

# Marché Public : Services de téléphonie fixe et mobile

## CAHIER DES CHARGES

Accord-Cadre à bons de commandes –  
Procédure adaptée

**[Marché n°2021-9999-01]**

**Pouvoir adjudicateur :**

Syndicat mixte d'aménagement et de gestion du Parc  
Naturel Régional de Millevaches en Limousin.

**Contact :**

Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin

Geoffrey Brun

Maison du Parc

7 route d'Aubusson

Téléphone : 05 55 96 97 18

Courriel : [g.brun@pnr-millevaches.fr](mailto:g.brun@pnr-millevaches.fr)

**DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES :  
MERCREDI 20 OCTOBRE 2021 – 12:00**

## SOMMAIRE

### ARTICLE 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCORD-CADRE... 4

A.	Pouvoir adjudicateur.....	4
B.	Objet de la consultation.....	4
C.	Contexte de l'accord-cadre .....	4

### ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'EXISTANT ..... 5

A.	Préambule .....	5
B.	Téléphonie fixe.....	6
C.	Téléphonie mobile .....	7

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DES BESOINS ..... 7

A.	Nature des prestations et fournitures .....	8
1.	Lot 1 : téléphonie fixe .....	8
2.	Lot 2 : téléphonie mobile.....	16
B.	Calendrier prévisionnel .....	24

### ARTICLE 4. CLAUSES ADMINISTRATIVES ..... 24

A.	Pièces contractuelles de l'accord-cadre .....	24
B.	Nature de l'accord-cadre .....	25
C.	Quantification des besoins et montant maximum .....	25
D.	Modalités financières .....	26
1.	Prix de l'offre .....	26
2.	Révision des prix .....	27
3.	Demandes de paiement – Règlement .....	27
E.	Durée de l'accord-cadre - Délais d'exécution – Durée d'engagement....	28
1.	Durée de l'accord-cadre .....	28
2.	Délais d'exécution.....	28
F.	Protection des données à caractère personnel.....	28
G.	Pénalités .....	30

H.	Résiliation .....	31
I.	Dispositions diverses (livraison, vérification, décision).....	31
J.	Attribution de compétence .....	31
K.	Dérogations au CCAG-TIC.....	31

## ARTICLE 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACCORD-CADRE

### A. Pouvoir adjudicateur

Syndicat mixte d'aménagement et de gestion du Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin

Maison du Parc

7 route d'Aubusson

19290 MILLEVACHES

[www.pnr-millevaches.fr](http://www.pnr-millevaches.fr)

SIRET : 251 900 130 00013

#### Contacts :

##### **Renseignements techniques**

Geoffrey Brun, chargé de mission  
Informatique et télécommunication

Ligne fixe : 05 55 96 97 19

Adresse mail : g.brun@pnr-millevaches.fr

##### **Renseignements administratifs**

Olivier Huet, Responsable administratif

Ligne fixe : 05 55 96 97 14

Adresse mail : marche.public@pnr-millevaches.fr

### B. Objet de la consultation

Le présent cahier des charges concerne la fourniture de services de téléphonie fixe et mobile pour le Syndicat Mixte d'Aménagement et de Gestion du Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin (SMAG PNR ML) avec une date souhaitée de mise en service au 20 décembre 2021.

### C. Contexte de l'accord-cadre

Le SMAG PNR ML, créé en 2004, est un syndicat mixte regroupant 124 communes situées sur trois départements (Creuse, Corrèze et Haute-Vienne). Sur une superficie de plus de 3 100 km<sup>2</sup>, le SMAG PNR ML se donne comme mission de protéger ses richesses naturelles et ses paysages, valoriser son patrimoine culturel, soutenir les activités économiques, et sensibiliser les habitants et les touristes à ces enjeux. Les moyens informatiques et de télécommunication utilisés par le SMAG PNR ML sont un élément stratégique et nécessaire à l'exécution de ses missions.

Afin d'optimiser les coûts que représentent les moyens de télécommunication, le SMAG PNR ML recherche les fournisseurs qui lui permettront d'atteindre, entre autres, les objectifs suivants :

- La maîtrise des dépenses de télécommunication ;



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- Le choix de solutions techniques adaptées et performantes assurant un haut niveau de service et un minimum de coûts induits ;
- La garantie d'un service global de qualité pour l'ensemble des sites, sans régression par rapport à l'existant, et s'appuyant sur des solutions techniques innovantes et pérennes ;
- L'assurance d'une continuité de service ;
- Une adaptabilité constante en fonction des évolutions technologiques des sites du SMAG PNR ML.

## ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'EXISTANT

### A. Préambule

Les locaux du SMAG PNR ML se situent en Corrèze sur la commune de Millevaches et y rassemblent l'ensemble de ses agents. Les locaux sont divisés en deux parties distinctes qui ne sont pas raccordées aux mêmes réseaux internet et téléphonique :

- Le site de la Maison du Parc (7 route d'Aubusson – 19290 Millevaches) est composé :
  - o D'un bâtiment principal – bureaux
  - o D'une maisonnette (Maison du Parc) – lieu d'accueil du public et standard téléphonique actuel
- Le site de la mairie de Millevaches (le bourg – 19290 Millevaches) dans lequel le SMAG PNR ML dispose de bureaux

Le SMAG PNR ML compte une trentaine d'agents travaillant à la fois en bureau, sur le terrain et à domicile dans le contexte du télétravail. Ce dernier a vocation à être pérennisé avec la mise en place d'un protocole au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La plupart des agents possèdent chacun un téléphone fixe professionnel avec un numéro dédié. Toutefois, à l'heure actuelle, deux bureaux ne possèdent pas assez de prises téléphoniques pour que tous leurs agents soient équipés d'un téléphone dédié. Cela signifie que les agents de ces deux bureaux partagent un même téléphone et un même numéro. En plus de leur téléphone fixe professionnel, quelques agents possèdent un téléphone mobile professionnel (voix uniquement).

Les agents n'ayant pas de téléphone mobile professionnel sont actuellement injoignables en dehors du bureau, ce qui est problématique lorsqu'ils se trouvent sur le terrain ou chez eux en télétravail. Lorsqu'ils sont absents du bureau, les agents ont comme consigne d'enclencher leur répondeur téléphonique et de relever leurs messages les jours ils viennent travailler au siège du SMAG PNR ML.

Le standard téléphonique est assuré par du personnel saisonnier du mois d'avril au mois d'octobre. Le reste de l'année, il est partagé entre plusieurs agents permanents (renvoi du standard sur un simple poste fixe sans fil).

Concernant Internet, le SMAG PNR ML dispose d'une fibre optique dédiée symétrique 100M.

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

## B. Téléphonie fixe

Concernant la sortie vers le réseau téléphonique externe, la téléphonie fixe du SMAG PNR ML s'appuie sur la technologie analogique. Cependant, en interne, tous les câblages nécessaires à la technologie VOIP ont été réalisés en 2015 lors de la rénovation du bâtiment avec la pose d'un réseau de câbles RJ45 « Cat7 » dans les cloisons et de plusieurs prises Ethernet dans chaque bureau. Concernant le matériel (PABX, postes des agents et standard téléphonique), il est loué à notre opérateur de téléphonie actuel.

Le SMAG PNR ML dispose d'une tranche SDA de quarante numéros dont le numéro de tête est « 05 55 96 97 00 ». Tous les numéros commencent par « 05 55 96 97 » et les deux derniers chiffres sont des numéros allant de « 00 » à « 39 ». Seuls 32 numéros sont actuellement en fonctionnement. Parmi ces 32 numéros, trois peuvent être considérés comme étant actifs mais non utilisés : ils sont en fonctionnement mais ne sont reliés à aucun appareil (et donc attribués à aucun agent). Le tableau ci-dessous synthétise les numéros de la tranche SDA réservée au SMAG PNR ML.

Numéro	Etat	Numéro	Etat	Numéro	Etat
05 55 96 97 00	Standard	05 55 96 97 14	Attribué	05 55 96 97 27	Non attribué
05 55 96 97 01	Attribué	05 55 96 97 15	Attribué	05 55 96 97 28	Attribué
05 55 96 97 02	Attribué	05 55 96 97 16	Attribué	05 55 96 97 29	Attribué
05 55 96 97 03	Attribué	05 55 96 97 17	Attribué	05 55 96 97 30	Attribué
05 55 96 97 04	Attribué	05 55 96 97 18	Attribué	05 55 96 97 31	Attribué
05 55 96 97 05	Attribué	05 55 96 97 19	Non attribué	05 55 96 97 32	Actif
05 55 96 97 06	Attribué	05 55 96 97 20	Attribué	05 55 96 97 33	Actif
05 55 96 97 07	Attribué	05 55 96 97 21	Actif	05 55 96 97 34	Non attribué
05 55 96 97 08	Attribué	05 55 96 97 22	Attribué	05 55 96 97 35	Non attribué
05 55 96 97 09	Attribué	05 55 96 97 23	Attribué	05 55 96 97 36	Non attribué
05 55 96 97 10	Attribué	05 55 96 97 24	Attribué	05 55 96 97 37	Non attribué
05 55 96 97 11	Attribué	05 55 96 97 25	Attribué	05 55 96 97 38	Non attribué
05 55 96 97 12	Attribué	05 55 96 97 26	Attribué	05 55 96 97 39	Fax
05 55 96 97 13	Non attribué				

Le SMAG PNR ML dispose actuellement d'une offre lui permettant de passer 8 appels en simultané. Une fois ce quota atteint, les appels supplémentaires n'aboutissent pas vers l'extérieur, ni sur le réseau du SMAG PNR ML. Voici comment sont facturées les communications :

- Les communications internes ne sont pas facturées ;
- Les communications vers les postes fixes ne sont pas facturées (forfait « illimité ») ;
- Les communications vers les postes mobiles sont facturées dans le cadre d'un forfait ajustable. Par exemple, si la consommation du mois courant s'élève à 17h, le SMAG PNR ML paye un forfait de 15h auquel s'ajoute 2h de consommation au-delà du forfait. Si la consommation du mois suivant s'élève à 28h, le SMAG PNR ML payerait un forfait de 25h, auquel s'ajouteraient 3h de consommation au-delà du forfait ;
- Les communications vers les numéros spéciaux et internationaux n'entrent dans le cadre d'aucun forfait et sont donc facturées « à l'appel ».



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Le tableau ci-dessous synthétise la consommation des agents du SMAG PNR ML pendant une année complète d'avril 2020 à mars 2021. Les consommations des mois d'avril et mai 2020 sont anormalement basses du fait de la crise du Covid-19. Globalement, la consommation des agents est sous-estimée sur la totalité de la période présentée du fait que de nombreux appels ont été passés depuis les téléphones personnels des agents lorsqu'ils se trouvent en situation de télétravail.

Mois	Consommation vers fixes	Consommation vers mobiles	Consommation vers numéros gratuits	Consommation vers numéros spéciaux
Avril 2020	3h38	6h48	0h00	0h47
Mai 2020	9h12	14h06	0h00	0h25
Juin 2020	24h59	21h01	0h22	0h10
Juillet 2020	26h13	16h27	0h04	0h13
Août 2020	11h50	14h19	0h00	0h09
Septembre 2020	25h41	20h34	0h01	0h00
Octobre 2020	26h16	19h28	0h12	0h01
Novembre 2020	15h31	30h18	0h07	0h00
Décembre 2020	13h30	18h49	0h00	0h00
Janvier 2021	15h15	22h57	0h14	0h00
Février 2021	13h00	18h09	0h00	0h00
Mars 2021	13h45	33h32	0h06	0h00

## C. Téléphonie mobile

S'agissant de la téléphonie mobile, le SMAG PNR ML dispose aujourd'hui de 8 lignes mobiles. Concernant le matériel, il loue 7 téléphones mobiles ancienne génération (à touches) à son opérateur et possède deux smartphones récents d'entrée de gamme. Concernant les lignes mobiles, elles sont regroupées en quatre types de forfaits :

- 5 forfaits ajustables en fonction de la consommation (de la même manière que pour les appels des fixes du SMAG PNR ML vers les mobiles, cf. plus haut).
- 1 forfait voix illimitée sans données mobiles
- 1 forfait voix illimitée avec 3 Go/mois de données mobiles
- 1 forfait avec uniquement 1 Go/mois de données mobiles (sans voix)

Afin de préserver la confidentialité des numéros d'appels mobiles, la liste des abonnements est fournie avec les numéros RIO uniquement au titulaire retenu dans le cadre du présent marché.

## ARTICLE 3. DESCRIPTION DES BESOINS

Le SMAG PNR ML souhaite migrer d'une infrastructure de téléphonie fixe vers une infrastructure de téléphonie mobile car ses agents sont moins présents en bureau qu'auparavant. Cela s'explique par deux raisons :



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- Les agents effectuent régulièrement des sorties sur le terrain ;
- Le télétravail a été généralisé suite à la crise du Covid 19 et devrait perdurer.

De ce fait, les agents du SMAG PNR ML ont besoin d'une solution de téléphonie qui puisse les accompagner chez eux et en déplacement. Après analyse des besoins, une solution de téléphonie mobile semble la plus adaptée.

Quelques agents souhaitent cependant garder une ligne fixe dans les locaux de la Collectivité et utiliser leur ligne téléphonique personnelle à des fins professionnelles lorsqu'ils travaillent à domicile. Le SMAG PNR ML désire également conserver des lignes fixes pour la gestion du standard, ainsi que pour équiper les espaces communs de ses locaux. De ce fait, le SMAG PNR ML souhaite souscrire à quelques lignes fixes pour répondre à ces besoins.

## A. Nature des prestations et fournitures

L'accord-cadre est composé de deux lots : un lot téléphonie fixe et un lot téléphonie mobile.

### 1. Lot 1 : téléphonie fixe

#### a) Objectifs poursuivis

Les objectifs poursuivis par le SMAG PNR ML sont les suivants :

- Assurer la meilleure adéquation possible entre les besoins de téléphonie des agents du SMAG PNR ML, et les équipements et services de téléphonie fixe ;
- Optimiser les dépenses de télécommunication en investissement et en fonctionnement ;
- Piloter la flotte de téléphonie fixe en disposant des outils adaptés (portail web, tableaux de bord, etc.) ;
- Simplifier la gestion administrative du marché incluant sa facturation.

A ces fins, le SMAG PNR ML souhaite :

- La mise en place de lignes de téléphonie fixe avec :
  - o Soit des communications illimitées vers les fixes et les mobiles vers la France métropolitaine
  - o Soit une tarification à la durée en fonction du type d'appel
- Disposer de téléphones fixes avec les fonctionnalités habituelles qui vont avec (répondeur téléphonique, renvoi d'appel, transferts d'appel, etc.)

Le renouvellement de l'infrastructure de téléphonie fixe du SMAG PNR ML ne concerne que le site de la Maison du Parc (bâtiment principal et maisonnette). Le site de la mairie de Millevaches accueillera des agents équipés avec des téléphones mobiles.

L'accord-cadre est passé pour un service « clé en main » par le titulaire. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres, des besoins exprimés et d'en tenir compte dans l'établissement de sa proposition.



## b) Fourniture de services de téléphonie fixe

La solution du titulaire s'appuie sur un IPBX distant et non pas un IPBX hébergé dans les locaux du SMAG PNR ML.

### (1) Quantités

#### (a) Numéros SDA

Le titulaire assure la migration de 15 numéros SDA conservés par le SMAG PNR ML sur les 40 détenus avant la signature de l'accord-cadre. Il active 9 de ces numéros lors de la mise en œuvre initiale (incluant la configuration des terminaux), les 6 autres numéros étant gardés en réserve.

Elles pourront être revues à la hausse (ou à la baisse dans la limite de 9 numéros SDA) pendant la durée de l'accord-cadre selon les besoins du SMAG PNR ML.

Le coût de la portabilité des numéros SDA et le coût mensuel de l'abonnement pour chaque numéro SDA réservé sont ceux indiqués dans le BPU.

#### (b) Communications simultanées

Le titulaire assure au minimum la mise en œuvre de 4 communications simultanées (canal voix). Ce nombre pourra être modifié à la hausse (ou à la baisse dans la limite de ce minimum) pendant la durée de l'accord-cadre selon les besoins du SMAG PNR ML.

Le coût unitaire de chaque communication simultanée est celui indiqué dans le BPU.

### (2) Communications

Le titulaire doit obligatoirement acheminer les communications téléphoniques SDA et non SDA. Il achemine le trafic téléphonique suivant :

- Trafic téléphonique fixe interne
- Trafic téléphonique entrant
- Trafic téléphonique sortant
  - o Appels locaux
  - o Appels nationaux
  - o Appels internationaux
  - o Appels vers mobiles
  - o Appels vers numéros spéciaux
  - o Appels vers numéros d'urgence

Seul le trafic sortant est facturé par le titulaire.

Le titulaire doit obligatoirement proposer un système d'abonnement comprenant les appels illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine hors numéros spéciaux.



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

En plus de cette proposition, le titulaire peut également proposer une tarification à la durée selon le type d'appel (comprenant ou non un crédit-temps).

Les appels à l'international sont désactivés par défaut pour l'ensemble de la flotte. Une demande sera effectuée par les utilisateurs auprès des agents s'occupant des télécommunications au SMAG PNR ML qui activeront l'option sur les lignes concernées à partir du portail web mis à disposition du SMAG PNR ML par le titulaire.

Le coût des communications à l'international sont ceux indiqués par le titulaire dans son catalogue tarifaire.

## (3) Fonctionnalités

L'offre proposée par le titulaire doit inclure comme fonctionnalités :

- La sélection directe à l'arrivée
- La possibilité de s'appeler via une numérotation courte en interne
- L'organisation de conférences téléphoniques
- La présentation du numéro de l'appelant
- La configuration de répondeurs téléphoniques
- La possibilité d'effectuer des transferts d'appel
- La possibilité d'effectuer des renvois d'appel
- La présence d'un répondeur téléphonique activable si besoin, avec modification possible du message d'absence
- La gestion des doubles appels avec une indication d'appel en instance (via un message d'information à l'appelant par exemple)

## c) Fourniture des équipements

### (1) Acquisition

L'ensemble des matériels cités au présent lot sont la propriété du SMAG PNR ML. Il doit présenter toutes les garanties de bon fonctionnement.

Dans l'hypothèse où les équipements proposés lors de la rédaction de l'offre ne seraient plus au catalogue du titulaire au jour de la notification de l'accord-cadre, le prestataire s'engage à fournir des appareils au moins équivalents en terme de technologie à ceux proposés initialement pour un prix identique ou inférieur.

Les offres commerciales dont le SMAG PNR ML peut bénéficier sont au minimum celles qui sont détaillées dans l'offre initiale du titulaire. Les offres ponctuelles qui sont proposées à la clientèle générale du prestataire sont proposées au SMAG PNR ML.

Les descriptifs techniques et les notices utilisateurs des équipements proposés doivent systématiquement être mis à disposition du SMAG PNR ML.

Le titulaire prendra en charge la livraison du matériel dans les locaux du SMAG PNR ML sans frais.

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Par ailleurs, si de nouveaux agents arrivent au SMAG PNR ML, ce dernier devra acquérir de nouveaux terminaux fixes en cours de marché. Le titulaire doit donc être en mesure tout au long de l'accord-cadre de fournir de nouveaux appareils au moins équivalents en terme de technologie à ceux proposés en début de marché pour un prix identique ou inférieur.

## (2) Matériel

Le titulaire fournit les équipements nécessaires à la mise en œuvre de sa solution (terminaux téléphoniques, switchs, etc.). Leur coût unitaire est celui indiqué dans le BPU.

Le matériel doit provenir du réemploi ou de la réutilisation pour au moins 20% des quantités demandées (conformément au Décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées).

Concernant les terminaux fixes, le titulaire doit fournir lors de la mise en œuvre initiale de la prestation :

- 1 terminal servant de standard téléphonique
- 2 terminaux utilisés par des agents qui doivent prendre régulièrement le standard en charge depuis ces terminaux
- 6 terminaux sans fil
  - o 3 utilisés par des agents du SMAG PNR ML ne souhaitant pas de téléphone mobile
  - o 3 positionnés dans les espaces communs du bâtiment permettant aux agents de passer des appels rapidement si besoin

Les terminaux fixes sans fil proposés doivent si possible utiliser la technologie Eco-DECT.

Le titulaire s'engage à fournir à la demande un ou plusieurs terminaux supplémentaires identiques ou équivalents pendant toute la durée du marché dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

## (3) Garantie

Les terminaux et les équipements sont garantis au minimum deux ans pour le matériel neuf, un an pour le matériel reconditionné.

En cas de panne du matériel, le titulaire doit procéder à un échange standard sous un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de déclaration de l'incident. En cas d'indisponibilité du matériel, le titulaire fournira un matériel neuf alternatif, supérieur ou équivalent en gamme et fonctionnalités, après accord du SMAG PNR ML.

## (4) Renouvellement

L'éventuelle reconduction de l'accord-cadre pour une période complémentaire pourra impliquer un changement partiel ou complet de l'ensemble du parc des terminaux fixes. À

cette occasion, le titulaire pourra faire bénéficier le SMAG PNR ML de conditions tarifaires avantageuses (remise, point de fidélisation, mode d'utilisation, etc.).

## (5) Recyclage

Le titulaire du lot a en charge le recyclage des équipements associés à ce lot, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

### d) Prestations de mise en œuvre initiale

La mise en œuvre initiale fait l'objet d'une phase préparatoire puis d'une phase de migration.

## (1) Préambule

Le titulaire assure la migration entre l'infrastructure actuelle et celle qu'il mettra en place. Il prend en charge l'installation et la mise en route des services demandés. Lors des phases de migration et de démarrage des services, il attribue un référent technique unique chargé de suivre les opérations en cours. Le titulaire communique le nom et les coordonnées téléphoniques de ce référent au début de la phase préparatoire.

De son côté, le SMAG PNR ML communique au titulaire le nom et les coordonnées des agents en charge des télécommunications.

Dans son mémoire technique, le titulaire indique le temps d'interruption de service maximal qu'il envisage.

## (2) Phase préparatoire

Les données sur l'existant avant la signature de l'accord-cadre (cf. ARTICLE 2) sont vérifiées par le titulaire pendant la phase préparatoire puis validées par le SMAG PNR ML.

Le titulaire établit un calendrier de mise en œuvre de la migration qu'il soumet à validation du SMAG PNR ML au moins 15 jours à l'avance. Dans ce calendrier, il organise :

- La portabilité des numéros actuels conservés par le SMAG PNR ML ;
- La migration des services (installation et mise en route) ;
- Les éventuelles modifications sur les services (ajout/suppression de numéros et de communications simultanées) ;
- L'acquisition de nouveaux terminaux
- Ainsi que toute autre démarche permettant d'assurer la migration du service de téléphonie fixe sans incident.

Par ailleurs, le titulaire effectue les démarches en lien avec le SMAG PNR ML pour résilier l'ensemble de ses engagements contractuels chez son opérateur de téléphonie fixe actuel.

## (3) Portabilité des numéros actuels



Le titulaire assure la portabilité de 15 numéros SDA sur les 40 distribués par l'opérateur en place avant la présente consultation et s'engage à donner la possibilité de garder les mêmes numéros en cas de changement ultérieur d'opérateur. Le SMAG PNR ML fournit préalablement la liste des numéros à porter.

Les numéros ne devront pas figurer dans l'annuaire général officiel des abonnés, sauf ceux présents dans une liste que le SMAG PNR ML aura préalablement fournie.

## (4) Migration

Le titulaire effectue l'ensemble de la migration avec l'interruption de service la plus brève possible dans la limite de l'engagement qu'il a pris dans son mémoire technique. Si l'interruption excède une durée de 4 heures ouvrées, la migration se fait en dehors des heures ouvrées.

### e) Evolutions du service au cours de l'accord-cadre

Pendant la durée de l'accord-cadre, le nombre de lignes de téléphonie fixe actives peut évoluer à la hausse en fonction des besoins du SMAG PNR ML. Le titulaire doit donc être en mesure d'activer de nouvelles lignes parmi les 15 numéros SDA réservés lorsque le SMAG PNR ML en fait la demande.

Si la mise en service d'une nouvelle ligne implique la demande d'un nouveau numéro de téléphone (par exemple si les 15 lignes portées initialement ont déjà été toutes activées), le titulaire assure la création d'un nouveau numéro. Ce nouveau numéro est choisi d'un commun accord avec le SMAG PNR ML. Le coût engendré et le délai nécessaire pour chaque ligne supplémentaire créée et activée sont ceux indiqués dans le BPU.

Par ailleurs, si le SMAG PNR ML constate que le nombre de communications simultanées initialement choisi est insuffisant par rapport à ses besoins réels, le titulaire doit être en capacité de modifier ce nombre de communications simultanées. Le coût engendré et le délai nécessaire pour chaque communication simultanée supplémentaire sont ceux indiqués dans le BPU.

Ces modifications ponctuelles sur le service doivent être si possible réalisables via le portail web dédié proposé par le titulaire.

Le SMAG PNR ML peut résilier sans pénalités les accès ou les communications simultanées supplémentaires à la disparition du besoin.

### f) Prestations de service-client

Le coût de l'ensemble des prestations service-client décrit dans ce chapitre est compris dans le prix de l'abonnement mensuel figurant au BPU.

## (1) Désignation des agents habilités

Le SMAG PNR ML communique en début de marché la liste des agents habilités à solliciter les services, ainsi que leurs niveaux d'habilitation. Cette liste pourra évoluer en cours de marché. Le titulaire prend ses dispositions pour s'assurer que seules les personnes autorisées pourront

agir sur le périmètre fonctionnel. Cette liste pourra également contenir des personnes extérieures au SMAG PNR ML (prestataire en charge de l'informatique par exemple).

## (2) Formation et documentation

Le titulaire inclut dans son offre la formation des agents habilités du SMAG PNR ML à la solution et aux équipements mis en place. Dans son mémoire technique, il décrit succinctement le contenu de ces formations et les délais à prévoir pour leur mise en œuvre.

Par ailleurs, pour chaque portail ou équipement mis en place, le titulaire fournit une documentation complète et à jour couvrant l'installation, l'exploitation et la maintenance des produits en question.

## (3) Service de support

### (a) Maintenance, GTR et IMS

Le titulaire assure la maintenance de la solution via une supervision proactive des liaisons mises en œuvre. Il précise l'ensemble des moyens qu'il met à disposition du SMAG PNR ML (numéro téléphonique du support, gestionnaire dédié, support technique, etc.).

Le titulaire doit proposer dans son mémoire technique une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en cas d'interruption du service proposé. La GTR sur laquelle s'engage le titulaire ne doit pas dépasser 8 heures ouvrables.

Le titulaire est engagé sur l'Interruption Maximum de Service (IMS) annuelle par accès proposée dans son mémoire technique. L'IMS ne pourra pas être supérieure à 30 heures ouvrées par année par accès.

### (b) Gestion des incidents et des demandes

Le titulaire met à disposition du SMAG PNR ML une procédure efficace et fiable pour assurer la prise en compte et le suivi du traitement des incidents et des demandes. La solution d'un portail web dédié au SMAG PNR ML est l'option à privilégier par le titulaire. À tout moment, le SMAG PNR ML doit pouvoir consulter sur le portail web la liste des incidents et des demandes déclarés auprès du support ainsi que leur état d'avancement. Si le titulaire ne peut mettre à disposition de portail web, il propose une solution adéquate et réactive répondant aux conditions énoncées.

Le dispositif à mettre en place est le suivant :

1. Ouverture d'un ticket d'incident ou d'une demande par les agents habilités du SMAG PNR ML
2. Accusé de réception de la prise en compte de l'incident ou de la demande par le titulaire
3. Traitement de l'incident ou de la demande par le titulaire
4. Clôture technique de l'incident ou de la demande par le titulaire

## 5. Clôture administrative (validation) de l'incident ou de la demande par le SMAG PNR ML

Les délais d'intervention indiqués courent à partir de l'heure de l'ouverture du ticket d'incident par les agents habilités du SMAG PNR ML (portail web, email, appel téléphonique ou éventuellement autre mode proposé par le titulaire) jusqu'à la notification de clôture technique de l'incident fournie par le titulaire. Cette dernière notification se fait obligatoirement par écrit (courriel par exemple, la date et heure d'envoi faisant foi). Ces délais ne seront exploités que dans le cadre de la GTR et ne s'appliqueront donc pas aux demandes d'acquisition de matériel.

### (4) Service après-vente

Le titulaire assure un service après-vente du matériel décrit dans son mémoire technique.

### (5) Gestion des abonnements et de la flotte

Le titulaire met à disposition du SMAG PNR ML un outil « administrateur » de gestion des abonnements et de sa flotte de terminaux fixes sous la forme d'un portail web dédié lui permettant au minimum :

- La consultation, souscription, modification et suppression des abonnements par ligne ;
- La personnalisation des informations de chaque abonnement afin de permettre une analyse par catégorie (association d'une ligne à un nom, à un pôle, etc.) ;
- La gestion des options de chaque ligne (blocage du hors forfait, blocage des appels à l'international, etc.) ;
- La visualisation des détails des consommations téléphoniques comprises et non comprises dans l'abonnement pour chaque ligne ;
- La visualisation des factures.

Le titulaire doit également mettre à disposition de chaque agent du SMAG PNR ML équipé d'une ligne de téléphonie fixe un outil « utilisateur » de gestion de sa ligne professionnelle sous la forme d'un portail web lui permettant au minimum :

- La configuration de différentes options (renvois d'appel, répondeur, etc.) ;
- La gestion de son carnet d'adresse ;
- Le renvoi de la ligne du standard téléphonique du SMAG PNR ML sur sa ligne fixe professionnelle lorsqu'il assure l'accueil téléphonique.

Si le titulaire ne peut mettre à disposition ces portails web dédiés, il propose une solution adéquate et réactive répondant aux conditions énoncées.

### (6) Réversibilité

A l'échéance du marché, le titulaire devra assurer la réversibilité des prestations et se coordonner avec le prestataire qui lui succède pour assurer la continuité du service de téléphonie fixe. Il lui communique toutes les informations nécessaires à cette fin.

## 2. Lot 2 : téléphonie mobile

### a) Objectifs poursuivis

Les objectifs poursuivis par le SMAG PNR ML sont les suivants :

- Assurer la meilleure adéquation possible entre les besoins de mobilité et de télétravail des agents du SMAG PNR ML, et les équipements et services de téléphonie mobile ;
- Optimiser les dépenses de télécommunication en investissement et en fonctionnement ;
- Disposer d'une couverture voix/données maximale en émission et réception sur le territoire d'action du SMAG PNR ML ;
- Piloter la flotte de téléphonie mobile en disposant des outils adaptés (portail web, tableaux de bord, etc.) ;
- Simplifier la gestion administrative du marché incluant sa facturation.

A ces fins, le SMAG PNR ML souhaite :

- La mise en place d'abonnements voix, SMS et MMS illimités vers la France métropolitaine, incluant également une quantité prédéfinie de données mobiles ;
- Disposer de smartphones avec des fonctionnalités classiques de messagerie, synchronisation agendas/contacts, navigation Internet, etc.

L'accord-cadre est passé pour un service « clé en main » par le titulaire. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres, des besoins exprimés et d'en tenir compte dans l'établissement de sa proposition.

### b) Fourniture de services de téléphonie mobile

#### (1) Quantités

Le SMAG PNR ML souscrit au minimum 20 lignes de téléphonie mobile (forfaits basiques) pendant toute la durée de l'accord-cadre. Le nombre d'abonnements souscrits ne pourra être inférieur à ce minimum en cours de marché. Il pourra cependant être supérieur à cette quantité en fonction des besoins du SMAG PNR ML.

Cependant, à l'heure actuelle, le SMAG PNR ML envisage de souscrire à 27 lignes de téléphonie mobile en début de marché (10 en gamme « classique » et 17 en gamme « SIG »).

Le coût de mensuel de l'abonnement pour chaque ligne est celui indiqué pour chaque gamme dans le BPU.

#### (2) Couverture et qualité du service

Le titulaire doit assurer une couverture régionale, nationale et internationale, et permettre l'accès aux numéros d'urgences.

Le SMAG PNR ML doit être informé dès que la couverture du réseau utilisé, au niveau local, national, international, et par type de flux de communication utilisé (voix et données mobiles)

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

subit une évolution ponctuelle ou permanente pouvant entraîner un changement notable sur la qualité de service.

Le titulaire doit fournir au SMAG PNR ML une carte de couverture réseau voix et données mobiles sur son territoire d'action (périmètre du parc). Il précisera dans son mémoire technique si le service qu'il propose s'appuie sur le réseau mobile de plusieurs opérateurs.

## (3) Voix

Le titulaire doit obligatoirement acheminer le trafic téléphonique suivant :

- Trafic téléphonique entrant
- Trafic téléphonique sortant
  - o Appels locaux
  - o Appels nationaux
  - o Appels internationaux
  - o Appels vers mobiles
  - o Appels vers numéros spéciaux
  - o Appels vers numéros d'urgence
- SMS et MMS

Le titulaire propose obligatoirement des forfaits comprenant des communications voix, SMS et MMS illimitées vers les fixes et mobiles de France métropolitaine. Seul le trafic sortant hors France métropolitaine et vers les numéros spéciaux pourra être facturé par le titulaire.

Les appels à l'international sont désactivés par défaut pour l'ensemble de la flotte. Une demande sera effectuée par les utilisateurs auprès des agents s'occupant des télécommunications au SMAG PNR ML qui activeront l'option sur les lignes concernées à partir du portail web mis à disposition du SMAG PNR ML par le titulaire.

## (4) Données mobiles

Les forfaits proposés par le titulaire devront permettre aux agents du SMAG PNR ML d'accéder à internet via l'usage des données mobiles en France métropolitaine. Le titulaire doit autoriser sur les lignes souscrites la fonctionnalité « point d'accès Wifi ». Celle-ci a pour but que chaque agent puisse connecter son ordinateur à internet via son smartphone en situation de télétravail.

Deux gammes de forfait doivent obligatoirement être proposées en fonction de la quantité de données mobiles disponibles :

- Forfait « classique » : 5 Go/mois minimum
- Forfait « SIG » : 15 Go/mois minimum (pour des traitements de fichiers plus lourds en télétravail)

Si le titulaire n'est pas en mesure de proposer des forfaits conformes aux quantités qui viennent d'être indiquées, le titulaire propose des forfaits s'en approchant au maximum et respectant toujours ces seuils minimums. Le coût unitaire est celui indiqué pour chaque gamme de forfait dans le BPU.

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

A l'heure actuelle, le SMAG PNR ML envisage la souscription à :

- 10 forfaits « classiques »
- 17 forfaits « SIG »

Pour certains besoins plus spécifiques, le SMAG PNR ML se réserve le droit de souscrire à des forfaits en dehors des gammes citées. Le titulaire indique dans le BPU les différents forfaits mobiles qu'il propose à sa clientèle. Il communique ce catalogue général au SMAG PNR ML pendant la durée de l'accord-cadre.

Une fois la quantité initiale de données mobiles d'un forfait consommée, l'utilisation de données mobiles supplémentaires ne doit pas être facturée par le titulaire. Un débit réduit peut par contre être mis en place.

L'usage des données mobiles à l'international est désactivé par défaut pour l'ensemble de la flotte. Une demande sera effectuée par les utilisateurs auprès des agents s'occupant des télécommunications au SMAG PNR ML qui activeront l'option sur les lignes concernées à partir du portail web mis à disposition du SMAG PNR ML par le titulaire.

En plus d'une facturation au forfait, le titulaire peut également proposer une tarification s'appuyant sur une enveloppe globale mensuelle de données mobiles commune à toutes les lignes de la flotte. Cette enveloppe doit contenir au minimum 250 Go mensuels de données mobiles pour l'ensemble des agents.

## c) Fourniture des équipements

### (1) Acquisition

L'ensemble des matériels cités au présent marché sont la propriété du SMAG PNR ML.

Le matériel doit provenir du réemploi ou de la réutilisation pour au moins 20% des quantités demandées (conformément au Décret n° 2021-254 du 9 mars 2021 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées). Il doit présenter toutes les garanties de bon fonctionnement.

Dans l'hypothèse où les équipements proposés lors de la rédaction de l'offre ne seraient plus au catalogue du titulaire au jour de la notification de l'accord-cadre, le prestataire s'engage à fournir des appareils au moins équivalents en terme de technologie à ceux proposés initialement pour un prix identique ou inférieur.

Le titulaire détaillera dans son mémoire technique les offres commerciales dont il fera bénéficier le SMAG PNR ML pour l'acquisition des équipements (réduction, offre sous forme de cagnotte, etc.). Les offres ponctuelles qui sont proposées à la clientèle générale du prestataire sont proposées au SMAG PNR ML.

Les descriptifs techniques et les notices utilisateurs des matériels proposés doivent systématiquement être mis à disposition du SMAG PNR ML.



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Le titulaire prendra en charge la livraison du matériel dans les locaux du SMAG PNR ML sans frais.

Par ailleurs, si de nouveaux agents arrivent au SMAG PNR ML, ce dernier devra acquérir de nouveaux terminaux mobiles en cours de marché. Le titulaire doit donc être en mesure tout au long de l'accord-cadre de fournir de nouveaux appareils au moins équivalents en terme de technologie à ceux proposés en début de marché pour un prix identique ou inférieur.

## (2) Terminaux mobiles

Les terminaux proposés par le titulaire sont équipés du système d'exploitation Android et doivent parvenir désimlockés. Ils doivent également pouvoir recevoir des mises à jour de sécurité pendant un minimum de deux ans à la date de leur fourniture. Enfin, le titulaire précise pour chaque smartphone proposé son indice de réparabilité et ses DAS (tronc, tête et membre).

Le titulaire propose un seul terminal au sein de deux gammes dont les caractéristiques minimales sont indiquées dans le tableau suivant.

	<b>Gamme « classique »</b>	<b>Gamme « terrain »</b>
<b>Résolution</b>	1280 * 720 pixels	1280 * 720 pixels
<b>Vitesse de processeur</b>	1,6 GHz	1,6 GHz
<b>Nombre de cœurs</b>	8	8
<b>RAM</b>	4 Go	3 Go
<b>Définition de l'appareil photo frontal</b>	5 Mégapixels	5 Mégapixels
<b>Définition de l'appareil photo principal</b>	12 Mégapixels	12 Mégapixels
<b>Capacité de la batterie</b>	3000 mAh	2500 mAh
<b>Capacité du stockage interne</b>	32 Go	32 Go

Pour tous les smartphones proposés, leur capacité de stockage doit pouvoir être augmentée via une carte micro SD. Un chargeur sur secteur, une coque de protection ainsi qu'un câble de connexion USB, sont fournis avec chaque terminal.

Concernant la gamme « terrain », les smartphones proposés doivent en outre respecter des caractéristiques spécifiques de robustesse. Ils doivent notamment posséder la norme IP68, ainsi qu'une protection anti-casse concernant l'écran (type Gorilla Glass par exemple).

A l'heure actuelle, le SMAG PNR ML envisage en début de marché l'achat de :

- 13 smartphones en gamme « classique »
- 7 smartphones en gamme « terrain »

La différence entre la quantité prévisionnelle de lignes souscrites (27) et de smartphones achetés (20) s'explique pour deux raisons principales :

- Le SMAG PNR ML possède déjà 2 smartphones basiques de moins de 6 mois ;



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Natourau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- Des agents souhaitent utiliser leur smartphone personnel avec leur ligne professionnelle (via la fonction « double SIM »)

Les terminaux seront acquis sans ligne mobile associée. Cela n'empêchera pas le titulaire de faire bénéficier le SMAG PNR ML de remise sur l'achat des terminaux en fonction du nombre de lignes souscrites. Le coût unitaire des smartphones par gamme est celui indiqué dans le BPU.

Pour certains besoins plus spécifiques, le SMAG PNR ML se réserve le droit d'acquérir des smartphones en dehors des gammes citées (smartphone de terrain basique, smartphone permettant les appels Wifi, etc.). Le titulaire indique dans le bordereau des prix unitaires le taux de rabais qu'il propose sur le catalogue général qu'il propose à sa clientèle. Il communique ce catalogue général au SMAG PNR ML pendant la durée de l'accord-cadre.

Les marques et modèles proposés avec leurs principales caractéristiques (processeur, RAM, capacité de stockage, résolution d'écran, appareil photo, autonomie, etc.) sont décrites dans le mémoire technique fourni par le titulaire au moment de son offre. Leur coût unitaire est celui indiqué dans le BPU (ou celui indiqué dans le catalogue général auquel est appliqué le rabais indiqué dans le BPU).

### (3) Garantie

Les terminaux et les équipements sont garantis au minimum deux ans pour le matériel neuf, un an pour le matériel reconditionné.

En cas de panne du matériel, le titulaire doit procéder à un échange standard sous un délai de maximum 2 jours ouvrés à compter de la date de déclaration de l'incident. En cas d'indisponibilité du matériel, le titulaire fournira un matériel neuf alternatif, supérieur ou équivalent en gamme et fonctionnalités, après accord du SMAG PNR ML.

### (4) Renouvellement

L'éventuelle reconduction de l'accord-cadre pour une période complémentaire pourra impliquer un changement partiel ou complet de l'ensemble du parc des terminaux mobiles. À cette occasion, le titulaire pourra faire bénéficier le SMAG PNR ML de conditions tarifaires avantageuses (remise, point de fidélisation, mode d'utilisation, etc.).

### (5) Recyclage

Le titulaire du lot a en charge le recyclage des équipements associés à ce lot, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.



## d) Prestations de mise en œuvre initiale

La mise en œuvre initiale fait l'objet d'une phase préparatoire puis d'une phase de migration.

### (1) Préambule

Le titulaire assure la migration entre l'infrastructure actuelle et celle qu'il mettra en place. Il prend en charge l'installation et la mise en route des services demandés. Lors des phases de migration et de démarrage des services, il attribue un référent technique unique chargé de suivre les opérations en cours. Le titulaire communique le nom et les coordonnées téléphoniques de ce référent au début de la phase préparatoire.

De son côté, le SMAG PNR ML communique au titulaire le nom et les coordonnées des agents en charge des télécommunications.

Dans son mémoire technique, le titulaire indique le temps d'interruption de service maximal qu'il envisage.

### (2) Phase préparatoire

Les données sur l'existant avant la signature de l'accord-cadre (cf. ARTICLE 2) sont vérifiées par le titulaire pendant la phase préparatoire puis validées par le SMAG PNR ML.

Le titulaire établit un calendrier de mise en œuvre de la migration qu'il soumet à validation du SMAG PNR ML au moins 15 jours à l'avance. Dans ce calendrier, il organise :

- La portabilité des numéros actuels conservés par le SMAG PNR ML ;
- La migration des services (installation et mise en route) ;
- Les éventuelles modifications sur les services (ajout, modification et suppression de lignes) ;
- L'acquisition de nouveaux terminaux ;
- Ainsi que toute autre démarche permettant d'assurer la migration du service de téléphonie mobile sans incident.

Par ailleurs, le titulaire effectue les démarches en lien avec le SMAG PNR ML pour résilier l'ensemble de ses engagements contractuels chez son opérateur de téléphonie mobile actuel.

### (3) Portabilité des numéros actuels

Le titulaire assure la portabilité des 7 numéros distribués par l'opérateur en place avant la présente consultation. A la fin de l'accord-cadre, il facilite la portabilité auprès du nouvel opérateur.

### (4) Migration

Le titulaire effectue l'ensemble de la migration avec l'interruption de service la plus brève possible dans la limite de l'engagement qu'il a pris dans son mémoire technique. Si

l'interruption excède une durée de 4 heures ouvrées, la migration se fait en dehors des heures ouvrées.

## **e) Evolution du service en cours d'accord-cadre**

Pendant la durée de l'accord-cadre, le nombre de lignes de téléphonie mobile peut évoluer à la hausse ou à la baisse en fonction des besoins du SMAG PNR ML. Le titulaire doit donc être en mesure de créer de nouvelles lignes et de supprimer des lignes déjà existantes lorsque le SMAG PNR ML en fera la demande, sans pénalités ni engagement supplémentaire dans la limite minimum de 20 lignes en service.

Par ailleurs, concernant la quantité de données mobiles, si le SMAG PNR ML constate que les forfaits de certaines lignes ne sont pas adaptés aux besoins des agents auxquels ils ont été attribués, le titulaire devra permettre au SMAG PNR ML de modifier les gammes des forfaits en question, soit à la hausse, soit à la baisse, sans pénalités.

Ces modifications ponctuelles sur le service devront être si possible réalisables via le portail web dédié proposé par le titulaire.

## **f) Prestations de service-client**

Le coût de l'ensemble des prestations service-client décrit dans ce chapitre est compris dans le prix de l'abonnement mensuel figurant au BPU.

### **(1) Désignation des agents habilités**

Le SMAG PNR ML communique en début de marché la liste des agents habilités à solliciter les services, ainsi que leurs niveaux d'habilitation. Cette liste pourra évoluer en cours de marché. Le titulaire prendra ses dispositions pour s'assurer que seules les personnes autorisées pourront agir sur le périmètre fonctionnel. Cette liste pourra également contenir des personnes extérieures au SMAG PNR ML (prestataire en charge de l'informatique par exemple).

### **(2) Formation et documentation**

Le titulaire inclut dans son offre la formation des agents habilités du SMAG PNR ML à la solution et aux équipements mis en place. Dans son mémoire technique, il décrit succinctement le contenu de ces formations et les délais à prévoir pour leur mise en œuvre.

Par ailleurs, pour chaque portail ou équipement mis en place, le titulaire fournit une documentation complète et à jour couvrant l'installation, l'exploitation et la maintenance des produits en question.

### **(3) Service de support**

#### **(a) Maintenance, GTR et IMS**

Le titulaire assure la maintenance de la solution via une supervision proactive des liaisons mises en œuvre. Il précise l'ensemble des moyens qu'il met à disposition du SMAG PNR ML (numéro téléphonique du support, gestionnaire dédié, support technique, etc.).

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Le titulaire doit proposer dans son mémoire technique une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) en cas d'interruption du service proposé. La GTR sur laquelle s'engage le titulaire ne doit pas dépasser 8 heures ouvrables.

Le titulaire est engagé sur l'Interruption Maximum de Service (IMS) annuelle par accès proposée dans son mémoire technique. L'IMS ne pourra pas être supérieure à 30 heures ouvrées par année par accès.

## (b) Gestion des incidents et des demandes

Le titulaire met à disposition du SMAG PNR ML une procédure efficace et fiable pour assurer la prise en compte et le suivi du traitement des incidents et des demandes. La solution d'un portail web dédié au SMAG PNR ML est l'option à privilégier par le titulaire. À tout moment, le SMAG PNR ML doit pouvoir consulter sur le portail web la liste des incidents et des demandes déclarés auprès du support ainsi que leur état d'avancement. Si le titulaire ne peut mettre à disposition de portail web, il proposera une solution adéquate et réactive répondant aux conditions énoncées.

Le dispositif à mettre en place est le suivant :

1. Ouverture d'un ticket d'incident ou d'une demande par les agents habilités du SMAG PNR ML
2. Accusé de réception de la prise en compte de l'incident ou de la demande par le titulaire
3. Traitement de l'incident ou de la demande par le titulaire
4. Clôture technique de l'incident ou de la demande par le titulaire
5. Clôture administrative (validation) de l'incident ou de la demande par le SMAG PNR ML

Les délais d'intervention indiqués courent à partir de l'heure de l'ouverture du ticket d'incident par les agents habilités du SMAG PNR ML (portail web, email, téléphonique ou éventuellement autre mode proposé par le titulaire) jusqu'à la notification de clôture technique de l'incident fournie par le titulaire. Cette dernière notification se fera obligatoirement par écrit (courriel par exemple, la date et heure d'envoi faisant foi). Ces délais ne seront exploités que dans le cadre de la GTR et ne s'appliqueront donc pas aux demandes d'acquisition de matériel.

## (4) Service après-vente

Le titulaire assure un service après-vente du matériel décrit dans son mémoire technique.

## (5) Gestion des abonnements et de la flotte

Le titulaire met à disposition du SMAG PNR ML un outil « administrateur » de gestion des abonnements et de sa flotte de terminaux mobiles sous la forme d'un portail web dédié lui permettant au minimum :

- La consultation, souscription, modification et suppression des lignes ;
- La personnalisation des informations de chaque ligne afin de permettre une analyse par catégorie (association d'une ligne à un nom, à un pôle, etc.) ;

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- La visualisation des détails des consommations téléphoniques et mobiles, dans et hors forfait pour chaque ligne ;
- La visualisation des factures ;
- Le suivi du parc de terminaux mobiles (numéros IMEI, etc.) ;
- L'activation et la désactivation d'options liées à l'abonnement (factures détaillés, hors forfait, option internationale, etc.) ;
- La commande et l'activation des cartes SIM ;
- L'accès au code PUK pour déverrouillage des cartes SIM ;
- Le blocage de la carte SIM en cas de perte ou vol (suspension/activation de la ligne) ;
- La gestion des appels (limitation ou interdiction des appels en réception ou émission) ;
- Le cas échéant, le changement de réseau mobile utilisé par la carte SIM dans le cas d'un forfait permettant d'exploiter plusieurs réseaux ;
- Le suivi des demandes en cours et réalisées par l'opérateur.

Si le titulaire ne peut mettre à disposition ce portails web dédié, il propose une solution adéquate et réactive répondant aux conditions énoncées.

## (6) Réversibilité

A l'échéance du marché, le titulaire devra assurer la réversibilité des prestations et se coordonner avec le prestataire qui lui succède pour assurer la continuité du service de téléphonie fixe. Il lui communique toutes les informations nécessaires à cette fin.

## B. Calendrier prévisionnel

Le titulaire de chaque lot se conformera au planning de mise en œuvre des services qu'il a proposés et les différentes phases qui le composent. Ce planning prendra comme point de départ la date « T0 » de notification de l'accord-cadre par le SMAG PNR ML.

## ARTICLE 4. CLAUSES ADMINISTRATIVES

Les clauses administratives du présent cahier des charges sont communes aux deux lots de l'accord-cadre sauf mention contraire.

### A. Pièces contractuelles de l'accord-cadre

Par dérogation à l'article 4.1 du Cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC – Arrêté du 30 mars 2021), la liste des documents contractuels de l'accord-cadre classée par ordre de priorité est la suivante :

- L'acte d'engagement ;
- Le bordereau des prix unitaires (BPU) rempli par le titulaire ;



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- Le présent cahier des charges particulières ;
- Le cahier des charges administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication 2021 – Arrêté du 30 mars 2021 – consultable sur le site Legifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043310689>) ;
- Le mémoire technique du titulaire ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre le cas échéant.

## B. Nature de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est un accord-cadre à bons de commandes à procédure adaptée de techniques de la communication.

Lieu d'exécution : les prestations seront réalisées au siège de la collectivité à Millevaches (Corrèze).

L'accord-cadre comprend deux lots :

- Un lot téléphonie fixe comprenant la fourniture d'équipements de téléphonie fixe et un service de téléphonie fixe ;
- Un lot téléphonie mobile comprenant la fourniture d'équipements de téléphonie mobile et un service de téléphonie mobile.

Chaque lot sera attribué à un seul prestataire (accord-cadre mono-attributaire).

## C. Quantification des besoins et montant maximum

Les quantités minimums sur lesquelles le SMAG PNR ML s'engage pendant la durée de l'accord-cadre sont les suivantes :

Lot 1 Téléphonie fixe	Lignes SDA	9
	Communications simultanées	4
	Terminaux (à la mise en œuvre initiale)	9
Lot 2 Téléphonie mobile	Forfaits mobile « classique »	20
	Terminaux « classiques » (à la mise en œuvre initiale)	12
	Terminaux « terrain » (à la mise en œuvre initiale)	6

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Natourau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Les quantités prévisionnelles au démarrage de l'accord-cadre sur lesquelles le SMAG PNR ML N'est pas engagé pendant la durée de l'accord-cadre sont les suivantes :

Lot 1 Téléphonie fixe	Lignes SDA	15
	Communications simultanées	4
	Terminaux (à la mise en œuvre initiale)	9
Lot 2 Téléphonie mobile	Forfaits mobile « classique »	10
	Forfaits mobile « SIG »	17
	Terminaux « classiques » (à la mise en œuvre initiale)	13
	Terminaux « terrain » (à la mise en œuvre initiale)	7

Le montant maximum de l'accord-cadre sur la durée totale (période initiale de deux ans et deux reconductions d'un an) est de 54.000 € HT décomposé de la manière suivante :

- Montant maximum total du lot 1 = 8.000 € HT
- Montant maximum total du lot 2 = 55.000 € HT

## D. Modalités financières

### 1. Prix de l'offre

Les prestations sont réglées selon les prix unitaires stipulés dans l'acte d'engagement et le Bordereau des prix unitaires (BPU) rapportés aux quantités réellement commandées.

Le coût des services et équipements sont ceux indiqués dans le BPU applicable le jour de leur exécution ou livraison, ou dans le catalogue général fourni (auquel est appliqué le taux de rabais prévu au BPU).

Concernant les prestations ponctuelles ou l'achat de matériel, le coût applicable est celui en cours le jour de la date de livraison si elle intervient dans le délai prévu par le titulaire ou à la date limite prévue de livraison indiquée dans le bon de commande si elle intervient au-delà.

Le devis quantitatif estimé (DQE) calculé à partir du BPU est un document informatif qui n'a pas de valeur contractuelle.

Conformément à l'article 10.1 .3 du CCAG-TIC 2021, les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les prix sont fermes pendant la durée initiale de l'accord-cadre. Ils sont établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède celui de la date limite de réception des offres (« mois zéro »).

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Le titulaire remet un tarif catalogue des fournitures et prestations non demandées sur le bordereau des prix unitaires. Le bordereau des prix unitaires indique le taux de remise consenti sur ce tarif catalogue.

## 2. Révision des prix

Les prix sont révisibles à chaque reconduction de l'accord-cadre par référence au tarif appliqué par l'opérateur à l'ensemble de sa clientèle ou, lorsque ce tarif fait l'objet d'une homologation, par référence au tarif homologué.

En cas d'ajustement, le titulaire est tenu de faire parvenir au pouvoir adjudicateur par courrier recommandé ou par mail avec accusé réception le bordereau de prix mis à jour et son catalogue tarifaire avec un préavis de trois mois avant la date prévue de l'application de l'ajustement. Le taux de remise sur le tarif catalogue est fixe pendant la durée de l'accord-cadre.

Clause limitative de sauvegarde : le SMAG PNR ML se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée de l'accord-cadre à la date d'application de l'ajustement si une augmentation supérieure à 3% l'an est appliquée au BPU initial.

Le titulaire fera bénéficier au pouvoir adjudicateur des offres promotionnelles temporaires qu'il propose pendant la durée de l'accord-cadre.

## 3. Demandes de paiement – Règlement

Les demandes de paiement sont émises mensuellement à terme échu et doivent être déposées sur la plateforme Chorus Pro. L'identifiant du Syndicat Mixte d'Aménagement et de Gestion du Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin sur cette plateforme est son numéro de SIRET (251 900 130 00013).

La demande de paiement devra comprendre les mentions suivantes :

- Date d'émission
- Numéro de référence de l'accord-cadre (MP2021-1295-01)
- Numéro de référence du bon de commande
- Prestations réalisées en respectant les éléments du bordereau des prix
- Prix hors taxe
- Montant de la TVA
- Prix toute taxe comprise

Le délai de règlement des factures est fixé à 30 jours à compter de la réception de la demande de paiement sur validation des services faits.

Si la demande de paiement ne respecte pas la forme exigée décrite ci-dessus ou en cas de non validation des services faits, le délai de règlement n'est pas applicable.



## E. Durée de l'accord-cadre - Délais d'exécution – Durée d'engagement

### 1. Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée initiale de deux ans à compter de sa date de notification. La période de mise en œuvre initiale prévue pour chacun des lots sont compris dans la première période de deux ans de l'accord-cadre.

L'accord-cadre est reconductible deux fois pour une période de un an.

La durée maximale de l'accord-cadre pendant lesquels les bons de commande peuvent être émis est donc fixée à 4 ans à compter de la notification.

Conformément à l'article R2112-4 du Code de la Commande Publique, la reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. Dans le cas où le pouvoir adjudicateur décide de ne pas reconduire l'accord-cadre, il en informe par courrier recommandé avec accusé réception le titulaire au moins trois mois avant la fin de la période de validité en cours.

### 2. Délais d'exécution

La date de mise en service effective pour les deux lots est prévue au 20 décembre 2021.

Pour le lot de téléphonie fixe, la période de mise en œuvre initiale décrite aux pages 12 et 13 (point d) Prestations de mise en œuvre initiale) doit respecter un délai de 28 jours calendaires après notification de l'accord cadre.

Pour le lot de téléphonie mobile, la période de mise en œuvre initiale décrite aux pages 21 et 22 (point d) Prestations de mise en œuvre initiale) doit respecter un délai de 14 jours calendaires après notification de l'accord cadre (fourniture des terminaux compris).

Délais en cours d'exécution de l'accord-cadre : le délai d'exécution est indiqué dans chaque bon de commande conformément aux stipulations du marché. Il est établi en fonction des délais prévus dans le cahier des charges ou de ceux stipulés dans l'offre du titulaire si ce dernier s'est engagé sur des délais plus courts.

Le délai d'exécution de chaque bon de commande peut être prolongé par l'acheteur sur demande du titulaire dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-TIC.

## F. Protection des données à caractère personnel

Le titulaire et le pouvoir adjudicateur s'engagent au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquels ils ont accès pour l'exécution de l'accord-cadre selon les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016.

# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des prestations prévues dans l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les finalités de l'accord-cadre sur instruction du titulaire ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel qu'il est amené à traiter ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient engagées contractuellement ou statutairement à respecter cette obligation de confidentialité, y compris ses sous-traitants éventuels ;
- Assister l'acheteur à s'acquitter de ses obligations de répondre aux droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation de traitement, de portabilité, de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ;
- Adresser les demandes d'exercice de leurs droits des personnes concernées à Monsieur le Président du SMAG PNR ML, [marche.public@pnr-millevalches.fr](mailto:marche.public@pnr-millevalches.fr)
- Notifier toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais à l'acheteur (Monsieur le Président du SMAG PNR ML, [marche.public@pnr-millevalches.fr](mailto:marche.public@pnr-millevalches.fr)) et au plus tard dans les 72 heures après en avoir eu connaissance. La notification contient au moins :

- o la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- o le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- o la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- o la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

- Mettre en œuvre les mesures permettant de garantir la sécurité des données personnelles (chiffrement, confidentialité, intégrité, disponibilité, résilience) ;



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

- Restituer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur à la fin de l'accord-cadre ;
- Communiquer le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données ;
- Tenir un registre de traitement conforme aux stipulations du RGPD.

L'acheteur s'engage à :

- Fournir au titulaire les données nécessaires à l'exécution de la prestation visée par l'accord-cadre ;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

## G. Pénalités

Par dérogation aux articles 14.1 et 14.2 du CCAG-TIC, l'acheteur pourra appliquer les pénalités suivantes après que le titulaire ait été invité à présenter ses observations dans un délai de 15 jours :

- Retard à la mise en service initiale (lots 1 et 2) : 50 € HT par jour ouvré de retard
- Non-respect du délai de mise en service d'un accès, la pénalité sera calculée de la manière suivante :  
 $P = 5\% \text{ de } R \times A$   
où P = Montant de la pénalité, R = nombre de jours ouvrés en dépassement des engagements, A = abonnement mensuel à l'accès. Le montant de la pénalité sera fixé dans la limite du montant de l'abonnement mensuel à l'accès.
- Non-respect du délai de rétablissement d'un accès (GTR)  
 $P = 5\% \text{ de } R \times A$   
où P = Montant de la pénalité, R = nombre d'heures ouvrées en dépassement des engagements, A = abonnement mensuel de l'accès.  
Le montant de la pénalité sera fixé dans la limite du montant de l'abonnement mensuel à l'accès.
- Non-respect de disponibilité  
En cas de dépassement de l'Interruption Maximum de Service d'un accès sur laquelle le titulaire s'est engagé sur une période de 1 an, le montant de la pénalité sera calculé de la manière suivante :  
 $P = 5\% \text{ de } R \times A$   
où P = Montant de la pénalité, R = somme de la durée en heures ouvrées des indisponibilités en dépassement des engagements, A = abonnement mensuel à l'accès.  
Le montant de la pénalité sera fixé dans la limite du montant de l'abonnement mensuel à l'accès.
- Non-respect de la réversibilité



# PARC NATUREL RÉGIONAL DE MILLEVACHES EN LIMOUSIN

Parc Naturau Regionau de Miuvachas en Lemosin

A l'échéance de l'accord-cadre, en cas de non-respect de la clause de réversibilité, une pénalité de 50 € HT par jour de retard sera appliquée.

Les pénalités pourront être appliquées dès le premier euro.

Les pénalités pour non-respect des obligations de sécurité ou de confidentialité sont celles indiquées à l'article 14.3 du CCAG-TIC.

Si le montant annuel des pénalités atteint 15% du montant annuel dépensé de l'accord-cadre, l'acheteur pourra résilier l'accord-cadre pour faute du titulaire (article 50 du CCAG-TIC) ou demander l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire (article 54 du CCAG-TIC).

## H. Résiliation

Les dispositions du chapitre 8 du CCAG-TIC s'appliquent au présent accord-cadre.

## I. Dispositions diverses (livraison, vérification, décision)

Les dispositions concernant le stockage, l'emballage, le transport et la gestion des déchets sont celles de l'article 20 du CCAG-TIC.

Les dispositions concernant la livraison sont celles de l'article 21 du CCAG-TIC.

Les dispositions concernant les opérations de vérification sont celles des articles 30 , 31 et 32 du CCAG-TIC.

Les dispositions concernant les décisions après vérification sont celles des articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

## J. Attribution de compétence

Les litiges seront réglés à l'amiable par les parties. Dans le cas où un accord ne pourrait être trouvé, le Tribunal Administratif de Limoges est compétent.

## K. Dérogations au CCAG-TIC

Le présent cahier des charges déroge aux articles suivants du CCAG-TIC :

- article 4.1 : Pièces contractuelles – Ordre de priorité
- article 14.1 : Pénalités pour retard
- article 14.2 : Pénalités pour indisponibilité dans les marchés de maintenance

