



Hôtel de ville,
Place Pierre Ramel,
30390 Aramon

M A I T R E D ' O U V R A G E

Services de Télécommunications

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
18.S.07

S O M M A I R E

S O M M A I R E	2
1 GENERALITE	3
1.1 Présentation du pouvoir adjudicateur	3
1.2 Contexte	3
1.3 Objet de la consultation	3
2 LIAISON INTERNET FIBRE OPTIQUE	4
2.1 Descriptif technique	4
2.1.1 Les services Internet	4
3 DISPOSITIONS	5
3.1 Normes et règlements applicables	5
3.2 Modalité de mise en œuvre des prestations	5
3.2.1 Conditions d'accès aux locaux de la ville d'Aramon	5
3.2.2 Délais de mise en œuvre	6
3.3 Modalité de qualification d'une prestation	6
3.4 Service après-vente	6
3.4.1 Maintenance préventive des installations du titulaire	6
3.4.2 Service après-vente – « Service de base »	6
3.5 Assistance du service gestionnaire	7
3.5.1 Renseignements d'ordre général	7
3.5.2 Renseignement concernant la facturation	7
3.5.3 Traitement des factures par voies électroniques	7
3.6 Sécurité	7
3.7 Qualité de services	7
3.8 Réversibilité des prestations	7
4 CONDITIONS PARTICULIERES	8
4.1 Gestion des abonnements, forfaits et services additionnels	8
4.1.1 Organisation	8
4.1.2 Abonnements et forfait	8
4.1.3 Durée du marché	8
4.1.4 Assistance utilisateurs	8
4.2 Conditions de mise en œuvre	8

1 GENERALITE

1.1 Présentation du pouvoir adjudicateur

La Commune d'ARAMON,
Place Pierre RAMEL
30390 ARAMON
04-66-57-38-00

1.2 Contexte

Conformément aux dispositions de la réglementation des marchés publics, la ville d'Aramon doit procéder au lancement d'une consultation portant sur la fourniture d'un lien fibre optique.

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières relatif à ce dossier. Il définit les prestations attendues par la ville d'Aramon.

1.3 Objet de la consultation

La commune d'ARAMON dans le cadre de l'évolution de son système d'information souhaite bénéficier de la fibre optique 100M

Cette consultation porte sur la fourniture des services de télécommunication et comprend 1 seul lot
Lot 1 – Un lien Internet en fibre optique.

1.4 Les objectifs de la consultation

Les principaux objectifs visés par ce marché sont les suivants :

- La fourniture des services et du matériel nécessaires à l'opération
- L'accompagnement technique et commercial, pendant la mise en service et durant tout le marché
- Mise en place d'une solution opérationnelle

Le prestataire devra apporter une attention particulière à la programmation de l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en production de l'ensemble des sites. Il devra proposer un plan d'actions permettant la continuité de l'activité du service public, durant la mise en place du projet.

L'ensemble des prestations seront décrites dans le **cadre de mémoire technique et d'organisation établi par le candidat**.

2.1 Descriptif technique

2.1.1 Les services Internet

Les services de raccordement au réseau Internet de l'hôtel de ville d'Aramon.

La fibre optique sera la technologie utilisée

Les services de télécommunications proposés sont :

1. La mise en service de la nouvelle installation

Installation connexion Internet hôtel de ville d'Aramon avec création ligne fibre 100M/100M

2. L'Abonnement de base

Abonnement fibre 100M/100M

3. Services complémentaires

La gestion de la desserte interne avec l'installation et la mise à disposition d'un routeur/pare-feu

3 DISPOSITIONS

Le marché est passé pour un service clé en main. Le titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres imposés par l'environnement de télécommunication existant dans le bâtiment de l'hôtel de ville d'Aramon, ainsi que des conditions de réalisation, et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de son offre.

Il est entendu que :

- Les prestations à réaliser par les titulaires sont des prestations globales intégrant l'étude, la fourniture, l'installation, les tests, la documentation, la mise en service, le service après-vente et le maintien en condition opérationnelle.
- Les interventions nécessaires à l'exécution des ouvrages doivent être effectuées de façon à ne pas perturber les services de la ville d'Aramon en activité et assurer la continuité de service.

3.1 Normes et règlements applicables

Les prestations du titulaire devront être conformes aux dispositions des lois, décrets, arrêtés et normes applicables aux prestations à réaliser dans le cadre du marché, et notamment :

- Toutes les dispositions régissant les prestations d'opérateurs de télécommunications devront être respectées.
- Pour la mise en place éventuelle d'équipements de l'opérateur dans les locaux de la personne publique, les installations et équipements devront respecter les normes en vigueur.
- Les travaux seront réalisés dans le respect des réglementations relatives à l'hygiène et à la sécurité.

Le fait de ne pas énumérer la totalité des normes et règlements ne pourra être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé les connaître.

Si, pendant la réalisation, de nouveaux règlements entraînent en vigueur, le titulaire devra effectuer les modifications nécessaires, de manière à livrer, à la réception, des installations conformes aux dernières dispositions.

Si une nouvelle réglementation ou norme était mise en vigueur durant la période de garantie, le titulaire serait tenu d'informer la personne publique sur les modifications à apporter à l'installation, pour la mettre en conformité.

3.2 Modalité de mise en œuvre des prestations

La mise en œuvre des prestations sera réalisée dans les conditions spécifiées.

La mise à disposition des accès est effectuée par le titulaire pour la ville d'Aramon. Les ouvertures et accès aux bâtiments seront déterminés précisément entre les parties, au cas par cas.

Le titulaire prend à sa charge la fourniture et la validation des équipements et coordination avec le service informatique de la ville d'Aramon.

3.2.1 Conditions d'accès aux locaux de la ville d'Aramon

La ville d'Aramon s'engage à faciliter l'accès des intervenants du titulaire aux locaux pour toute intervention (création, maintenance, etc.) sous réserve que le titulaire prenne rendez-vous.

L'Ordre de service précise les délais et conditions de l'intervention ainsi que les coordonnées des personnes de la ville d'Aramon à contacter pour la prise de rendez-vous des intervenants du titulaire.

3.2.2 Délais de mise en œuvre

Délais de la période préparatoire

À la notification du marché, l'ensemble de ces services de télécommunications devra être mis en œuvre par le titulaire.

Les délais maximums de la période préparatoire imposés par la personne publique sont de :

- 14 semaines,

à compter de la date de notification du marché.

En fonction des contraintes opérationnelles de la ville d'Aramon, ce délai pourra être adapté d'un commun accord entre les parties.

3.3 Modalité de qualification d'une prestation

- Pour réaliser la mise en service et les tests, le titulaire doit prendre en compte les contraintes d'exploitation de la ville d'Aramon, de manière à ne pas générer de perturbations pour les utilisateurs ou les équipements.
- Toute nouvelle prestation ne doit pas conduire à une dégradation des prestations existantes. Le titulaire pourra alors proposer une solution alternative.

3.4 Service après-vente

3.4.1 Maintenance préventive des installations du titulaire

Le titulaire est responsable de la mise en place et de la maintenance des moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il assure toutes les opérations de maintenance et de service après-vente sur ses installations et équipements y compris s'ils sont installés dans les locaux de la ville d'Aramon. Ces prestations sont à la charge du titulaire jusqu'à la clôture de la ligne ou de l'arrêt de la prestation.

Le titulaire peut demander à réaliser des interventions de maintenance préventives sur les lignes. Il s'engage à prévenir systématiquement La ville d'Aramon pour toute intervention. En cas de risque de dégradation ou perturbation du service, les dates et dispositions particulières sont soumises à l'accord du représentant de la ville d'Aramon.

3.4.2 Service après-vente – « Service de base »

Les services mis à disposition par le titulaire dans le cadre de son offre concernent :

- La garantie de rétablissement : Le titulaire garantit un délai maximum de rétablissement du service.
- La garantie du taux de disponibilité : Le titulaire s'engage sur un taux mensuel de disponibilité minimum pour l'ensemble des prestations sur lequel le service est souscrit.

Réception des appels du service après-vente

Le titulaire met à disposition de La ville d'Aramon un service de guichet unique pour la prise en charge de tous les problèmes de service après-vente suivants : assistance, accueil centralisé des signalisations de dysfonctionnement, pilotage de la livraison des nouveaux produits, fourniture d'informations sur l'exploitation et la maintenance des produits.

Ce service de signalisation doit être accessible sur toute la durée du marché, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

3.5 Assistance du service gestionnaire

3.5.1 Renseignements d'ordre général

Le titulaire s'engage à tenir informée avec précision la personne publique de tout changement d'interlocuteur ainsi que de l'évolution de ses services et notamment, de l'intégration au marché et dans son tarif général de tout nouveau service avec descriptif des produits et conditions commerciales.

Le titulaire s'engage à transmettre, à la demande de La ville d'Aramon et sous 10 jours ouvrés suivant la demande, un extrait de son tarif général regroupant les prestations les plus courantes et pointant les tarifs modifiés depuis la dernière version transmise.

Le candidat désignera un interlocuteur dédié au dossier de la ville d'Aramon pour le projet global ainsi qu'un interlocuteur en charge de la facturation. Il fournira un numéro de téléphone spécifique ainsi que les coordonnées de l'interlocuteur dédié (adresse de messagerie et numéro de téléphone)

3.5.2 Renseignement concernant la facturation

Le titulaire met à disposition de la personne publique, un numéro d'appel et une adresse mail, pour tout renseignement concernant la facturation des services dans le cadre du présent marché. Le titulaire s'engage à répondre à toute demande de La ville d'Aramon dans les deux jours ouvrés maximum suivants la demande. Une adresse de messagerie ainsi que des coordonnées téléphoniques seront fournies pour tout renseignement concernant la facturation.

3.5.3 Traitement des factures par voies électroniques

Pour chaque abonnement et services, le titulaire fournit des données analytiques détaillées sous forme numérique (fichier au format bureautique standard Excel ou Open Office).

3.6 Sécurité

Le titulaire garanti la confidentialité des informations transportées sur son réseau.

3.7 Qualité de services

Les engagements de qualité de service du titulaire sont décrits dans le **cadre de mémoire technique et d'organisation établi par le candidat.**

3.8 Réversibilité des prestations

A l'échéance du marché, le titulaire devra se coordonner avec le prestataire qui lui succédera afin d'assurer la transition. Ces éléments sont à préciser dans le **cadre de mémoire technique et d'organisation établi par le candidat.**

4.1 Gestion des abonnements, forfaits et services additionnels

4.1.1 Organisation

Le titulaire du marché désigne un interlocuteur unique pour la gestion des aspects contractuels du présent accord.

4.1.2 Abonnements et forfait

Le titulaire fournit à la ville d'Aramon une offre d'abonnement et de forfait proposant :

- Un débit garanti d'accès au réseau Internet
- un volume illimité de flux de données au travers de son réseau
- des services intégrés au forfait ou à facturation complémentaire
- une durée d'abonnement qui ne pourra en aucun cas aller au-delà de la période de validité du marché.

4.1.3 Durée du marché

Le marché est conclu pour une période initiale de 1 an à compter de la notification du marché.

Le marché peut être reconduit tacitement par période successive de 1 an, pour une durée maximale de reconduction de 2 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 2 mois avant la fin de la durée de validité du marché.

Sur demande de la ville d'Aramon, le titulaire fournit un service de ventilation des factures.

4.1.4 Assistance utilisateurs

Le titulaire doit fournir un numéro de "hot line" joignable 7j/7 et 24h/24 pouvant répondre à des ruptures de services.

4.2 Conditions de mise en œuvre

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que la mise en œuvre du service doit être réalisée avec le moins de gêne possible pour les utilisateurs. Les opérations de connexion et leur planification devront être impérativement soumises à l'approbation de la ville d'Aramon.

Un planning du déroulement des opérations sera fourni dans **cadre de mémoire technique et d'organisation établi par le candidat.**