



19.000.05
CCTP

Centre national des Œuvres Universitaires et scolaires

[60 boulevard du lycée - 92170 Vanves]

TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Fourniture d'un Service d'Accès à Internet au
Résidence et Lieu de Vie Etudiante**



1	PREAMBULE.....	4
1.1	Organisation des Crous	4
1.2	Définitions	5
2	CONTEXTE DU MARCHÉ.....	6
2.1	Contexte général.....	6
3	OBJET DU MARCHÉ.....	7
4	DISPOSITIONS GENERALES	7
4.1	Type de marché	7
4.2	Forme du marché.....	7
4.3	Fractionnement du marché	7
5	DEFINITION DES BESOINS	8
5.1	Données générales.....	8
5.2	Définitions des concepts de base.....	8
5.3	Adduction Internet des résidences	8
5.4	Mise en service d'une résidence.....	9
5.5	Couverture du service dans la résidence et lieu de vie étudiante	10
5.6	Débit et tarification	10
5.7	Bornes wifi et éléments actifs déployés	11
5.8	Accès au service Internet par les résidents, étudiants et personnels du Crous	11
5.8.1	Accès étudiant	11
5.8.2	Accès résident	11
5.8.3	Accès personnel du Crous.....	12
5.8.4	Equipements mises à disposition des résidents raccordables par le réseau de la résidence.....	12
5.8.5	Accompagnement du Crous	12
5.9	Réseau privé administratif (service connexe)	12
5.10	Services additionnels	13
5.11	Niveau d'exigence minimum	13
5.12.1.1	Engagements minimums de qualité de service	13
5.12.1.2	Indicateurs de résidence	14
5.12.1.4	Disponibilité du service	14
5.12.2.1	Rétablissement du service.....	14
5.12.2.2	Garantie de Débit Moyen par logement pour les résidences raccordées en mode FSG	14
	Garantie de Débit Moyen par logement pour les résidences raccordées en mode FTTH.....	14
5.12.2	Indicateurs globaux	14
	Disponibilité du service	14
	Garantie de débit Moyen par logement.....	14
5.13	Service d'assistance et de support.....	15
5.13.1	Service d'Assistance et de support au résident.....	15
5.13.2	Assistance et support au profit des personnels de l'Etablissement et de la Résidence	15

5.13.3	Prise en compte d'un signalement ou d'une demande	16
5.13.4	Niveau de gravité des incidents.....	16
5.13.5	Fourniture d'un tableau de bord mensuel des signalements	17
5.13.6	Niveau d'exigence minimum.....	17
5.14	Supervision et mesure de la qualité de service	17
5.15	Maintenance du service d'accès à Internet	18
5.15.1	Maintenance préventive	18
5.15.2	Maintenance corrective	18
5.15.3	Maintenance évolutive.....	19
6	DESCRIPTION DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES	19
6.1	Mission 1 : Initialisation.	19
6.1.1	Objet de la mission	19
6.1.2	Description.....	19
6.1.3	Livrables, délais et modalités de recette	20
6.2	Mission 2 : Mise en service d'une résidence et fonctionnement du service Internet dans une résidence et lieu de vie étudiante	22
6.2.1	Objet de la mission	22
6.2.2	Description.....	23
6.2.3	Livrables, délais, modalités de recette et durées d'engagement	24
7	PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE).....	24
8	PILOTAGE DU MARCHÉ : COMITE DE SUIVI (CNS).....	24
8.1	Suivi de marché	24
8.2	Comité national de suivi du marché (CNS).	25
8.3	Comités régionaux de suivi du marché.	25
9	OUTIL DE PILOTAGE DU MARCHÉ –TABLEAUX DE BORD	26
10	GESTION DES LITIGES.....	26
11	EVOLUTION DU MARCHÉ	26
12	MATERIELS LORS DES REUNIONS ET DES FORMATIONS.....	26
13	CONFORMITES AUX DISPOSITIFS LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES.....	26



1 PREAMBULE

1.1 Organisation des Crous

Le Centre National (CNOUS) et les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) ont été créés par la loi du 16 avril 1955 visant à réorganiser les services d'œuvres sociales en faveur des étudiants :

- Au plan national, le Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS) a pour mission d'aider et d'orienter l'action des Centres Régionaux et d'en contrôler la gestion.
- Au plan régional, les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) assurent la gestion des services propres à satisfaire les besoins des étudiants et à améliorer les conditions de vie et de travail des étudiants conformément au décret 87-155 du 5 mars 1987.

Un CROUS gère tout ce qui concerne la vie étudiante, que ce soit l'aide sociale directe, comme les bourses de l'Enseignement supérieur, les allocations d'études et les aides indirectes, comme le logement, la restauration, la culture, la collecte de la contribution de la vie étudiante et du campus (CVEC) et la diffusion de « jobs » étudiants.

Ses missions se répartissent en grands pôles : les aides financières, l'action sociale, le logement, la restauration, la culture, l'emploi...

26 CROUS offre un ensemble de services à l'étudiant pour faciliter son parcours universitaire et favoriser, dans une démarche sociale, l'égalité des chances. Au 1^{er} janvier 2019, 4 Crous ont fusionnés par groupe de 2 pour former le Crous de Bourgogne-Franche-Comté (Crous de Besançon et de Dijon) et le Crous de Normandie (Crous de Caen et de Rouen).

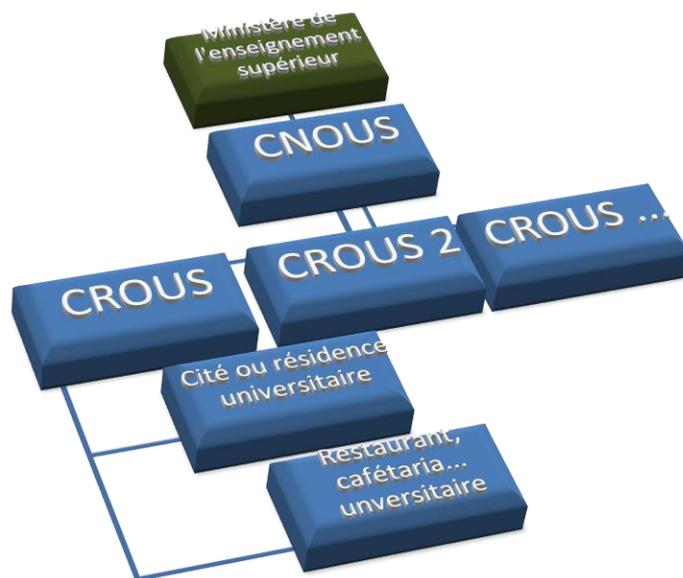
Indicateurs nationaux

Bourses : + de 750 000 boursiers par an

Logement : + de 700 résidences mettant à disposition de l'ayant droit et + de 170 000 logements

Restauration : + de 70 millions de repas servis par an.

Réseau des œuvres



Régime juridique

Les Crous sont des établissements publics nationaux à caractère administratif dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Ils sont placés sous la tutelle du Ministère chargé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Ils sont administrés par un conseil d'administration composé de représentants de l'administration, de représentants des personnels, d'élus étudiants et de personnalités extérieures.

Du fait de leur autonomie financière, chaque établissement dispose d'un budget propre

1.2 Définitions

Dans le présent document :

Le Cnous est désigné sous le terme de pouvoir adjudicateur

Le CNOUS et les CROUS sont désignés par le terme « **les Crous** ».

Le Cnous ou un Crous est désigné par le terme « Le Crous » ou « établissement »

La société retenue est désignée sous l'appellation « **titulaire** ».

2 CONTEXTE DU MARCHE

2.1 Contexte général

Dans le cadre de son activité « hébergement », les Crous accueillent plus de 170000 résidents par an (location sur 12 mois ou accueil sur des périodes plus courtes notamment en période de stages ou durant les mois d'été).

Les critères sociaux sont prédominants dans l'attribution d'un logement. Ainsi, l'admission dans un logement pour l'année universitaire est couplée dans une majorité des cas à l'attribution d'une aide directe (bourse). L'objectif premier dans la gestion du parc locatif des est bien de favoriser l'égalité des chances en facilitant l'accès aux études supérieures pour les étudiants les moins favorisés.

Cette année et notamment dans le cadre du plan gouvernemental « 60 000 logements étudiants », de nouvelles résidences sont construites avec toujours le souci d'offrir un espace de vie le plus adapté à la vie étudiante tant sur la qualité du logement et les équipements mis à disposition de l'étudiant que l'attractivité du loyer.

100 % des logements sont raccordés à Internet dont près de 80 % dans le cadre du marché public précédant celui-ci.

Elles sont raccordées à près de 80 % en fibre symétrique à débit garanti avec un débit moyen par logement (entre 19h00 et 23h00) supérieur à 20 Mbps.

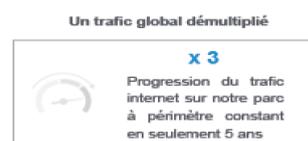
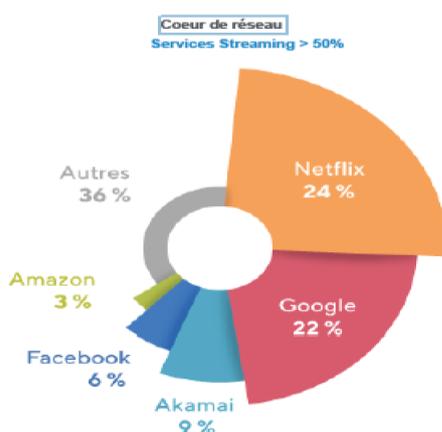
Les logements et résidences non couverts dans le cadre du précédent marché sont raccordés à Internet au travers de solutions diverses mises en œuvre directement par les Crous en partenariat avec les établissements du supérieur.

D'autres lieux de vie étudiante (Espaces verts, restaurants, cafeterias, ...) ont aussi vocation à offrir un accès Internet à l'étudiant et dans certains cas, au travers du présent marché.

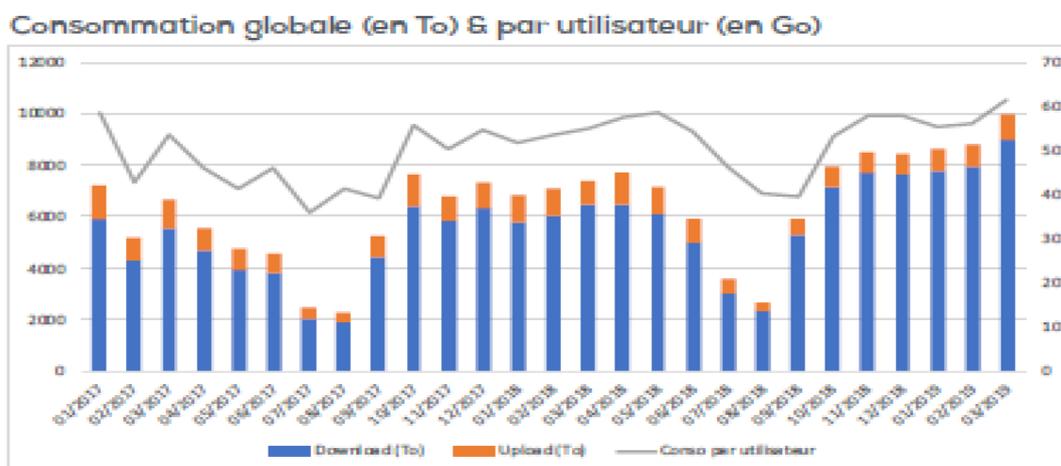
2.2 Les usages de l'internet dans les résidences

Les usages de l'internet constatés (chiffres 2019) en résidences sont :

Evolution de la consommation et des usages



Les usages et les besoins de débits ont évolués au cours des dernières années :



Consommation totale - Comparaison T1 2018/2019

- + 29% de consommation globale entre T1 2019 et T1 2018
- + 8% de consommation de Go/utilisateur grâce aux bascules/upgrades sur les 12 derniers mois
- Appétence toujours croissante pour le streaming (Download = 90% de la consommation de data en T1 2019 vs. 86% T1 2018)

3 OBJET DU MARCHÉ

Le présent accord-cadre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire fournit un service d'accès à Internet au profit principal des étudiants dans les résidences et lieux de vie étudiante gérés par les Crous.

4 DISPOSITIONS GENERALES

4.1 Type de marché

Le présent marché porte sur des prestations des techniques de l'information et de la communication.

4.2 Forme du marché

Le présent accord-cadre est un accord-cadre mono-attributaire hybride, comprenant une partie forfaitaire et une partie à bons de commande passé en application des articles R.2162-7 à R.2162-12 du Code de la Commande Publique.

4.3 Fractionnement du marché

Le marché est fractionné en bons de commandes conformément aux dispositions des articles R.2162-7 à R.2162-12 du code de la Commande Publique.



5 DEFINITION DES BESOINS

5.1 Données générales

Le présent document a pour objectif de préciser les conditions dans lesquelles le titulaire fournit les prestations pour l'installation et le fonctionnement de l'accès à Internet dans les résidences et lieux de vie gérés par les Crous.

Les différentes résidences des Crous raccordées à Internet dans le cadre du précédent marché, adhèrent au présent marché à échéance de leur engagement sur les dispositifs contractuels précédents.

Il est estimé qu'à échéance des 36 premiers mois du marché, plus de 80% du parc de logements de Crous est raccordé à Internet avec une montée en charge progressive à chaque année universitaire. A la fin du marché, le titulaire devrait couvrir la quasi-totalité du parc.

Le titulaire doit être en capacité de mettre en service et maintenir en fonctionnement l'ensemble des résidences qui ont fait l'objet d'un bon de commande dans le cadre du présent marché.

Il propose 2 niveaux d'engagement en fonction du débit moyen garanti.

Les mises en services s'opèrent très souvent pour la rentrée universitaire et ce, pour l'ensemble des Crous.

5.2 Définitions des concepts de base

Le service Internet est facturé mensuellement à terme échu au nombre de logements mis à la location dans chaque résidence.

L'occupation ou l'inoccupation du logement ne rentre pas en compte dans la tarification du service.

Le parc de logement des Crous est principalement composé de studios (de 9 à 20 M2).

Chaque studio vaut pour un logement.

Ce parc est composé de manière plus marginale d'appartements mis à disposition en colocation.

Un logement est, dans ce cas, l'espace dédié à un résident (chambre) séparé par une porte de l'espace commun aux autres résidents de l'appartement.

5.3 Adduction Internet des résidences

Si le Crous a confié (ou s'engage à confier dans les 2 ans) plus de 70 % de son parc de logements au titulaire du présent marché, le titulaire ne peut refuser de raccorder une résidence et les conditions de raccordement à respecter sont :

- Dans les 36 premiers mois du marché :

Pour 85% (à minima) du parc de logements du Crous, l'adduction de la résidence doit être réalisée en fibre à débit symétrique et garanti ou équivalent (mode FSG) ;



- Pour 15 % (au maximum) et à défaut de pouvoir mettre en service une fibre à débit symétrique et garanti, le titulaire est autorisé à raccorder la résidence en FTTH ou équivalent (mode FTTH).

A compter du 37ème mois, les conditions de raccordement à respecter sont :

- Pour 90% (à minima) du parc de logements du Crous, l'adduction de la résidence doit être réalisée en fibre à débit symétrique et garanti (ou équivalent) ;
- Pour 10 % (au maximum) et à défaut de pouvoir mettre en service une fibre à débit symétrique et garanti, le titulaire est autorisé à raccorder la résidence en FTTH ou équivalent.

Si un Crous ne souhaite pas confier au moins 70 % de son parc de logement au titulaire, celui-ci n'a aucune condition particulière de raccordement à respecter. Le mode de raccordement est laissé au choix du titulaire dans le respect des engagements de service. Il peut refuser de raccorder la résidence si les conditions de ce raccordement mettent en jeu l'équilibre économique du marché (proposition de refus de raccordement à faire présenter au comité national de suivi en amont de la décision).

Le raccordement d'une résidence en ADSL est néanmoins proscrit sauf cas particulier validé par le directeur général du Crous.

5.4 Mise en service d'une résidence

La décision de mise en service d'une résidence est notifiée au titulaire par bon de commande.

Le bon de commande doit être émis dans un délai minimum de 4 mois avant la mise en service effective de l'Internet dans la résidence.

Ce bon de commande précise le nombre de logements concernés (tout logement mis à la location) pour la résidence.

La résidence est engagée par le bon de commande initial ou ses avenants jusqu'à la fin du marché avec prise en compte les conditions d'évolution à la hausse ou à la baisse du nombre de logements décrites ci-dessous.

En cas de suspension des prestations dans toute ou partie d'une Résidence à la demande de l'Etablissement, pour quelque cause que ce soit (ex : fermeture ou réhabilitation de résidence), dans les 36 premiers mois d'exécution d'un bon de commande, le bon de commande (ci-après le Bon de Commande Initial) fait l'objet d'une facturation jusqu'à son terme, sans réduction de son montant, soit de manière récurrente soit en une fois.

Dans le cas d'évolution à la hausse du nombre de logements, le titulaire met en œuvre les moyens pour couvrir les logements additionnels dans le respect des engagements de services. Un avenant au bon de commande qui précise le nouveau nombre de logements est éditée par le CROUS. Cet avenant au bon de commande, émis 2 mois avant la mise en service, donne lieu à une redevance mensuelle complémentaire pour les logements additionnels.

L'évolution à la baisse est possible après les 36 premiers mois d'exécution du bon de commande ou d'un avenant au bon de commande (mettant en jeu une augmentation de plus



de 30 % du nombre de logements), Le Crous doit notifier cette baisse du nombre de logements dans un délai de 3 mois avant sa mise en application sur la facturation du service. Dans le cas d'une réhabilitation de toute ou partie de la résidence prévue au bon de commande initiale, le titulaire prévoit un tarif pour logement indisponible.

5.5 Couverture du service dans la résidence et lieu de vie étudiante

Tout logement et salle commune (de moins de 40 m²) à proximité des logements doivent être couverts par l'accès WIFI à l'Internet dans les meilleures conditions possibles. Les travaux de raccordement des bornes Wifi sont à la charge d'un titulaire et doivent être réalisés dans le plus grand respect des lieux. Les différentes contraintes qui pourraient s'imposer au titulaire sont mis en annexe du bon de commande.

Si la résidence possède un câblage efficient, il peut être demandé au titulaire d'offrir un accès par câble dans le logement ou la salle commune en plus de l'accès WIFI. Dans ce cas, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour délivrer le service Internet jusqu'à la prise RJ45. Ce service d'accès à internet fait l'objet d'une tarification adaptée (voir BPU).

La couverture des espaces communs excentrés (lieux de vie étudiante) n'entre pas dans ce service de base et peut être prise en compte à la demande du Crous suivant la tarification prévue au BPU. Les espaces communs excentrés d'une résidence sont définies ainsi :

- Espace situé à un étage n'accueillant pas de logement pour les Résidents,
- Espace d'une superficie supérieure à 40 m².

Les travaux complexes pour la couverture de ces espaces excentrés (ex : distance de câblage importante, adductions complexes) ne sont pas à la charge du titulaire et n'entre pas dans le cadre du présent marché.

5.6 Débit et tarification

Le titulaire propose d'une tarification dépendant du débit moyen garanti (niveau 1 et 2 – voir BPU).

Le titulaire a un droit de retrait dans la mise en service du tarif de niveau 2 dans une résidence à charge pour lui de démontrer qu'il est en incapacité de délivrer le service pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Une résidence passe commande pour un service au même niveau de tarification pour l'ensemble de ses logements.

Dans la durée de l'engagement contractuel, une résidence peut évoluer vers une tarification de niveau supérieur.

Un retour à un niveau de tarification inférieur ne peut se faire qu'avec l'accord du titulaire



5.7 Bornes wifi et éléments actifs déployés

Les bornes WIFI et autres éléments actifs déployés doivent être à l'état de l'art au niveau technologiques à l'état de l'art au moment de la mise en service de la résidence.

Les bornes WIFI doivent supporter les connexions en 2,4 et 5 Hz ainsi que les protocoles spécifiques aux objets connectés (IOT). Le Crous s'engage à ne pas utiliser les fréquences mises en service sur les bornes à d'autres usages que ceux prévues dans le présent marché.

5.8 Accès au service Internet par les résidents, étudiants et personnels du Crous

5.8.1 Accès étudiant

Tout étudiant présent dans la résidence qu'il soit résident ou non pouvoir accéder à l'internet par le wifi (pour au moins un équipement) Cet accès est mis en œuvre par le titulaire à minima par les moyens suivants :

- Par un portail captif auquel il se connecte avec ses identifiants Etudiant.gouv.fr (Mes Services). Les spécifications techniques sont mises en annexe.
- Par EDUROAM (si le Crous souhaite déployer cette solution). La mise en œuvre du service EDUROAM est à la charge du Crous. Le titulaire doit pouvoir paramétrer ses bornes WIFI pour permettre ce type d'accès (voir <https://www.eduroam.fr>).

5.8.2 Accès résident

Tout résident logé dans la résidence et quelle que soit la durée de son séjour doit avoir un accès à l'Internet par WIFI pour un minimum de 5 équipements connectés en simultanément.

A la prise du logement (remise des clés), le SI logement du Crous transmet par interface (WS) les données d'identification du résident :

- Identifiants de la résidence
- identifiant(s) du logement
- Identifiant du Résident
- Nom du Résident
- Prénom du Résident
- Adresse mél du Résident
- Numéro de tél mobile (facultatif)
- date d'entrée du Résident

A la sortie définitive du Résident, l'Etablissement fournit au Titulaire les données suivantes :

- Identifiants de la résidence
- identifiant(s) du logement
- Identifiant du Résident
- date de sortie définitive du Résident

Les spécifications de cette interface seront fournies dans le cadre de la mission 1.



Pour les résidents « étudiant », sa primo connexion au service doit pouvoir être réalisée au travers de ses identifiants (compte) Etudiant.gouv.fr (Mes Services).

Pour les autres résidents (passagers), le titulaire doit prévoir de délivrer des identifiants temporaires.

Les équipements du résident (devant avoir un accès à l'Internet par le WIFI) n'étant pas nécessairement pourvus d'une interface permettant de naviguer sur Internet, le résident doit pouvoir les raccorder au réseau WIFI par une méthode native à l'équipement, compatible aux principes de connexion à un SSID.

5.8.3 Accès personnel du Crous

Les personnels du Crous doivent avoir un accès à l'Internet par le WIFI :

- Au travers d'un portail captif avec ses identifiants professionnels au travers des principes de la fédération d'identité RENATER (<https://www.renater.fr>)
- Par EDUROAM (si le Crous souhaite déployer cette solution). La mise en œuvre du service EDUROAM est à la charge du Crous. Le titulaire doit pouvoir paramétrer ses bornes WIFI pour permettre ce type d'accès (voir <https://www.eduroam.fr>) .

5.8.4 Equipements mises à disposition des résidents raccordables par le réseau de la résidence

La résidence peut mettre à disposition des équipements nécessitant un raccordement (par wifi ou par câble) au réseau de la résidence.

Le titulaire doit permettre l'accès à ces équipements par les résidents et l'administration décentralisée par les personnels du Crous par l'adduction Internet de la résidence.

5.8.5 Accompagnement du Crous

Hors des prestations obligatoires, le titulaire peut être appelé à accompagner le Crous pour la mise en place des services associés à l'Internet.

Ces journées d'accompagnement (ou part de journée) sont commandées et facturées suivant l'unité d'œuvre prévue au BPU.

5.9 Réseau privé administratif (service connexe)

Pour les résidences connectées en mode FSG (fibre symétrique à débit garanti), le titulaire offre la possibilité de mettre en œuvre dans la résidence, un réseau privé (VLAN) sans fil dédié aux usages administratifs et cloisonné du réseau des résidents.

Ce réseau doit :

- Avoir un SSID dédié ;
- Avoir le niveau de sécurité requis notamment dans son isolation et conditions d'accès par rapport au réseau accessible par les résidents ;
- Disposer d'une adresse IP fixe et de la fonctionnalité DHCP.

Le niveau de débit garanti souscrit à la commande doit être garanti.



Le Crous peut commander cette prestation à la mise en service de la résidence ou à tout moment sans durée d'engagement. Dans le cas d'une commande passée ultérieurement à la mise en service de la résidence, le titulaire peut prévoir des frais de mise en service. Le titulaire peut prévoir également des frais d'intervention pour évolution du service.

5.10 Services additionnels

Le titulaire peut proposer des services additionnels et complémentaires à son offre d'accès Internet qu'il met en œuvre sous sa responsabilité.

Ces services peuvent être mis en œuvre suivant les principes suivants :

- Service mis en œuvre à la demande de la résidence qui fait l'objet de garantie d'un bon de commande par le Crous
- Service mis en œuvre à la demande du résident dans une relation directe entre celui-ci et le titulaire.

Ces services additionnels doivent faire l'objet d'une cotation dans le BPU.

Ils sont évalués (techniquement et non financièrement) au moment de l'analyse de l'offre sur leur pertinence à couvrir les besoins des Crous ou des résidents.

Les services additionnels retenus sont indiqués à la notification du marché.

5.11 Niveau d'exigence minimum

- Répartition équitable de la bande passante disponible par résident avec mise en œuvre de la QOS ;
- Utilisation des infrastructures filaires si la résidence est pourvue d'un câblage efficient et si le Crous en fait la demande.
- Durée minimale d'une session par connexion au wifi par le portail captif : 1 jour.
- Délai d'ouverture des accès pour un résident : immédiat à la transmission des données par le SI logement du Crous ou à la date d'entrée dans le logement (à 0h00) si la transmission des données par le SI logement a été réalisée en amont.
- Clôture des accès pour un résident : à la date de sortie définitive à 23h59 ;

5.12 Engagements minimums de qualité de service

Les niveaux d'engagements décrits ci-après sont les niveaux minimums requis. Le titulaire peut valoriser dans son offre son engagement au-delà des niveaux minimums requis.

Les détails des indicateurs et les pénalités (ou réfections) associées sont fournis en annexe 1 du présent CCTP.

La codification des indicateurs suit les principes suivants :

- **Indicateur / R** -> indicateur pour une résidence donnée calculé à partir des mesures prises sur la résidence.



- **Indicateur /G** -> indicateur global calculé à partir des mesures de toutes les résidences raccordées.

5.12.1 Indicateurs de résidence

Disponibilité du service

Le titulaire s'engage à assurer le bon fonctionnement du service, 24 heures sur 24, 7 jours /7.

Le niveau minimal de disponibilité requis est : DS/R = 99%.

5.12.1.1 **Rétablissement du service**

En cas d'interruption totale ou partielle (plus de 20 % des logements concernés) du service sur une résidence, le titulaire s'engage à le rétablir dans un délai maximum : **GRT/R = 4 h**

5.12.1.2 **Garantie de Débit Moyen par logement pour les résidences raccordées en mode FSG**

Pour les résidences raccordées en mode FSG, la garantie de débit moyen est

Dans les 36 premiers mois du marché :

GDMFSG1/R = 20 Mbps par logement pour une tarification du service de niveau 1

GDMFSG2/R = 40 Mbps par logement pour une tarification du service de niveau 2

Dans la période suivante :

GDMFSG1/R = 30 Mbps par logement pour une tarification du service de niveau 1

5.12.1.4 **GDMFSG2/R = 60 Mbps** par logement pour une tarification du service de niveau 2

Garantie de Débit Moyen par logement pour les résidences raccordées en mode FTTH

Pour les résidences raccordées en mode FTTH, la garantie de débit moyen minimale est

Dans les 36 premiers mois du marché :

GDMFTTH/R = 10 Mbps par logement

Dans la période suivante :

5.12.2.1 **GDMFTTH/R = 15 Mbps** par logement

5.12.2 Indicateurs globaux

Disponibilité du service

DS/G = 99,8

Garantie de débit Moyen par logement

Pour les 36 premiers mois du marché :

GDM/G = 30 Mbps minimum



Pour la période suivante :

GDM/G = 50 Mbps minimum

5.13 Service d'assistance et de support

5.13.1 Service d'Assistance et de support au résident

Le Titulaire met à disposition du résident un service d'assistance et de support sur l'ensemble des éléments contribuant à son offre (délivrance de l'accès Internet et services additionnels). Ce service permet d'accueillir l'ensemble des demandes, de les prendre en charge, de les résoudre et de vérifier la satisfaction du Résident dans l'utilisation au quotidien du service d'accès à Internet.

Ce service d'assistance et de support est accessible au minimum de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi (hors jours fériés). Toute extension des horaires, notamment en soirée est un atout pour le résident et est valorisé dans l'analyse des offres.

Le Résident peut accéder à minima à ce service par téléphone ou par formulaire. Pour l'accès par téléphone, le type de numéro mis à disposition du Résident est laissé au choix du Titulaire. Il est néanmoins rappelé, au regard des missions de l'Etablissement, que l'accessibilité au centre d'assistance doit être du meilleur niveau. Ainsi, l'appel, s'il n'est pas gratuit doit se faire, a minima, au travers d'un numéro compris dans les abonnements de téléphonie mobile.

Tout incident d'une durée supérieure à 4 heures ouvrées est explicitement signalé au coordinateur de résidence désignée par l'Etablissement

5.13.2 Assistance et support au profit des personnels de l'Etablissement et de la Résidence

Le Titulaire fournit à l'Etablissement (coordonnateur régional et coordinateurs de résidence) un accès prioritaire à son centre de support client (CSC).

Cet accès permet aux différents coordonnateurs et coordinateurs, désignés par l'Etablissement de signaler toute interruption partielle ou totale du service, ou de relayer toute demande d'un Résident qui ne pourrait obtenir satisfaction directement. L'accès au centre d'assistance est, dans tous les cas, gratuit pour les personnels de l'Etablissement.

Prise en compte d'un signalement ou d'une demande

Tout signalement d'incident (ou demande d'assistance) est tracé. La prise en compte d'une demande par le CSC du Titulaire doit être confirmée par un accusé de réception par courriel et mentionnant au minimum les informations suivantes :

- Numéro de la demande,
- Désignation et adresse de la Résidence et du logement concerné,
- Jour et heure (*) de réception de l'appel,
- Objet de la demande,
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur ayant effectué la demande.
- Autre

5.13.3 Prise en compte d'un signalement ou d'une demande

Tout signalement d'incident (ou demande d'assistance) est tracé. La prise en compte d'une demande par le CSC du Titulaire doit être confirmée par un accusé de réception par courriel et mentionnant au minimum les informations suivantes :

- Numéro de la demande,
- Désignation et adresse de la Résidence et du logement concerné,
- Jour et heure (*) de réception de l'appel,
- Objet de la demande,
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur ayant effectué la demande.
- Autre

5.13.4 Niveau de gravité des incidents

Les incidents sont définis selon le niveau de gravité :

- **Niveau 1 (non bloquant) :**

Les incidents de niveau 1 ont un caractère perturbant mais non bloquant pour le fonctionnement du service mis en place.

- De la part d'un résident, est considérée comme incident de niveau 1, tout signalement d'une dégradation d'accès Internet n'impliquant pas une rupture totale du service au résident.
- De la part d'un personnel de la résidence, tout signalement d'une dégradation ou interruption de service impliquant moins de 50 % de logements.

Toutefois, l'accumulation de certaines anomalies de niveau 1 peut rendre le système inexploitable (cas d'accès impossibles répétés par exemple) et l'anomalie ou l'ensemble de ces anomalies pourrait alors être classifié par le Réseau des œuvres en « bloquant ». Dans ce cas, les dispositions prévues pour les anomalies de niveau 2 deviennent applicables.

- **Niveau 2 (bloquant) :**

Les incidents de niveau 2 ont un caractère bloquant pour le bon fonctionnement du service mis en place.

- De la part d'un résident, est considéré comme incident de niveau 2 tout signalement d'une dégradation d'accès Internet impliquant une rupture totale du service au résident.
- De la part d'un personnel de la résidence, est considéré comme incident de niveau 2 tout signalement d'une dégradation ou interruption de service impliquant plus de 50 % de logements.

Dans le cas d'un incident mettant en cause un élément qui ne relève pas de la responsabilité du Titulaire (exemple : le câblage, le réseau électrique), le Titulaire contacte simplement, en niveau 2, le coordinateur de résidence désignée par l'Etablissement.



5.13.5 Fourniture d'un tableau de bord mensuel des signalements

Le Titulaire fournit à l'Etablissement, un tableau de bord mensuel (par courriel ou accès extranet) détaillant le nombre de signalements et la répartition des temps de résolution (à compter du signalement par le Résident ou par le personnel d'Etablissement à la clôture de l'incident).

5.13.6 Niveau d'exigence minimum

- Disponibilité du service d'assistance et de support : de 8h00 à 20h00, du lundi au vendredi hors jours fériés au minimum et conformément à l'offre du Titulaire.

- Taux de décrochés moyen : 80 %
- Taux d'attente moyen : 3 minutes

- Temps de résolution (temps pris à partir de l'envoi du mail ou de la prise d'appel) :

- Moins de 1 heure : 50%
- Moins de 2 heures : 80 %
- Moins de 4 heures : 95%.

5.14 Supervision et mesure de la qualité de service

Le Titulaire met en œuvre une supervision efficiente lui permettant de mesurer la qualité de service délivré en temps réel et d'intervenir de manière proactive sur les éléments permettant la délivrance du service.

Le Titulaire met à disposition du Réseau des œuvres, un outil de mesure de la qualité de service (à minima sur les indicateurs décrits dans le présent CCTP). Les vues fournies en standard doivent permettre la consolidation :

- par résidence,
- par établissement,
- au niveau national.

Sur la base de cet outil de supervision, le Titulaire fournit (par mail ou accès extranet) les rapports mensuels attendus.

Le Titulaire met à disposition du Résident (par téléchargement) un outil de pré diagnostic et de mesure des indicateurs de qualité de service (à minima dont ceux décrits dans le présent CCTP). Les mesures sont réalisées à l'initiative du Résident et les résultats des prises de mesures peuvent être archivés, à l'initiative du Résident, sur son ordinateur.

Le Réseau des œuvres se réserve le droit de mettre en œuvre tout moyen d'audit pour complément d'analyse du niveau de service fourni. Le titulaire doit fournir à l'auditeur désigné par l'Etablissement tous les éléments nécessaires à l'audit et faciliter l'accès de l'auditeur aux infrastructures pour prise de mesure.



5.15 Maintenance du service d'accès à Internet

5.15.1 Maintenance préventive

La maintenance préventive comprend le contrôle régulier des éléments constitutifs de l'infrastructure afin de prévenir les incidents et justifier mensuellement des actions de maintenance préventive exécutées. La prévention se fait principalement à distance sur la globalité de l'architecture, et aussi par contrôle direct des infrastructures des résidences à l'occasion de visites sur site du Titulaire (au minimum une visite par mois).

Le Titulaire met en place l'organisation humaine et technique nécessaire à la bonne réalisation des tâches de maintenance préventive.

Dans le cas d'une maintenance préventive pouvant perturber le service, le Titulaire prévient les usagers au plus tard 2 jours ouvrés avant l'intervention afin de minimiser les impacts sur le service.

Toutes les opérations de maintenance préventive font l'objet d'une journalisation qui pourra être consultable par le Réseau des œuvres (cf. livrable de la prestation 1 article 7.7.3 du présent CCTP).

5.15.2 Maintenance corrective

La maintenance corrective concerne le rétablissement du service dans un délai maximum de 4 heures suite au signalement d'un incident.

Dès la survenance d'un défaut, d'une anomalie ou d'un évènement engendrant une perturbation, suspension ou interruption de la fourniture des services, le Titulaire met en œuvre une procédure de résolution des incidents conforme aux règles de l'art et à l'état de la technique, et aux engagements de qualité de service du présent marché.

Toute anomalie dans le fonctionnement du système, qu'elle soit imputable à une défectuosité logicielle ou matérielle, à une mauvaise manipulation, ou à un mauvais paramétrage, doit être diagnostiquée et corrigée dans les délais correspondant aux engagements de qualité de service du présent marché :

- Soit par l'installation d'une version corrective non régressive,
- Soit par intervention sur site ou par télémaintenance.

Si une correction ne peut être apportée dans les délais impartis, une solution de contournement viable doit être proposée.

Les activités de maintenance préventive et correctives sont réalisées avec des matériels et équipements conformes aux spécifications techniques de l'infrastructure, le Titulaire s'engageant par conséquent à disposer d'un stock suffisant de ces éléments pour garantir le respect de ses engagements. Un état des stocks pourra être transmis au Réseau des œuvres à tout moment sur simple demande.

Pour les réseaux filaires, les agents techniques travaillant au sein des résidences vérifient tout incident signalé par le Titulaire sur une prise RJ45, et confirment le diagnostic de panne. L'Etablissement prend alors la réparation en charge, et en informe le Titulaire.

5.15.3 Maintenance évolutive

Le Titulaire garantit l'évolution de ses infrastructures permettant de tirer au mieux profit des évolutions technologiques et améliorant ainsi la qualité du service fourni aux Résidents.

Le Titulaire met en œuvre les actions nécessaires pour éviter toute obsolescence matérielle et logicielle des équipements.

6 DESCRIPTION DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES

L'ensemble des spécifications et niveaux d'exigence indiqués à l'article 6 du présent CCTP s'applique et doit être pris en compte dans la réalisation des missions décrites ci-après.

Conformément à son offre, le Titulaire réalise les prestations dans le cadre des missions correspondantes :

- **Mission 1** : Initialisation ;
- **Mission 2** : Mise en service et fonctionnement d'Internet dans les résidences et lieux de vie étudiante.

Le Titulaire s'engage à exécuter les prestations décrites, au présent CCTP, dans les délais et les engagements de service prescrits.

6.1 Mission 1 : Initialisation.

6.1.1 Objet de la mission

La mission 1 a pour objet de permettre au Titulaire de prendre connaissance du contexte du marché, de l'organisation existante et de fournir les éléments constituant le service d'accès à Internet.

6.1.2 Description

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 1** : Organiser une réunion de lancement au plus tard dans les 15 jours après la notification du marché, en présence de l'ensemble des acteurs composant le comité de suivi du projet dans les locaux du CNOUS à Vanves

- **Prestation 2** : Elaborer et présenter les documents nécessaires à l'exécution du marché :

- 2.1. Les spécifications détaillées de l'outil permettant notamment à l'ayant droit d'ouvrir et gérer son accès ;

- 2.2. Les spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information (SI) du logement des Crous ;

-2.3. La description détaillée des outils de mesures de la qualité du service ;

-2.4. Les spécifications détaillées du service (architecture générale) et des méthodes d'accès aux services pour les étudiants, les résidents et les personnels des emplacements techniques et point(s) de pénétration nécessaires en résidence;

- 2.5. Un projet du ou des guides d'utilisation pour le résident ;
- 2.6. Le support pédagogique pour la formation des personnels de la Résidence (environ 4 personnels par Résidence) ;
- 2.7. le plan d'assurance qualité ;
- 2.8. le projet des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis ;
- 2.9. Les spécifications détaillées du centre de support et assistance aux résidents et aux personnels des résidences et les procédures associées.

- Prestation 3 : Réaliser :

- 3.1. Les méthodes d'accès au service ;
- 3.2. Les interfaces avec le système d'information du Réseau des œuvres.

Dans le cadre de cette mission, le pouvoir adjudicateur met à disposition du Titulaire l'ensemble des documents nécessaires à l'exécution du marché et notamment les exigences et contraintes techniques du système d'information du Réseau des œuvres. Cette prestation intègre les tests de connectivité et d'échanges avec le SI du réseau des œuvres.

Prestation 4 : Réaliser :

- 4.1. Le service de support aux résidents ;
- 4.2. Le service de support aux personnels des résidences.

6.1.3 Livrables, délais et modalités de recette

Les prestations objet de la mission 1 débutent à la notification du marché et s'achèvent au plus tard dans un délai de 67 jours ouvrés (recette comprise).

Les délais d'exécution de la mission 1 sont récapitulés dans le tableau ci-dessous :

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés. Elle est constatée de manière expresse par le Réseau des œuvres et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.

Le pouvoir adjudicateur remet ses corrections ou demandes de modifications dans le délai indiqué dans la colonne «Délai de correction éventuelle du Titulaire ». A réception de ces demandes, le Titulaire prend en charge les corrections ou modifications et remet au Réseau des œuvres dans les délais indiqués dans la colonne « Délai de correction éventuelle du Titulaire », les versions définitives des livrables constituant les documents définitifs nécessaires à l'exécution du marché.

Mission 1 :

Prestation	Nature des livrables	Forme des livrables	Délai maximum de production des livrables (en jours ouvrés)	Délai de recette du Réseau des œuvres	Délai de correction éventuelle du Titulaire
Prestation 1	Compte-rendu de la réunion de lancement	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	5 jours à compter de la réunion de lancement	2 jours	2 jours
Prestation 2.1	Les spécifications détaillées de l'outil permettant notamment à l'ayant droit t d'ouvrir et gérer son accès	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.2	Spécifications détaillées des interfaces avec le système d'information logement des Crous	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.3	Description détaillée des outils de mesure de la qualité du service	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.4	Les spécifications détaillées du service (architecture générale) et des méthodes d'accès aux services pour Les étudiants, les résidents et les personnels des emplacements techniques et point(s) de pénétration nécessaires en résidence	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.5	Projet du ou des guide(s) d'utilisation pour le Résident	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours

Prestation 2.6	Projet du support pédagogique pour la formation des personnels de la Résidence	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.7	Plan d'assurance qualité	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.8	Version des tableaux de bord et de suivi de la performance du marché et des services fournis	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 2.9	Spécifications détaillées du support aux résidents et aux personnels des résidences	Fichier texte (.doc ou .pdf ou autre format courant)	15 jours à compter de la réunion de lancement	5 jours	2 jours
Prestation 3.1	L'adresse URL à l'outil d'accès au service de l'ayant droit		30 jours à compter de la validation du livrable 2.1	5 jours	10 jours
Prestation 3.2	L'URL de l'interface avec le système d'information du Réseau des œuvres		30 jours à compter de la validation du livrable 2.1	5 jours	10 jours
Prestation 4	Les numéros de téléphone et adresses internet pour accès au support		30 jours à compter de la validation du livrable 2.1	5 jours	10 jours

6.2 Mission 2 : Mise en service d'une résidence et fonctionnement du service Internet dans une résidence et lieu de vie étudiante

6.2.1 Objet de la mission

La mission 2 est une mission à bon de commande.

Le bon de commande est émis dans un délai minimum de 4 mois (120 jours) avant la mise en service de l'Internet dans la résidence.

La date de mise en service souhaitée est précise dans le bon de commande. La facturation du service commence à cette date éventuellement au prorata temporis si la mise en service a lieu en cours de mois.

6.2.2 Description

Conformément à son offre, le Titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Prestation 1** : Effectuer une visite de la résidence en présence du coordonnateur régional désigné par l'Etablissement. Cette visite a lieu au plus tard 10 Jours après la réception du bon de commande.
- **Prestation 2** : Prendre connaissance des documents fournis par l'Etablissement, notamment :
 - Le plan de la Résidence
 - Les Dossier des Ouvrages Existants (DOE) des réseaux existants.
- **Prestation 3** : Rédiger un dossier référencé sous le titre « plan projet » incluant au moins :
 - Le planning détaillé pour le déploiement et la mise en service de l'accès internet au sein de la résidence indiquant notamment les points de coordination avec les représentants de l'Etablissement (le coordonnateur régional et le coordinateur de la résidence) ou les actions à la charge de l'Etablissement ;
 - Les modes et méthodes de raccordement des logements détaillant les équipements mis en œuvre et leur emplacement ;
 - Le plan de test et qualification du raccordement.
- **Prestation 4** : Rédiger un dossier d'intégration détaillant autant que possible les infrastructures mises en œuvre ;
- **Prestation 5** : Adapter le guide d'utilisation au contexte de la Résidence (réalisé dans le cadre de la mission 1) ;
-
- **Prestation 6** : Monter, installer et paramétrer les matériels et logiciels nécessaires et mettre en service les infrastructures actives.
- **Prestation 7** : Réaliser des tests conformément au plan des tests établis dans le plan projet de la prestation 3 ;
- **Prestation 8** : Organiser une journée d'information au sein de la Résidence pour les personnels concernés.
- **Prestation 9** : Mise en service (à la date prévue au bon de commande)
 - Permettre l'accès à Internet aux ayant-droits présents au sein de la résidence ;
 - Ouvrir un accès Internet privilégié à l'entrée du Résident dans son logement ;
 - Mettre fin à l'accès Internet privilégié lors du départ du Résident, dans les conditions prévues à l'article 6.2.2 du présent CCTP.
 -
- **Prestation 10** : Fournir une assistance et un support aux résidents et aux personnels de l'Etablissement et de la Résidence



Dans le cadre de cette mission, le Crous met à disposition du Titulaire l'ensemble des documents nécessaires à l'exécution du marché et s'engage à faciliter l'accès aux locaux durant la durée des prestations.

6.2.3 Livrables, délais, modalités de recette et durées d'engagement

Les prestations objet de la mission 2 débutent à compter de la réception du bon de commande pour le raccordement d'une résidence. Les prestations 1 à 7 s'achèvent au plus tard dans un délai de 120 jours ouvrés (recette comprise).

La recette des prestations 1 à 7 a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés. Elle est constatée de manière expresse par le Crous et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.

Aucune facturation ne peut commencer avant que cette recette soit prononcée par le Crous.

Les prestations 9 et 10 s'achèvent à la date de fin de marché pour toute résidence commandée dans les 40 mois de validité du marché. Pour les résidences commandées entre le 41^{ème} mois et 47^{ème} mois de validité du marché, les prestations 9 et 10 s'achèvent au plus tard dans les 6 mois suivant la date de fin du marché.

Aucun raccordement initial d'une résidence ne peut être commandée au-delà du 47^{ème} mois du marché.

7 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE (PSE)

Une prestation supplémentaire éventuelle (PSE) est prévue pour le présent marché. Cette prestation consiste en la réalisation de toutes les prestations telles que définies dans les documents contractuels pour les résidences du CROUS des académies de la Martinique, Guadeloupe, Réunion et Guyane.

Cette prestation est réalisée sous deux conditions :

- si le Titulaire a répondu dans le cadre de son offre à cette PSE (la PSE étant facultative),
- si le pouvoir adjudicateur après examen de celle-ci a décidé de la retenir pour l'exécution du marché.

Dans le cas où ces deux conditions sont réunies, le Titulaire réalise les prestations telles que définies dans les documents contractuels pour les résidences du CROUS de la Martinique, Guadeloupe, Réunion et Guyane. Les adresses des Résidences éventuellement concernées ou lieux de vie par cette PSE sont indiquées sur les sites internet des Crous de la Réunion et des Antilles-Guyane.

8 PILOTAGE DU MARCHÉ : COMITE DE SUIVI (CNS).

8.1 Suivi de marché

Le titulaire désigne pour suivre le marché de bout en bout :

- Un responsable commercial
- Une équipe projet.



Le pouvoir adjudicateur désigne une équipe projet de 3 personnes minimum et fournit la liste des contacts pour suivi de facturation (au Cnous et dans les Crous).

8.2 Comité national de suivi du marché (CNS).

Ce comité a pour mission de :

- Coordonner les actions de niveau national notamment dans la phase d'initialisation du dispositif ;
- Faire un point régulier sur la conformité des prestations de services avec les termes du marché ;
- Prendre en compte les demandes et les questions des Crous ;
- Valider des orientations ou évolutions proposées par le titulaire ou les équipes internes.

Le Titulaire désigne ses représentants (au nombre maximum de 4) au sein de ce comité. Le pouvoir adjudicateur désigne ses représentants (au nombre de 6 maximum).

Durant la mission 1, le CNS peut se réunir hebdomadairement à la demande du titulaire ou du Cnous de préférence en réunion à distance (visioconférence) pour affiner l'expression de besoins.

Ensuite, le comité de suivi peut se réunir 4 fois par an sur demande du Titulaire ou du pouvoir adjudicateur (notamment en début de marché). Les réunions présentiels se tiendront dans les locaux du CNOUS. Les dates de réunion (réunion physique ou à distance) doivent être déterminées 15 jours ouvrés avant la date du comité. La rédaction du compte rendu de ce comité de suivi est à la charge du titulaire qui le fournit dans les 10 jours ouvrés. Suite à la tenue de la réunion, le pouvoir adjudicateur a 5 jours ouvrés pour valider ou corriger le compte rendu.

8.3 Comités régionaux de suivi du marché.

Dès la mise en œuvre d'une mission 2 pour une résidence du Crous et sur initiative du directeur général de l'Etablissement, le Titulaire s'engage à prendre part aux comités régionaux de suivi qui prennent en charge le suivi et la coordination des actions prévues au niveau régional :

Ce comité a pour mission de :

- Coordonner les actions de niveau régional (plan de raccordement des résidences par exemple) ;
- Faire un point régulier sur les prestations de services ;
- Prendre en compte les demandes et les questions de l'Etablissement pour mieux comprendre ses besoins ;
- Préparer l'entrée de nouvelles résidences dans le marché ;
- Faire remonter les éléments significatifs au comité national de suivi.

Le Titulaire désigne ses représentants (au nombre maximum de 2). Le Crous désigne ses représentants (au nombre de 4 avec une représentation des résidents).

Chaque comité régional de suivi se réunit au plus une fois par trimestre sur demande du titulaire ou de l'Etablissement. Le compte rendu de ce comité de suivi est à la charge du Titulaire qui le fournit dans les 10 jours ouvrés faisant suite à la tenue du comité. L'Etablissement a 5 jours pour valider ou corriger le compte rendu.



9 OUTIL DE PILOTAGE DU MARCHÉ –TABLEAUX DE BORD

Le Titulaire fournit, à minima mensuellement, des tableaux de bord regroupant les indicateurs décrits en annexe 1. Ces indicateurs sont consolidés par :

- Résidence
- Etablissement
- National

Le mode de calcul de ces indicateurs est décrit en annexe du présent CCTP.

- Les tableaux de bord sont ainsi à minima fournis :
- Tableau de bord de la qualité technique du service d'accès à Internet
- Tableau de bord du suivi de la qualité de l'assistance et du support
- Tableau de bord de suivi financier (factures)

Le Titulaire fournit un accès Extranet sécurisé à ces tableaux de bord afin que les Crous aient un accès en temps réel aux indicateurs de mesure de la qualité, en dehors de ce regroupement mensuel.

10 GESTION DES LITIGES

Le Titulaire associe l'Etablissement à toute gestion de litige entre le Résident et lui, que le litige soit de son initiative ou de celle du Résident.

11 EVOLUTION DU MARCHÉ

Pendant la durée du marché, le titulaire avisera obligatoirement le pouvoir adjudicateur de toute évolution fonctionnelle réglementaire ou technique, toute innovation technologique capable d'améliorer l'exécution des prestations. Le titulaire utilisera les adresses mails communiquées par le pouvoir adjudicateur pour adresser ces propositions.

12 MATERIELS LORS DES REUNIONS ET DES FORMATIONS.

Le Cnous ou les Crous dispose de matériel pouvant être mis à la disposition du titulaire. Celui-ci à la responsabilité et la charge de prévoir si ce matériel lui est suffisant pour exécuter ses prestations. Si ce n'est pas le cas le titulaire prendra soin de prévoir et prendre les mesures lui permettant d'adapter son matériel à ceux des locaux du Cnous.

13 CONFORMITES AUX DISPOSITIFS LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

Le Titulaire a obligation de mettre le service en conformité avec les dispositifs législatifs et réglementaires en vigueur notamment le RGPD.

Concernant la loi et les réglementations relatives à la protection de données personnelles, le pouvoir adjudicateur est responsable du traitement. Il est, de fait, le garant auprès des usagers de la protection des données personnelles. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les



moyens pour respecter l'engagement pris par le pouvoir adjudicateur et à utiliser les données recueillies que dans le cadre des finalités prévues dans le présent CCTP.

Le Titulaire peut répondre directement à toute sollicitation ou réquisition émanant d'une autorité compétente relatif aux services fournis avec information préalable du pouvoir adjudicateur.