



CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

Ayant pour objet l'acquisition de solutions de systèmes de téléphonie et l'exécution des prestations associées

Accord-cadre conclu avec :

N° ACCORD-CADRE	Prestataire
616089	RESADIA

SOMMAIRE

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITION	4
Article 1. OBJET	8
Article 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS	9
Article 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES	10
3.1 Généralités	10
3.2 Prérequis avant toute passation de commande	10
3.3 Contenu du bon de commande et conditions de commande des prestations associées	10
3.4 Résiliation d'un bon de commande de prestations associées de longue durée	11
3.5 Annulation et modification et de commande	11
3.5.1 Annulation et modification à l'initiative de l'acheteur	11
3.5.2 Annulation à l'initiative du prestataire pour impossibilité de respecter la PSSI particulière de l'acheteur	11
Article 4. PRIX	12
4.1 Prix des matériels et prestations associées en France métropolitaine	12
4.2 Prix des matériels et des prestations associées livrables et exécutable dans DROM-COM et ETRANGER	12
4.2.1 Prix des matériels	12
4.2.2 Prix des prestations associées et de garantie	12
Article 5. MODALITES DE LIVRAISON	13
5.1 Stipulations générales	13
5.2 Matériels livrés et installés en France Métropolitaine (Corse comprise)	13
5.3 Matériels livrés sans installation en France métropolitaine (Corse comprise)	13
5.4 Prestations associées (hors installation) en France métropolitaine	13
5.5 Matériels livrés installés dans les DROM-COM et à l'étranger / exécution des prestations associées (hors installation) dans les DROM-COM	14
Article 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES	14
6.1 Obligations du prestataire	14
6.1.1 Obligations d'information et de conseil	14
6.1.2 Obligations de résultat et de conseil	14
6.1.3 Conduite des prestations	14
6.1.4 Collaboration avec les tiers	15
6.1.5 Mesures de sécurité / Plan de prévention	15
6.1.6 Respect de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de l'acheteur ...	16
6.2 Stipulations particulières relatives aux sites sensibles/protégés	16
6.2.1 L'autorisation d'accès à une zone protégée	16
6.2.2 Le contrôle élémentaire	17
6.2.3 La tenue vestimentaire du personnel	17
6.2.4 La confidentialité	17
6.3 Protection des données à caractère personnel	17
6.4 Obligations de l'acheteur	18

Article 7.	GARANTIE – MAINTENANCE (dont reprise en maintenance).....	18
7.1	Généralités	18
7.2	Garantie des matériels	19
7.3	Limites des prestations de garantie et de maintenance	19
7.4	Rapport d'incidents	19
Article 8.	CONDITIONEMENT - EMBALLAGE.....	20
8.1	En standard	20
8.2	Conditionnement, emballage et étiquetage spécifiques	20
Article 9.	VERIFICATION ET RECEPTION.....	20
9.1	Matériel avec prestations associées d'installation.....	20
9.2	Prestations associées ponctuelles (hors prestation associée d'installation).....	21
9.3	Matériel non installé par le prestataire	21
9.4	Rejet des matériels et/ou prestations associées	22
Article 10.	TRANSFERT DE PROPRIETE	22
Article 11.	PENALITES	22
11.1	pénalités de retard de livraison ou d'exécution des prestations.....	22
11.2	Pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service.....	22
11.2.1	Applicabilité des pénalités	22
11.2.2	Calcul des pénalités.....	22
11.2.3	Suivi des engagements de qualité de service et conséquence des pénalités	24
11.2.4	Seuil d'exonération et plafonnement	24
Article 12.	PAIEMENT	24
	ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	26
	ANNEXE 2. ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE DU MATERIEL	27
	ANNEXE 3A. D'ATTESTATION DE RECEPTION DE MATERIEL AVEC PRESTATION ASSOCIEE D'INSTALLATION ...	28
	ANNEXE 3B. CONSTAT D'ANOMALIE POUR LE MATERIEL NON INSTALLE PAR LE PRESTATAIRE	29
	ANNEXE 3C. ATTESTATION DE RECEPTION DES PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES (HORS PRESTATION ASSOCIEE D'INSTALLATION)	30

ARTICLE PRELIMINAIRE - DEFINITION

Pour l'application des présentes Conditions Générales d'Exécution (C.G.E), les mots et expressions mentionnés ci-dessous sont définis comme suit :

Acheteur	Désigne les personnes publiques et privées visées à l'article 1er du décret n°85-801 du 30 juillet 1985 modifié
Prestataire	Désigne le titulaire du marché conclu par l'UGAP (voir page de garde du présent document)
Marché	Désigné, dans le présent document et ses annexes, comme « Marché » ou « Accord-cadre ».
Matériel	Désigne un matériel (dont logiciel) de base, ou une option ou un accessoire
Matériel de base	Désigne la solution physique ou virtuelle (dont logiciel)
Option	Matériel physique ou logiciel non inclus dans le matériel de base ne pouvant pas être commandé indépendamment du matériel de base.
Accessoire	Matériel physique ou logiciel non inclus dans le matériel de base pouvant être commandé indépendamment du matériel de base.
Logiciel	Ensemble de programmes à fonctions générales permettant la mise en œuvre et la gestion des ressources des matériels ainsi que l'ordonnancement des travaux demandés successivement ou simultanément à celui-ci. A défaut de précision dans le présent document, il s'agit de « logiciel standard », c'est-à-dire logiciel conçu par le prestataire ou un éditeur tiers, pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue de l'exécution d'une même fonction.
Livrable	Document devenant la propriété de l'acheteur auquel il est remis Le prestataire ne peut utiliser ce livrable que pour l'exécution des prestations commandées ne peut en aucun cas le diffuser à des tiers. Ce livrable rédigé en langue française doit pouvoir être téléchargé et/ou transmis : <ul style="list-style-type: none"> • Dans un format standard (non verrouillé en lecture), de type tableur pour les données chiffrées ; ET / OU • Lorsque requis par l'acheteur, dans un format conforme au Socle Interministériel des logiciel Libres (SILL) en vigueur.
Prestation(s)	Prestation(s) à la charge du prestataire. Les prestations comprennent les matériels, les prestations incluses à la fourniture et le cas échéant les prestations associées.
Prestations associées	S'entendent comme les prestations non incluses dans le prix du matériel. Il existe deux types de prestations associées : <ul style="list-style-type: none"> • Prestations associées ponctuelles : les prestations associées ponctuelles interviennent pour un besoin unique défini limité dans le temps, non soumises à récurrence et dont la liste figure en annexe 1 au présent document • Prestations associées de longue durée : les prestations associées de longue durée interviennent pour un besoin continu dans le temps sur une période plurimensuelle ou pluriannuelle définie et dont la liste figure en annexe 1 au présent document
Prestations incluses (à la fourniture)	S'entendent comme les prestations incluses dans le prix du matériel
Mise en service	Signifie également « mise en ordre de marche » ou « mise en route » du

	matériel.
Jours calendaires	S'entendent comme tous les jours du calendrier du lundi au dimanche (y compris les jours fériés). En l'absence de précision, toute durée exprimée dans le présent document s'entend comme calendaire.
Jours ouvrés	S'entendent comme les jours normalement travaillés, donc hors samedis, dimanches et jours fériés. Lorsque les prestations s'exécutent en Alsace – Moselle, le droit local en matière de jours fériés s'applique. Un jour ouvré comprend huit (8) heures de travail effectif (sur une plage horaire entre 8h00 et 20h00, hors temps de déplacement).
Jours ouvrables	S'entendent du lundi au samedi, hors dimanches et jours fériés. Lorsque les prestations s'exécutent en Alsace – Moselle, le droit local en matière de jours fériés s'applique. Un jour ouvrable comprend huit (8) heures de travail effectif (sur une plage horaire entre 8h00 et 20h00, hors temps de déplacement).
France métropolitaine	Désigne la France continentale et la Corse.
DROM	Désigne tout département ou région d'outre-mer.
COM	Désigne les Collectivités d'Outre-mer suivantes : Saint Barthélémy, Saint Martin, Saint Pierre et Miquelon, ainsi qu'au bénéfice des services de l'Etat en Polynésie française, à Wallis et Futuna et en Nouvelle Calédonie.
Étranger	Désigne : <ul style="list-style-type: none"> • les représentations françaises à l'étranger; • les pays suivants : pays de l'espace économique européen (EEE), Suisse, Monaco, Andorre nommés globalement « Pays de l'espace économique européen ».
Site sensible	Désigne tout site de l'acheteur sur lequel sont détenus des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie du site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce. Sur ce site, le prestataire prend les mesures de précaution, y compris dans les contrats de travail de ses préposés, tendant à assurer que les conditions d'exécution de la prestation ne mettent pas en cause la sûreté ou les intérêts essentiels de l'Etat.
Informations ou supports protégés classifiés	Désignent tous les renseignements, procédés, objets, documents, données informatisées ou fichier intéressant la défense nationale ou autres informations classifiées qui font l'objet de mesures de protection destinées à restreindre leur diffusion dans les conditions prévues au Code de la défense
Zone protégée	Désigne les locaux et terrains clos d'un site de l'acheteur dans lesquels la libre circulation est interdite et qui sont délimités pour assurer la protection des installations, du matériel ou du secret des recherches, études ou fabrication. Ces zones sont créées par arrêté ministériel
Zone réservée	Désigne toute zone contenant des informations ou supports protégés classifiés au niveau secret défense. Ces zones sont créées à l'intérieur d'une zone protégée par l'autorité responsable de la détention d'informations classifiées.
ATTENTION Pour les prestations de formation :	L'UGAP, en sa qualité de centrale d'achat : <ul style="list-style-type: none"> - n'a pas vocation à collecter ni gérer les contributions légales, conventionnelles et/ou volontaires versées par les acheteurs au titre de leur participation au financement de la formation professionnelle continue ou de la taxe d'apprentissage ; - ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de contrôle

	opéré par l'OPCA et/ou les agents de l'État auprès du prestataire et/ou de l'acheteur sur leurs recettes et dépenses respectives engagées dans le cadre de l'exécution des prestations commandées et notamment au regard des pièces justificatives - lesquelles doivent être établies par le prestataire et conservées l'acheteur - permettant d'établir la réalité ainsi que le bien-fondé des prestations de formation ; - est déchargée de toute responsabilité à l'endroit des stagiaires, au regard notamment des attestations de fin de formation que le prestataire a l'obligation d'établir et remettre à l'issue de chaque action de formation.
CGV	Conditions Générales de Vente de l'UGAP (disponibles sur ugap.fr)
Fiche SAV	Document reprenant l'ensemble des éléments nécessaires à l'application de la garantie (points de contact, procédure...). Ce document est disponible sur ugap.fr et auprès du réseau commercial de l'UGAP.
Donnée à caractère personnel ou donnée personnelle	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
Responsable de traitement	Désigne celui qui détermine, seul ou conjointement avec un autre responsable de traitement, les finalités et les moyens d'un traitement, dont il peut être amené à confier la réalisation en tout ou partie à un ou plusieurs sous-traitants. En l'occurrence, le responsable de traitement est l'acheteur tel que défini ci-dessus.
Sous-traitant (au sens du RGPD)	Désigne toute personne physique ou morale amenée à traiter des données personnelles pour le compte d'un responsable de traitement. En l'occurrence, le sous-traitant (au sens du RGPD) est le prestataire tel que défini ci-dessus.
Traitement	Désigne le fait de réaliser toute opération ou série d'opérations portant sur des données personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, le stockage, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction, indépendamment du fait que cette opération est réalisée automatiquement ou pas.
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
Dossier technique	La réalisation et la remise à l'acheteur et/ou à la personne désignée de l'UGAP d'un dossier technique sont préalables à toute commande de système de téléphonie et/ou application. Ce document est un livrable qui est transmis en accompagnement de l'estimatif financier pour validation par l'acheteur. Il comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Le détail de l'expression du besoin de l'acheteur; • Les prérequis techniques (câblage, paramètres réseau,...) ; • Les éventuelles contraintes de l'acheteur; • La description de la solution technique proposée en réponse aux besoins et tenant compte des éventuelles contraintes de l'acheteur et des études réalisées préalablement le cas échéant; • La liste exhaustive par fonction des matériels répondant complètement techniquement au besoin de l'acheteur, conforme à l'estimatif financier remis parallèlement et tenant compte des

	<p>éventuelles études réalisées préalablement. L'ensemble des matériels et/ou prestations associées figurant dans l'estimatif financier est repris et expliqué précisément dans le dossier technique ;</p> <ul style="list-style-type: none">• Les éléments démontrant que la solution proposée répond de manière optimale, en termes tarifaire et technique, au besoin de l'acheteur ;• Les limites de la solution proposée en termes techniques ;• Les caractéristiques techniques, fonctionnelles et environnementales des matériels proposés (notamment les documentations des constructeurs) tenant compte des éventuelles études réalisées préalablement ;• A la demande de l'acheteur:<ul style="list-style-type: none">- L'extrait du configurateur constructeur de la solution proposée ;- La décomposition des coûts (frais de déplacement, coût de l'installation, coût de la réassurance) ;• Le schéma de l'architecture cible ;• La méthodologie de basculement adaptée au contexte de l'acheteur avec présentation des différentes phases de basculement, schémas à l'appui, les éventuels prérequis nécessaires, le plan de retour arrière ;• S'il y a lieu :<ul style="list-style-type: none">- La liste des applications et postes téléphoniques définis comme critiques en cas de maintenance ;- Le planning d'installation, détaillé par phases de réalisation ;- Le planning des prestations d'accompagnement au changement ;- Les délais d'exécution non standards des matériels et/ou prestations associées lorsque :<ul style="list-style-type: none">➤ Ces délais, au vu de la complexité du projet (incluant, le cas échéant, les prestations de maquettage, de gestion de projet, de fourniture de la matrice de flux et d'accompagnement au changement), sont supérieurs aux délais contractuellement définis en standard. Ces délais sont dûment justifiés et approuvés par l'acheteur ;➤ Les délais contractuels sont rallongés à la demande de l'acheteur. <p>Ces délais, après validation par l'UGAP et l'acheteur, deviennent contractuels.</p> <p>En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités de retard sont appliquées par l'UGAP telles que spécifiées au marché liant L'UGAP et le prestataire. A défaut de proposition de délai au dossier technique, le délai standard d'installation figurant dans les présentes CGE fait foi.</p> <p>Le prestataire adresse le dossier technique par mail aux interlocuteurs désignés par l'UGAP dans le délai de 12 jours ouvrés à compter de la prise en compte de la demande de l'acheteur.</p>
--	--

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes C.G.E. ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des commandes en acquisition de solutions de systèmes de téléphonie et l'exécution des prestations associées.

Les prestations sont destinées à couvrir les besoins des acheteurs tels que défini dans le tableau ci-dessous. Les matériels, les prestations incluses à la fourniture ainsi que les prestations associées telles que définies dans l'annexe 1 du présent document sont fournies/exécutées par le prestataire comme suit :

Prestations	France Métropolitaine (Corse incluse)	DROM	COM	Étranger
Livraison et garantie	oui	oui	oui	sur devis
Prestation associée ponctuelle d'installation				
Installation, mise en service et prise en mains en HO	oui	oui	sur devis	sur devis
Installation, mise en service et prise en mains en HNO	oui	non	non	non
Autres prestations associées ponctuelles				
Audit de prérequis ToIP	oui	oui	oui	non
Audit de câblage téléphonique et informatique	oui	oui	oui	non
Audit de de sécurité du système de téléphonie	oui	oui	oui	non
Etude de couverture DECT	oui	oui	oui	non
Etude d'ingénierie et d'intégration d'un nouveau site dans le périmètre existant	oui	oui	oui	non
Etude d'évolution logicielle et fonctionnelle	oui	oui	oui	non
Etude d'interconnexion et d'adaptation de plan de numérotation	oui	oui	oui	non
Etude de mise en œuvre de nouveaux services	oui	oui	oui	non
Etude de refonte d'architecture	oui	oui	oui	non
Tests d'évaluation de l'interopérabilité SIP pour la mise en place d'un SBC	oui	oui	oui	non
Maquettage	oui	oui	oui	non
Gestion et pilotage de projet	oui	oui	oui	non
Mise à jour des versions logicielles majeures	oui	oui	oui	non
Prestations du constructeur de solutions de systèmes de téléphonie	oui	non	non	non
Intégration de collecte de données	oui	oui	oui	non
Accompagnement au changement	oui	oui	oui	non
Création d'une notice simplifiée	oui	oui	oui	non
Création d'un film audio personnalisé	oui	oui	oui	non
Administration sur site	oui hors Corse	non	non	non
Transfert de compétences utilisateurs standards	oui	oui	oui	non

Prestations	France Métropolitaine (Corse incluse)	DROM	COM	Étranger
Transfert de compétences formateurs / opérateurs / utilisateurs ACD / exploitants	oui	oui	oui	non
Formation certifiante	oui	non	non	non
Formation thématique	oui	non	non	non
Extension de câblage	oui	oui	oui	non
Stockage temporaire de matériels	oui	non	non	non
Déménagement de sites	sur devis	non	non	non
Reprise de répartiteur	oui	oui	oui	non
Préparation et coordination de l'enlèvement des anciens matériels	oui	oui	oui	non
Prestations associées de longue durée				
Support technique (depuis la France métropolitaine)	oui	oui	oui	non
Maintenance GTR 4h du lundi au vendredi hors jours fériés	oui	oui	oui	non
Maintenance GTR 4h du lundi au samedi hors jours fériés	oui	non	non	non
Maintenance GTR 24h/24 7j/7	oui	non	non	non
Mise à jour logicielle et hardware	oui	oui	oui	non
Télé-supervision	oui	oui	oui	non
Télé-administration	oui	oui	oui	non
Gestion financière du trafic	oui	oui	oui	non
Suivi et reporting	oui	oui	oui	non

ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, dans l'ordre décroissant de priorité :

- Le cas échéant, la convention conclue entre l'acheteur et l'UGAP,
- La commande de l'acheteur et le cas échéant, ses annexes,
- Le dossier technique validé conjointement par l'acheteur et le prestataire,
- Le présent document « CGE » et ses annexes :
 - o Annexe 1 : Description des prestations
 - o Annexe 2 : Attestation de prise en charge du matériel
 - o Annexe 3a : Attestation de réception de matériel avec prestation associée d'installation
 - o Annexe 3b : Constat d'anomalie pour le matériel non installé par le prestataire
 - o Annexe 3c : Attestation de réception des prestations associées ponctuelles (hors prestation associée d'installation)
- De manière supplétive, les Conditions Générales de Vente (C.G.V.) de l'UGAP, disponibles sur le site www.ugap.fr.

ARTICLE 3. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

3.1 GENERALITES

Les modalités de passation des commandes figurent à l'article 3 des CGV de l'UGAP.

La commande de l'acheteur emporte acceptation de la proposition de l'UGAP et validation de la proposition technique.

3.2 PREREQUIS AVANT TOUTE PASSATION DE COMMANDE

Préalablement à la commande, le prestataire :

- Réalise si besoin une visite du site de l'acheteur concerné ;
- Réalise et transmet à l'acheteur ou à l'UGAP un dossier technique dans un délai maximum de 12 jours ouvrés à compter de la prise en compte de la demande de l'acheteur ;
- Réalise et transmet à l'UGAP un estimatif financier en conformité avec le dossier technique dans un délai maximum de 12 jours ouvrés à compter de la prise en compte de la demande de l'acheteur. Cet estimatif est validé par l'acheteur.

3.3 CONTENU DU BON DE COMMANDE ET CONDITIONS DE COMMANDE DES PRESTATIONS ASSOCIEES

La commande de l'acheteur est établie sur la base de la proposition transmise par l'UGAP indiquant au moins les mentions suivantes :

- l'identification de l'acheteur et son code UGAP ;
- la référence commande ou numéro d'EJ ;
- la référence des matériels et/ou prestations associées commandés ;
- la nature et la quantité des matériels et/ou prestations associées commandés ;
- le prix unitaire H.T. de chacun des matériels et/ou prestations associées commandés ;
- la ou les adresses du (des) services destinataire(s) et les coordonnées complètes du contact (nom, adresse physique, téléphone, adresse électronique éventuelle...) en modalité franco et le cas échéant les contraintes éventuelles du site ;
- les délais d'exécution, sous respect des stipulations ci-dessus et de l'article « Modalités de livraison » ci-dessous ;
- le cas échéant, les modalités d'exécution du bon de commande et la modalité de transport ;
- les conditions de garantie des matériels commandés ;
- le montant total H.T. du bon de commande.

Les postes téléphoniques/solutions DECT et Wi-Fi/matériels d'audioconférence hors prestation d'installation (ainsi que les autres éventuels petits matériels téléphoniques) ne peuvent être commandés qu'en complément de commandes sur des systèmes de téléphonie (serveurs de communications et passerelles).

Et toutes autres modalités particulières d'exécution.

Un accusé de réception de commande (ARC) est adressé en retour par l'UGAP à l'acheteur.

Les prestations associées ponctuelles listées ci-dessous **doivent obligatoirement être commandées en complément de matériel** :

- Installation, mise en service et prise en mains,
- Tests d'évaluation de l'interopérabilité SIP pour la mise en place d'un SBC,

- Maquettage,
- Gestion et pilotage de projet,
- Prestations du constructeur de systèmes de téléphonie,
- Intégration de la collecte de données,
- Accompagnement au changement,
- Création d'une notice simplifiée,
- Création d'un film audio personnalisé,
- Administration sur site,
- Transferts de compétences,
- Formation certifiante,
- Formation thématique,
- Extension de câblage,
- Stockage temporaire de matériels,
- Reprise de répartiteur,
- Préparation et coordination de l'enlèvement des anciens matériels.

Les prestations associées ponctuelles listées ci-dessus, lorsque commandées, doivent obligatoirement figurer sur le même bon de commande que le matériel.

Les prestations associées de longue durée (hors support technique) sont commandées sur :

- une durée initiale de trois (3) ans ;
- une durée de cinq (5) ans ;
- une période de un (1) à vingt-trois (23) mois dans les conditions suivantes :
 - en complément de la période initiale de trois (3) ans ;
 - ou
 - sur douze (12) mois minimum en commande initiale.

3.4 RESILIATION D'UN BON DE COMMANDE DE PRESTATIONS ASSOCIEES DE LONGUE DUREE

La (ou les) prestation(s) associée(s) de longue durée commandée(s) d'une durée de trois (3) ans ou cinq (5) ans (hors support technique) peut(vent) être résiliée(s) par l'UGAP à la demande de l'acheteur à chaque anniversaire de la date de prise d'effet de la (des) prestation(s). La demande de l'acheteur doit être faite avec un préavis d'au moins soixante (60) jours calendaires.

Dès lors que la résiliation ne survient pas du fait d'un manquement du prestataire, l'acheteur peut alors être amené à verser une indemnité de résiliation dont le montant est fixé au maximum à 30% du montant restant dû pour les années non exécutées.

3.5 ANNULATION ET MODIFICATION ET DE COMMANDE

3.5.1 Annulation et modification à l'initiative de l'acheteur

Les modalités d'annulation et de modification des commandes figurent à l'article 4 des CGV de l'UGAP.

3.5.2 Annulation à l'initiative du prestataire pour impossibilité de respecter la PSSI particulière de l'acheteur

L'acheteur, s'il le juge nécessaire, communique au prestataire sa PSSI particulière par tout moyen permettant de donner date certaine de son envoi, et au plus tard avant la passation de la commande. Seules les PSSI communiquées dans les conditions précitées sont opposables au prestataire. Toutefois, et dans la mesure où seule la PSSI de l'Etat a été contractualisée au moment de la passation de la commande, le prestataire peut annuler le bon de commande **au plus tard huit (8) jours calendaires** à compter de la réception de celui-ci, en cas d'incapacité dûment justifiée de respecter ces PSSI particulières communiquées dans les délais, et sous réserve de l'acceptation des justifications par l'UGAP.

ARTICLE 4. PRIX

4.1 PRIX DES MATERIELS ET PRESTATIONS ASSOCIEES EN FRANCE METROPOLITAINE

Les prix des matériels et prestations associées sont des prix nets unitaires exprimés en euros hors taxes (H.T.).

Ils comprennent l'ensemble des frais supportés par le prestataire pour réaliser les prestations (notamment, transport, hébergement, restauration,...).

4.2 PRIX DES MATERIELS ET DES PRESTATIONS ASSOCIEES LIVRABLES ET EXECUTABLES DANS DROM-COM ET ETRANGER

4.2.1 Prix des matériels

Les prix des matériels livrables dans les DROM-COM et à l'étranger sont ceux applicables en France Métropolitaine.

Les prix des matériels comprennent :

- En cas de livraison chez le transitaire ou le commissionnaire de transport en France continentale (FCA) de l'acheteur, les prix s'entendent franco de port et d'emballage, selon les conditions spécifiques du lieu de destination.
- En cas de livraison chez le destinataire désigné par l'acheteur (DDP), les prix des matériels livrables dans les DROM-COM sont ceux applicables en France Métropolitaine auxquels s'ajoutent le cas échéant sur devis les frais de transport (dont conteneurisation) jusqu'au lieu de destination final, et, le cas échéant, les frais de dédouanement, de droits et de taxes.

Les matériels sont livrés, prêts à fonctionner, mis à l'abri dans les locaux désignés par l'acheteur et montés à l'étage le cas échéant.

Les matériels livrés dans les DROM, les COM et à l'Etranger sont soumis à la fiscalité en vigueur.

Ces prix incluent également toute notice en langue française (et le cas échéant dans la langue officielle du pays de destination), fournie à la livraison de chaque matériel, permettant la mise sous tension, l'utilisation et la remise en état de marche du matériel dans le cas de dysfonctionnements simples et, le cas échéant, sur demande de l'acheteur et sans supplément de prix pour chaque type de matériel commandé.

4.2.2 Prix des prestations associées et de garantie

Les prix de la garantie et des prestations associées, exécutables dans les DROM, les COM et l'Etranger sont :

- soit des prix nets unitaires exprimés en euro hors taxes (HT) pour l'ensemble des prestations associées (hors installation et maintenance) pour les DROM et les COM;
- soit les prix nets unitaires applicables à la France métropolitaine, exprimés en euros HT auxquels s'ajoute le montant :
 - du surcoût « DROM » pour les prestations d'installation dans les DROM ;
 - du surcoût « DROM/COM » pour les prestations de maintenance dans les DROM et les COM ;

Le montant du surcoût est exprimé sous la forme d'un surcoût unitaire HT. Il comprend l'ensemble des frais, et notamment de déplacement, inhérents à la réalisation de la prestation hors France métropolitaine.

- soit établis sur devis, pour la garantie d'échange standard et la prestation d'installation, dans les COM et à l'Etranger.

Les prix des matériels et les prestations sont ceux applicables à la France métropolitaine, auxquels s'ajoute, le cas échéant, l'application du « surcoût », déterminé sur devis, sur justificatifs apportés par le prestataire.

Ce surcoût inclut tous les frais afférents à la livraison chez le destinataire désigné par l'acheteur et à l'exécution des prestations associées ainsi que toute documentation, notice et information nécessaires à la livraison (notamment la liste de colisage, poids, volume, numéro de TVA intracommunautaire etc...).

ARTICLE 5. MODALITES DE LIVRAISON

5.1 STIPULATIONS GENERALES

Le prestataire doit, avant la livraison chez l'acheteur ou le commissionnaire de transport ou transitaire de l'acheteur, se mettre en rapport avec celui-ci afin de lui faire préciser certaines particularités qui peuvent ne pas avoir été spécifiées par l'UGAP (heures de livraison, facilités d'accès au site).

Le prestataire doit prévenir l'acheteur ou le commissionnaire de transport ou transitaire de l'acheteur par tout moyen permettant de donner une date certaine, trois (3) jours ouvrés minimum avant la date de livraison et d'exécution de la prestation associée d'installation le cas échéant.

Le prestataire prend toutes mesures utiles et nécessaires pour accéder aux locaux de l'acheteur en cas de plan Vigipirate notamment.

Les matériels objets d'un même bon de commande sont livrés en une seule fois sauf demande ou accord express de l'acheteur au cas par cas.

Le prestataire doit livrer les matériels et à exécuter les prestations associées le cas échéant :

- dans les délais figurant dans l'ARC,
- et/ou
- dans les délais définis, le cas échéant prolongés, dans le dossier technique validé par l'acheteur.

Les matériels peuvent être livrés partiellement ou totalement préalablement à l'exécution de la prestation associée d'installation sous réserve de l'acceptation expresse de l'acheteur (annexe 2 Attestation de prise en charge du matériel). Pendant toute la durée de stockage (soit jusqu'à la réception des matériels installés), l'acheteur a la garde des matériels déposés et a la responsabilité du dépositaire conformément aux dispositions du Code civil. Il assume les frais d'assurance du matériel.

5.2 MATERIELS LIVRES ET INSTALLES EN FRANCE METROPOLITAINE (CORSE COMPRISE)

Le prestataire doit livrer et installer chez l'acheteur les matériels et notifier la mise en ordre de marche **dans le délai maximum standard de cinquante-six (56) jours calendaires** à compter de la date indiquée dans l'ARC afin qu'il soit procédé aux opérations de vérification et de réception.

La prestation associée d'installation est réalisée en une seule fois par bon de commande.

5.3 MATERIELS LIVRES SANS INSTALLATION EN FRANCE METROPOLITAINE (CORSE COMPRISE)

Le Prestataire doit livrer chez l'acheteur les matériels à compter de la réception du bon de commande afin qu'il soit procédé aux opérations de vérification et de réception, **dans le délai maximum standard de quarante-deux (42) jours calendaires**.

5.4 PRESTATIONS ASSOCIEES (HORS INSTALLATION) EN FRANCE METROPOLITAINE

Les délais d'exécution des prestations associées ponctuelles (hors installation) et de longue durée sont décrits à l'annexe 1 « Description des prestations ».

Les prestations associées de longue durée font l'objet d'engagements de qualité de service décrits dans l'annexe 1 « Description des prestations ».

5.5 MATERIELS LIVRES INSTALLES DANS LES DROM-COM ET A L'ETRANGER / EXECUTION DES PRESTATIONS ASSOCIEES (HORS INSTALLATION) DANS LES DROM-COM

Le prestataire doit livrer et installer chez l'acheteur les matériels et notifier la mise en ordre de marche.

Le prestataire communique à l'acheteur le délai de livraison du matériel et d'exécution des prestations (DROM-COM) tels que définis dans l'annexe 1 « Description des prestations » ainsi que les documents permettant de justifier ce délai.

ARTICLE 6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS : DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

6.1.1 Obligations d'information et de conseil

Le prestataire s'est engagé à informer l'acheteur :

- De toute évolution législative et réglementaire ayant des répercussions sur les matériels et prestations associées objet de la commande;
- Des évolutions logicielles ayant des impacts sur la politique de licensing du ou des constructeur(s)/éditeur(s).

En vertu de son obligation de conseil, le prestataire s'est engagé également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins de l'acheteur.

6.1.2 Obligations de résultat et de conseil

Le prestataire est tenu à une obligation de résultat pour toutes les obligations pour lesquelles il est tenu de parvenir à un résultat précis ou un effet déterminé.

Pendant toute la durée d'exécution des prestations, le prestataire, en sa qualité de professionnel exploitant ses connaissances et son expérience, dans le respect de l'état le plus récent des règles de l'art de sa profession, s'est obligé à :

- garantir des résultats conformes aux prestations attendues ;
- réaliser les prestations en tenant compte des environnements et des systèmes d'information de l'acheteur dont les caractéristiques lui sont fournies par l'acheteur préalablement au démarrage des prestations ;
- fournir à l'acheteur les spécifications nécessaires afin que les prestations soient exploitées dans l'environnement optimisé pour son exploitation;
- aviser l'UGAP et l'acheteur, par tout moyen permettant de donner date certaine de toute réserve qu'il pourrait émettre suite à la découverte de défauts de conformité de matériel quelle qu'en soit l'origine ;
- conseiller l'acheteur, tout au long de l'exécution des prestations, sur les évolutions potentielles et les possibilités d'optimisation en termes de performance, qualité, coût, délai, pérennité, sécurité et cohérence globale, afin d'améliorer les prestations et les engagements de qualité de service relatifs ;
- ne pas s'opposer à la connexion d'un équipement de l'acheteur qui a fait l'objet d'une attestation de conformité.

6.1.3 Conduite des prestations

Le prestataire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser les prestations et assurer leur bonne fin. A ce titre, il affecte à la réalisation des prestations, les moyens techniques et humains appropriés.

L'ensemble du personnel du prestataire affecté en tout ou partie à l'exécution des prestations reste, en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du prestataire.

Ce personnel ne peut pas recevoir d'instructions directes de l'acheteur et n'a à rendre compte qu'au prestataire, son employeur qui assure sa rémunération et l'ensemble de ses frais.

Le prestataire s'est engagé à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

En particulier, le prestataire ne doit pas utiliser, sans l'accord de l'acheteur, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation et d'exécution des prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues l'acheteur, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Par ailleurs, il appartient au prestataire de maintenir, pendant toute la durée d'exécution des prestations et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants et de qualité des prestations.

Le prestataire prend les dispositions utiles en matière notamment :

- d'organisation ;
- de contrôles exercés par lui ou pour son compte, sur ses propres actions, ou celles de ses sous-traitants ; l'ensemble de ces contrôles est désigné par l'expression « le contrôle intérieur » ;
- de traçabilité du suivi des prestations et de traçabilité des matériaux dont il a la charge et des résultats du contrôle intérieur ;
- de modes de communication avec les autres acteurs.

Il est responsable de l'ensemble des prestations définies concourant au bon fonctionnement des matériels mis en œuvre.

L'exécution des prestations ne doit pas perturber le fonctionnement des matériels (en place ou à mettre en œuvre). A cet égard, il s'assure des éventuelles interactions avec l'environnement de l'acheteur.

Les dommages de toute nature, causés par le prestataire au personnel ou aux biens de l'acheteur, du fait de la conduite des prestations ou des modalités de leur exécution, sont à la charge du prestataire.

6.1.4 Collaboration avec les tiers

Le prestataire s'est engagé à collaborer, en cas de besoin et à la demande de l'acheteur, avec tous tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auxquels l'acheteur confie des travaux en relation avec les prestations, de manière à assurer la compatibilité entre les prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers pour la cohérence et la bonne exécution des services de télécommunications de l'acheteur. Cette collaboration s'effectue sous le pilotage de l'acheteur.

Le prestataire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des prestations concernées, s'informer mutuellement et informer l'acheteur notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.

6.1.5 Mesures de sécurité / Plan de prévention

Le prestataire s'est engagé à prendre connaissance et à se conformer à l'ensemble des mesures de sécurité de l'acheteur et à respecter les prescriptions relatives aux « travaux réalisés dans un établissement par une entreprise extérieure » figurant au titre 1er du livre V de la quatrième partie du code du travail.

6.1.6 Respect de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de l'acheteur

Le prestataire doit respecter la PSSI de l'Etat disponible au lien suivant : <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/protection-des-systemes-dinformatons/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-de-letat-pssie/>

Cette PSSI constitue le socle de base des règles applicables à l'ensemble des acheteurs.

Par ailleurs, et par dérogation à l'article 2.1 du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité précité, le prestataire s'engage à respecter la PSSI de tout acheteur dès lors qu'elle lui est communiquée au plus tard avant la passation de la commande.

A ce titre, le prestataire s'engage à demander à l'acheteur la communication de sa PSSI dans le cadre de la constitution du dossier technique ou de tout échange portant sur l'expression du besoin de l'acheteur ».

Enfin, le prestataire doit prendre en compte les mises à jour de la PSSI de l'acheteur qui lui sont notifiées pendant la durée d'exécution du bon de commande.

6.2 STIPULATIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX SITES SENSIBLES/PROTEGES

Lorsque les prestations s'exercent au profit d'acheteur détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur site est classé en zone protégée en raison de l'activité qui s'y exerce, le prestataire doit respecter, les dispositions suivantes :

6.2.1 L'autorisation d'accès à une zone protégée

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du prestataire aux zones protégées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

L'acheteur informe le prestataire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée, à l'occasion de la prise de contact.

L'acheteur informe le prestataire des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée avant l'émission de la commande.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le prestataire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le prestataire doit communiquer à l'acheteur, la liste des personnes susceptibles d'intervenir en zone(s)protégée(s), dans un délai minimum de vingt (20) jours avant la date d'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du Code des relations entre le public et l'administration, le refus de l'autorisation est motivé par l'acheteur sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le prestataire doit proposer à l'acheteur d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès de l'ensemble des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation de la commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

Concernant les contrats de travail du personnel, le prestataire s'est engagé à ce que les contrats de travail des personnes intervenant sur des sites acheteurs détenant des informations ou des supports classifiés, au sens de l'article 2 de l'Instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale annexée à l'arrêté du 30 novembre 2011 NOR : PRMD 1132480A , comportent

une clause de protection du secret conforme à la clause type figurant en annexe IX de ladite Instruction.

6.2.2 Le contrôle élémentaire

Lorsque le personnel intervient en zone réservée et/ou dans des lieux classifiés, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'article 32 de l'Instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale susmentionnée.

6.2.3 La tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du prestataire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photo.

6.2.4 La confidentialité

Lorsque le personnel du prestataire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés, le prestataire doit, en outre respecter la présente clause de confidentialité :

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le prestataire doit prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution du contrat la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel le contrat est exécuté ou dans tout lieu dans lequel ce contrat est exécuté.

Le prestataire a reconnu :

- avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal et des dispositions de l'arrêté du 30 novembre 2011 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale.
- qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale. Le prestataire s'est engagé à signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :
 - avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal ;
 - qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le prestataire s'est engagé à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le prestataire doit remettre à l'acheteur la ou les déclarations individuelles ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par l'acheteur ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du prestataire.

Le non-respect ou l'inobservation par le prestataire de ces mesures de sécurité, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation de la commande pour faute du prestataire. Les frais en découlant sont à la charge de celui-ci.

6.3 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'acheteur doit respecter toute disposition résultant :

- De la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- De la doctrine de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Lorsque l'exécution des prestations objet du marché nécessite un traitement de données à caractère personnel par le prestataire, ce dernier est qualifié de sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données, cependant que l'acheteur est, au sens du même règlement, responsable de traitement.

Par suite, l'acheteur et le prestataire concluent directement un accord relatif à la protection des données conformément à l'article 28 du règlement précité.

Il appartient à l'acheteur et au prestataire de faire leur affaire personnelle des formalités leur incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données, de sorte que l'UGAP ne peut être tenu responsable, à un titre quelconque, de tout préjudice, direct ou indirect, résultant de l'inexécution de leurs obligations respectives.

6.4 OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR

A la demande de l'UGAP, l'acheteur fournit au prestataire les informations, documents, renseignements et éléments qui lui paraîtront utiles pour l'exécution des prestations et notamment :

- les données nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- les locaux, moyens logistiques et autres nécessaires en cas d'installation et/ou de maintenance / reprise en maintenance réalisées par le prestataire. Il peut s'agir de la part de l'acheteur de :
 - dans le cadre de l'installation :
 - fournir l'espace suffisant pour les matériels ;
 - mettre en œuvre les meilleurs moyens pour fournir, sur chaque site, un environnement favorable à l'installation. A cette fin, le prestataire communiquera à l'acheteur les spécifications nécessaires au plus tard 15 jours calendaires à compter de la date de réception de la commande des matériels concernés.
 - dans le cadre de la garantie / maintenance / reprise en maintenance :
 - entretenir un poste téléphonique à proximité immédiate des matériels ;
 - permettre au personnel de maintenance du prestataire d'avoir un accès facile aux matériels pendant les périodes de maintenance souscrites,
 - dans la mesure de ses disponibilités, aider le prestataire à effectuer des diagnostics à distance, par exemple en relevant les indications visuelles sur les matériels installés.

Les demandes du prestataire doivent être précises de façon à permettre à l'acheteur d'y apporter des réponses complètes. Il appartient au prestataire de vérifier si les informations qui lui sont communiquées par l'acheteur sont complètes et répondent à sa demande. Si le prestataire constate des incohérences dans les informations transmises par l'acheteur, il le notifie immédiatement à ce dernier.

L'acheteur utilise les prestations conformément aux spécifications techniques.

ARTICLE 7. GARANTIE – MAINTENANCE (DONT REPRISE EN MAINTENANCE)

7.1 GENERALITES

La garantie et la maintenance (hors reprise) prennent effet à la date de réception du matériel concerné. En cas de maintenance souscrite par l'acheteur, le contenu et modalités de la maintenance se substituent à ceux de la garantie.

Les frais de main d'œuvre, de déplacement, de séjour, de port aller et retour, et généralement tous autres frais entraînés par la mise en œuvre de la garantie et de la maintenance sont à la charge du prestataire.

A la suite des informations communiquées par l'acheteur, le prestataire effectue un diagnostic de la panne et détermine l'élément qui doit être remplacé. Le débranchement du matériel ou de l'élément

séparable du matériel défectueux est effectué par l'acheteur selon les indications fournies par le prestataire.

Les matériels défectueux remplacés deviennent la propriété du prestataire.

Les stipulations particulières concernant les DROM, les COM et l'Etranger figurent dans l'annexe 1 « Description des prestations ».

7.2 GARANTIE DES MATERIELS

Outre la garantie légale prévue par le Code civil, les matériels sont garantis à compter du jour de leur réception pour la durée indiquée dans l'ARC.

La mise en jeu de la garantie est sollicitée directement par l'acheteur conformément aux modalités renseignées par le prestataire dans la fiche SAV.

La garantie ne joue pas dans le cas de dommage causé par l'acheteur, ni en cas de détérioration résultant d'une utilisation anormale.

7.3 LIMITES DES PRESTATIONS DE GARANTIE ET DE MAINTENANCE

L'entretien courant et les éléments qu'il nécessite restent à la charge de l'acheteur.

La mise en œuvre de la garantie ou de la maintenance ne couvre pas les prestations suivantes :

- Les échanges et interventions demandés en dehors du bon de commande ;
- La fourniture et l'installation d'accessoires et options ajoutés.

La mise en œuvre de la garantie ou de la maintenance ne couvre pas la réparation de défaillances causées par :

- Les détériorations provoquées par une négligence ou un usage des matériels non conforme aux spécifications du constructeur ;
- Les détériorations provoquées par une cause dont l'origine est étrangère au prestataire, telles que les chocs, chutes, accidents intentionnels, incendies, explosions, dégâts des eaux, etc. ;
- La transformation irréversible des matériels sans l'accord du prestataire ;
- L'utilisation des matériels dans un environnement géographique, physique et technique non conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur ;
- Les réparations de quelque nature que ce soit, effectuées par l'utilisateur ou un tiers sans l'accord écrit préalable du prestataire.

La prestation de maintenance ne couvre pas les bris.

7.4 RAPPORT D'INCIDENTS

Afin de permettre de reconstituer un historique des pannes, remplacements et réparations effectuées, toute intervention du prestataire au titre de la garantie et de la prestation de maintenance doit être inscrite, par celui-ci, dans un registre des incidents.

Sont notamment consignés :

- le matériel concerné ;
- la date et l'heure de passage du prestataire ;
- la date et l'heure de la panne ;
- le type de panne ;
- les opérations effectuées par le prestataire ;
- la date et l'heure de mise à disposition d'un matériel de dépannage en cas d'immobilisation.

L'acheteur et le prestataire cosignent le registre des incidents.

L'acheteur consigne dans le registre ses éventuelles observations.

Le prestataire transmet ou met à disposition de l'acheteur, un état récapitulatif annuel conforme aux stipulations de l'annexe 1 du présent document.

ARTICLE 8. CONDITIONNEMENT - EMBALLAGE

8.1 EN STANDARD

Le conditionnement du matériel doit répondre aux spécifications figurant à l'annexe 1 du présent document.

En tout état de cause, il doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention et tout risque d'ouverture accidentelle du colis ou d'altération de son contenu.

A défaut, la responsabilité du prestataire est engagée.

Le bon de livraison joint dans le (les) colis reprend au minimum le numéro du bon de commande de l'UGAP, le numéro de commande de l'acheteur et les références UGAP des matériels.

Les emballages des matériels restent la propriété de l'acheteur, à l'exception des matériels livrés et installés par le prestataire, à moins que l'acheteur ne fasse la demande expresse de conserver ceux-ci.

8.2 CONDITIONNEMENT, EMBALLAGE ET ETIQUETAGE SPECIFIQUES

Exceptionnellement, l'acheteur peut avoir à demander pour les matériels, un conditionnement et/ou un emballage et/ou un étiquetage spécifique(s) à ses besoins faisant l'objet d'un surcoût.

ARTICLE 9. VERIFICATION ET RECEPTION

Les opérations de vérification, préalable à la réception et la décision de réception sont à la charge de l'acheteur.

Chaque matériel et prestation associée fait l'objet de vérification et réception.

Les opérations de vérification et de réception sont réalisées par bon de commande et le cas échéant par site dans le cadre d'un projet multi-sites identifié dans le dossier technique.

9.1 MATERIEL AVEC PRESTATIONS ASSOCIEES D'INSTALLATION

- Préalablement à l'installation : le prestataire informe l'acheteur de la date à laquelle le matériel va être installé et mis en service. Cette information est communiquée aux interlocuteurs désignés de l'acheteur, au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant cette date. L'information se fait par tout moyen permettant de lui donner date certaine pour la ou le(s) mise(s) en service.
- Vérification de service régulier (VSR) : à compter de la mise en service du matériel, il est procédé par l'acheteur, avec le concours du prestataire, à la vérification de la régularité du service pendant une **période égale à soixante (60) jours** calendaires

Cette étape doit permettre à l'acheteur, avec le concours du prestataire, de tester et de valider le fonctionnement du matériel. Cette étape doit également permettre de réaliser, s'il y a lieu, les ajustements techniques et organisationnels nécessaires à l'exploitation des matériels et/ou prestation associée d'installation.

Au terme de cette période, le service est réputé régulier si :

- la durée cumulée des temps d'arrêt imputables au système (toutes fonctionnalités prévues activées) **n'excède pas 2 heures** pendant la période de vérification indiquée ci-dessus. Les temps d'arrêt ont comme point de départ le moment où la panne est signalée au prestataire et prennent fin dès que le matériel est de nouveau en état de fonctionner. Ils se décomptent dans les limites des horaires d'une période allant du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés).

- les composants logiciels (uniquement ceux relevant de la responsabilité du prestataire) sont à jour des versions supportées par l'éditeur ou la communauté Open Source et à jour des correctifs de failles de sécurité.

Si la mise à jour des composants relève de la responsabilité de l'acheteur, la VSR est prononcée avec mention invitant à mettre à jour lesdits composants dans l'annexe 3a « modèle d'attestation de réception de matériel avec prestation associée d'installation ».

Réception :

A l'issue de la période de VSR, le délai pour notifier la décision expresse de réception, d'ajournement, ou de rejet est de **sept (7) jours calendaires**.

Si le résultat de la VSR est positif, la réception du matériel et de la prestation associée d'installation est prononcée avec effet rétroactif à compter de la date de mise en service.

La date de démarrage de la garantie est celle de la mise en service effective sauf autre date définie conjointement entre le prestataire et l'acheteur spécifiée sur l'attestation de réception.

Un document conforme au modèle annexé au présentes CGE (annexe 3a « modèle d'attestation de réception de matériel avec prestation associée d'installation ») attestant de la réception est alors renseigné et signé par l'acheteur et remis au prestataire.

Si le résultat de la VSR est négatif, l'acheteur décide soit le rejet du matériel et/ou de la prestation associée d'installation, soit leur ajournement avec VSR **pendant une période supplémentaire maximale de trente (30) jours calendaires**.

Dans cette dernière hypothèse, si à son terme le service est réputé régulier, la réception du matériel et de la prestation associée d'installation est prononcée à compter de la date de démarrage de la période supplémentaire de VSR dont le résultat est positif.

9.2 PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES (HORS PRESTATION ASSOCIEE D'INSTALLATION)

Sans préjudice des stipulations prévues au alinéa ci-dessous, les opérations de vérification, et la décision expresse de réception, d'ajournement ou de rejet, relèvent de l'acheteur et interviennent **dans un délai de quinze (15) jours calendaires** à compter de la date de réalisation effective desdites prestations associées ponctuelles. Passé ce délai, la décision de réception est réputée acquise.

Pour les prestations associées de transfert de compétence et de formation, la feuille de présence émargée par les participants est requise pour procéder aux opérations de vérification.

Un document conforme au modèle annexé au présentes CGE (annexe 3c - modèle d'attestation de réception des prestations associées ponctuelles (hors prestation associée d'installation)) est renseigné et signé par l'acheteur et remis au prestataire.

9.3 MATERIEL NON INSTALLE PAR LE PRESTATAIRE

Sans préjudice des stipulations prévues au paragraphe suivant, les opérations de vérification, effectuées par l'acheteur, et la décision de réception, d'ajournement ou de rejet, interviennent dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de livraison du matériel.

En cas d'insatisfaction, l'acheteur peut établir un constat d'anomalies (annexe 3b modèle de constat d'anomalie pour le matériel non installé par le prestataire).

Ce constat d'anomalie a pour objectif de constater les éventuelles non conformités par rapport au bon de commande. L'acheteur transmet le constat d'anomalie à l'UGAP et le cas échéant au prestataire au plus tard dans un délai de trente (30) jours calendaires.

A défaut de constat d'anomalies reçu par l'UGAP dans le délai susvisé, la décision de réception est réputée acquise.

9.4 REJET DES MATERIELS ET/OU PRESTATIONS ASSOCIEES

En cas de rejet des matériels et/ou prestations associées, celui-ci peut être annulé de plein droit aux torts du prestataire et sans indemnité.

ARTICLE 10. TRANSFERT DE PROPRIETE

La prise en charge du matériel par l'acheteur ou le transitaire désigné par l'UGAP entraîne le transfert de la garde du matériel. L'acheteur ou le transitaire assume les frais d'assurance.

Le prestataire est propriétaire du matériel jusqu'à sa réception (à l'issue de la période de VSR le cas échéant) par l'acheteur.

Le transfert de propriété est réalisé dans les conditions fixées à l'article 8 des CGV de l'UGAP.

ARTICLE 11. PENALITES

11.1 PENALITES DE RETARD DE LIVRAISON OU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'acheteur est informé de l'existence de pénalités prévues au marché liant l'UGAP au prestataire. Ces pénalités sont, le cas échéant, perçues par l'UGAP directement auprès du prestataire, puis reversées à l'acheteur dans les conditions fixées à l'article 10 des CGV de l'UGAP.

Ces pénalités peuvent cependant faire l'objet d'une exonération en faveur du prestataire, par application:

- d'une part, d'un dispositif contractuel « clause de performance » permettant au prestataire remplissant correctement certaines de ses obligations, de bénéficier d'une réduction de ses pénalités ;
- d'autre part, d'un seuil contractuel d'exonération des pénalités en dessous duquel, elles ne sont pas perçues.

11.2 PENALITES POUR NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Les pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service prévues dans les présentes CGE font l'objet d'une gestion directe entre le prestataire et l'acheteur.

11.2.1 Applicabilité des pénalités

En cas de non-respect des engagements de qualité de service le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable les pénalités énoncées à l'article « calcul des pénalités » du présent document.

Les pénalités sont appliquées, sauf cas de force majeure.

Le matériel est déclaré indisponible lorsque, sans faute de l'acheteur, son usage est rendu soit impossible par le fonctionnement défectueux d'un élément du matériel, soit non conforme à sa documentation technique.

L'indisponibilité peut être déclenchée dans le cadre de la garantie d'échange standard et de la prestation de maintenance (dont reprise) dès lors qu'elle persiste au-delà des engagements indiqués à l'article « calcul des pénalités » du présent document.

Les jours et heures de non-respect des engagements de qualité de service se décomptent uniquement dans les limites de la période d'intervention qui est retenue pour le matériel ou la prestation associée. Toute période de retard commencée est due. La période d'intervention est déterminée et précisée sur l'ARC concernant la maintenance et reprise en maintenance.

11.2.2 Calcul des pénalités

Le prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités suivantes :

Indicateur	Engagements	Montant forfaitaire de la pénalité en cas de non-respect de l'engagement
Preuve de réassurance auprès du constructeur	2 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'acheteur par tout moyen permettant de donner date certaine	Quinze (15) euros par jour ouvré au-delà du délai fixé
Délai d'échange standard dans le cadre de la garantie	<ul style="list-style-type: none"> • J+5 en France métropolitaine • J+45 dans les DROM-COM • à l'Etranger selon le délai indiqué dans le devis 	Cent (100) euros par jour ouvré suivant le jour d'expiration du délai de remplacement
Support technique	8 heures ouvrés suivant la demande de l'acheteur	Quinze (15) euros par heure au-delà du délai fixé
Télé-supervision / Reprise en Télé-supervision	<ul style="list-style-type: none"> • Temps de notification initiale de l'incident de 15 minutes maximum à compter de T0 = survenance de l'incident • Temps de notification du diagnostic de 45 minutes maximum à compter de T0 = survenance de l'incident 	Quinze (15) euros par heure au-delà du délai fixé
Télé-administration / Reprise en Télé-administration	J+1 à compter de la date de réception de la demande réputée complète	Quinze (15) euros par jour ouvré au-delà du délai fixé
Gestion financière du trafic	Remise du tableau de bord du mois « m », dont le contenu est tel que convenu avec l'acheteur, au plus tard le 10 du mois m+1	Cent (100) euros par jour ouvré au-delà du délai fixé
Suivi et reporting /Reprise de Suivi et reporting	Organisation de chaque réunion dans les 15 jours calendaires suivant la date de fin de période pour les périodicités 3 et 6 mois et dans les 7 jours calendaires pour la périodicité de 1 mois sauf autre date déterminée en accord avec l'acheteur	Cent (100) euros par jour ouvré au-delà du délai fixé
Mise à jour logicielle et hardware	<ul style="list-style-type: none"> • 15 jours pour la mise à disposition et l'installation des mises à jour logicielles majeures • Date convenue avec l'acheteur pour le transfert de compétences 	Cent (100) euros par semaine de retard de mise à disposition et/ou transfert de compétences s'il y a lieu
Maintenance / Reprise en maintenance - GTR	Pour les incidents mineurs : <ul style="list-style-type: none"> • 2 jours ouvrés de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés • 2 jours ouvrables de 8h à 20h du lundi au samedi • 48 heures sur la plage horaire 24h/24 7j/7, jours fériés inclus 	Cinquante (50) euros par heure au-delà de la garantie de temps de rétablissement
	Pour les incidents majeurs, 8 heures sur les plages horaires : <ul style="list-style-type: none"> • De 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés • De 8h à 20h du lundi au samedi • 24h/24 7j/7, jours fériés inclus 	Cent (100) euros par heure au-delà de la garantie de temps de rétablissement

	<p>Pour les incidents bloquants, 4 heures sur les plages horaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés • De 8h à 20h du lundi au samedi • 24h/24 7j/7, jours fériés inclus 	<p>Cinq cents (500) euros par tranche de 100 postes téléphoniques (1^{ère} tranche de 1 à 100 postes), par heure au-delà de la garantie de temps de rétablissement</p>
--	--	--

Les pénalités sont cumulatives.

11.2.3 Suivi des engagements de qualité de service et conséquence des pénalités

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur une fois par an au minimum, un état récapitulatif des événements relatifs aux engagements de qualité de service sur la période écoulée. Cet état comporte notamment le calcul des éventuelles pénalités.

Les éventuelles pénalités sont validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu avant leur traitement dans le délai défini conjointement, au maximum trois (3) mois suivant la validation par l'acheteur sauf si délai plus long validé par l'acheteur.

11.2.4 Seuil d'exonération et plafonnement

Le prestataire est exonéré des pénalités dont le montant ne dépasse pas cent-cinquante (150) euros en montant cumulé sur l'année écoulée,

Le montant total des pénalités est plafonné par an à 26 % de la commande annuelle.

ARTICLE 12. PAIEMENT

Les modalités de paiement entre l'UGAP et l'acheteur sont celles définies à l'article 9 des CGV de l'UGAP.

- **S'agissant du matériel sans prestation associée d'installation** : Le paiement est exigible à la réception du matériel.
- **S'agissant du matériel avec prestation associée d'installation** : Le paiement est exigible à la réception du matériel avec prestation.
- **S'agissant des autres prestations associées ponctuelles** : Le paiement est exigible à la réception de ladite prestation associée.
- **S'agissant des prestations associées de longue durée** : Les paiements sont exigibles **terme à échoir**, de la façon suivante :
 - Pour les prestations de maintenance (dont reprise), de mise à jour logicielle et hardware, de télé-supervision (dont reprise), de télé-administration (dont reprise), de gestion financière du trafic, de suivi et reporting (dont reprise) d'une durée de trois (3) ans et cinq (5) ans : annuellement en standard ou à la notification de la réception de la commande en une seule fois dans les conditions suivantes :
 - En standard : la première facture est adressée dès la date de prise d'effet de la prestation déterminée, dans les conditions de l'article « contenu du bon de commande et conditions d'exécution des prestations associées » des présentes CGE. Les factures suivantes sont adressées à chaque anniversaire de cette date de prise d'effet de ladite prestation.
 - A la demande expresse de l'acheteur et après accord au cas par cas de l'UGAP, les demandes de paiement de ces prestations s'effectuent à la notification de la réception de la commande en une seule fois.

- Pour les prestations de maintenance d'une durée de de 1 à 23 mois et le support technique, à la notification de la réception de la commande en une seule fois.



ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS



ANNEXE 2. ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE DU MATERIEL

PARTIE RESERVEE AU PRESTATAIRE

Commande exécutée dans les conditions du marché n°

Commande UGAP de matériel n°

Commande de l'acheteur n°

Désignation de l'acheteur final :

Date de livraison :

**PARTIE RESERVEE A L'ACHETEUR OU A TOUT TIERS AGISSANT AU NOM ET POUR LE
COMPTE DE L'ACHETEUR**

(Celui qui prend en charge)

Le.....

Je certifie avoir pris en charge les matériels et en assume la responsabilité jusqu'à l'admission finale des matériels.

Cachet lisible

Nom et qualité du signataire

Fait à le

Signature

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le prestataire du marché à l'UGAP.



**ANNEXE 3A. D'ATTESTATION DE RECEPTION DE MATERIEL AVEC PRESTATION ASSOCIEE
D'INSTALLATION**

PARTIE RESERVEE AU PRESTATAIRE DU MARCHE UGAP

Commande exécutée dans les conditions du marché n°.....
Commande correspondant au bon de commande UGAP n°.....
et à la commande de l'acheteur n° (Cf. bon de commande UGAP)

PARTIE RESERVEE A L'ACHETEUR

Désignation du service destinataire :
Nature de l'objet principal de la prestation :
Date de mise en service de la prestation associée d'installation objet du bon de commande :
le/...../.....
Date d'enregistrement du support logiciel (le cas échéant) : le/...../.....

Vérification de service régulier prononcée :

Pour rappel : délai égal à 60 jours calendaires à l'issue de la mise en service

le/...../.....

L'intégralité des prestations est-elle intervenue dans les délais figurant sur l'accusé de réception de commande adressée par l'UGAP ? (cocher)

oui non

Si non, le report de la date des prestations est-il intervenu suite à ma demande? (Cocher)

oui non

Je certifie que ma commande n°du/...../..... a été exécutée, **et en prononce la réception sans réserve**

Cachet lisible Signature Nom et qualité du signataire Téléphone direct

Fait à le

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le prestataire du marché à l'UGAP.



ANNEXE 3B. CONSTAT D'ANOMALIE POUR LE MATERIEL NON INSTALLE PAR LE PRESTATAIRE

A envoyer par l'acheteur au service clients de l'UGAP de sa région dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la livraison du matériel.

Conformément à l'article « matériel non installé par le prestataire », à défaut de réception du constat d'anomalies par le service clientèle de l'UGAP dans le délai de trente (30) jours calendaires, la décision de réception est réputée acquise.

A renseigner par l'acheteur

Type de matériel concerné :

Date de livraison :

Numéro du bon de commande :

Désignation du service destinataire :

Défaut(s) relevé(s) (*remplir avec précisions*) :

Cachet lisible	Signature	Nom et qualité du signataire	Téléphone direct
Fait à	le		



**ANNEXE 3C. ATTESTATION DE RECEPTION DES PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES
(HORS PRESTATION ASSOCIEE D'INSTALLATION)**

PARTIE RESERVEE AU PRESTATAIRE DU MARCHE UGAP

Commande exécutée dans les conditions du marché n°.....

Commande correspondant à la commande UGAP n°.....

et à la commande de l'acheteur n° (Cf. commande UGAP)

PARTIE RESERVEE A L'ACHETEUR

Désignation du service destinataire :

Nature de l'objet principal de la prestation :

Date d'exécution de l'intégralité des prestations objet de la commande :

le/...../.....

L'exécution est-elle intervenue dans les délais figurant sur l'accusé de réception de commande adressée par l'UGAP? (cocher)

oui non

Si non, le report de la date d'exécution est-il intervenu suite à ma demande ? (Cocher)

oui non

Je certifie que ma commande n°du/...../..... a été exécutée, **et en prononce la réception sans réserve**

Cachet lisible

Signature

Nom et qualité du signataire

Téléphone direct

Fait à

le

La présente attestation est à déposer sur SINOE par le prestataire du marché à l'UGAP.



ANNEXE 1 CGE

Solutions de systèmes de téléphonie et prestations associées

Description des prestations

Marché n°616089

SOMMAIRE

1. DEFINITIONS.....	6
2. DISPOSITIONS GENERALES.....	7
2.1. SPECIFICATIONS TECHNIQUES.....	7
2.1.1. Normes et standards techniques.....	7
2.1.2. Abréviations techniques.....	7
2.1.3. Pérennité des offres techniques.....	7
2.2. DEFINITIONS ET REGLES GENERALES.....	7
2.2.1. Capacité de la solution de système de téléphonie.....	8
2.2.1.1. Capacité équipée.....	8
2.2.1.2. Capacité câblée.....	8
2.2.1.3. Capacité extensible.....	8
2.2.2. Typologie des sites référents concernés dans le cadre de l'exécution des prestations.....	8
2.2.3. Maintenance.....	8
2.2.3.1. Définition.....	8
2.2.3.2. Mises à jour.....	8
2.2.3.3. GTR.....	9
2.2.3.4. Niveaux d'incidents.....	9
2.2.3.5. Criticité des incidents.....	10
2.2.4. Langue.....	10
2.2.5. Livrables / documentation.....	10
2.2.6. Gestion des identités et des accès.....	10
2.2.7. Qualification des intervenants du prestataire.....	10
2.2.8. Optimisation des délais et des prestations.....	11
2.2.9. Réunions entre le prestataire et l'acheteur.....	11
2.2.9.1. Organisation.....	11
2.2.9.2. Localisation.....	11
2.2.10. Hot-line, support technique.....	11
2.3. PRESTATIONS INCLUSES A LA FOURNITURE.....	12
2.3.1. La visite de site.....	13
2.3.2. Le dossier technique.....	13
2.3.3. L'estimatif financier.....	14
2.3.4. La gestion et pilotage de projet (projets de systèmes de téléphonie de moins de 100 postes).....	14
2.3.4.1. Description.....	14
2.3.4.2. Livrables.....	15
2.3.5. La coordination des opérateurs de téléphonie (projets avec prestation associée d'installation).....	15
2.3.6. Les mises à jour logicielles correctives mineures.....	15
2.3.7. La garantie d'échange standard.....	16
2.3.7.1. Contenu de l'échange standard.....	16
2.3.7.2. Engagement de délai du prestataire.....	17
2.3.7.3. Durée / date d'effet de la garantie.....	17
2.3.7.4. Etat récapitulatif annuel.....	17
2.3.8. La matrice des flux d'une solution ToIP.....	17
3. CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS.....	19
3.1. PRESTATIONS ASSOCIEES PONCTUELLES.....	19
3.1.1. Audit de prérequis ToIP.....	19
3.1.1.1. Contenu.....	19
3.1.1.2. Réunions.....	19
3.1.1.3. Livrable.....	19
3.1.1.4. Délai de réalisation.....	19
3.1.2. Audit de câblage téléphonique et informatique.....	20
3.1.2.1. Contenu.....	20
3.1.2.2. Réunions.....	20
3.1.2.3. Livrable.....	20
3.1.2.4. Délai de réalisation.....	21
3.1.3. Audit de sécurité du système de téléphonie.....	21
3.1.3.1. Prérequis.....	21
3.1.3.2. Contenu.....	21
3.1.3.3. Réunions.....	21
3.1.3.4. Livrable.....	21
3.1.3.5. Délai de réalisation.....	22

3.1.4. Etude de couverture DECT.....	22
3.1.4.1. Contenu	22
3.1.4.2. Réunions.....	22
3.1.4.3. Livrable	22
3.1.4.4. Délai de réalisation	22
3.1.5. Etude d'ingénierie et d'intégration d'un nouveau site dans le périmètre existant.....	23
3.1.5.1. Contenu	23
3.1.5.2. Réunions.....	23
3.1.5.3. Livrables.....	23
3.1.5.4. Délai de réalisation	23
3.1.6. Etude d'évolution logicielle et fonctionnelle.....	23
3.1.6.1. Contenu	23
3.1.6.2. Réunions.....	24
3.1.6.3. Livrables.....	24
3.1.6.4. Délai de réalisation	24
3.1.7. Etude d'interconnexion et d'adaptation de plan de numérotation.....	24
3.1.7.1. Contenu	24
3.1.7.2. Réunions.....	24
3.1.7.3. Livrables.....	25
3.1.7.4. Délai de réalisation	25
3.1.8. Etude de mise en œuvre de nouveaux services.....	25
3.1.8.1. Contenu	25
3.1.8.2. Réunions.....	25
3.1.8.3. Livrables.....	25
3.1.8.4. Délai de réalisation	26
3.1.9. Etude de refonte d'architecture	26
3.1.9.1. Contenu	26
3.1.9.2. Réunions.....	26
3.1.9.3. Livrable	27
3.1.9.4. Délai de réalisation	27
3.1.10. Tests d'évaluation de l'interopérabilité SIP pour la mise en place d'un Session Border Controller (SBC)	27
3.1.10.1. Contenu	27
3.1.10.2. Livrable	28
3.1.10.3. Délai de réalisation	28
3.1.11. Maquettage	28
3.1.11.1. Description	28
3.1.11.2. Livrables.....	29
3.1.11.3. Délai de réalisation	29
3.1.12. Gestion et pilotage de projet.....	29
3.1.12.1. Contenu	29
3.1.12.2. Livrable	30
3.1.12.3. Délai de réalisation	31
3.1.13. Installation, mise en service et prise en mains.....	31
3.1.13.1. Contenu	31
3.1.13.2. Documentation	32
3.1.13.3. Délai de réalisation	32
3.1.14. Mise à jour des versions logicielles majeures.....	32
3.1.14.1. Description	32
3.1.14.2. Documentation	33
3.1.14.3. Délais.....	33
3.1.15. Prestations du constructeur de solutions de systèmes de téléphonie	33
3.1.15.1. Contenu	33
3.1.15.2. Réunions.....	33
3.1.15.3. Livrable	34
3.1.15.4. Délai de réalisation	34
3.1.16. Intégration de la collecte de données.....	34
3.1.16.1. Contenu	34
3.1.16.2. Livrable	34
3.1.16.3. Délais de réalisation.....	34
3.1.17. Accompagnement au changement.....	34
3.1.17.1. Contenu	34
3.1.17.2. Livrables.....	36
3.1.17.3. Délais de réalisation.....	36
3.1.18. Création d'une notice simplifiée	36
3.1.18.1. Contenu	36
3.1.18.2. Livrable	36
3.1.18.3. Délais.....	36

3.1.19. Création d'un film audio personnalisé	37
3.1.19.1. Contenu	37
3.1.19.2. Délai de réalisation	37
3.1.20. Administration sur site	37
3.1.20.1. Réunions	37
3.1.20.2. Contenu	37
3.1.20.3. Documentation	38
3.1.20.4. Délais	38
3.1.21. Transfert de compétences	38
3.1.21.1. Délais	38
3.1.21.2. Documentation et livrables	38
3.1.21.3. Contenu de la prestation pour les utilisateurs standards	38
3.1.21.4. Contenu de la prestations pour les formateurs de l'acheteur	39
3.1.21.5. Contenu de la prestation pour les opérateurs	39
3.1.21.6. Contenu de la prestation pour les utilisateurs de la solution Automatic Call Distribution (ACD)	40
3.1.21.7. Contenu de la prestation pour les exploitants	40
3.1.22. Formation certifiante	41
3.1.22.1. Description	41
3.1.22.2. Documentation	41
3.1.22.3. Certification	41
3.1.22.4. Délai de réalisation	42
3.1.23. Formation thématique	42
3.1.23.1. Description	42
3.1.23.2. Documentation	42
3.1.23.3. Certification	42
3.1.23.4. Délai de réalisation	42
3.1.24. Extension de câblage	42
3.1.24.1. Périmètre	42
3.1.24.2. Contenu de la prestation	43
3.1.24.3. Délai de réalisation	43
3.1.25. Stockage temporaire de matériels	44
3.1.26. Déménagements de sites	44
3.1.26.1. Contenu	44
3.1.26.2. Réunions	44
3.1.26.3. Livrable	44
3.1.26.4. Délai de réalisation	45
3.1.27. Reprise de répartiteur	45
3.1.27.1. Contenus des prestations	45
3.1.27.2. Documentation	45
3.1.27.3. Délai de réalisation	46
3.1.28. Préparation et coordination de l'enlèvement des anciens matériels	46
3.1.28.1. Description	46
3.1.28.2. Délai de réalisation	46
3.2. PRESTATIONS ASSOCIEES DE LONGUE DUREE	46
3.2.1. Support technique	46
3.2.1.1. Description	46
3.2.1.2. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA	47
3.2.1.3. Durée / date d'effet	47
3.2.2. Maintenance	47
3.2.2.1. Maintenance	47
3.2.2.2. Reprise en maintenance	48
3.2.2.3. Période mensuelle	48
3.2.2.4. Contenu de la prestation	48
3.2.2.5. Hot-line	49
3.2.2.6. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA	49
3.2.2.7. Reporting	50
3.2.2.8. Durée / date d'effet	51
3.2.3. Mise à jour logicielle et hardware	51
3.2.3.1. Mise à jour	51
3.2.3.2. Contenu de la prestation	51
3.2.3.3. Hot-line	52
3.2.3.4. Durée / date d'effet	52
3.2.4. Télé-supervision	52
3.2.4.1. Télé-supervision	52
3.2.4.2. Reprise en télé-supervision	53
3.2.4.3. Description	53
3.2.4.4. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA	53



3.2.4.5. Etat récapitulatif annuel.....	54
3.2.4.6. Durée / date d'effet	54
3.2.5. <i>Télé-administration</i>	54
3.2.5.1. Télé-administration.....	54
3.2.5.2. Reprise en télé-administration	55
3.2.5.3. Description	55
3.2.5.4. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA.....	56
3.2.5.5. Etat récapitulatif annuel.....	56
3.2.5.6. Durée / date d'effet	56
3.2.6. <i>Gestion financière du trafic</i>	56
3.2.6.1. Durée / date de début.....	57
3.2.6.2. Contenu	57
3.2.6.3. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA.....	57
3.2.7. <i>Suivi et reporting</i>	57
3.2.7.1. Suivi et reporting	57
3.2.7.2. Reprise de suivi et reporting.....	57
3.2.7.3. Description	57
3.2.7.4. Livrable	58
3.2.7.5. Durée / date d'effet.....	58
3.2.7.6. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA.....	58

1. DEFINITIONS

Voir Article Préliminaire - Définition des CGE.

2. DISPOSITIONS GENERALES

2.1. Spécifications techniques

2.1.1. Normes et standards techniques

Les prestations fournies par le prestataire doivent être en conformité avec les normes, et standards techniques européens, français ou étrangers équivalents, en vigueur au moment de l'exécution des prestations.

Ces normes et standards émanent notamment des organismes suivants :

- Organisation Internationale de Normalisation (ISO),
- Comité Européen de Normalisation (CEN),
- Association Française de Normalisation (AFNOR),
- Institut of Electrical and Electronics Engineers (IEEE),
- International Telecommunication Union (ITU),
- European Information & Communications Technology Industry Association (EICTA),
- Internet Engineering Task Force (IETF)

En cas de divergence entre les spécifications des normes et/ou standards, la plus contraignante est retenue.

Il est admis que certains matériels ne répondant pas à ces normes et/ou standards puissent être proposés dès lors que les fonctionnalités qu'ils intègrent sont au moins équivalentes à ces normes et standards et qu'ils soient totalement compatibles avec tout environnement.

L'ensemble des matériels doit répondre notamment aux exigences de marquage CE. Ces exigences attestent que les matériels proposés sont conformes à la réglementation européenne.

Toutes les prestations sont exécutées dans les règles de l'art et doivent s'inscrire dans le cadre des recommandations de l'ANSSI. Le prestataire veille ainsi à suivre les dernières recommandations de l'ANSSI. (site : <http://www.ssi.gouv.fr>).

2.1.2. Abréviations techniques

Les symboles et abréviations techniques utilisés sont issus notamment de l'ITU, de l'EICTA, de l'IETF et de l'IEEE.

2.1.3. Pérennité des offres techniques

Chaque technologie désignée au marché s'entend comme la technologie aujourd'hui existante ou son équivalent en termes de coûts et qualité de service notamment, ainsi que son éventuelle future remplaçante dans le catalogue des offres du prestataire en réponse à l'évolution technologique.

2.2. Définitions et règles générales

Les définitions complètent celles des CGE.

2.2.1. Capacité de la solution de système de téléphonie

2.2.1.1. Capacité équipée

La capacité équipée représente le nombre minimum de matériels, licences et logiciels exigés disponibles dès la mise en service.

2.2.1.2. Capacité câblée

La capacité câblée représente le nombre minimum de matériels, licences et logiciels accessibles par simple adjonction de cartes à des emplacements disponibles, sans modification des logiciels, station d'énergie ou répartiteur et sans ajout de fond de panier ou d'alvéole d'extension.

2.2.1.3. Capacité extensible

La capacité extensible représente la capacité maximale du matériel, des licences et logiciels installés, dans sa version initiale.

2.2.2. Typologie des sites référents concernés dans le cadre de l'exécution des prestations

La typologie des sites référents concernés se définit de la manière suivante :

- Typologie A : site standard avec architecture de téléphonie de type mono-service,
- Typologie B : site standard avec architecture de téléphonie de type multi-services,
- Typologie C : site « immeuble d'architecture ancienne ou de structure particulière » avec architecture de téléphonie de type mono-service,
- Typologie D : site « immeuble d'architecture ancienne ou de structure particulière » avec architecture de téléphonie de type multi-services.

Une architecture de téléphonie de type mono-service comprend les services voix et la messagerie vocale.

Une architecture de téléphonie de type multi-services comprend les services voix, la messagerie vocale et d'autres services (exemple : supervision, ACD, serveur de télécopie, communications unifiées, outils d'administration...).

2.2.3. Maintenance

2.2.3.1. Définition

Au titre des marchés, les maintenances préventive et corrective, définies dans le cadre de la norme AFNOR NF EN 13306 font l'objet d'une unique prestation de maintenance.

2.2.3.2. Mises à jour

Les mises à jour sont définies comme suit :

- **Mise à jour (ou évolution) corrective logicielle mineure** : toute évolution apportant principalement des corrections de bugs, des ajouts de fonctionnalités secondaires ou nécessaires suite à l'arrêt d'une ligne de produits, pour supporter la nouvelle ligne de produits sans apport de fonctionnalités,
- **Mise à jour (ou évolution) corrective logicielle majeure** : toute évolution apportant de nouvelles fonctionnalités, voire restructurant complètement l'application.

A cet effet, il sera appliqué, au titre du présent appel d'offres, pour une version logicielle nomenclaturée X.Y.Z, X.Y ou X (avec X, Y et Z tous trois entiers naturels), le précepte suivant :

- l'évolution ou l'ajout du nombre Z est une mise à jour (ou évolution) corrective logicielle mineure,
- l'évolution du nombre X et/ou Y est une mise à jour (ou évolution) corrective logicielle majeure.

Les prestations de mise à jour (ou évolutions) correctives logicielles mineures sont incluses à la fourniture (c.f. chapitre « prestations incluses à la fourniture »).

Les mises à jour (ou évolutions) correctives logicielles majeures sont proposées au titre de :

- La prestation associée ponctuelle « Mise à jour des versions logicielles majeures » décrite ci-après dans la présente annexe aux CGE ;
- Ou, sous conditions, la prestation associée de maintenance, décrite au chapitre « Prestations de maintenance »
- La prestation associée de longue durée « Mise à jour logicielle et hardware » décrite au chapitre s'y référant.

2.2.3.3. GTR

La prestation de maintenance s'appuie sur l'engagement de niveau de service de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour chaque incident signalé. Cet engagement correspond au temps écoulé entre la date et l'heure de signalisation de l'incident par l'acheteur ou le prestataire (date et heure au plus tôt si signalisation effectuée par le prestataire et l'acheteur) et la date et l'heure de fermeture de l'incident convenues entre l'acheteur et le prestataire. A ce titre, le prestataire doit disposer d'un logiciel de comptabilisation et de suivi des incidents.

2.2.3.4. Niveaux d'incidents

La GTR s'applique dès lors qu'une anomalie de fonctionnement du matériel concerné est diagnostiquée. Les 3 niveaux d'incidents décrits ci-dessous sont pris en charge dans le cadre de la GTR :

2.2.3.4.1. Niveau 1

Le niveau 1 consiste à intervenir, par remplacement ou modification de configuration de sous-ensembles, sur des matériels sous tension et sans interruption totale de service.

2.2.3.4.2. Niveau 2

Le niveau 2 nécessite une intervention décrite dans une procédure appropriée pouvant parfois découler sur une interruption de service volontaire.

2.2.3.4.3. Niveau 3

Le niveau 3 relève du domaine de l'expertise et du support technique pour le diagnostic et l'analyse de pannes pouvant provenir de la conception matérielle et/ou logicielle. Ce niveau n'intervient qu'en appui des personnels de maintenance de niveau 2. Les interventions de maintenance de niveau 3 sont effectuées, sous la responsabilité du prestataire, par le constructeur/éditeur ou le prestataire s'il détient les qualifications et/ou habilitations idoines.



2.2.3.5. Criticité des incidents

2.2.3.5.1. Incident bloquant

Le service de la solution déployée est interrompu et/ou l'incident a des conséquences critiques pour l'activité de l'acheteur. Aucune solution de contournement n'est disponible. Sont notamment considérés comme incidents bloquants :

- Coupure de plus de 50% des communications entre passerelles et/ou entre les postes téléphoniques intra-sites, inter-sites et depuis ou vers l'extérieur ;
- Applications associées définies comme critiques par l'acheteur et le prestataire dans le cadre du dossier technique ;
- Interruption de service des postes téléphoniques définis comme critiques par l'acheteur et le prestataire dans le cadre du dossier technique.

2.2.3.5.2. Incident majeur

Perturbation affectant une fonction essentielle de la solution déployée et/ou l'incident a des conséquences importantes pour l'activité de l'acheteur. Le service est alors dégradé. Une solution de contournement existe mais ne peut perdurer. Sont notamment considérés comme incidents majeurs :

- Interruption de service des applications associées non critiques ;
- Au moins 50% des interfaces hors service ;
- Au moins 20% des postes téléphoniques hors service hors postes critiques.

2.2.3.5.3. Incident mineur

Anomalie de fonctionnement affectant une fonction non essentielle de la solution et/ou incident ayant un impact minime sur l'activité de l'acheteur. Il s'agit des incidents non identifiés comme bloquants ou majeurs.

2.2.4. Langue

Toutes les prestations sont réalisées en langue française.

Tous les supports écrits et notamment les livrables sont rédigés en langue française.

2.2.5. Livrables / documentation

Les livrables et la documentation sont transmis au format électronique aux interlocuteurs désignés de l'acheteur.

2.2.6. Gestion des identités et des accès

Le prestataire fournit un niveau de sécurité Faible¹ selon le modèle eIDAS pour l'authentification à son ou ses système(s) d'information (SI) par ses équipes et par les différents acteurs de l'acheteur dans le cadre de l'exécution des prestations.

2.2.7. Qualification des intervenants du prestataire

Le prestataire fait ses meilleurs efforts pour assurer la stabilité du personnel intervenant. Il met à disposition un personnel compétent et ayant les qualifications et certifications souhaitées et conformes.

¹ Faible : à ce niveau, l'objectif est simplement de réduire le risque d'utilisation abusive ou d'altération d'identité (<https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/>)

Ainsi les profils proposés par le prestataire dans le cadre du marché doivent avoir les formations et les compétences appropriées à la mission envisagée ainsi que des expériences effectives en environnement technique similaire de l'acheteur.

Le prestataire transmet, au préalable, les justificatifs prouvant les niveaux de qualification par rapport à l'environnement d'intervention tel que prévu au dossier technique.

2.2.8. Optimisation des délais et des prestations

Le prestataire s'assure d'optimiser les délais et l'ordre ou le parallélisme de réalisation des différentes prestations afin de réduire au maximum le délai global d'un projet donné.

2.2.9. Réunions entre le prestataire et l'acheteur

2.2.9.1. Organisation

Les réunions sont organisées par le prestataire et programmées en accord avec les interlocuteurs désignés de l'acheteur.

Le prestataire soumet à l'acheteur :

- Une proposition d'organisation (notamment date, projet d'ordre du jour et d'invitation des personnes de l'acheteur) au minimum 5 jours ouvrés avant la date de réunion ;
- Une proposition de support de présentation au moins 2 jours ouvrés avant la date retenue pour la réunion.

A l'issue de la réunion, le prestataire soumet à l'acheteur un projet de compte-rendu (Livrable) pour relecture, remarques et acceptation dans les 5 jours ouvrés.

Au maximum 3 jours ouvrés après les retours de l'acheteur, le prestataire transmet un compte-rendu validé au format PDF ou équivalent prenant en compte les remarques de l'acheteur.

2.2.9.2. Localisation

Les réunions se tiennent :

- En France continentale :

Les réunions se tiennent dans les locaux désignés de l'acheteur sauf lorsque spécifié dans la présente annexe aux CGE ou accord de l'acheteur au cas par cas pour une réunion dans les locaux du prestataire ou à distance ;

- En Corse, dans les DROM, COM et l'Etranger :

Les réunions sont réalisées à distance sauf lorsque spécifié dans la présente annexe aux CGE ou accord du prestataire au cas par cas pour une réunion en présentiel chez l'acheteur, sans surcoût, ou accord de l'acheteur au cas par cas pour une réunion en présentiel chez le prestataire.

2.2.10. Hot-line, support technique

Les prestations de hot-line et support technique sont opérées depuis un ou plusieurs sites du prestataire localisés en France métropolitaine.

Ces services comprennent notamment :

- Une disponibilité du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h hors jours fériés au minimum,

- La prise en charge des demandes par téléphone (la demande par téléphone peut être validée en second temps par e-mail) et/ou via un Extranet mis à disposition de l'acheteur. L'accès à l'Extranet est sécurisé (chiffrement SSL et authentification par login / mot de passe remis et gérés par le prestataire). L'Extranet est accessible depuis les principaux navigateurs Internet standards.
- Un accusé réception du jour et de l'heure de la demande de l'acheteur via e-mail adressé à l'interlocuteur désigné par l'acheteur et/ou via Extranet.

Les heures spécifiées sont celles en vigueur en France métropolitaine.

2.3. Prestations incluses à la fourniture

La fourniture des matériels comprend notamment :

- S'il y a lieu, la ou les visites de site préalablement à la réalisation des dossiers techniques et estimatif financier,
- La réalisation et la remise d'un dossier technique en accompagnement de l'estimatif financier,
- La réalisation et la remise d'un estimatif financier en accompagnement du dossier technique. Cet estimatif financier est réalisé à partir de l'outil d'aide à la réalisation de l'estimatif financier,
- La gestion et pilotage de projet dont le nombre de postes téléphoniques est **inférieur à 100**,
- Les matériels (dont logiciels et licences d'utilisation) nécessaires à la réalisation complète de l'installation conformément à la présente annexe aux CGE,
- Les emballages, manipulation et transport des matériels en France métropolitaine (Corse incluse),
- La livraison d'un matériel neuf, prêt à fonctionner, avec l'ensemble des matériels annexes nécessaires à son fonctionnement. Il en est notamment ainsi, lorsqu'il y a lieu, de la livraison d'un câble d'alimentation électrique de 3m minimum conformément aux normes européennes et d'un kit de montage en rack si matériel rackable (armoire télécom 19 pouces),
- La livraison par site (et à l'étage si celui-ci est précisé sur le bon de commande) dont l'adresse est spécifiée sur le bon de commande, des matériels mis à l'abri dans les locaux de l'acheteur,
- La coordination des éventuelles interventions des opérateurs de téléphonie,
- La mise à disposition et l'installation des versions logicielles correctives mineures des matériels (systèmes d'exploitation inclus),
- La garantie d'échange standard pour les matériels à l'exception des accessoires définis à la présente annexe aux CGE,
- Le support technique tel que décrit dans la présente annexe aux CGE jusqu'à la date de réception des matériels si installation réalisée par le prestataire,
- La remise des documents suivants (**au format électronique a minima**) :
 - une documentation technique et un guide d'exploitation des matériels en langue française. Ce guide doit définir les procédures et les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer une exploitation quotidienne du matériel ; il est adapté à l'installation de l'acheteur ;
 - la notice d'utilisation de chacun des postes téléphoniques adaptée au type de poste et à son paramétrage tel que déployé chez l'acheteur ;
 - la configuration du système de téléphonie telle que déployée chez l'acheteur ;
 - la matrice de flux IP adaptée à la solution de téléphonie entre les différents éléments du système de téléphonie (serveurs d'appels, serveurs applicatifs, passerelles, terminaux, consoles d'administration), dès lors que le projet est en ToIP ;
 - un document synthétique listant les coordonnées des interlocuteurs de proximité du prestataire assurant le suivi ainsi que la maintenance s'il y a lieu.

2.3.1. La visite de site

Le prestataire prend la mesure de la nécessité des moyens à mettre en œuvre, notamment par une ou plusieurs visites de site préalables à la réalisation des dossiers techniques et estimatifs financiers. La visite de site permet notamment au prestataire de s'assurer de la complétude de sa proposition tant technique que quantitative. Le prestataire précise en amont de sa visite les prérequis nécessaires à l'installation et au bon fonctionnement des matériels.

Le prestataire est accompagné durant cette visite par l'interlocuteur désigné chez l'acheteur et/ou un personnel technique de l'acheteur connaissant la teneur du projet.

A l'issue de la visite, le prestataire :

- Remet à l'acheteur un bon de visite ;
- Réalise un dossier technique dans lequel il veille à la bonne adéquation entre la solution et le besoin exprimé par l'acheteur.

2.3.2. Le dossier technique

La réalisation et la remise à l'acheteur et/ou à la personne désignée de l'UGAP d'un dossier technique sont préalables à toute commande de système de téléphonie et/ou application.

Ce document est un livrable. Le dossier technique est transmis en accompagnement de l'estimatif financier pour validation par l'acheteur. Le dossier technique comprend notamment :

- Le détail de l'expression du besoin de l'acheteur ;
- Les prérequis techniques (câblage, paramètres réseau,...) ;
- Les éventuelles contraintes de l'acheteur ;
- La description de la solution technique proposée en réponse aux besoins et tenant compte des éventuelles contraintes de l'acheteur et des études réalisées préalablement le cas échéant ;
- La liste exhaustive par fonction des matériels répondant complètement techniquement au besoin de l'acheteur, conforme à l'estimatif financier remis parallèlement et tenant compte des éventuelles études réalisées préalablement. **L'ensemble des matériels et/ou prestations associées figurant dans l'estimatif financier est repris et expliqué précisément dans le dossier technique ;**
- Les éléments démontrant que la solution proposée répond de manière optimale, en termes tarifaire et technique, au besoin de l'acheteur ;
- Les limites de la solution proposée en termes techniques ;
- Les caractéristiques techniques, fonctionnelles et environnementales des matériels proposés (notamment les documentations des constructeurs) tenant compte des éventuelles études réalisées préalablement ;
- A la demande de l'acheteur :
 - L'extrait du configurateur constructeur de la solution proposée ;
 - La décomposition des coûts (frais de déplacement, coût de l'installation, coût de la réassurance) ;
- Le schéma de l'architecture cible ;
- La méthodologie de basculement adaptée au contexte de l'acheteur avec présentation des différentes phases de basculement, schémas à l'appui, les éventuels prérequis nécessaires, le plan de retour arrière ;
- S'il y a lieu :
 - La liste des applications et postes téléphoniques définis comme critiques en cas de maintenance ;
 - Le planning d'installation, détaillé par phases de réalisation ;
 - Le planning des prestations d'accompagnement au changement ;
 - Les délais d'exécution non standards des matériels et/ou prestations associées lorsque :



- Ces délais, au vu de la complexité du projet (incluant, le cas échéant, les prestations de maquettage, de gestion de projet, de fourniture de la matrice de flux et d'accompagnement au changement), sont supérieurs aux délais contractuellement définis en standard. Ces délais sont dûment justifiés et approuvés par l'acheteur ;
- Les délais contractuels sont rallongés à la demande de l'acheteur.

Ces délais, après validation par l'UGAP et l'acheteur, deviennent contractuels.

En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités de retard sont appliquées par l'UGAP conformément au marché liant l'UGAP et le prestataire. A défaut de proposition de délai au dossier technique, le délai standard d'installation fait foi.

Le prestataire adresse le dossier technique par mail dans le délai figurant dans les CGE aux interlocuteurs désignés par l'UGAP.

En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités de retard sont appliquées par l'UGAP telles que spécifiées au marché liant l'UGAP et le prestataire.

2.3.3. L'estimatif financier

La réalisation et la remise à la personne désignée de l'UGAP d'un estimatif financier sont préalables à toute commande. Cet estimatif, réalisé à partir du configurateur, détaille l'ensemble des matériels et/ou prestations associées, les quantités et prix associés conformément au dossier technique remis parallèlement.

Cet estimatif financier comprend notamment :

- La référence UGAP, la nature et la quantité des matériels et/ou des prestations associées à commander ;
- Le prix unitaire HT de chacune des prestations (sur la base des prix de vente UGAP hors tarifications particulières) ;
- La ou les adresses du (des) service(s) destinataires de chacun des matériels et/ou prestations associées ;
- Les coordonnées (nom et adresse mail) du responsable sur le site de l'acheteur ;
- Le montant total HT (sur la base des prix UGAP hors tarification particulières).

Le prestataire adresse l'estimatif financier par mail dans le délai précisé dans les CGE aux interlocuteurs désignés par l'UGAP.

En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités de retard sont appliquées par l'UGAP telles que spécifiées au marché liant l'UGAP et le prestataire.

2.3.4. La gestion et pilotage de projet (projets de systèmes de téléphonie de moins de 100 postes)

2.3.4.1. Description

Le prestataire désigne un interlocuteur unique en charge de l'ensemble du projet. Le projet peut couvrir tout type de périmètre géographique prévu au marché.

Ce chef de projet assure la coordination globale des ressources mises à disposition par le prestataire sur le projet. Il s'assure notamment de la participation d'intervenants techniques dans les domaines de la sécurité, des serveurs de base de données, du LAN et du WAN lorsque ces domaines sont impactés par une prestation du présent marché ainsi que de la participation de support technique de niveau 3 lorsque le projet est complexe. La participation de ces intervenants est à l'appréciation du prestataire, cependant, l'acheteur peut exiger leur participation si des difficultés apparaissent, notamment en cas de retards par rapport aux phases détaillées dans le planning d'installation mis en place dans le dossier technique ou de compétences insuffisantes des techniciens intervenant. Ce chef de projet pilote, à la demande de l'acheteur, les ressources de l'acheteur participant au projet.

Ce chef de projet planifie les déploiements (incluant les installations et autres prestations associées prévues dans le cadre du déploiement) par phase en accord avec l'interlocuteur privilégié de l'acheteur selon les attentes et contraintes répertoriées sur la période contractuelle de déploiement prévue.

Les phases du projet comprennent notamment :

- L'initialisation du projet avec réunion de cadrage ;
- Le suivi journalier du déploiement via extranet du prestataire mis à disposition de l'acheteur ;
- La mise à disposition hebdomadaire de statistiques et d'indicateurs (réalisations en retards, échecs,...) ;
- Les réunions de suivi tous les 15 jours (ou par échanges électroniques si accord de l'acheteur) comprenant notamment :
 - L'état d'avancement du projet,
 - La mise à jour s'il y a lieu du planning de déploiement,
 - L'état des incidents éventuels et leurs répercussions sur l'avancement du projet,
 - Les actions et décisions prises depuis la précédente réunion,
- La mise en place de tests de recette et rédaction d'un cahier de recette ;
- La réunion de finalisation.

Le cas échéant, lorsque l'acheteur dispose de son propre outil de gestion financière, le chef de projet établit en collaboration avec l'intervenant tiers de l'acheteur en charge de la gestion financière, un document-type (format électronique) comprenant les informations formalisées basées sur la collecte de données. Ce document permet le bon fonctionnement de l'outil de gestion financière des flux télécoms.

Ce document est établi :

- Lors des mises en service de matériels,
- A chaque modification de l'installation téléphonique existante.

Ce document est transmis à l'acheteur.

La gestion et le pilotage de projet ne sont pas effectués si l'acheteur ne les juge pas utiles. Dans ce cas, l'acheteur avise le prestataire par écrit (courrier, télécopie, message électronique) de son renoncement à cette prestation préalablement à la livraison des matériels.

2.3.4.2. Livrables

Les livrables sont présentés et remis lors de la réunion de finalisation. Ils comprennent notamment :

- La synthèse des principaux événements et étapes du projet,
- La mise à jour du dossier technique à l'issue de l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du projet, incluant les mises à jour des schémas logiques et physiques de la solution déployée.

2.3.5. La coordination des opérateurs de téléphonie (projets avec prestation associée d'installation)

Le prestataire assure la coordination des éventuelles interventions des opérateurs de téléphonie dans le cadre de l'installation. Il organise notamment les dates et heures des interventions (avec accord de l'acheteur) des opérateurs de téléphonie, si nécessaire, dans le respect du planning défini à la présente annexe aux CGE.

2.3.6. Les mises à jour logicielles correctives mineures

Les mises à jour logicielles correctives mineures sont définies à l'article « Maintenance » de la présente annexe aux CGE.

Dès leur disponibilité, le prestataire informe l'acheteur des mises à jours correctives mineures en précisant le contenu, les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles, modifications de la matrice de flux,...) et transmet à l'acheteur la documentation associée adéquate. Le prestataire doit impérativement aviser l'acheteur de la disponibilité des dites versions et a un rôle de conseil afin de garder le meilleur niveau de performance des matériels concernés.

L'acheteur choisit d'implémenter ou non les nouvelles versions. Après accord de l'acheteur, ces mises à jour sont mises à sa disposition par le prestataire dans un délai de 2 jours ouvrés. A la demande de l'acheteur, le prestataire installe ces mises à jour dans un délai convenu conjointement.

Ces dispositions sont valables pendant toute la durée de vie de la version logicielle majeure en fonctionnement chez l'acheteur auxquelles ces mises à jour correctives mineures sont associées. Toutefois, ces dispositions cessent de s'appliquer si l'acheteur confie ces mises à jour correctives mineures à un tiers. Dans ce cas, le prestataire s'assure de recevoir un justificatif de la part de l'acheteur le désengageant de ses obligations.

2.3.7. La garantie d'échange standard

La garantie d'échange standard concerne tous les matériels (incluant les options et accessoires), à l'exception :

- des blocs d'alimentation des postes SIP et IP,
- des étuis et batteries des postes téléphoniques,
- des solutions de secours en énergie (batteries).

Cette prestation comprend notamment :

- Une hot-line,
- Un échange standard en France métropolitaine, dans les DROM et les COM, et à l'Etranger (sur devis).

2.3.7.1. Contenu de l'échange standard

L'échange standard comprend notamment :

- La prise en charge des demandes via la hot-line telle que définie à la présente annexe aux CGE,
- L'expédition d'un matériel en bon état de fonctionnement, en remplacement d'un matériel défectueux, dans le délai défini à la présente annexe aux CGE à compter de la date et l'heure de réception par le prestataire de la demande de l'acheteur. Le prestataire est tenu d'accuser réception du jour et de l'heure de la demande de l'acheteur via e-mail adressé à l'interlocuteur désigné par l'acheteur et/ou extranet,
- La livraison du matériel de remplacement dans les locaux de l'acheteur, à l'adresse indiquée lors de sa demande,
- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi des demandes et traitements.

Le matériel de remplacement est au moins équivalent au matériel défectueux et totalement compatible avec l'ensemble des matériels installés en fonctionnement (envoyé dans la même version que le matériel d'origine ou à défaut dans une version plus récente totalement compatible).

Les transports sont à la charge du prestataire. Le prestataire met à disposition de l'acheteur les moyens de renvoi du matériel défectueux. L'acheteur n'avance aucun frais de transport. Cette prestation ne comprend ni l'installation, ni la mise en service, ni la configuration (hors éventuelle pré-configuration standard constructeur) des matériels de remplacement.

L'acheteur, dès lors qu'il juge que les informations contenues dans les composants contenant de la mémoire non volatile du matériel sont sensibles, peut, dans le cadre de l'échange standard, conserver les composants concernés (par exemple mémoire flash et/ou disque dur) après accord du prestataire ou procéder à l'effacement des données sensibles avant envoi du matériel défectueux.

2.3.7.2. Engagement de délai du prestataire

Le prestataire s'engage à ce que pour toute demande d'échange standard reçue le jour J (avant 15h), le matériel de remplacement soit livré chez l'acheteur :

- En France métropolitaine :
 - A J+5 jours ouvrés. Parallèlement, l'acheteur envoie le matériel défectueux dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date de réception du matériel de remplacement à une adresse communiquée préalablement par le prestataire.
- Dans les DROM-COM
 - A J+45 jours ouvrés.
- A l'Etranger sur devis.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

2.3.7.3. Durée / date d'effet de la garantie

La garantie d'échange standard court sur une période de 1 an (sauf pour les serveurs de communications de 0 à 15 000 terminaisons, sur une période de 3 ans), à compter de la date de réception des matériels concernés.

Une seule date de début de garantie est déterminée pour l'ensemble des matériels ayant une même date fixée selon les modalités explicitées ci-dessus par bon de commande.

2.3.7.4. Etat récapitulatif annuel

Le prestataire transmet (au format électronique à une adresse e-mail convenues par les parties) ou met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur au minimum une fois par an (au plus tard 15 jours calendaires suivant la date anniversaire du marché ou autre date convenue avec l'acheteur), un état récapitulatif de l'ensemble des demandes d'échange standard répertoriées par matériel ou périmètre défini par l'acheteur sur l'année écoulée. Cet état comporte notamment les informations suivantes pour chacune des demandes effectuées :

- Dates et heures de signalisation de l'incident,
- Matériel concerné,
- Localisation du matériel (site, adresse du site, étage, numéro de salle ou de bureau),
- Nature de l'incident,
- Date et heure de livraison du matériel de remplacement,
- Délai de livraison contractuel,
- Calcul de la pénalité éventuelle.

Une fois les éventuelles pénalités validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu, celles-ci sont gérées directement entre le prestataire et l'acheteur tel que spécifié aux CGE.

2.3.8. La matrice des flux d'une solution ToIP

Le prestataire fournit la liste de l'ensemble de tous les flux (téléphoniques et applicatifs) statiques et/ou bornés à ouvrir (flux de signalisation, flux de transport de la voix, flux d'administration de la solution,...) entre les différents éléments de la solution (serveurs de communications, passerelles, serveurs applicatifs, serveurs d'administration, terminaux IP, ...) pour permettre son bon fonctionnement.

Cette liste est détaillée (protocoles, adresses et ports source et destination) et justifiée (nature du flux et rôle dans le fonctionnement de la solution).

Le tableau des flux est un livrable comprenant notamment pour chacun des flux :

- Description de la nature du flux,
- Description équipement source,
- Adresse(s) IP source,
- Port(s) source,
- Description équipement destination,
- Adresse(s) IP destination,
- Port(s) destination.

3. CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS

3.1. Prestations associées ponctuelles

3.1.1. Audit de prérequis ToIP

3.1.1.1. Contenu

L'objectif de cette prestation est de diagnostiquer et de proposer des solutions d'optimisation préalablement à une bascule vers la ToIP.

La prestation porte notamment sur la vérification, le contrôle et le dimensionnement des matériels et flux associés listés ci-dessous avec les spécifications techniques attendues, qualitativement et quantitativement requises pour une évolution vers la ToIP adaptée aux besoins et contraintes de l'acheteur :

- Les infrastructures de câblage,
- L'architecture LAN,
- Le local télécom,
- Le local informatique,
- Les accès opérateurs.

L'audit est réalisé par un expert en réseaux & télécoms certifié.

La prestation ne comporte pas d'analyse tarifaire, ni d'étude d'architecture.

3.1.1.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage,
- Réunion de présentation du rapport d'audit.

3.1.1.3. Livrable

Le livrable est le rapport d'audit qui comprend notamment :

- Cartographie de l'existant,
- Résultat de l'analyse,
- Préconisations techniques prioritaires (architecture, configurations, changements d'équipements,...).

3.1.1.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.2. Audit de câblage téléphonique et informatique

3.1.2.1. Contenu

L'objectif de cette prestation est d'effectuer un état réel de la qualité du réseau informatique et téléphonique préalablement à la mise en place d'un nouvel autocommutateur (TDM ou IP).

La prestation porte notamment sur la vérification des prises informatiques et téléphoniques, le repérage dans le répartiteur général et des sous répartiteurs, le repérage physique et l'étiquetage. Ceci comprend :

- Définition de la norme au niveau du câblage informatique pour supporter de la téléphonie IP et le PoE,
- Vérification que le câblage téléphonique peut accepter les nouvelles règles au niveau des téléphones numériques et analogiques,
- Si aucun repérage au niveau des prises et/ou des répartiteurs, mise en place d'un repérage adapté aux besoins et contraintes de l'acheteur.

L'audit est réalisé par un expert en câblage et réseau certifié.

La prestation ne comporte pas d'analyse financière ou de remise aux normes du câblage et/ou des répartiteurs.

Le prestataire réalise les actions suivantes au cours de l'audit :

- Identification du câble (référence et type),
- Identification du connecteur (type et référence),
- Vérification de la compatibilité PoE (câble, connecteur),
- Vérification de la compatibilité pour une téléphonie numérique (câble, connecteur),
- Vérification de la compatibilité pour une téléphonie analogique (câble, connecteur),
- Contrôle des liaisons : nombre de paires raccordées, longueurs, continuité, performance, code de raccordement...),
- Repérage tenant/aboutissant (selon les recommandations de l'acheteur),
- Rédaction et remise d'un dossier de synthèse :
 - Fiches de recette : remise du fichier électronique d'origine de l'appareil de mesure, et édition des fiches (identification et mesure) de liaisons,
 - Plan de repérage n° bureau/prise - plan de répartition représentant l'étiquetage des prises dans les bureaux et aux niveaux des répartiteurs,
 - Synoptique des architectures auditées,
 - Préconisations des travaux nécessaires pour être en conformité à l'installation du nouvel autocommutateur

3.1.2.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage,
- Réunion de présentation du rapport d'audit du câblage.

3.1.2.3. Livrable

Le livrable est le rapport d'audit qui comprend notamment :

- Le rapport d'analyse des prises informatiques et téléphoniques,

- Le synoptique représentant l'étiquetage des prises informatiques dans les bureaux et aux niveaux des répartiteurs,
- Les préconisations des travaux nécessaires pour être en conformité pour l'installation du nouvel autocommutateur.

3.1.2.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.3. Audit de sécurité du système de téléphonie

Cet audit porte sur l'ensemble des systèmes de téléphonie et applications associées présents au titre du marché.

3.1.3.1. Prérequis

Le prestataire doit pouvoir disposer:

- de l'accès physique aux différents serveurs installés objet de l'audit chez l'acheteur,
- d'un compte et mot de passe sur les dits serveurs,
- pour les installations basées sur ToIP d'un fichier d'architecture réseau et adressage IP/flux IP et Vlan.

3.1.3.2. Contenu

L'objectif de cette prestation est d'apporter à l'acheteur toute préconisation utile à la sécurité du système de téléphonie. A cet effet, le prestataire :

- S'assure du respect des préconisations des constructeurs et éditeurs représentés sur le site de l'acheteur,
- Liste les fonctionnalités, serveurs et accès à sécuriser au sein des systèmes de téléphonie afin de limiter les risques de fraude et de piratage informatiques,
- En déduit des recommandations relatives au paramétrage, à la programmation et à l'architecture des systèmes pour la sécurisation des serveurs objet de l'audit.

L'audit est réalisé par un expert en réseaux & télécoms certifié.

La prestation ne comporte pas d'analyse financière ou de mise à jour en termes de sécurité des serveurs objet de la prestation.

3.1.3.3. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage où, en particulier, l'acheteur précisera ses attendus et confirmera la faisabilité des prérequis susmentionnés,
- Réunion de présentation du rapport d'audit de sécurité des systèmes de téléphonie.

3.1.3.4. Livrable

Le livrable est le rapport d'audit qui comprend notamment :

- Les comptes et mots de passe par serveurs présents sur l'installation de l'acheteur,
- La liste des serveurs et applications nécessitant des corrections de sécurité ainsi que les risques induits par les failles de sécurité constatées,
- Les préconisations sur les actions à mener afin de pallier les risques de sécurité sur les serveurs et applications objet de l'audit.

3.1.3.5. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.4. Etude de couverture DECT

Cette étude dépend de la surface à couvrir, du nombre de niveaux concernés et de la typologie des bâtiments. La couverture des ascenseurs et escaliers est distincte.

L'intervenant du prestataire réalise son étude sur le site de l'acheteur pendant les heures et jours ouvrés.

3.1.4.1. Contenu

L'objectif de cette prestation est la réalisation d'une étude de couverture in-situ préalablement à l'installation de bornes DECT intérieures.

Cette étude est réalisée par un expert réseaux & télécoms certifié.

3.1.4.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : validation des besoins de l'acheteur selon ses attentes en termes de performances, fonctionnalités ; prise en compte des contraintes matérielles, logicielles, structurelles,...
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.4.3. Livrable

Le livrable est le rapport d'étude qui comprend notamment :

- La synthèse du besoin,
- La synthèse des éventuelles contraintes,
- L'étude du câblage horizontal depuis le sous-répartiteur d'étage le plus proche de l'emplacement de la borne,
- Les quantitatifs de bornes,
- Les schémas de disposition des bornes selon les besoins et contraintes,
- Pour chaque borne :
 - L'analyse des infrastructures passives,
 - Le type d'antenne.

3.1.4.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.5. Etude d'ingénierie et d'intégration d'un nouveau site dans le périmètre existant

3.1.5.1. Contenu

Au travers de cette prestation, le prestataire effectue une étude d'ingénierie d'intégration d'un nouveau site au sein d'un périmètre géographique disposant d'un système de téléphonie déjà déployé.

Le but de cette prestation est d'intégrer harmonieusement ce nouveau site et ce, en limitant les bouleversements techniques, fonctionnels mais aussi financiers provoqués par cette intégration.

L'intervenant du prestataire réalise son étude sur le site de l'acheteur pendant les heures et jours ouvrés.

Le prix de la prestation s'entend selon la typologie des sites référents concernés telle que définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.5.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : validation des besoins de l'acheteur selon ses attentes en termes de performances, fonctionnalités ; prise en compte des contraintes matérielles, logicielles, structurelles,...
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.5.3. Livrables

Les résultats de cette étude doivent faire apparaître les points suivants qui sont déclinés en autant de livrables :

- La confirmation par le prestataire de la possibilité d'intégration du site au sein du périmètre existant. En cas de non possibilité immédiate, il précisera les aménagements nécessaires à effectuer par l'acheteur et indépendants du présent marché (par exemple travaux d'architecture, prestations de câblage...),
- La liste des matériels, et prestations associées à acquérir au titre de ce nouveau site et de son intégration,
- L'architecture technique nécessaire à l'intégration de ce nouveau site,
- Le cahier de recette.

3.1.5.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.6. Etude d'évolution logicielle et fonctionnelle

3.1.6.1. Contenu

Lorsque le prestataire propose une nouvelle version logicielle majeure (telle que définie à la présente annexe aux CGE) pour le système de téléphonie objet du présent marché, il doit être en mesure de réaliser une étude d'évolution logicielle et fonctionnelle.

Dans cette étude, il devra aborder tous les impacts liés à l'installation de cette mise à jour logicielle. Il s'interrogera en premier lieu sur la nécessité d'effectuer ou non cette migration et précisera à l'acheteur l'intérêt des nouveaux services apportés par cette mise à jour.

En cas de refus de l'acheteur de mettre en place cette nouvelle version logicielle, le prestataire devra préciser sa capacité à maintenir la solution en place.

Les prix à appliquer sont liés à la typologie des sites référents concernés telle définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.6.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : prise en compte de l'infrastructure de l'acheteur, de ses contraintes matérielles, logicielles, structurelles,
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.6.3. Livrables

Les attendus, en termes de livrables, sont les suivants :

- Les impacts de l'évolution logicielle sur les services déjà existants (perte de services, changement du mode d'emploi de certaines fonctionnalités....),
- Les impacts sur les matériels et l'infrastructure réseau déjà en place (mise à jour logicielle du produit, nécessité de remplacement du matériel....),
- Les impacts financiers et organisationnels de l'évolution logicielle,
- L'exposé des délais de mise en œuvre de l'évolution logicielle.

3.1.6.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.7. Etude d'interconnexion et d'adaptation de plan de numérotation

3.1.7.1. Contenu

L'objectif de cette prestation est d'étudier le cas où l'architecture centralisée existante doit s'interconnecter avec un autre réseau téléphonique totalement indépendant et autonome.

Les prix à appliquer sont liés à la typologie des sites référents concernés telle définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.7.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : prise en compte de l'infrastructure de l'acheteur, de ses contraintes matérielles, logicielles, structurelles,
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.7.3. Livrables

Le prestataire doit, à cet effet, proposer sous forme de livrables :

- Le meilleur niveau d'interconnexion des accès (transmission d'identifiants évolués pour les appels : transmission du nom de l'appelant, appel par le nom, numéro appelant....),
- Les services les mieux adaptés aux abonnés (numérotation interne la plus ergonomique possible, renseignements de présence, occupation, renvoi...).

3.1.7.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.8. Etude de mise en œuvre de nouveaux services

3.1.8.1. Contenu

L'objectif de cette prestation est d'étudier l'impact de la mise en œuvre de nouveaux services et/ou de nouvelles applications sur le système de téléphonie d'un Acheteur. In fine, le but est de connaître l'éventuelle plus-value apportée au système de téléphonie et à ses utilisateurs par ces nouveaux services et/ou applications.

Le prestataire doit notamment étudier, pour l'intégration éventuelle du nouveau service :

- L'aspect technique de l'intégration, en particulier ses impacts sur l'architecture existante,
- Les prérequis logiciels et matériels nécessaires,
- Les délais et le cadencement du déploiement,
- La conduite du changement induite par la nouvelle solution,
- L'adéquation aux exigences de sécurité de l'acheteur.

Les prix à appliquer sont liés à la typologie des sites référents concernés telle définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.8.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : prise en compte de l'infrastructure de l'acheteur, de ses contraintes matérielles, logicielles, structurelles,
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.8.3. Livrables

Les attendus découlant de cette étude sont :

- L'analyse fonctionnelle adaptée à l'acheteur concerné et à la solution implémentée,
- Une proposition d'architecture technique intégrant la nouvelle solution,
- L'analyse des impacts sur le système téléphonique existant et sur le système d'information de l'acheteur,

- L'évaluation du coût de la solution à mettre en œuvre en fonction du nombre d'utilisateurs cibles,
- La présentation des prérequis nécessaires à la mise en œuvre de ce nouveau service.

3.1.8.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.9. Etude de refonte d'architecture

3.1.9.1. Contenu

Cette prestation a pour objectif de permettre à l'acheteur d'apprécier l'opportunité de refondre son architecture téléphonique existante, afin de satisfaire à de nouvelles exigences fonctionnelles et/ou se conformer aux nouvelles normes et usages en vigueur (par exemple, dans le cadre de la redéfinition d'un PRA/PCA faire évoluer la disponibilité/résilience de la solution, intégrer la solution de téléphonie dans l'infrastructure virtualisée de l'acheteur, revoir intégralement la politique d'accès opérateur....).

Les architectures visées dépendent de trois critères :

- Le nombre de sites, interconnectés entre eux par un système de téléphonie, objet de la refonte :
 - 10 sites ou moins,
 - plus de 10 sites,
- Le nombre d'utilisateurs (tous sites compris) :
 - 1000 utilisateurs ou moins,
 - plus de 1000 utilisateurs,
- La complexité du système de téléphonie :
 - faible complexité : services voix + messagerie vocale,
 - forte complexité : services voix + messagerie vocale + autres services (par exemple supervision, ACD, serveur de télécopie, communications unifiées, outils d'administration....)

8 scénarii sont donc possibles suivant la combinaison de ces critères :

Scénario	Refonte d'architecture		
	Nombre de sites	Nombres d'utilisateurs	Complexité du système de téléphonie
1	≤ 10	≤ 1000	Faible
2	≤ 10	≤ 1000	Forte
3	≤ 10	> 1 000	Faible
4	≤ 10	> 1 000	Forte
5	> 10	≤ 1000	Faible
6	> 10	≤ 1000	Forte
7	> 10	> 1 000	Faible
8	> 10	> 1 000	Forte

3.1.9.2. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : prise en compte de l'infrastructure de chaque site de l'acheteur, de ses contraintes matérielles, logicielles, structurelles,
- Réunion de présentation de l'étude finalisée.

3.1.9.3. Livrable

Le livrable attendu doit décrire :

- Les matériels et logiciels à acquérir,
- Les matériels et logiciels qui seront conservés en cas de refonte de l'architecture,
- L'architecture cible,
- Les délais de réalisation,
- Les impacts en termes de disponibilité du service après la refonte,
- Les impacts sur le système d'information de l'acheteur,
- Les prérequis nécessaires à l'opération de refonte d'architecture.

3.1.9.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.10. Tests d'évaluation de l'interopérabilité SIP pour la mise en place d'un Session Border Controller (SBC)

3.1.10.1. Contenu

Préalablement à la mise en place d'un SBC, le prestataire doit proposer une analyse initiale de risques SSI (sécurité des systèmes d'information) potentiellement liés à cet équipement. Il doit par ailleurs s'engager à proposer tout moyen disponible pour pallier d'une part les risques initialement analysés mais également ceux remontés par l'agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI) en cours d'exécution du marché.

Ils doivent être effectués systématiquement à la mise en place d'un Session Border Controller (SBC) en cas de :

- Raccordement du PBX à un opérateur de Trunk SIP public,
- Raccordement de 2 PBX au travers d'un SBC,
- Raccordement du PBX à un service Cloud de type Office365.

Ils permettent d'évaluer la conformité SIP du PBX au travers une liste de vérification portant sur :

- La conformité matérielle et logicielle du PBX,
- La conformité du nombre de canaux disponibles (calcul Erlang),
- L'analyse du plan de numérotation (interne et publique),
- Les recommandations sur le plan de transition et sur l'impact,
- Le déroulé du cahier de tests fonctionnels (environ 15 call flows standard),



- La restitution du module SIP Assessment.

Lors du déroulé d'un test, en cas de résultat négatif, le prestataire apporte les corrections possibles au travers des manipulations des entêtes SIP. En cas de non atteinte du call flow cible, le test est considéré comme en échec.

Le programme comprend a minima les éléments suivants :

- La conformité matérielle et logicielle du PBX pour le protocole SIP (RFC),
- La conformité du nombre de canaux disponibles (calcul Erlang),
- La collecte du plan de numérotation,
- L'analyse du plan interne et public,
- Le scénario de globalisation E164,
- Les recommandations sur le plan de transition et sur l'impact,
- La configuration du SBC avec les 2 sessions agents,
- Le déroulé du cahier de tests fonctionnels sur 15 call flows,
- Les corrections par HMR,
- La mise en forme du cahier de tests et workaround,
- La restitution du cahier de test à l'acheteur.

Il communique les prérequis nécessaires pour les tests d'interopérabilité en termes :

- De locaux,
- D'équipements,
- De plages horaires.

3.1.10.2. Livrable

Le livrable est le cahier des tests.

3.1.10.3. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.11. Maquettage

3.1.11.1. Description

La prestation a pour objet la mise en œuvre d'une maquette représentative de la solution multi-sites ou mono-site commandée par l'acheteur, techniquement, fonctionnellement et logiquement conforme à la solution telle que validée dans le dossier technique.

Cette phase vise notamment à valider l'adéquation fonctionnelle, technique et logique de la solution aux besoins de l'acheteur ainsi que son interopérabilité dans l'environnement de l'acheteur.

La prestation consiste en :

- Une réunion de cadrage afin de :
 - Valider l'architecture proposée par le prestataire,
 - Définir les prérequis techniques,
 - Valider avec l'acheteur une configuration type,
 - Définir les tests à effectuer pour valider la maquette,
 - Définir le planning de réalisation de la maquette,
- La réalisation de la maquette dans les locaux du prestataire ou de l'acheteur si accord de ce dernier,
- La coordination avec les constructeurs concernés en cas de multi-sites,
- Les tests pour recette de la maquette,
- Une réunion de validation de la maquette par l'acheteur.

Cette prestation est réalisée par un expert certifié de la solution concernée.

Les prix à appliquer sont liés à la typologie des sites référents concernés telle définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.11.2. Livrables

Les livrables sont présentés et remis (au format papier et électronique) lors de la réunion de validation. Ils comprennent notamment :

- La synthèse des principales caractéristiques de la maquette,
- Le cahier de recette,
- La mise à jour du dossier technique à l'issue de la validation de la maquette.

3.1.11.3. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 6 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.12. Gestion et pilotage de projet

La prestation a pour objet le déploiement d'un projet dont le nombre de postes téléphoniques est d'au moins 100 au sein d'un même projet de l'acheteur.

Le prix de la prestation de gestion et pilotage de projet s'entend selon :

- Le nombre de postes téléphoniques ;
- La typologie des sites référents concernés, telle que définie à la présente annexe aux CGE.

3.1.12.1. Contenu

Le prestataire désigne un interlocuteur unique en charge de l'ensemble du projet. Le projet peut couvrir tout type de périmètre géographique prévu au marché.

Ce chef de projet assure la coordination globale des ressources mises à disposition par le prestataire sur le projet. Il s'assure notamment de la participation d'intervenants techniques dans les domaines de la sécurité, des serveurs de base de données, du LAN et du WAN lorsque ces domaines sont impactés par une prestation du présent marché ainsi que de la participation de support technique de niveau 3 lorsque le projet est complexe. La participation de ces intervenants est à l'appréciation du prestataire, cependant, l'acheteur peut exiger leur participation si des difficultés apparaissent, notamment en cas de retards par rapport aux phases détaillées dans le planning d'installation mis en place dans le dossier technique ou de compétences insuffisantes des techniciens intervenant. Ce chef de projet pilote, à la demande de l'acheteur, les ressources de l'acheteur participant au projet.

Ce chef de projet planifie les déploiements (incluant les installations et autres prestations prévues dans le cadre du déploiement) par phase en accord avec l'interlocuteur privilégié de l'acheteur selon les attentes et contraintes répertoriées sur la période contractuelle de déploiement prévue.

Les phases du projet comprennent notamment :

- Initialisation du projet avec a minima 1 réunion de cadrage ;
- Mise en place entre le prestataire et l'acheteur d'un plan d'assurance Qualité (PAQ) ;
- Mise en place entre le prestataire et l'acheteur d'un plan d'assurance sécurité (PAS) ;
- Mise en place d'un document personnalisé à la demande de l'acheteur ;
- Suivi journalier du déploiement via extranet du prestataire mis à disposition de l'acheteur ;
- Mise à disposition hebdomadaire de statistiques et d'indicateurs (réalisations en retards, échecs,...) ;
- Réunions de suivi (ou par échanges électroniques si accord de l'acheteur) tous les 15 jours (la fréquence peut être 1 réunion par semaine si nécessaire) comprenant notamment :
 - Etat d'avancement du projet,
 - Mise à jour s'il y a lieu du planning de déploiement,
 - Etat des incidents éventuels et leurs répercussions sur l'avancement du projet,
 - Actions et décisions prises depuis la précédente réunion
 - Compte-rendu de réunion,
- Mise en place de tests de recette et rédaction d'un cahier de recette ;
- Réunion de finalisation.

Le cas échéant, lorsque l'acheteur dispose de son propre outil de gestion financière, le chef de projet établit en collaboration avec l'intervenant tiers de l'acheteur en charge de la gestion financière, un document-type (format électronique) comprenant les informations formalisées basées sur la collecte de données. Ce document permet le bon fonctionnement de l'outil de gestion financière des flux télécoms.

Ce document est établi :

- Lors des mises en service de matériels,
- A chaque modification de l'installation téléphonique existante.

Ce document est transmis à l'acheteur.

3.1.12.2. Livrable

Le livrable est présenté et repris lors de la réunion de finalisation. Il comprend notamment :

- La synthèse des principaux évènements et étapes du projet,
- Un rapport synthétisant d'un point de vue logique et physique l'architecture déployée (notamment sous forme de schémas).

3.1.12.3. Délai de réalisation

La prestation est réalisée dans le délai déterminé et validé dans le dossier technique, en accord avec l'acheteur.

3.1.13. Installation, mise en service et prise en mains

La prestation s'effectue en standard en France métropolitaine (Corse incluse) en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h, heure de Paris, France, du lundi au vendredi hors jours fériés et ce dans le respect des horaires et règles de sécurité de l'acheteur.

La prestation est réalisée en surcoût :

- En heures et jours non ouvrés en France métropolitaine :
 - De 18h à 8h, du lundi au vendredi,
 - De 8h à 18h, les samedis et dimanches ou jours fériés,
- Dans les DROM en heures et jours ouvrés :
 - De 8h à 18h heure locale du lundi au vendredi hors jours fériés.

La prestation est réalisée sur devis :

- Dans les COM en heures et jours ouvrés :
 - De 8h à 18h heure locale du lundi au vendredi hors jours fériés.
- A l'Etranger (délai et frais sur devis).

Concernant les postes téléphoniques, les solutions DECT et Wi-Fi, et le matériel d'audioconférence, le prix de la prestation s'entend selon :

- La typologie de l'architecture de téléphonie (mono-service ou multi-services) telle que définie à la présente annexe aux CGE,
- Le nombre de matériels à installer.

3.1.13.1. Contenu

L'installation et la mise en service peuvent s'effectuer dans plusieurs bâtiments désignés par l'acheteur et sur plusieurs étages.

Cette prestation comprend notamment :

- Le déplacement d'un technicien certifié par le constructeur des matériels et formé à sa mission,
- Le déballage des matériels,
- L'acheminement et la réception des matériels et logiciels par le prestataire dans les locaux désignés par l'acheteur,
- Le stockage éventuel des matériels, avec accord de l'acheteur, dans les locaux désignés et fermant à clé de l'acheteur,
- L'installation, le paramétrage et/ou l'intégration des matériels et logiciels, des options et/ou accessoires associés,
- L'installation de la dernière version logicielle disponible, ou à la demande de l'acheteur, la dernière version certifiée par l'acheteur,
- Pour les applications logicielles sur PC, l'intégration de la solution dans le PC fourni par le prestataire ou par l'acheteur (dans ce cas, répondant aux spécifications techniques communiquées par le prestataire à l'acheteur dès réception de la commande UGAP par le prestataire),

- La programmation des matériels et logiciels fournis selon les besoins exprimés par l'acheteur sous forme de spécifications techniques générales et détaillées et, le cas échéant, selon les besoins exprimés par la réalisation de la collecte de données (si la prestation ponctuelle d'intégration de la collecte de données a été commandée par l'acheteur),
- La programmation des éventuels postes téléphoniques analogiques existants selon les besoins exprimés par l'acheteur sous forme de spécifications techniques générales et détaillées et, le cas échéant, selon les besoins exprimés par la réalisation de la collecte de données (si la prestation ponctuelle d'intégration de la collecte de données a été commandée par l'acheteur),
- La mise sous tension,
- Le raccordement du système de téléphonie aux matériels périphériques et équipements des opérateurs télécoms (y compris le câblage d'une distance de 30 mètres maximum entre le système de téléphonie et le répartiteur général),
- La mise en Y s'il y a lieu,
- La programmation des caractéristiques des lignes de raccordement réseau et des lignes d'abonnés,
- Le plan de test validé avec l'acheteur, la réalisation de tous les tests dans l'exercice de l'art, inhérents au bon fonctionnement des matériels et logiciels, postes téléphoniques réutilisés inclus,
- Le plan de recette,
- La dépose des anciennes installations dans un local désigné par l'acheteur sur le même site,
- L'évacuation des emballages, la remise en état et le nettoyage des locaux détériorés et/ou salis au cours de l'intervention.

La fourniture et la pose de la desserte interne sont exclues.

3.1.13.2. Documentation

Le prestataire fournit :

- Une documentation technique et un guide d'exploitation des matériels et logiciels installés en langue française. Ce guide doit définir les procédures et les moyens à mettre en œuvre afin d'assurer une exploitation quotidienne du matériel ;
- Une description de la configuration mise en œuvre. Ce document est un livrable ;
- La matrice de flux détaillée ;
- Le cahier de recette ;
- Les coordonnées des interlocuteurs de proximité du prestataire assurant le suivi ainsi que la maintenance.

3.1.13.3. Délai de réalisation

Ces prestations sont réalisées en standard au plus tard 8 semaines suivant la date de réception du bon de commande des matériels concernés ou délai supérieur déterminé et validé dans le dossier technique.

3.1.14. Mise à jour des versions logicielles majeures

3.1.14.1. Description

Le prix de la prestation s'entend par migration d'une version « n » vers une version « n+1 » (version supérieure) et selon la capacité des systèmes et applications concernés.

La prestation se limite à une antériorité de 5 versions.

La prestation inclut les éventuelles évolutions hardware relatives ainsi que les évolutions logicielles des systèmes d'exploitation, hors changement de serveurs et/ou CPU.

Dès leur disponibilité, le prestataire informe l'acheteur des mises à jours majeures en précisant le contenu, les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles, modification de la matrice de flux,...).

Dès lors que la mise à jour concerne un projet multi-sites ou un site indépendant comprenant plus de 1000 terminaisons, une maquette ainsi qu'un document méthodologique de migration sont réalisés avant migration.

Après accord de l'acheteur, ces mises à jour sont mises à disposition et installées s'il y a lieu (notamment lorsqu'évolution hardware) par le prestataire.

La prestation inclut :

- une prestation de transfert de compétences auprès des exploitants de l'acheteur, dans les locaux de l'acheteur situés en France métropolitaine et, le transfert de compétences auprès des exploitants dans les DROM/COM, dans les DROM/COM ;
- la fourniture d'une nouvelle version de la matrice de flux s'il y a lieu.

La durée et le contenu de la prestation sont adaptés selon les évolutions apportées par la nouvelle évolution majeure installée.

3.1.14.2. Documentation

Le prestataire fournit une documentation technique de la nouvelle version logicielle, précisant notamment les évolutions et éventuelles contraintes. Le prestataire fournit également la matrice de flux mise à jour s'il y a lieu.

3.1.14.3. Délais

Ces prestations sont réalisées au plus tard 4 semaines suivant la date de réception du bon de commande.

3.1.15. Prestations du constructeur de solutions de systèmes de téléphonie

3.1.15.1. Contenu

En fonction de la complexité du projet de l'acheteur, le prestataire peut avoir recours à l'expertise du constructeur de solutions de systèmes de téléphonie proposé au présent marché.

Ces prestations relatives aux solutions de systèmes de téléphonie peuvent notamment porter sur :

- L'architecture,
- L'audit,
- L'infrastructure,
- L'installation...

Le prix des prestations du constructeur de solutions de systèmes de téléphonie est déterminé par l'application d'un taux de remise sur tarif public du constructeur.

Le devis du prestataire est accompagné d'un dossier technique.

3.1.15.2. Réunions

Le nombre de réunions à effectuer est à l'appréciation de l'acheteur en liaison avec le prestataire en fonction de la complexité de l'opération.

3.1.15.3. Livrable

Le prestataire remet un dossier technique qui comprend a minima :

- Les motifs du recours à la prestation,
- Le profil et les qualifications de l'intervenant,
- Le résultat des éventuelles études menées,
- Le délai de réalisation de la prestation,
- Le calendrier d'exécution,
- Les prérequis nécessaires à la réalisation de la prestation,
- Les contraintes d'exécution (accès aux sites, accès aux bâtiments, présence ou non d'ascenseur, utilisation d'un monte-meubles....)
- L'extrait du catalogue constructeur justifiant le prix de la prestation.

3.1.15.4. Délai de réalisation

Ces prestations sont réalisées dans les délais déterminés et validés dans le dossier technique.

3.1.16. Intégration de la collecte de données

3.1.16.1. Contenu

L'intégration de la collecte de données se décline en :

- La transmission d'un fichier de collecte par le prestataire à l'acheteur,
- Le recueil des données par l'acheteur auprès de ses utilisateurs,
- L'intégration de la collecte de données par le prestataire : analyse des besoins des utilisateurs et exploitants et leur intégration en accord avec les règles et contraintes de l'acheteur.

3.1.16.2. Livrable

Le prestataire fournit à l'acheteur un document récapitulatif de la collecte de données.

3.1.16.3. Délais de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 4 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.17. Accompagnement au changement

3.1.17.1. Contenu

L'accompagnement au changement se décline en 3 prestations :

- Intégration dans la communication interne

Il s'agit du travail préparatoire de collaboration avec le service de communication interne de l'acheteur afin de bénéficier d'un accompagnement personnalisé de l'entité concernée.

La stratégie de communication résulte de l'analyse préalable du contexte organisationnel et des enjeux qui y sont liés. Le prestataire accompagne les responsables de communication et les directions de ressources humaines dans la formalisation du plan de communication : objectifs, cibles, actions, moyens et modalités de suivi.

Les actions :

- Audit des moyens de communication interne de l'acheteur,
- Recensement des possibilités de communication avec les moyens à disposition de l'acheteur,
- Analyse du contexte organisationnel et humain de l'acheteur,
- Établissement d'un plan de communication avec l'aide du service communication.

À l'issue de cette prestation, un rapport est présenté contenant les résultats des différents audits et analyses. Il intègre le plan de communication que le prestataire met en place et les fournitures nécessaires à ce plan de communication.

Un planning de mise en place de chaque communication est également indiqué.

Cette prestation ne peut être commandée seule, elle doit être obligatoirement accompagnée de l'une ou des 2 prestations décrites ci-après.

- Lancement de l'opération

Il s'agit de la campagne de communication concernant la mise en œuvre de la nouvelle solution de téléphonie (affichettes,...).

Elle s'appuie sur la prestation « d'intégration dans la communication interne » qui en découle. Les fournitures nécessaires au plan de communication sont validées par le service communication de l'acheteur sont de type :

- Papier
- Fichier électronique

Telles que :

- Affichettes
- Textes de présentation des opérations adaptés à chaque service
- Support en fonction des plannings de déploiement
- Présentation des matériels et logiciels installés.

En fonction du plan de communication, ces fournitures seront variables et adaptées à chaque projet, et sont personnalisées aux couleurs de l'acheteur.

Le service de communication interne aura à sa charge leur intégration sur son Intranet ou sur les tableaux d'affichage du personnel ou encore la diffusion par email.

Lorsque commandée par l'acheteur avec la prestation d'intégration, la prestation est personnalisée.

- Didacticiel

Un didacticiel à destination des utilisateurs est réalisé au format électronique.

Ce didacticiel permet au choix :

- D'appréhender les fonctionnalités des postes
- De comprendre les enjeux du changement
- De présenter le projet dans son ensemble, phases de déploiement, type de matériel, formation etc...
- Ou de présenter tout type d'information en rapport avec le projet de téléphonie à destination des utilisateurs.

Le didacticiel sera déterminé par le plan de communication établi avec le service de communication de l'acheteur.

Lorsque commandée par l'acheteur avec la prestation d'intégration, le didacticiel est personnalisé (plan de numérotation, ...).

3.1.17.2. Livrables

Les livrables figurent ci-dessus.

3.1.17.3. Délais de réalisation

Ces prestations sont réalisées dans les délais déterminés et validés dans le dossier technique.

3.1.18. Création d'une notice simplifiée

3.1.18.1. Contenu

Cette prestation de service a pour objectif de créer des aides simples pour les utilisateurs.

La notice simplifiée doit être une « plaquette » d'information au format électronique et disponible sur l'intranet de l'acheteur ou sous forme de document imprimé et plastifié, reprenant les principales fonctionnalités les plus souvent utilisées, et permettant la prise en main rapide de l'équipement.

Méthodologie attendue :

- Audit du mode de fonctionnement des matériels concernés,
- Rédaction d'une aide utilisateur simplifiée,
- Validation du contenu avec l'acheteur,
- Modification/correction de la notice simplifiée.

En aucun cas, la notice simplifiée est la notice du constructeur.

3.1.18.2. Livrable

La notice simplifiée se présente, selon le choix de l'acheteur :

- Sous format électronique
- Sous format papier plastifié

3.1.18.3. Délais

Cette prestation est réalisée, à compter de la réception du bon de commande :

- Au plus tard 6 semaines pour la notice au format électronique
- Au plus tard 8 semaines pour la notice au format papier plastifié.

3.1.19. Création d'un film audio personnalisé

3.1.19.1. Contenu

Le prestataire propose la fourniture d'un film audio réalisé en studio par des professionnels sur la base d'un texte communiqué par l'acheteur. Le genre et le type de voix sont choisis par l'acheteur. Le film est d'une durée totale maximale de 2 minutes.

Une fois le film réalisé, il est intégré au SVI par le prestataire.

3.1.19.2. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 4 semaines à compter de la date de notification du bon de commande.

3.1.20. Administration sur site

Le prix de la prestation s'entend selon le nombre d'actions à mener sur les solutions appartenant au marché (systèmes de téléphonie et applications associées).

Ces solutions peuvent être installées et mises en service soit par l'acheteur, soit par le prestataire, soit par un tiers.

Le prestataire opère le service dans les locaux de l'acheteur situés en **France continentale**.

L'acheteur met à disposition du prestataire les moyens, outils d'administration et de supervision nécessaires. Le prestataire peut effectuer des propositions d'ajouts d'outils soumis à l'accord de l'acheteur. Aucun outil non validé par l'acheteur ne peut être utilisé.

3.1.20.1. Réunions

Deux réunions au minimum sont organisées par le prestataire :

- Réunion de cadrage : validation des besoins de l'acheteur selon ses attentes en termes de performances, fonctionnalités ; prise en compte des contraintes matérielles, logicielles, structurelles,... ; validation des tableaux de bords ;
- Réunion de présentation de la synthèse en fin de prestation.

3.1.20.2. Contenu

Cette prestation, selon le besoin de l'acheteur, peut comprendre notamment :

- Gestion des sauvegardes,
- Gestion des mises à jour logicielles,
- Gestion des journaux d'évènements des matériels,
- Gestion des configurations (ajout, modification, suppression),
- Gestion des utilisateurs (ajout, modification, suppression),
- Gestion de la sécurité (gestion des accès),
- Gestion du parc et propositions d'évolutions,
- Gestion des interventions correctives (ouverture, notification et suivi des tickets d'incidents),

- Ajout/modification/suppression de règles.

3.1.20.3. Documentation

Pendant la durée de la prestation, le prestataire fournit toutes les 50 actions (ou nombre plus élevé à la demande de l'acheteur), des tableaux de bords définis lors de la réunion de cadrage.

A l'issue de la prestation, le prestataire fournit une documentation faisant la synthèse de toutes les actions réalisées.

3.1.20.4. Délais

Cette prestation débute au plus tard 2 semaines suivant la date de réception du bon de commande.

Le prestataire s'engage à réaliser 50 actions minimum par jour.

3.1.21. Transfert de compétences

Les prestations de transfert de compétences s'effectuent dans les locaux de l'acheteur.

3.1.21.1. Délais

Les prestations se déroulent à une ou des date(s) convenue(s) avec l'acheteur entre la date de mise en ordre de marche et la date de réception du système de téléphonie ou de l'application (ou ultérieurement à la demande de l'acheteur) et/ou au plus tôt 4 semaines à compter de la date de réception du bon de commande relatif.

3.1.21.2. Documentation et livrables

Une documentation reprenant l'ensemble des points évoqués est remise lors du transfert de compétences à chaque participant au format papier et électronique.

A l'issue de la prestation, le prestataire remet une fiche d'évaluation à chaque participant pour qu'il la complète et transmet les fiches complétées à l'acheteur.

3.1.21.3. Contenu de la prestation pour les utilisateurs standards

3.1.21.3.1. Pour tous les utilisateurs

Le transfert de compétences se compose de séances de formation de 1 heure chacune par groupe de 10 utilisateurs maximum.

La formation est théorique et pratique, avec manipulation des postes choisis par l'acheteur. Les postes utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire.

A l'issue de cette prestation, les utilisateurs doivent être capables d'utiliser et de paramétrer les fonctionnalités courantes accessibles depuis le poste téléphonique, messagerie vocale incluse.

Le transfert de compétence peut être prolongé de 30 minutes en cas d'utilisation de la messagerie unifiée.

3.1.21.3.2. Pour les utilisateurs « VIP »

Les utilisateurs « VIP » sont des utilisateurs considérés comme sensibles (ex : directeur, directeur adjoint, secrétariat général...).

Le transfert de compétences se compose de séances de formation de 1 heure chacune pour un seul utilisateur.

La formation est théorique et pratique, avec manipulation des postes choisis par l'acheteur. Les postes utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire.

A l'issue de cette prestation, les utilisateurs doivent être capables d'utiliser et de paramétrer les fonctionnalités courantes accessibles depuis le poste téléphonique, messagerie vocale incluse.

Le transfert de compétence peut être prolongé de 30 minutes en cas d'utilisation de la messagerie unifiée.

3.1.21.3.3. Pour les utilisateurs « Pro »

Le transfert de compétences se compose de séances de transferts de compétences d'une durée de 1 heure chacune par groupe de 5 utilisateurs « Pro ». Cette prestation complète celle pour tous les utilisateurs.

La formation est théorique et pratique, avec manipulation des postes choisis par l'acheteur. Les postes utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire.

A l'issue de cette prestation, les utilisateurs « Pro » doivent être capables d'utiliser et de paramétrer les fonctionnalités avancées accessibles depuis le poste téléphonique, notamment les fonctionnalités de groupe.

3.1.21.4. Contenu de la prestations pour les formateurs de l'acheteur

Le transfert de compétences se compose de séances de transferts de compétences d'une durée de 2 heures chacune par groupe de 5 futurs formateurs de l'acheteur.

La formation est théorique et pratique, avec manipulation des postes choisis par l'acheteur. Les postes utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire.

A l'issue de cette prestation, les futurs formateurs doivent être capables d'utiliser, de paramétrer et d'expliquer les fonctionnalités de base et avancées accessibles depuis le poste téléphonique.

3.1.21.5. Contenu de la prestation pour les opérateurs

3.1.21.5.1. Opérateurs de PO et PO/PC

La prestation se compose d'un transfert de compétences théorique d'une demi-journée (4 heures) auprès de 3 opérateurs suivi de 4 heures d'assistance en situation opérationnelle (dans la même journée ou à une autre date convenue entre le prestataire et l'acheteur).

Les postes utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par l'acheteur.

A l'issue de la prestation, les opérateurs doivent être capable d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques pour tous les utilisateurs et celles spécifiques à la fonction opérateur.

3.1.21.5.2. Opérateurs de PO/PC pour malvoyants, non-voyants et malentendants

La prestation, adaptée au handicap de l'utilisateur, est composée d'une formation individuelle théorique et pratique d'une journée (7 heures) adaptée au poste, suivie de 4 heures d'assistance en situation opérationnelle.

Les postes et accessoires, le cas échéant, utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par l'acheteur.

A l'issue de la prestation, l'opérateur doit être capables d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques pour tous les utilisateurs, celles spécifiques à la fonction opérateur et celles spécifiques au poste opérateur adapté à son handicap.

3.1.21.6. Contenu de la prestation pour les utilisateurs de la solution Automatic Call Distribution (ACD)

3.1.21.6.1. Pour les agents

Le transfert de compétences se compose de 3 heures de formation par groupe de 10 agents maximum.

A l'issue de la prestation, les agents doivent être capables d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques de base et celles spécifiques à la fonction.

3.1.21.6.2. Pour les superviseurs

Le transfert de compétences se compose d'1 journée (7 heures) de formation auprès de 1 à 3 superviseurs.

A l'issue de la prestation, les superviseurs doivent être capables d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques de base et celles spécifiques aux fonctions agent et superviseur.

3.1.21.7. Contenu de la prestation pour les exploitants

3.1.21.7.1. Transfert de compétences de base

Le transfert de compétences de base se décompose en 2 étapes :

- 4 jours (7 heures / jour) de formation sur les matériels et logiciels (dont mise en réseau, administration, taxation standard, messagerie vocale, annuaire) fournis par session de 5 exploitants maximum.

A l'issue de cette première étape, les exploitants doivent être capables d'administrer et de paramétrer le système de téléphonie, les applications associées concernées et les postes téléphoniques de façon adaptée au contexte de l'acheteur.

- 1 jour (7 heures) de mise à niveau par session de 5 exploitants maximum.

Cette journée, à adapter selon la demande de l'acheteur, permet notamment de revenir sur un certain nombre de fonctionnalités mises en œuvre du système et/ou des applications associées (revue d'ensemble, focus, éclaircissements,...).

Sauf demande contraire de l'acheteur, cette étape est réalisée 2 semaines après la première étape.

3.1.21.7.2. Transfert de compétences portant sur les autres applications

Le transfert de compétences se compose d'1 journée (7 heures) de formation auprès de 1 à 5 exploitants pour chacune des applications associées (ou association de plusieurs applications si accord entre le prestataire et l'acheteur) non concernées par le transfert de compétences de base.

3.1.21.7.3. Transfert de compétences « prérequis de la solution SBC »

Le transfert de compétences se compose de 3 jours (7 heures / jour) de formation par groupe de 5 participants.

Le prestataire propose des modules de formation technique à l'interopérabilité mixant théorie et pratique sur les thèmes suivants :

- Comprendre les problématiques d'interopérabilité et d'intégration des produits SIP du marché,

- Savoir construire une architecture SIP privée et publique,
- Mise en œuvre au sein d'un laboratoire d'une interconnexion SIP :
 - avec un opérateur SIP,
 - entre 2 PBX.

Le programme comprend a minima les éléments suivants :

- La présentation du concept SIP,
- Les offres SIP du marché,
- La compréhension des enjeux de l'interopérabilité en SIP,
- La compréhension des offres de trunking SIP,
- La mise en œuvre d'un Trunk SIP Privé,
- La gestion de l'évolution du plan de numérotation,
- La mise en œuvre d'un Trunk SIP opérateur.

3.1.22. Formation certifiante

3.1.22.1. Description

Le prix de la formation s'entend par participant.

La formation est théorique et pratique, avec manipulation des solutions choisies par l'acheteur. Les matériels et logiciels utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire ou le constructeur. Les documents nécessaires à la formation et le contenu de la formation sont effectués en langue française.

La formation est dispensée par un expert réseaux & télécoms certifié par le constructeur concerné.

Cette prestation est réalisée sur 3 jours consécutifs (7 heures par jour) au minimum, sur le site du constructeur ou du prestataire ou de l'acheteur au choix du prestataire et en accord avec l'acheteur, en France métropolitaine.

Cette prestation complète la prestation de transfert de compétences. Toutefois, la formation peut être dispensée auprès de participants n'ayant pas suivi la prestation de transfert de compétences dès lors qu'ils ont une bonne connaissance de l'exploitation des solutions de l'offre du marché.

A l'issue de la prestation, le participant doit être capable d'assurer notamment l'installation, la configuration, l'administration, le paramétrage et la maintenance (support niveaux 1 et 2) des matériels et logiciels concernés, de façon adaptée au contexte de l'acheteur.

3.1.22.2. Documentation

Une documentation reprenant l'ensemble des points évoqués est remise lors de la formation à chaque participant au format papier et électronique.

3.1.22.3. Certification

La formation est validée par une certification nominative délivrée par le constructeur.

3.1.22.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 12 semaines à compter de la date de notification du bon de commande y relatif.

3.1.23. Formation thématique

3.1.23.1. Description

Le prix de la formation s'entend par participant et selon le nombre de jours convenus.

Les documents nécessaires à la formation et le contenu de la formation sont effectués en langue française.

Cette formation consiste en l'approfondissement d'un domaine en particulier. La durée ainsi que le programme sont déterminés conjointement entre le prestataire et l'acheteur.

La formation est théorique et pratique, avec s'il y a lieu, manipulation des solutions concernées par la thématique. Les matériels et logiciels utilisés dans le cadre de la prestation sont mis à disposition par le prestataire ou le constructeur.

La formation est dispensée par un expert réseaux & télécoms certifié dans le domaine concerné.

Cette prestation est réalisée sur le site du constructeur ou du prestataire ou de l'acheteur au choix du prestataire et en accord avec l'acheteur, en France métropolitaine.

Cette prestation vise à compléter les prestations de transfert de compétences et de formation certifiante. Toutefois, la formation peut être dispensée auprès de participants n'ayant pas suivi les prestations de transfert de compétences et/ou de formation certifiante dès lors qu'ils ont une bonne connaissance de la thématique concernée.

3.1.23.2. Documentation

Une documentation reprenant l'ensemble des points évoqués est remise lors de la formation à chaque participant au format papier et électronique.

3.1.23.3. Certification

La formation est validée par une certification nominative délivrée par le constructeur.

3.1.23.4. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 12 semaines à compter de la date de notification du bon de commande y relatif.

3.1.24. Extension de câblage

3.1.24.1. Périmètre

Il s'agit d'une extension du câblage dit « horizontal ». Cette prestation ne peut être commandée par l'acheteur qu'en complément de la fourniture d'une ou plusieurs solutions du présent marché.

Le câblage horizontal désigne l'ensemble des câbles et cordons d'un étage d'immeuble, connectés aux prises, à une extrémité, et au local télécom, à l'autre extrémité.

Le local télécom correspond à l'armoire ou réduit dans lequel sont installés les blocs de raccordement ou les platines de brassage nécessaires au câblage horizontal et à la dorsale de câblage vertical, ainsi que les cordons d'interconnexion (jarretières, cordons de brassage).

La prestation comprend la fourniture et l'installation de matériels de câblage depuis la platine de brassage (exclue) jusqu'à la prise murale (incluse). Dans le cadre de cette prestation, le chemin de câble est existant et dimensionné pour recevoir le ou les nouveaux câbles concernés par la prestation ; la fourniture et l'installation de la moulure et/ou goulotte dans la pièce de destination de la prise sont incluses.

3.1.24.2. Contenu de la prestation

La prestation comprend la fourniture et l'installation des matériels suivants, incluant s'il y a lieu, la pose et la dépose des faux plafonds, rapportées à la prise selon le métrage du câblage et la typologie du bâtiment.

Les types de bâtiments pouvant bénéficier de l'extension de câblage sont regroupés en 3 catégories :

- Bâtiments récents ou environnement bureau (existence de faux plafonds),
- Bâtiments d'architecture ancienne (par exemple haussmannien),
- Bâtiments classés ou de structure particulière.

3.1.24.2.1. Câble catégorie 6 U/UTP

- Prise murale RJ45 simple (inclut boîtier, connecteur RJ45 et support plastron),
- Câble catégorie 6 U/UTP 4 paires, cuivre monobrin, gaine LSZH,
- Goulotte et/ou moulure,
- Réalisation de tests conformément aux règles de l'art,
- Procès-verbal de recette des liens (certification du câblage),
- Remise de schémas.

3.1.24.2.2. Câble catégorie 6 F/UTP

- Prise murale RJ45 simple (inclut boîtier, connecteur RJ45 et support plastron),
- Câble catégorie 6 F/UTP 4 paires, cuivre monobrin, gaine LSZH,
- Goulotte et/ou moulure,
- Réalisation de tests conformément aux règles de l'art,
- Procès-verbal de recette des liens (certification du câblage),
- Remise de schémas.

3.1.24.2.3. Câble catégorie 6a F/UTP

- Prise murale RJ45 simple (inclut boîtier, connecteur RJ45 et support plastron),
- Câble catégorie 6a F/UTP 4 paires, cuivre monobrin, gaine LSZH,
- Goulotte et/ou moulure,
- Réalisation de tests conformément aux règles de l'art,
- Procès-verbal de recette des liens (certification du câblage),
- Remise de schémas.

3.1.24.2.4. Option remplacement de câblage

Le prestataire fournit en option un surcoût au mètre pour l'enlèvement (en vue de son remplacement) d'un câblage existant.

3.1.24.3. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 4 semaines à compter de la date de notification du bon de commande y relatif.

3.1.25. Stockage temporaire de matériels

A la demande de l'acheteur, le prestataire assure le stockage de matériels **en France métropolitaine**. Ces matériels sont des matériels neufs du marché avant livraison chez l'acheteur.

Le prix de la prestation s'entend par typologie de matériel et selon la durée de stockage.

La prestation est commandée en même temps que la commande de fourniture (et installation le cas échéant) des matériels concernés.

Dans le cas où la prestation se prolonge au-delà de la période initialement commandée, un nouveau bon de commande est établi selon la période de stockage souhaitée par l'acheteur.

3.1.26. Déménagements de sites

La prestation de déménagements de sites s'effectue **exclusivement sur devis**.

3.1.26.1. Contenu

Elle ne concerne que les systèmes de téléphonie et matériels associés et ne peut s'appliquer que si le système de téléphonie, objet du déménagement, est issu du constructeur présent au marché.

Selon le besoin exprimé par l'acheteur, cette prestation peut couvrir tout ou partie des périmètres suivants :

- Etudes diverses préalables au déménagement,
- Désinstallation du système de téléphonie et matériels associés,
- Déménagement,
- Installation du système de téléphonie et des matériels associés sur le nouveau site.

Cette prestation est effectuée en intra-sites ou en inter-sites, en **France métropolitaine exclusivement**.

Le devis du prestataire doit être accompagné d'un dossier technique.

3.1.26.2. Réunions

Le nombre de réunions à effectuer est à l'appréciation de l'acheteur en liaison avec le prestataire en fonction de la complexité de l'opération.

3.1.26.3. Livrable

Le prestataire fournit un dossier technique qui comprend a minima :

- Le résultat des éventuelles études menées,
- L'adresse départ et l'adresse arrivée ainsi que les distances entre ces deux points,
- Le délai de réalisation de la prestation,
- Le calendrier d'exécution,
- Les prérequis nécessaires à la réalisation de la prestation,
- Le détail des matériels objets du déménagement (type, quantité, constructeur),
- Les vecteurs logistiques nécessaires au transport (type, nombre et rotations envisagées),

- Les contraintes d'exécution (accès aux sites, accès aux bâtiments, présence ou non d'ascenseur, utilisation d'un monte-meubles....).

3.1.26.4. Délai de réalisation

Ces prestations sont réalisées dans les délais déterminés et validés dans le dossier technique.

3.1.27. Reprise de répartiteur

Les prestations listées ci-dessous comprennent la fourniture, la pose et la dépose s'il y a lieu des matériels concernés.

3.1.27.1. Contenus des prestations

3.1.27.1.1. Remplacement d'un répartiteur mural (1 mètre)

La prestation comprend le remplacement d'un répartiteur ancienne génération par un châssis mural à simple ou double rail aluminium support de réglettes à connexion auto-dénudante.

3.1.27.1.2. Remplacement de réglettes de distribution (8 paires)

La prestation comprend le remplacement de réglettes à connectiques diverses (visser-vrapper-souder) par des réglettes à connexion auto-dénudante catégorie 3 double fourche en Y.

3.1.27.1.3. Remplacement d'un câblage de distribution téléphone à connectique CAD par des panneaux RJ45 (24 ou 48 ports)

La prestation comprend le remplacement d'un câblage de distribution sur réglettes à CAD par une distribution sur panneaux RJ45 (24 ou 48 1 U) câblé 1 ou 2 paires à intégrer dans une baie.

3.1.27.1.4. Création d'une rocade téléphonique entre la baie et le répartiteur (48 ports)

La prestation comprend la mise en place d'une rocade téléphonique à connectique RJ45 coté PBX et réglettes à CAD catégorie 3 double fourche en Y coté répartiteur général.

3.1.27.1.5. Déport d'une tête de câble opérateur (14 paires)

La prestation comprend la mise en place d'un câble entre la tête de câble opérateur et la baie (ou répartiteur) téléphone. Câblé paire à paire coté tête de câble et sur une réglette à CAD ou un bandeau RJ (à fournir) coté PBX.

3.1.27.1.6. Création d'une rocade téléphonique (64 paires) entre la baie et la (ou les) baie(s) informatique(s)

La prestation comprend la mise en place d'une rocade télécom à connectique RJ45 coté PBX et coté baie informatique.

3.1.27.2. Documentation

Le cahier de répartiteur de toute la distribution (au format électronique et papier) est remis à l'acheteur à l'issue de la prestation.

3.1.27.3. Délai de réalisation

La prestation est réalisée au plus tard 4 semaines à compter de la date de notification du bon de commande y relatif.

3.1.28. Préparation et coordination de l'enlèvement des anciens matériels

3.1.28.1. Description

Dans le cadre du respect de la législation en matière de collecte et traitement DEE, la prestation comprend notamment :

- L'acheminement des anciens matériels dans les locaux du prestataire,
- Le filmage et la palettisation des anciens matériels selon les instructions du constructeur ou de la société en charge de la collecte et du traitement DEE,
- La coordination de l'enlèvement des anciens matériels.

Le prestataire remet à l'acheteur un bordereau de reprise des anciens matériels.

La prestation concerne les matériels remplacés par des matériels acquis dans le cadre du marché.

3.1.28.2. Délai de réalisation

Le prestataire réalise la prestation à une date convenue avec l'acheteur, au plus tard 1 mois à compter de la date de mise en service des nouveaux matériels.

3.2. Prestations associées de longue durée

3.2.1. Support technique

3.2.1.1. Description

Le support technique s'adresse aux exploitants désignés des Acheteurs. Les demandes portent sur les matériels et logiciels du marché.

Le prix de la prestation s'entend selon un nombre déterminé de demandes traitées avec succès.

Cette prestation comprend notamment :

- La mise à disposition d'une hot-line,
- La prise d'appels et l'enregistrement des demandes,
- La qualification et l'orientation des demandes vers les équipes en charge de la maintenance corrective le cas échéant,
- La réponse immédiate ou différée aux demandes,
- La prise en mains à distance des matériels accessibles (notamment selon la politique de sécurité de l'acheteur),
- Le suivi et la relance interne des dossiers jusqu'à satisfaction de l'acheteur,
- L'accès à l'information aux demandeurs concernant le statut de leur dossier via un Extranet mis à disposition de l'acheteur.

Après accord du prestataire, les demandes peuvent également porter sur des matériels complémentaires déjà en parc chez l'acheteur.

Le prestataire opère depuis ses propres locaux situés **en France métropolitaine**.

Les demandes sont traitées en langue française.

Il est entendu que cette prestation ne peut se substituer à une prestation d'audit, de transfert de compétences ou de maintenance.

3.2.1.2. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

Un appel est comptabilisé dès lors qu'il ne s'agit pas de la même demande faite par une personne différente chez l'acheteur, qu'il ne s'agit pas d'un appel relatif aux prestations de maintenance ou de garantie (ouverture de ticket d'incident par exemple) et qu'une réponse satisfaisante y est apportée.

Une réponse satisfaisante doit être apportée au plus tard dans les 8h ouvrées suivant la demande de l'acheteur.

En cas de non-respect de cet engagement, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur au minimum une fois par an (au plus tard 15 jours calendaires suivant la date anniversaire de la prestation ou autre date convenue avec l'acheteur et l'UGAP), un état récapitulatif de l'ensemble des demandes répertoriées sur l'année écoulée. Cet état comporte, pour chaque demande, notamment les informations suivantes :

- Date et heures de la demande,
- Question posée,
- Délai de réponse contractuel,
- Délai de réponse effectif,
- Calcul de la pénalité éventuelle.

Une fois les éventuelles pénalités validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu, le prestataire adresse à l'UGAP le récapitulatif signé conjointement par le prestataire et l'acheteur.

Cet état est adressé au format électronique à une adresse e-mail convenue.

3.2.1.3. Durée / date d'effet

La prestation court sur 3 ans maximum à compter au plus tôt de la date de réception des matériels et/ou logiciels concernés.

La prestation est commandée (date de notification du bon de commande) au plus tard 2 semaines avant la date de début de la prestation.

3.2.2. Maintenance

Les prestations de maintenance incluent la réassurance constructeur qui consiste à la mise à disposition des mises à jour mineures et majeures ainsi que l'accès au support constructeur.

3.2.2.1. Maintenance

Les prix des prestations de maintenance s'entendent en surcoût forfaitaire pour chaque matériel ou accessoire du marché à l'exception des postes téléphoniques (et accessoires associés) et des batteries de solutions de secours en énergie. Les postes opérateurs bénéficient de la maintenance.

Ces matériels peuvent être installés et mis en service soit par l'acheteur, soit par le prestataire, soit par un tiers. La maintenance englobe la maintenance préventive et la maintenance corrective dont le contenu est décrit à la présente annexe aux CGE.

Cette prestation se substitue à la garantie incluse à la fourniture du matériel.

3.2.2.2. Reprise en maintenance

La prestation de maintenance peut s'étendre à des matériels déjà en parc chez l'acheteur, dès lors que :

- Les matériels sont issus du même constructeur,
- Le contrat de maintenance de ces matériels est arrivé ou arrive à échéance,
- La reprise s'effectue sur 3 versions logicielles majeures antérieures a maxima.

Le prix de la prestation s'entend hors frais éventuels de réassurance antérieurs à la date de reprise contractuelle des matériels en maintenance.

3.2.2.3. Période mensuelle

La durée des prestations de maintenance ou de reprise en maintenance d'une durée initiale de 3 ans peut être prolongée pour une période complémentaire, ceci afin de pouvoir aligner les dates de fin de cette prestation de plusieurs matériels et/ou logiciels.

Cette prestation s'entend selon le nombre de mois complémentaires (de 1 à 23) définis par l'acheteur.

Cette période peut ne pas prolonger une durée initiale de 3 ans dès lors que l'acheteur souscrit pour 12 mois au minimum.

3.2.2.4. Contenu de la prestation

La maintenance corrective inclut :

- La mise à disposition d'une hot-line ;
- Lorsque la prestation est réalisée chez l'acheteur, le déplacement, les frais de restauration et d'hébergement éventuels du ou des intervenants et tout autre frais associé à ladite prestation ;
- La main d'œuvre ;
- Le remplacement à l'identique ou équivalent ou la réparation de toutes pièces composant le matériel, rendu nécessaire, soit par un vice de matière, soit par l'usure résultant de l'utilisation normale desdites pièces, ceci dans le respect des délais de GTR ;
- A chaque opération de maintenance corrective, la vérification du bon fonctionnement de la configuration mise en place et la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
- La sauvegarde de la configuration en place à chaque opération de maintenance corrective ;
- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi de maintenance ;
- A chaque opération de maintenance corrective, la mise à disposition et l'installation des mises à jour logicielles correctives mineures ;
- **Si l'opération de maintenance corrective nécessite une évolution logicielle majeure**, la mise à jour corrective logicielle majeure associée (selon les attendus décrits au chapitre « Mise à jour des versions logicielles majeures »). Dans ce cas, le coût de la mise à jour corrective logicielle majeure **est inclus dans la maintenance**.

La maintenance préventive englobe notamment :

- 1 visite préventive annuelle, a minima, des matériels et logiciels ;

Le prestataire effectue 1 visite annuelle préventive sur les sites maintenus dans le cadre de la prestation de maintenance afin de s'assurer que la solution de l'acheteur est en condition opérationnelle.

La visite préventive est assurée par un technicien qui effectue les prestations suivantes :

- Prise de rendez-vous téléphonique avec l'interlocuteur désigné de l'acheteur,
 - Vérification de la conformité aux recommandations d'installation,
 - Contrôle des dispositifs d'alimentation des matériels,
 - Vérification et contrôle du bon fonctionnement des matériels,
 - Vérification du taux de charge des matériels (CPU, mémoire, ...) tenant compte des évolutions du réseau de l'acheteur,
 - Rédaction et mise à disposition de l'acheteur au format électronique d'un compte-rendu de synthèse argumentant les éventuelles préconisations d'amélioration.
- La mise à jour des patchs de sécurité, quels que soient leur fréquence, cette fréquence étant décorrélée de l'annualité de la visite préventive,
 - Lorsque la prestation est réalisée chez l'acheteur, le déplacement, les frais de restauration et d'hébergement éventuels du ou des intervenants et tout autre frais associé à ladite prestation ;
 - La main d'œuvre ;
 - A chaque visite préventive, la vérification du bon fonctionnement de la configuration mise en place et la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
 - La sauvegarde de la configuration en place à chaque visite préventive;
 - A la livraison du matériel, la mise à disposition d'un document de suivi de maintenance ;
 - La mise à jour du document de suivi de maintenance à chaque visite préventive, mise à jour logicielle corrective mineure et mise à jour des patchs de sécurité.

Cette prestation de maintenance (corrective et préventive) suppose que le prestataire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'UGAP ou l'acheteur au prestataire. En cas de manquement, les pénalités prévues aux CGE s'appliqueront. Enfin, le prestataire précise dès notification les caractéristiques de ce contrat, et en particulier les garanties qu'il fournit.

3.2.2.5. Hot-line

Ce service reçoit et traite les appels aux dates et heures déterminées selon le niveau de GTR choisi par l'acheteur.

3.2.2.6. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

3.2.2.6.1. Les niveaux de Temps de Rétablissement (GTR)

Le prestataire fournit pour chacun des matériels et logiciels plusieurs niveaux d'engagements décrits ci-dessous :

Référence	GTR Incident bloquant	GTR Incident majeur	GTR Incident mineur	Période d'intervention	Plage horaire d'enregistrement des appels / d'intervention
GTR4-LV	4h	8h	2 jours ouvrés	Du lundi au vendredi hors jours fériés	De 8h à 18h
GTR4-LS			2 jours ouvrables	Du lundi au samedi hors jours fériés	De 8h à 20h
GTR4-24			48h	7j / 7, jours fériés inclus	24h / 24

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

3.2.2.6.2. Procédure de gestion des incidents

Les principales étapes sont les suivantes :

- Prise en compte de l'appel par la hot-line,
- Accusé réception du jour et de l'heure de l'incident via e-mail adressé à l'interlocuteur désigné par l'acheteur et/ou extranet, dans le cas où l'incident est détecté par l'acheteur,
- Enregistrement de l'incident,
- Classification de l'incident,
- Investigation et diagnostic par les personnes compétentes selon le niveau d'incident diagnostiqué,
- Suivi de l'incident,
- Résolution et rétablissement (intervention à distance ou sur site si nécessaire),
- Fermeture de l'incident,
- Etablissement d'un rapport d'incident.

3.2.2.7. Reporting

3.2.2.7.1. Rapport d'incident

Un rapport est mis à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur au plus tard 2 jours ouvrés suivant la survenance de l'incident reprenant les éléments suivants :

- Date et heure de signalisation de l'incident,
- Matériel concerné,
- Localisation du matériel (site, étage, numéro de salle ou de bureau),
- Nature de l'incident,
- Date et heure de rétablissement.

3.2.2.7.2. Etat récapitulatif annuel

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur a minima une fois par an (au plus tard 15 jours calendaires suivant la date anniversaire de la prestation ou autre date convenue avec l'acheteur et l'UGAP), un état récapitulatif de l'ensemble des incidents répertoriés par matériel ou périmètre défini par l'acheteur sur l'année écoulée. Cet état comporte notamment les informations suivantes pour chacune des demandes effectuées :

- Dates et heures de signalisation de l'incident,

- Matériel concerné,
- Localisation du matériel (site et étage, numéro de salle ou de bureau),
- Nature de l'incident,
- Date et heure de rétablissement,
- Délai de rétablissement contractuel,
- Délai de rétablissement effectif,
- Calcul de la pénalité éventuelle.

Une fois les éventuelles pénalités validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu, le prestataire adresse à l'UGAP le récapitulatif signé conjointement par le prestataire et l'acheteur.

Cet état est adressé au format électronique à une adresse e-mail convenue.

3.2.2.8. Durée / date d'effet

3.2.2.8.1. Maintenance

Pour les matériels fournis dans le cadre du présent marché, la prestation de maintenance court sur une période de 3 ou 5 ans à compter de la date de réception effective pour les matériels concernés. Une seule date de début de prestation est déterminée pour l'ensemble des matériels ayant une même date fixée selon les modalités explicitées ci-dessus par bon de commande.

3.2.2.8.2. Reprise en maintenance

La prestation de reprise en maintenance court sur une période de 3 ans à compter de la date de reprise des matériels concernés. La date de reprise est déterminée en accord avec l'acheteur. En tout état de cause, elle prend effet au plus tard 4 semaines suivant la réception du bon de commande y relatif sauf demande contraire de l'acheteur.

3.2.2.8.3. Période mensuelle

La période complémentaire a une durée minimum de 1 mois (12 mois lorsqu'elle ne fait pas suite à une première période de maintenance de 3 ans) et maximum de 23 mois.

Elle est commandée au plus tard 4 semaines avant la date de fin de la prestation de maintenance ou de reprise en maintenance de 3 ans.

3.2.3. Mise à jour logicielle et hardware

Les prestations de mise à jour logicielle et hardware incluent la réassurance constructeur qui consiste à la mise à disposition des mises à jour mineures et majeures ainsi que l'accès au support constructeur.

3.2.3.1. Mise à jour

Les prix des prestations de mise à jour logicielle et hardware s'entendent pour chaque solution définie (passerelles, serveurs et applications associées).

Ces solutions peuvent être installées et mises en service soit par l'acheteur, soit par le prestataire, soit par un tiers.

3.2.3.2. Contenu de la prestation

La prestation de mise à jour inclut :

- La mise à disposition d'une hot-line ;

- Lorsque la prestation est réalisée chez l'acheteur, le déplacement, les frais de restauration et d'hébergement éventuels du ou des intervenants et tout autre frais associé à ladite prestation ;
- L'éventuelle main d'œuvre ;
- A chaque visite, la vérification du bon fonctionnement de la configuration mise en place et la restauration, si nécessaire, de la dernière configuration installée ;
- La sauvegarde de la configuration en place à chaque visite ;
- La mise à jour et la mise à disposition d'un document de suivi de maintenance ;
- La mise à disposition et l'installation des mises à jour logicielles correctives **majeures et s'il y a lieu l'évolution hardware relative ainsi que les évolutions logicielles des systèmes d'exploitation**. Dès leur disponibilité, le prestataire informe l'acheteur des mises à jours correctives majeures en précisant les particularités et éventuelles contraintes associées (incompatibilités éventuelles) et transmet à l'acheteur la documentation associée. Après accord de l'acheteur, ces mises à jour sont mises à disposition et installées (tests de bon fonctionnement inclus), sans surcoût, par le prestataire dans un délai de 15 jours ;
- La fourniture d'une nouvelle version de la matrice de flux s'il y a lieu ;
- Le transfert de compétences dans le cadre des mises à jour majeures auprès de 1 à 5 exploitants de l'acheteur à une date convenue conjointement.

Cette prestation de mise à jour suppose que le prestataire ait souscrit un contrat de service ou de réassurance ou équivalent avec le constructeur concerné afin d'assurer la prestation dans les meilleures conditions. Des justificatifs pourront être demandés à tout moment par l'UGAP ou l'acheteur au prestataire. En cas de manquement, les pénalités prévues aux CGE s'appliqueront. Enfin, le prestataire précise dès notification les caractéristiques de ce contrat, et en particulier les garanties qu'il fournit.

3.2.3.3. Hot-line

Ce service reçoit et traite les appels aux dates et heures déterminées selon le niveau de GTR choisi par l'acheteur.

3.2.3.4. Durée / date d'effet

La prestation de mise à jour logicielle et hardware court sur une période de 3 ou 5 ans à compter de la date de réception effective pour les solutions concernées. Une seule date de début de prestation est déterminée pour l'ensemble des solutions ayant une même date fixée selon les modalités explicitées ci-dessus par bon de commande.

3.2.4. Télé-supervision

3.2.4.1. Télé-supervision

Le prix de la prestation de supervision s'entend selon le nombre d'utilisateurs de la solution à superviser.

La solution à superviser, comprend de base, s'il y a lieu, le système de téléphonie et ses applications associées de taxation, annuaire, solution de télécopies centralisée, CTI, DECT-Wi-Fi, les batteries.

Les applications de taxation hospitalière et/ou messagerie unifiée et/ou SVI sont tarifées en surcoût.

Ces solutions peuvent être installées et mises en service soit par l'acheteur, soit par le prestataire, soit par un tiers.

Le prestataire opère le service dans ses locaux. Les logiciels de supervision centralisée nécessaires sont inclus dans l'offre du prestataire.

Sur demande de l'acheteur et afin de respecter les critères d'homologation SSI de certains systèmes téléphoniques existants, le prestataire fait une proposition de réalisation du service sur le territoire national avec des personnels habilités au niveau confidentiel défense. A des fins d'analyse de sécurité, le système actuel, mis à disposition initialement par l'administration, trace toutes les interventions techniques réalisées lors des opérations de télé-supervision.

Le prestataire s'engage à respecter et à autoriser des audits de SSI (RH, technique et organisationnel) réalisé directement par l'acheteur ou par des tiers dûment habilités à cette fin. Le prestataire, par la suite, le prestataire s'engage à mettre en œuvre les recommandations préconisées par ces audits.

L'accès à distance doit répondre aux règles de sécurité des systèmes d'information suivantes :

- Tunnel VPN sur Internet entre le site de supervision du prestataire et le point d'entrée déterminé par l'acheteur,
- Le prestataire s'assure de la compatibilité des passerelles IPsec avec des algorithmes et des fonctions de hachage qui respectent les recommandations cryptographiques du RGS (utilisation du groupe DH14, d'AES-128 et SHA-256 par exemple),
- A partir du point d'entrée de l'acheteur, les flux de télé-supervision traversent le réseau WAN de l'acheteur jusqu'aux matériels de téléphonie télé-supervisés selon la matrice de flux fournie par le prestataire.

L'accès à Internet ainsi que la fourniture de l'équipement permettant la mise en œuvre du VPN sont proposés avec surcoût dans le cas où le point d'entrée déterminé par l'acheteur n'est pas préalablement équipé.

3.2.4.2. Reprise en télé-supervision

A la demande de l'acheteur, la prestation de supervision peut être étendue à des matériels et/ou logiciels déjà en parc chez l'acheteur, dès lors que ces matériels sont issus du même constructeur.

Avec l'accord du prestataire, la prestation de supervision peut également être étendue à d'autres matériels et/ou logiciels déjà en parc chez l'acheteur.

3.2.4.3. Description

Cette prestation comprend notamment :

- Supervision en temps réel 24h/24 et 7j/7 (jours fériés inclus) ;
- Ouverture du ticket d'incident s'il y a lieu ;
- Déclenchement la procédure d'escalade en cas d'incident ;
- Monitoring des ports physiques ;
- Mise à disposition de l'acheteur de tableaux de bord mensuels faisant la synthèse de tous les événements ayant eu lieu le mois précédent.

3.2.4.4. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

Le prestataire s'engage sur sa réactivité, notamment concernant les indicateurs et délais associés suivants :

- Temps de notification initiale de l'incident de 15 minutes maximum à compter de T0 = survenance de l'incident,
- Temps de notification du diagnostic de 45 minutes maximum à compter de T0 = survenance de l'incident,

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

3.2.4.5. Etat récapitulatif annuel

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur une fois par an (au plus tard 15 jours calendaires suivant la date anniversaire de la prestation ou autre date convenue avec l'acheteur), un état récapitulatif de l'ensemble des actions menées sur l'année écoulée par périmètre concerné. Cet état comporte notamment les informations suivantes pour chacune de ces actions :

- Dates et heures de survenance de l'incident,
- Matériel concerné,
- Localisation du matériel (site, étage, numéro de salle ou de bureau),
- Date et heure de notification de l'incident,
- Délai contractuel de notification de l'incident,
- Calcul de la pénalité de retard éventuelle,
- Nature de l'incident,
- Date et heure de notification du diagnostic,
- Délai contractuel de notification du diagnostic,
- Calcul de la pénalité éventuelle.

Une fois les éventuelles pénalités validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu, le prestataire adresse à l'UGAP le récapitulatif signé conjointement par le prestataire et l'acheteur.

Cet état est adressé au format électronique à une adresse e-mail convenue.

3.2.4.6. Durée / date d'effet

3.2.4.6.1. Télé-supervision

Pour les matériels et logiciels fournis dans le cadre du présent marché, la prestation de télé-supervision court sur une période de 3 ou 5 ans à compter de la date de réception effective pour les matériels et/ou logiciels concernés. Une seule date de début de prestation est déterminée pour l'ensemble des matériels et/ou logiciels ayant une même date fixée selon les modalités explicitées ci-dessus par bon de commande.

3.2.4.6.2. Reprise en télé-supervision

La prestation de reprise en télé-supervision court sur une période de 3 ans à compter de la date de reprise des matériels et/ou logiciels concernés. La date de reprise est déterminée en accord avec l'acheteur. En tout état de cause, elle prend effet au plus tard 4 semaines suivant la réception du bon de commande y relatif sauf demande contraire de l'acheteur.

3.2.5. Télé-administration

3.2.5.1. Télé-administration

Le prix de la prestation de télé-administration s'entend selon le nombre d'actions à mener sur les solutions appartenant au marché (systèmes de téléphonie et applications associées).

Ces solutions peuvent être installées et mises en service soit par l'acheteur, soit par le prestataire, soit par un tiers.

Ces solutions sont maintenues par le prestataire.

Le prestataire opère le service dans ses locaux. Les logiciels d'administration centralisée nécessaires sont inclus dans l'offre du prestataire.

Sur demande de l'acheteur et afin de respecter les critères d'homologation SSI de certains systèmes téléphoniques existants, le prestataire fait une proposition de réalisation du service sur le territoire national avec des personnels habilités au niveau confidentiel défense. A des fins d'analyse de sécurité, le système actuel, mis à disposition initialement par l'administration, trace toutes les interventions techniques réalisées lors des opérations de télé-supervision.

Le prestataire s'engage à respecter et à autoriser des audits de SSI (RH, technique et organisationnel) réalisé directement par l'acheteur ou par des tiers dûment habilités à cette fin. Le prestataire, par la suite, le prestataire s'engage à mettre en œuvre les recommandations préconisées par ces audits.

L'accès à distance doit répondre aux règles de sécurité suivantes :

- Tunnel VPN sur Internet entre le site de supervision du prestataire et le point d'entrée déterminé par l'acheteur,
- Le prestataire s'assure de la compatibilité des passerelles IPsec avec des algorithmes et des fonctions de hachage qui respectent les recommandations cryptographiques du RGS (utilisation du groupe DH14, d'AES-128 et SHA-256 par exemple),
- A partir du point d'entrée de l'acheteur, les flux de télé-administration traversent le réseau WAN de l'acheteur jusqu'aux matériels de téléphonie télé-administrés selon la matrice de flux fournie par le prestataire.

L'accès à Internet ainsi que la fourniture de l'équipement permettant la mise en œuvre du VPN sont proposés avec surcoût dans le cas où le point d'entrée déterminé par l'acheteur n'est pas préalablement équipé.

3.2.5.2. Reprise en télé-administration

A la demande de l'acheteur, la prestation de télé-administration peut être étendue à des matériels et/ou applications déjà en parc chez l'acheteur, dès lors que :

- Les matériels sont issus du même constructeur,
- Les matériels et applications ont été acquis au maximum 5 ans avant la date de commande de la prestation.

Avec l'accord du prestataire, la prestation de télé-administration peut également être étendue à d'autres matériels et/ou applications déjà en parc chez l'acheteur.

3.2.5.3. Description

Cette prestation comprend notamment :

- Gestion de 8h30 à 18h, heure de Paris, France, du lundi au vendredi hors jours fériés (le prestataire s'assure, s'il y a lieu, de prendre en compte les décalages horaires des sites télé-administrés dans les DROM/COM) :
 - Gestion des sauvegardes (1 fois / semaine et après toute modification),
 - Gestion des mises à jour logicielles, après validation par l'acheteur et/ou réalisation des tests des versions logicielles sur maquette,
 - Gestion des journaux d'évènements des matériels,
 - Gestion des configurations (ajout, modification, suppression),
 - Gestion des utilisateurs (ajout, modification, suppression),
 - Gestion de la sécurité (gestion des accès),
 - Gestion du parc et propositions d'évolutions,
 - Gestion des interventions correctives (ouverture, notification et suivi des tickets d'incidents),
 - Ajout/modification/suppression de règles,

- La mise à disposition de l'acheteur de tableaux de bord mensuels faisant la synthèse de tous les événements liés aux éléments listés ci-dessus ;
- Inventaire et mise à disposition de cartographie des matériels (au minimum 1 fois / trimestre).

3.2.5.4. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

Le prestataire s'engage sur sa réactivité, notamment concernant les indicateurs et délais associés suivants :

- délai d'ajout, modification, suppression, accès, à J+1 (tests inclus) à compter de la date de réception de la demande réputée complète.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

3.2.5.5. Etat récapitulatif annuel

Le prestataire met à disposition de l'interlocuteur désigné de l'acheteur une fois par an (au plus tard 15 jours calendaires suivant la date anniversaire de la prestation ou autre date convenue avec l'acheteur), un état récapitulatif de l'ensemble des actions menées sur l'année écoulée par périmètre concerné. Cet état comporte notamment les informations suivantes pour chacune de ces actions :

- Désignation de l'action à mener,
- Date et heure de la demande de l'acheteur,
- Délai de réalisation de l'action,
- Délai contractuel de réalisation de l'action,
- Calcul de la pénalité éventuelle.

Une fois les éventuelles pénalités validées par l'acheteur de façon contradictoire s'il y a lieu, le prestataire adresse à l'UGAP le récapitulatif signé conjointement par le prestataire et l'acheteur.

Cet état est adressé au format électronique à une adresse e-mail convenue.

3.2.5.6. Durée / date d'effet

3.2.5.6.1. Télé-administration

Pour les matériels et logiciels fournis dans le cadre du présent marché, la prestation de télé-administration court sur une période de 3 ou 5 ans à compter de la date de réception effective pour les matériels et/ou logiciels concernés. Une seule date de début de prestation est déterminée pour l'ensemble des matériels et/ou logiciels ayant une même date fixée selon les modalités explicitées ci-dessus par bon de commande.

3.2.5.6.2. Reprise en télé-administration

La prestation de reprise en télé-administration court sur une période de 3 ans à compter de la date de reprise des matériels et/ou logiciels concernés. La date de reprise est déterminée en accord avec l'acheteur. En tout état de cause, elle prend effet au plus tard 4 semaines suivant la réception du bon de commande y relatif sauf demande contraire de l'acheteur.

3.2.6. Gestion financière du trafic

Cette prestation repose sur le système de taxation fourni dans l'offre UGAP. Le prix de cette prestation s'entend selon le nombre d'abonnés soumis à la taxation. Le prestataire devra gérer de 20 à 15 000 abonnés minimum pour un même réseau téléphonique.

Le prestataire peut opérer le service depuis ses locaux, après rapatriement des tickets de taxation, ou depuis les sites des Acheteurs. Les logiciels centralisés nécessaires sont inclus dans l'offre du prestataire. Le lien télécom est exclu de cette prestation.

3.2.6.1. Durée / date de début

La prestation court sur une période de 3 ou 5 ans selon la demande de l'acheteur, à compter de la date de réception déterminée aux CGE du système de taxation concerné.

3.2.6.2. Contenu

Cette prestation se matérialise par des tableaux de bord mensuels comprenant notamment :

- Répartition de la facturation téléphonique par niveaux paramétrables : par poste, entité, site ;
- Classement des appels selon l'émetteur, par service, entité ;
- Analyse du trafic entrant, sortant et interne ;
- Ventilation des appels sortants par destination ;
- Tableaux d'efficacité en appels arrivée, par période ;
- Bilans analytiques.

Les tableaux de bords pourront être adaptés aux besoins de l'acheteur, sans que l'adaptation sorte du périmètre décrit ci-dessus.

Ces tableaux de bords sont remis au format électronique aux personnes habilitées désignées par l'acheteur.

3.2.6.3. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

Le prestataire s'engage à remettre le tableau de bord du mois « m », dont le contenu est tel que convenu avec l'acheteur, au plus tard le 10 du mois m+1.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.

3.2.7. Suivi et reporting

3.2.7.1. Suivi et reporting

Le prix de la prestation s'entend selon le nombre d'abonnés et la périodicité retenue des réunions : mensuelle, trimestrielle, semestrielle.

3.2.7.2. Reprise de suivi et reporting

A la demande de l'acheteur, la prestation de suivi et reporting peut être étendue à des matériels et/ou logiciels déjà en parc chez l'acheteur, dès lors que les matériels sont issus du même constructeur.

Avec l'accord du prestataire, la prestation de suivi et reporting peut également être étendue à d'autres matériels et/ou logiciels déjà en parc chez l'acheteur.

3.2.7.3. Description

La prestation de suivi et reporting est réalisée sous forme de réunion périodique organisée par le prestataire afin de faire le point notamment sur les éléments suivants :

- Bilan des projets et commandes en cours,

- Présentation et analyse de l'ensemble des reporting liés aux prestations souscrites par ailleurs dans le cadre du marché (notamment support technique, échange standard, maintenance, télé-supervision, télé-administration),
- Bilan des éventuelles pénalités découlant du non-respect des engagements de qualité de service,
- Analyse des éventuels dysfonctionnements notamment d'organisation et propositions d'axes d'amélioration,
- Présentations techniques (nouvelles versions logicielles par exemple).

Il est entendu que cette prestation ne peut se substituer à une prestation d'audit, d'étude, de transfert de compétences ou de maintenance, telles que définies à la présente annexe aux CGE.

3.2.7.4. Livrable

Un livrable reprenant l'ensemble des points évoqués est remis lors de la réunion.

3.2.7.5. Durée / date d'effet

3.2.7.5.1. Suivi et reporting

La prestation court sur 3 ou 5 ans à compter au plus tôt de 1, 3 ou 6 mois (selon la périodicité choisie) suivant la date de réception des matériels et/ou logiciels concernés.

La prestation est commandée (date de notification du bon de commande) au plus tard 2 semaines avant la date de début de la prestation.

3.2.7.5.2. Reprise de suivi et reporting

La prestation de reprise de suivi et reporting court sur une période de 3 ans à compter de la date de reprise déterminée en accord avec l'acheteur. En tout état de cause, elle prend effet au plus tard 4 semaines suivant la réception du bon de commande y relatif sauf demande contraire de l'acheteur.

3.2.7.6. Les Engagements de niveaux/qualité de service ou SLA

Le prestataire s'engage à organiser chaque réunion dans les 15 jours calendaires suivant la date de fin de période pour les périodicités 3 et 6 mois et dans les 7 jours calendaires pour la périodicité de 1 mois sauf autre date déterminée en accord avec l'acheteur.

En cas de non-respect de ces engagements, des pénalités de retard sont appliquées par l'acheteur telles que spécifiées aux CGE.