé une optimisation du coût des télécommunications.

Il sera demandé un système de facturation à la seconde dès la première seconde.

Un interlocuteur local (région Rouennaise) sera désigné chez l'Opérateur pour être le contact privilégié du CDN de Normandie Rouen pour suivre le contrat et toutes ces demandes associées (ouverture de ligne, SAV, évolution de forfaits etc ...).

Cet interlocuteur sera agréé par l'opérateur dans un souci de continuité de qualité de service.

Les conditions tarifaires appliquées lors de cette offre seront donc au moins identiques ou mieux disante à chaque migration d'abonnements futurs.

Il faut également prévoir un système automatique de bascule vers un GSM défini en amont en cas de coupure franche des liaisons T0.

Durée de la prestation : 36 mois à partir 27/03/2020, renouvelable par tacite reconduction 1 fois pour 12 mois.

BESOIN MATERIEL

L'ensemble du matériel nécessaire à la prestation devra être inclus dans la proposition de prix.

Le SAV/GTR étant un volet important du service que nous attendons, merci d'en préciser les modalités.

Une GTR 4h est demandée.

BESOIN EN TERME D'ABONNEMENT

Il faudra prévoir la conservation des numéros de téléphones actuels y compris les SDA.

Il faudra prévoir une assistance dans la migration des numéros de téléphone.

Les services suivants sont donc demandés :

- Facturation à la seconde dès la première seconde,
- Si forfait report des minutes non consommées,
- Fonction double appel,
- Présentation du numéro,
- Appels entrants et sortants locaux et/ou nationaux,
- Appels entrants et sortants internationaux,
- Facture détaillée,
- Reprise des 26 SDA affectés au dite de la foudre
- Communications locales nationales,
- Communications vers Afrique Océanie,

- Communications vers Europe Proche / Amérique du Nord
- Communications vers GSM Orange,
- Communications vers GSM SFR,
- Communications vers GSM Bouygues Télécom,
- Communications vers GSM Afrique / Océanie,
- Communications vers GSM Europe proche,
- Communications vers numéros spéciaux,
- Pour les cartes bleues, coût de la communication pour la télécollecte,
- Pour le fax, coût de la communication pour l'émission réception de fax,
- Service de taxation interprétable par notre autocom,
- Interlocuteur dédié pour toute question de SAV ou toute question relative à l'abonnement.

Un récapitulatif sera nécessaire et présenté sous la forme d'un tableau de synthèse, le coût total annuel ainsi que le coût lissé mensuel sera clairement visible pour toutes les options intégrables dans les forfaits.

1 liaison ADSL sur le site des ateliers de stockage du CDN situé :

5 quai du Danemark

Dieppedalle Croisset

76380 CANTELEU

BESOIN EN INSTALLATION / FORMATION

Les prestations suivantes seront à livrer sur le site de Petit-Quevilly:

- 4 T0

Les prestations suivantes seront à livrer sur le site de Rouen:

- 1 T0

Il faudra détailler l'ensemble de la prestation liée à la migration en mettant en avant les temps où la téléphonie sera inaccessible.

Il est primordial de privilégier les solutions où aucun DownTime (c'est-à-dire aucune coupure) n'est envisagé, une continuité de service doit être assurée.

L'ensemble de la prestation (création des lignes, configuration des abonnements, installation des lignes, migration des abonnements, contacts et échanges avec l'opérateur actuel etc...) à effectuer pour mener à bien cette opération devra être incluse dans l'offre de prix.

Le prestataire prendra en charge la partie administrative du transfert /résiliation des abonnements.

Détailler le système de bascule automatique des appels en cas de coupure des T0.

DELAI DE REPONSE ET DE MISE EN OEUVRE

La réponse à cette mise en concurrence est attendue avant le Lundi 13 Janvier 2020 18h00 soit par mail à l'adresse blandine.dujardin@cdn-normandierouen.fr

Le délai maximal de mise en œuvre de la solution est fixé au lundi 2 mars 2020 sachant que la bascule à proprement parlée est fixée au 27 mars 2020.

Le chef de projet désigné sera disponible sur un numéro dédié et direct afin de s'assurer du bon déroulement de la bascule.

PENALITE DE RETARD

Vu le caractère vital du système téléphonique pour le CDN, une pénalité de 250€ HT/jour et par site de retard sera appliquée en cas de retard dans le déploiement, même partiel, de la solution proposée sauf meilleur accord accepté par les 2 parties.

Il sera également appliqué une pénalité de 50€ HT / heure de retard en cas de dépassement de la GTR.

L'heure de début de la pénalité sera l'heure d'ouverture de l'incident chez l'opérateur retenu.

Une des 2 méthodes décrites ci-dessous fera foi pour confirmer la date et heure d'ouverture de l'incident :

- Le mail d'ouverture d'incident automatique envoyé par la plate forme de l'opérateur retenue
- Une copie d'écran, avec l'heure du pc bien visible, de l'extranet de l'opérateur sur l'onglet/page permettant de gérer les tickets d'incidents avec le ticket d'incident en question.

Ces pénalités, une fois constatée et calculée par le CDN, déclencheront l'émission d'une facture à l'encontre du fournisseur d'accès.

Il sera joint à cette facture un des justificatifs mentionnés ci-dessus afin de valider la période facturée.

RESILIATION

1. Résiliation unilatérale

Le CDN se réserve le droit, pour un motif d'intérêt général ou de non respect des engagements, de résilier le marché en l'absence de toute faute du titulaire. Le CDN notifiera sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception postal dans un délai d'un mois avant la date prévue. Le titulaire ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

2. Résiliation pour faute du titulaire

Le CDN se réserve le droit de résilier le marché en cas de non-respect par le titulaire de l'une de ses obligations contractuelles figurant au présent CCP. Le CDN notifiera sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception postal dans un délai d'un mois avant la date prévue. Le titulaire disposera d'un délai de quinze jours ouvrés pour faire part de ses remarques au CDN. Si ce dernier maintient sa décision, la date de résiliation prendra effet à l'expiration de ce délai.

3. Résiliation conventionnelle

Les parties pourront, après accord, mettre fin au contrat avant l'exécution complète du marché. Cette résiliation conventionnelle sera matérialisée par une convention de résiliation qui devra stipuler éventuellement le droit à indemnité ou le montant des prestations restant à régler. Cette convention sera signée par le CDN et par la personne habilitée à représenter le titulaire du marché.

4. Effet de la résiliation

Les commandes reçues par le titulaire avant la date d'effet de la résiliation du marché seront honorées, quelles que soient les dates de livraison effectives. La résiliation met fin aux relations contractuelles à compter de la date fixée dans la décision de résiliation, ou bien de la notification de la décision si celle-ci ne précise pas sa date d'effet. En outre, le CDN pourra demander au titulaire réparation des préjudices qu'il a subi du fait de la résiliation.

5. Non validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présents marchés sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction

compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, étant précisé que les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETANT

Le droit applicable au présent marché est le droit français. Tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du présent marché sera soumis au tribunal administratif de Rouen, 53 Avenue Gustave Flaubert, 76000 Rouen.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES :

Le CDN se réserve le droit de demander aux candidats de préciser ou compléter la teneur de leur offre. Contact auprès duquel des informations peuvent être obtenues avant la conclusion du marché:
Sébastien Camiade / prestataire informatique : scamiade@icti.fr /// por : 06 51 51 24 43

Les renseignements complémentaires éventuels au cahier des clauses sont communiqués **10 (dix) jours au plus tard avant la date** limite de remise des offres.

Personnes en charge du marché pour l'émission des bons de commandes et en cours de vie du marché :
Sébastien Camiade / prestataire informatique : scamiade@icti.fr /// por : 06 51 51 24 43
Blandine Dujardin / Administratrice : blandise.dujardin@cdn-normandierouen.fr