

MARCHE DE SERVICES

« Procédure adaptée »

(Article 27 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016)

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

**Services de télécommunications fixes et mobiles
et accès Internet**

Pouvoir adjudicateur :

**Syndicat Intercommunal d'Énergies de Maine et Loire (SIÉML)
9 route de la Confluence – ZAC de Beuzon – ECOUFLANT
CS 60145 – 49001 ANGERS CEDEX 01
Tel : 02 41 20 75 20 – Fax : 02 41 87 0043**

PREMIERE PARTIE - CLAUSES ADMINISTRATIVES

Le Syndicat Intercommunal d'Energies de Maine-et-Loire (SIEML), acteur intercommunal de premier plan du Département, est notamment l'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité pour l'ensemble des communes du département, soit près de 800.000 habitants. Dans un contexte fortement évolutif sur le plan législatif comme technique, le SIEML propose également des services aux collectivités en matière de développement des réseaux de gaz et d'éclairage public ainsi que des conseils et des aides pour accroître l'efficacité énergétique des services publics locaux.

Présentation complète du Siéml et de ses actualités www.sieml.fr

Le syndicat compte parmi ses adhérents la totalité des communes et Etablissements de Coopération Intercommunale à fiscalité propre (EPCI) de Maine-et-Loire, soit 229 adhérents. Le comité syndical est composé de 54 membres, dont un Président, M. Jean-Luc DAVY, et sept vice-présidents.

Les services sont organisés autour de la direction générale, des services opérationnels et des fonctions support : direction des infrastructures (travaux sur les réseaux de distribution publique d'électricité et éclairage public), direction du développement des services énergétiques, direction des finances et direction des ressources humaines et moyens généraux.

Le Siéml compte 47 agents permanents au 1^{er} mai 2016. La présente consultation concerne la fourniture de téléphones mobiles, de lignes mobiles, de lignes de téléphonie fixe et d'une connexion internet.

Ces services seront mis à disposition sur le site unique du SIEML implanté 9 route de la Confluence – ZAC de Beuzon – Ecoouflant – CS 60145 – 49001 ANGERS CEDEX 01

La mise en concurrence d'opérateurs de télécommunication doit permettre de répondre à un des objectifs prioritaires qui est la rationalisation de nos dépenses tant au niveau des coûts directs que des coûts indirects tout en restant vigilant sur la qualité des services proposés.

1 - OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES

1-1 – Objet du marché

Les dispositions du présent Cahier des Clauses Particulières (CCP) concernent:

- la fourniture de services de communication téléphonie fixe numériques et la connexion à internet sur une liaison fibre optique.
- la fourniture de lignes mobiles et de terminaux mobiles avec possibilité, au bout de 2 reconductions du marché, de renouveler la flotte entière. En outre, les services de téléphonie mobile devront comporter une assurance casse et vol dont les modalités sont décrites dans le présent document.

1.2 - Décomposition en lots

Le présent marché est décomposé en deux lots :

- LOT 1 – Téléphonie fixe et internet
- LOT 2 – Téléphonie mobile

1.3 - Type de marché

La consultation est lancée sous la forme d'un marché à procédure adaptée conformément à l'article 27 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016.

1.4 - Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de deux ans, à compter de sa notification et sera éventuellement renouvelable 2 fois par décision expresse pour une durée d'un an, portant ainsi la durée du marché à 4 ans maximum.

2 - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement du candidat
- La lettre de candidature
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP)
- L'annexe 1 au CCP dûment complétée par le candidat
- L'offre chiffrée du candidat
- Le mémoire technique
- Les conditions générales de vente

L'ordre de priorité indiqué ci-dessus prévaut en cas de contradiction dans le contenu des pièces.

Pièces générales :

Il sera fait référence au Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS).

3 - PRIX

Le marché est à prix unitaires.

Les prix figurent au bordereau de prix communiqué en annexe du présent CCP et au catalogue de prix se référant au barème des prix publics pratiqués par le titulaire à sa clientèle auxquels s'appliquent d'éventuelles remises accordées.

Clause de sauvegarde : le prix est révisé par référence au tarif appliqué par l'opérateur à l'ensemble de sa clientèle. Toutefois, le marché pourra être résilié par le pouvoir adjudicateur sans indemnité en cas d'accroissement d'un ou plusieurs prix unitaires de plus de 3 % sur une période d'un an.

4 - DELAIS D'EXECUTION

4.1 - Délais d'exécution

La téléphonie fixe numérique et Internet doivent être opérationnels à compter de la notification du marché **et au plus tard le 16 septembre 2016**, date de fin du marché actuel.

⇒ **Lot n°1**

A la mise en service :

La durée d'indisponibilité entre la rupture de service de l'opérateur actuel et la mise en service du nouvel opérateur ne doit pas dépasser 1 heure, si elle intervient dans la plage horaire de 8h00 à 18h00 sur un jour ouvré.

Après la mise en service : garantie de temps de rétablissement (GTR) :

En cas d'indisponibilité une fois la mise en service effectuée (ex : panne technique), le temps de rétablissement du service de téléphonie et Internet ne doit pas excéder 4 h 00 sur les jours ouvrés, dans le cadre des horaires de bureau soit de 8h à 18h, après signalement de la rupture du service. Le titulaire peut proposer de meilleurs délais qu'il devra préciser dans l'annexe 1 du CCP.

⇒ **Lot n°2**

A la mise en service :

La durée d'indisponibilité entre la rupture de service de l'opérateur actuel et la mise en service du nouvel opérateur ne doit pas dépasser une journée.

Après la mise en service :

Il dispose à compter de la demande du pouvoir adjudicateur d'un délai maximum de 2 heures avec un service disponible 24 h / 24 h pour suspendre la ligne de téléphonie mobile en cas de vol ou de perte d'un portable.

5 - MODALITES DE REGLEMENT

5.1 - Délai global de paiement

Les factures sont payables par mandat administratif selon les règles de la comptabilité publique, soit dans un délai global de 30 jours à compter de la réception de la facture.

5.2 - Périodicité de facturation

La périodicité de la facturation pour chaque lot est proposée par le titulaire dans son mémoire technique ou ses conditions générales de vente. Le pouvoir adjudicateur exige toutefois au minimum une facture par trimestre civil.

5.3 - Paiement du titulaire

Les paiements au titre du présent marché seront financés par les fonds propres de la collectivité.

Les dépenses au titre du présent marché seront imputées au chapitre 011 notamment sur les comptes 60632 et 6262.

5.4 - Modalités de facturation

Les factures sont à fournir en 2 exemplaires (un original et une copie) et à adresser au SIEML. *

Les factures pourront être transmises par voie électronique et dans un format compatible avec les exigences légales et réglementaires de la comptabilité publique.

Chaque facture doit comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- La référence du marché,
- Le cas échéant : la date et le numéro du bon de commande
- La désignation et la quantité des prestations facturées

6 - PENALITES

⇒ **LOT 1**

A la mise en service :

Le service sera réputé opérationnel si aucun dysfonctionnement n'intervient dans un délai de 24 heures après la mise en service.

Si la mise en service d'Internet et de la ligne fixe numérique n'est pas opérationnelle avant la fin du délai contractuel tel qu'il est défini à l'article 4.1 du présent CCP, une pénalité de deux cent euros (200 euros) par jour ouvré de retard sera appliquée au titulaire.

Après la mise en service : garantie de temps de rétablissement (GTR) :

Si le rétablissement du service téléphonique n'est pas réalisé avant la fin de la GRT portée par le candidat à l'annexe 1 du CCP, une pénalité de cent euros (100 euros) par heure de retard commencée sera appliquée au titulaire. Cette pénalité est plafonnée à 100 % du montant mensuel par incident.

⇒ **LOT 2**

A la mise en service :

Le service sera réputé opérationnel si aucun dysfonctionnement n'intervient dans un délai de 24 heures.

Après la mise en service :

Si la mise en service de la téléphonie mobile n'est pas opérationnelle avant la fin du délai contractuel tel que défini à l'article 4.1 du présent CCP, une pénalité de cinquante euros (50 euros) par jour ouvré de retard sera appliquée au titulaire.

7 - MODALITE D'EXECUTION

7.1 - Besoin non prévu

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'accroître le nombre d'abonnements pour la téléphonie fixe, Internet et mobile.

Les prestations complémentaires seront valorisées selon les conditions définies dans le marché d'origine.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recourir aux prestations figurant dans le catalogue en vigueur pour des fournitures et abonnements non référencés ni dans le détail quantitatif estimatif, ni dans le bordereau de prix. Ils se verront appliqués la remise proposée par le titulaire dans son offre.

Le catalogue en vigueur est transmis par le titulaire au pouvoir adjudicateur sur simple demande.

8 - CONFIDENTIALITE

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation du pouvoir adjudicateur, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du titulaire à l'occasion de la livraison de la fourniture ou de l'exécution du service.

9 - DIFFERENTS ET LITIGES

En cas de recours contentieux, la loi française est seule applicable et le tribunal compétent est le tribunal administratif de Nantes, 6, Allée de L'Île Gloriette, BP 24111, Nantes Cedex 01.

DEUXIEME PARTIE : CLAUSES TECHNIQUES

1 - INFORMATIONS GENERALES – PRESENTATION DE L'EXISTANT

⇒ LOT N°1 : Téléphonie fixe et Internet

Pour information, la société STELLA est actuellement titulaire du marché de la téléphonie fixe numérique et de la liaison internet.

L'ensemble des services, équipements et ouvrages doivent être conformes aux dispositions législatives et réglementaires nationales et internationales en vigueur ainsi qu'aux normes relatives aux réseaux de télécommunication voix et données (UIT, ISO, CCITT, IEEE, etc.)

Téléphonie Fixe - Présentation de l'existant :

Le bâtiment du SIEMML est desservi par :

- Un service Symphonie Numérique T2, comptant une SDSL dédiée avec un service T2 avec un numéro de tête de ligne (02.41.20.75.20) et 58 SDA,
- Un service Symphonie Ligne Fixe Analogique sur le n° suivant : 02.41.86.98.31

Les plages SDA 02.41.20.75.20 à 02.41.20.75.52 ; 02.41.20.75.54 à 02.41.20.75.69 et de 02.61.68.00.74 à 02.61.68.00.83 sont réservées au SIEMML et doivent être conservées.

Le SIEMML dispose actuellement :

- D'un IPBX de type ALCATEL-LUCENT OMNIPCX Entreprise avec 60 licences IP, sous contrat de maintenance jusqu'en septembre 2020 (avec 1 logiciel d'administration 8770 et 1 logiciel de taxation COGIS),

- De 59 postes téléphoniques IP ALCATEL-LUCENT 8028 (dont 12 avec module complémentaire de 40 touches) et d'un poste téléphonique IP ALCATEL-LUCENT 8068 avec 3 modules complémentaires de 20 touches pour le Standard,
- 50 ordinateurs connectés à Internet possédant une boîte mails,
- D'un réseau de téléphonie fixe utilisant la VOIX sur IP,
- D'une ligne NUMERIS groupée (02 41 87 08 14) pour les applications suivantes :
 - fax SIEMML : SDA 02 41 87 00 43
 - fax répondeur SDA 02 41 88 64 67
 - ascenseur : SDA 02 41 20 75 53
 - télésurveillance :
- De deux lignes NUMERIS pour autres applications : 02.41.87.A9.53 et 02.41.87.A9.54
- Une ligne analogique : 02 41 86 98 31

Estimation du trafic mensuel basé sur l'année 2015 : en aucun cas les chiffres mentionnés ne peuvent être considérés comme un engagement de volume. Il s'agit uniquement de données indicatives.

Les données moyennes mensuelles des consommations téléphoniques fixes pour l'ensemble du SIEMML sont (basées sur les 12 mois de l'année 2015) :

Appels vers fixes Nationaux	:	55 heures
Appels vers Mobiles tous opérateurs	:	12 heures
Appels vers numéros spéciaux	:	1 heure

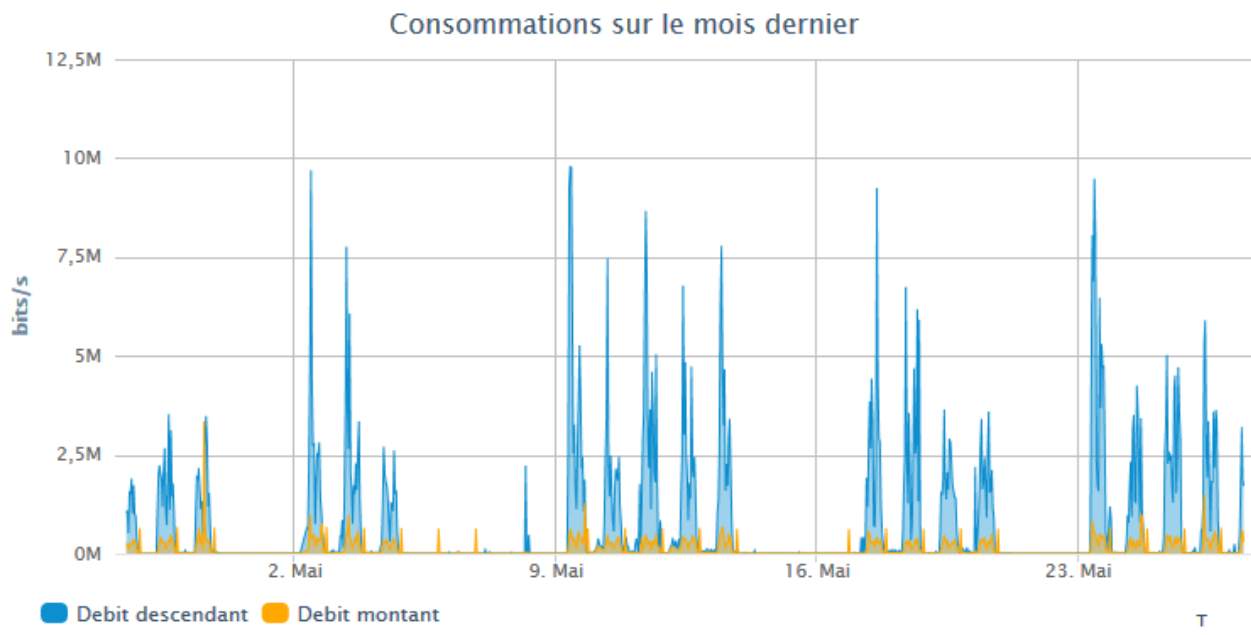
Internet - Présentation de l'existant :

L'accès Internet illimité est actuellement assuré par une liaison Fibre Optique 10 Mo, avec une GTR (Garantie de rétablissement en cas de panne) de 4 heures ouvrées.

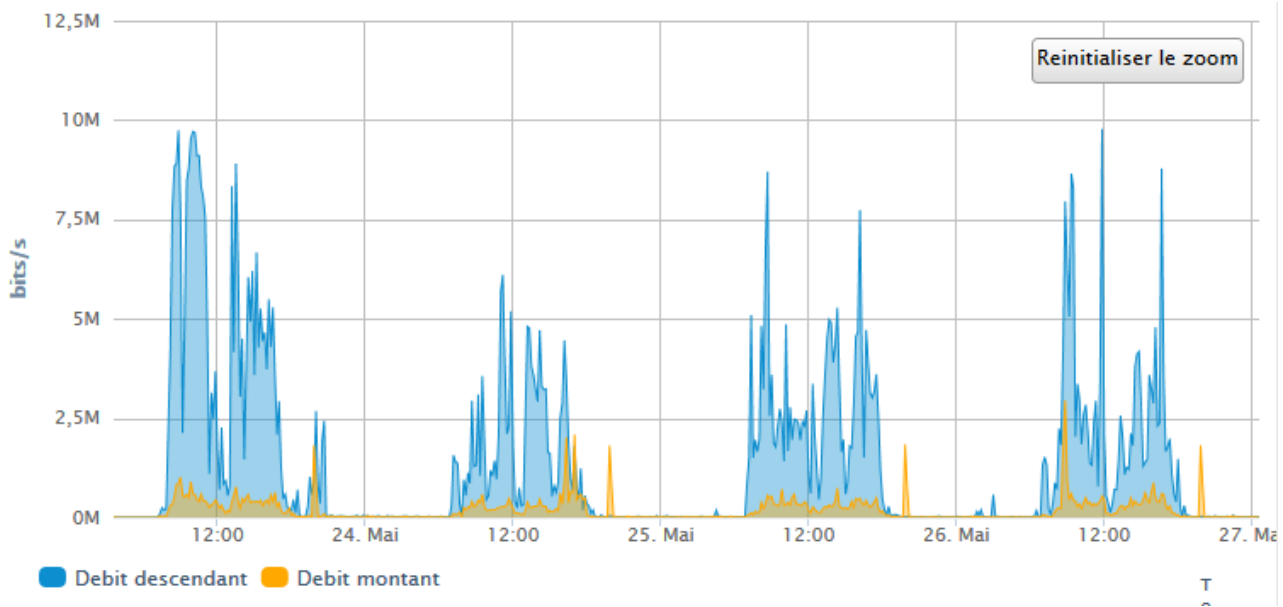
Le parc informatique est composé de 50 unités (PC et Portables), sous Windows 7Pro SP1, via un réseau Ethernet RJ45 à 1Go.

Estimation du trafic mensuel basé sur l'année 2015 : en aucun cas les chiffres mentionnés ne peuvent être considérés comme un engagement de volume. Il s'agit uniquement de données indicatives.

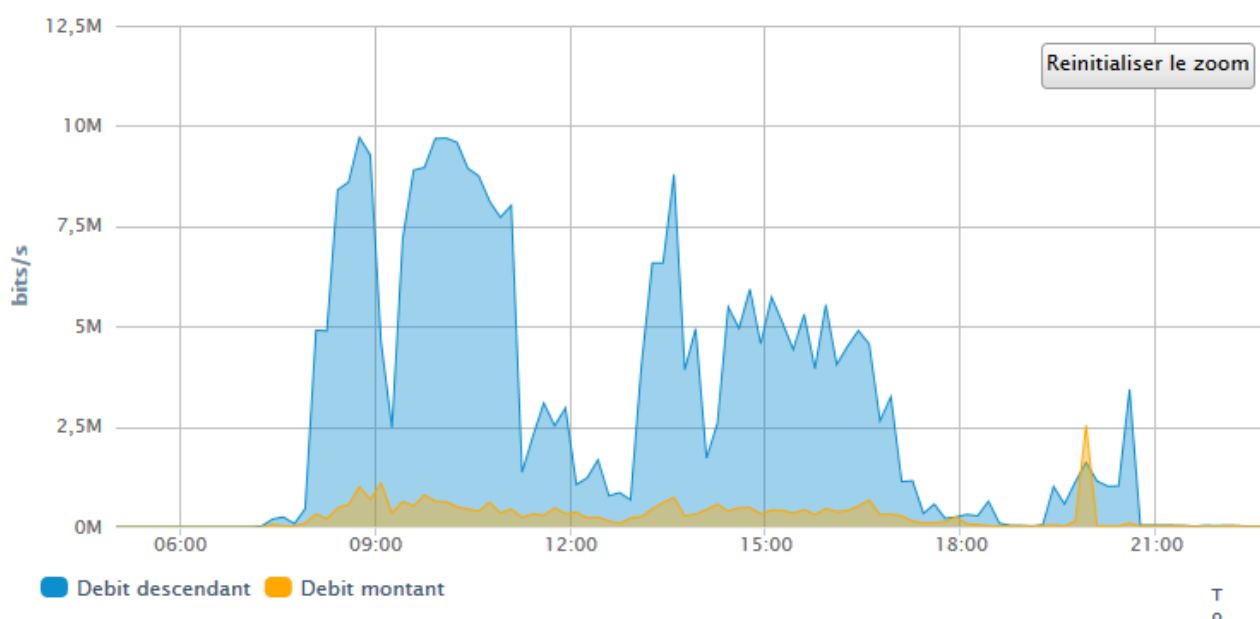
Statistiques de la bande passante Fibre Optique 10 Mo :



Consommation sur 4 jours



Consommation sur 24h (26/05/2016)



⇒ LOT N°2 : Téléphonie mobile

La société SFR est titulaire du marché de téléphonie mobile.

Présentation de l'existant :

Le SIEMML dispose actuellement d'une flotte de 36 lignes mobiles, composée en majorité d'Apple Iphones 4S et de quelques Iphones 5S.

Le forfait existant est :

- Appels illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine,
- SMS et MMS illimités,
- Data mobile 5Go : au-delà débit réduit sans facturation supplémentaire.
- Portabilité des lignes.

2 - DESCRIPTION DE LA PRESTATION DEMANDEE

⇒ LOT N°1 : Téléphonie fixe et Internet

Téléphonie fixe :

La prestation comprend :

- la mise en service de la solution technique ;
- la mise en place du matériel nécessaire pour se raccorder sur le système téléphonique existant du SIEMML.

■ A la mise en service : les essais et contrôles des appels entrants et sortants ainsi que la qualité des communications.

- L'acheminement des appels entrants et sortants entre le réseau extérieur et le réseau téléphonique du SIEML, et ce, quel que soit l'opérateur gestionnaire du numéro distant, sa localisation et son type de raccordement (fixe ou portable) ;
- L'acheminement de communications doit être transparent pour l'utilisateur qui utilise le numéro national à 10 chiffres habituels.
- Les abonnements et coûts des communications sortantes (ou forfaits)
- La VOIX sur IP devra être véhiculée sur une bande passante sécurisée. Le candidat précisera dans l'annexe 1 du présent CCP, le débit alloué et garanti pour la VoIP.
- Le nombre d'appels simultanés en entrée et en sortie doit être au minimum de 15.
- La possibilité par le SIEML de télécharger la facture détaillée
- Les démarches techniques et administratives liées au changement d'opérateur afin notamment que le SIEML conserve ses numéros de téléphone.

Le candidat devra faire une proposition comprenant le coût de l'abonnement T2 mensuel, et les coûts détaillés des communications (vers National, Mobiles tous opérateurs et numéros spéciaux).

Réversibilité :

Si des modifications des paramétrages des installations du SIEML ont été réalisées, le titulaire du présent marché doit, en fin d'exécution du marché, remettre ledit matériel à la configuration technique d'origine, sur demande du SIEML.

Qualité technique de la prestation :

Il ne doit y avoir absolument aucun écho lors des conversations.

Le délai d'établissement des communications doit être inférieur à 5 secondes après composition du numéro pour les appels à destination du territoire national.

L'opérateur devra être en mesure de fournir des indicateurs de trafic ponctuels ou réguliers, sur les aspects aussi bien quantitatifs que qualitatifs.

Le titulaire du marché devra respecter tout au long du marché les normes et prescriptions techniques éditées par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et par l'Institut Européen de Normalisation en matière de Télécommunication (ETSI – European Telecommunications Standards Institute).

Pour les moyens destinés à maintenir ou éventuellement rétablir le service, une intervention 7 jours sur 7, 24h/24 dans un délai de 2 heures devra être proposée.

Pour l'ensemble des lignes Numeris, le délai de rétablissement est fixé à 4 heures au maximum du lundi au vendredi de 8 h à 18 h à compter de la demande.

Pour les lignes analogiques, le délai de rétablissement sera de 8 h maximum à compter de la demande.

L'opérateur intégrera dans son offre les prestations de service concernant la sécurité de l'établissement des communications : disponibilité des services, capacité et délais d'intervention, garantie de rétablissement de ses propres installations. Le candidat décrira de façon précise ses infrastructures et son service de maintenance.

Internet :

Le présent marché porte sur la fourniture d'accès à Internet Fibre Optique pour le site de notre siège social à Ecoflant. Ce service comprend :

- L'accès illimité à Internet
- Un débit de réception de 20 MO
- Une assistance téléphonique disponible aux heures normales d'ouverture des bureaux ainsi qu'une assistance en ligne

L'ensemble des services, équipements et ouvrages doivent être conformes aux dispositions législatives et réglementaires nationales et internationales en vigueur ainsi qu'aux normes relatives aux réseaux de télécommunication voix et données.

Le prestataire devra fournir les indicateurs suivants :

- Le délai de mise en service,
- La rapidité d'intervention en cas de panne : la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR), en Annexe 1

La disponibilité du réseau : l'Interruption Maximum de Service (IMS) : la somme des coupures majeures d'un accès pour cause opérateur rencontrées au maximum sur une année.

Un débit garanti de 20 méga-octets symétrique par seconde.

L'entretien et la gestion du nom de domaine du pouvoir adjudicateur, « @sieml.fr » et la création de sous domaines déclinés du domaine existant.

Le prestataire doit s'assurer de la compatibilité de son offre avec le matériel et le paramétrage existants.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à :

- Laisser libre accès au titulaire aux locaux et équipements autant que nécessaire à la bonne exécution des prestations
- Ne pas intervenir, par lui-même ou au travers de tiers désignés par lui, sur les installations sans l'accord du titulaire, sauf pour ce qui concerne les opérations normales d'exploitation ou en cas de carence du titulaire.
- Intégrer dans les coûts de mise en service la fourniture de matériel (cartes additionnelles spécifiques...).

Si besoin, l'intervention sur l'IPBX sera réalisée par un prestataire extérieur désigné par le SIEML.

⇒ **LOT N°2 : Téléphonie mobile**

Les forfaits attendus sont, pour un besoin actuel de 39 lignes et 39 terminaux :

- Appels illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine,
- SMS et MMS illimités,
- Data mobile 5Go : au-delà débit réduit sans facturation supplémentaire.
- Option deuxième SIM avec partage de la connexion entre la data du mobile et de la deuxième carte SIM,
- Portabilité des lignes,
- Proposition d'au moins un type de terminal avec double carte SIM.

Le prestataire devra prévoir, pendant la durée du marché, une variation possible du nombre d'abonnements au réseau mobile. En outre, l'ajout de lignes supplémentaires en cours du marché devra respecter les conditions du présent marché.

Le prestataire devra proposer de nouveaux terminaux dans le cadre de la mise en place du marché. Les tarifs seront clairement identifiés. Chaque mobile devra être fourni à minima avec une housse ou une coque, un kit mains libres et un chargeur de batterie.

Le prestataire présentera dans son mémoire technique une gamme de 5 modèles au maximum de postes. Il proposera à minima des smartphones de plusieurs constructeurs (au minimum 1 modèle sous Android, et au minimum 1 modèle Apple). Afin de faire évoluer la gamme de terminaux mis à disposition en cours de contrat, des mises à jour régulières du catalogue de terminaux devront être effectuées tous les 3 mois.

Il devra impérativement détailler le prix :

- En achat isolé,
- En achat associé à une création de ligne,
- En renouvellement.

Sur ce dernier point, dans le cadre de la durée du marché, une possibilité de renouveler le parc de téléphones mobiles en partie ou dans son intégralité devra être prévue, une fois.

En cours de marché, si l'évolution technique et le renouvellement des gammes constructeurs rendent impossibles ou obsolètes certains terminaux prévus dans le cadre du présent marché, le titulaire est autorisé à proposer un autre modèle en remplacement aux conditions suivantes :

- Pas d'augmentation tarifaire,
- Caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures au modèle remplacé.

Le candidat devra fournir les conditions financières et les caractéristiques techniques détaillées des téléphones mobiles proposés, via une fiche technique détaillée.

Le prestataire devra préciser pour chaque mobile la durée de garantie des appareils. Il devra prévoir le remplacement des mobiles en cas de perte, vol ou panne dans les 48 heures suivant la déclaration faite auprès de l'opérateur, le transfert de données de carte Sim à carte Sim le cas échéant, la mise à disposition d'un mobile supplémentaire pour le remplacement provisoire des mobiles, perdus, en panne, abîmés ou volés si le délai de 48 H noté ci-dessus ne peut être tenu.

Une assurance contre casse et vols, y compris écrans, pour l'ensemble des mobiles est sollicitée, avec nombre de sinistres illimité et remplacement par un terminal neuf ou mise à disposition d'un téléphone le temps de la réparation.

Le titulaire prendra à sa charge, les démarches techniques et administratives liées au changement d'opérateur.

A chaque acquisition d'un nouveau téléphone mobile, le titulaire du marché doit obligatoirement reprendre l'ancien téléphone et s'engage à retraiter cet équipement obsolète selon les obligations en vigueur.

Le candidat devra décrire la couverture proposée sur le Maine et Loire (2G / 3G / 4G).

Il devra également préciser les conditions de mise en service (frais, délais...), les conditions de mise en service en urgence, l'unité de comptage du temps de communication, le coût de l'option communications internationales et les remises quantitatives accordées.

Le prestataire devra proposer au Siéml un contact client qui sera l'interlocuteur unique au niveau commercial et technique. Cet interlocuteur sera le correspondant privilégié du Siéml pour la gestion de l'évolution des services. Il apportera une information régulière de l'évolution des services offerts.

Il fournira également les outils permettant le contrôle, l'analyse et la configuration de la flotte mobile à distance et de manière centralisée.

Le titulaire du marché devra adresser mensuellement une facture globale des abonnements du parc mobile et des lignes de la téléphonie fixe, avec le détail des communications, consommations et autres informations sous format électronique. Les relevés détaillés par ligne auront au minimum les informations suivantes :

- Date et heure de l'appel,
- Destination de l'appel,
- Numéro appelé,
- Durée de la communication,
- Coût HT de la communication.

Le titulaire du marché s'engage à ce que tout abonnement souscrit dans le cadre de ce marché soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières pour le Siéml et ce, indépendamment de la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

A la date de fin de marché, ou à la date de dénonciation du marché le cas échéant, tous les abonnements seront résiliables de plein droit sans pénalité.

Qualité technique de la prestation :

Le taux de communications réussies doit être égal ou supérieur à 95%. Une communication est considérée comme réussie si l'appel aboutit dès le premier essai, et si elle est maintenue pendant deux (2) minutes sans coupure.

Le délai d'établissement des communications devra prévoir un retour d'appel inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro sur le territoire national.

Le service de téléphonie mobile proposé devra offrir une couverture régionale et nationale permettant d'accéder aux services d'urgence.

A titre professionnel, l'utilisation des téléphones portables par les agents du Siéml est limitée au département de Maine-et-Loire.

Le prestataire devra apporter le maximum d'informations tangibles sur la couverture départementale de son réseau. Il devra notamment fournir les cartes de couverture à jour à la date de la proposition. Elles comporteront les zones de couverture sur le territoire national et plus particulièrement sur le département de Maine-et-Loire et la Région Pays de Loire. Il fournira également les informations permettant d'apprécier la couverture géographique internationale des mobiles.

3 - GARANTIE – DISPONIBILITE ET GESTION DES INCIDENTS

3.1 - Téléphonie numérique et accès internet haut/très haut débit sécurisé

3.1.1 - Conditions Générales

Les prestations de garantie, de maintenance et de continuité de service s'appliquent indifféremment aux équipements, logiciels mis à disposition par le titulaire sous sa propriété, et aux logiciels de facturation devenant la propriété du pouvoir adjudicateur après admission. Ces garanties et maintenance sont dues aussi longtemps que perdure le contrat de service de télécommunications.

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. Il est cependant admis la mise en oeuvre d'éléments compatibles ou équivalents après engagement du titulaire sur la compatibilité ou l'équivalence, et accord du pouvoir adjudicateur,
- la main d'oeuvre en atelier ou sur sites par des techniciens qualifiés,
- les déplacements,
- les frais d'expédition,
- les matériels de tests et outillages spécifiques ou non, nécessaires,
- la tenue à jour de la documentation technique des installations,
- les frais d'intervention de l'entreprise en charge de la maintenance des équipements téléphoniques principaux tels que les autocommutateurs.

Les prestations ne comprennent pas les travaux qui seraient consécutifs à :

- l'intervention d'une personne étrangère au titulaire ou non mandaté par lui ;
- des causes relevant d'un usage anormal des équipements ;
- des causes imprévisibles, accidentelles ou malveillantes.

3.1.2 - Disponibilité et gestion des incidents

Le titulaire doit mettre à disposition un service de Guichet unique pour la prise en charge globale de tous les problèmes de service après-vente : assistance, accueil centralisé des signalisations de dysfonctionnement, pilotage de la livraison de nouveaux produits, fourniture d'information sur l'exploitation, la maintenance des produits, etc.

Ce guichet unique doit rester accessible du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures.