



OCCITANIE / PYRÉNÉES-MÉDITERRANÉE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

**ACCORD CADRE POUR LA FOURNITURE ET
L'ACHEMINEMENT DE GAZ
ET SERVICES ASSOCIÉS POUR LES SITES DE LA
CMAR OCCITANIE**

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION - DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

Le présent marché a pour objet la fourniture, l'acheminement de gaz naturel ainsi que les services liés pour les sites de la CMAR OCCITANIE.

La fourniture de gaz, l'acheminement et la livraison se font jusqu'au point de comptage client. Il comprend également l'utilisation du réseau de transport et l'utilisation du réseau de distribution ainsi que les conditions standards de livraison.

Le titulaire du marché s'engage à livrer, en continu et en fonction de la demande, le gaz sur le site, au sens strict de ce terme.

En cas de grève ou de toute autre indisponibilité, la continuité de la fourniture doit être assurée par le titulaire du marché.

D'une façon générale, le titulaire est tenu d'assurer, sans interruption, la continuité de fourniture de gaz conformément aux dispositions du décret n°2014-251 du 19 mars 2014, relatif aux obligations de service public dans le secteur gaz.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

Le titulaire devra justifier à tout moment de son habilitation de livrer du gaz naturel au pouvoir adjudicateur.

L'Acheteur s'engage à :

- Assurer la conformité des installations intérieures aux textes et normes en vigueur,
- Garantir le libre accès au distributeur au dispositif de comptage et respecter les règles de sécurité en vigueur,
- Informer le fournisseur de tout évènement prévisible susceptible de modifier son profil de consommation,
- Informer le fournisseur dans les plus brefs délais de tout évènement imprévisible pouvant modifier son profil de consommation.
- Sur demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire devra pouvoir démontrer qu'il a souscrit un engagement avec le gestionnaire du réseau de distribution et préciser le numéro de contrat correspondant en vigueur.

Le titulaire s'engage à :

- Fournir en continu 24h/24 et 7j/7 pendant toute la durée du marché,
- Respecter les obligations résultant des lois et règlements relatifs à la fourniture de gaz naturel.
- Notifier sans délai au Pouvoir Adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :
 - Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager,
 - À la forme juridique sous laquelle il exerce son activité,
 - À sa raison sociale ou à sa dénomination,
 - À son adresse ou à son siège social,
 - Aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement, et de manière générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

ARTICLE 3. SERVICES ASSOCIES A LA FOURNITURE DE GAZ

En complément de la fourniture, le pouvoir adjudicateur souhaite les services listés ci-après. Ces services feront partie du prix de la fourniture.

5.1 RELATION CLIENTELE

Le titulaire du marché met en œuvre les moyens appropriés pour assurer une relation clientèle permanente et de qualité, qu'il s'agisse des aspects de facturation ou des aspects de mise en place et de gestion du marché.

Le titulaire renseigne dans son Mémoire Technique les identité, numéro de téléphone et adresse mail de chaque interlocuteur dédié à la CMAR OCCITANIE.

Ces numéros de téléphone seront non surtaxés.

Les interlocuteurs désignés dans le Mémoire Technique devront pouvoir être joints aux coordonnées renseignées, à défaut de quoi le Titulaire du marché se verra appliquer une pénalité, conformément aux dispositions de l'article 12.4 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) du présent marché.

Toute modification des interlocuteurs dédiés devra être notifiée à la CMAR OCCITANIE par écrit. Sont attendus dans cette notification les identités et coordonnées des nouvelles personnes à qui la CMAR devra s'adresser.

La CMAR impose que lui soit dédié un unique interlocuteur pour toute correspondance technique.

Les soumissionnaires présentent les disponibilités du service clientèle dans le Mémoire technique.

Les candidats précisent également dans leur Mémoire Technique les modalités de fonctionnement et la procédure en cas d'urgence, notamment le numéro d'urgence à contacter, les délais d'intervention, et éventuellement les interlocuteurs.

Toute demande adressée au Titulaire devra être traitée diligemment. Le détail des délais de traitement est à présenter par les soumissionnaires dans le Mémoire Technique.

Elle permettra :

- Un accompagnement des décideurs du pouvoir adjudicateur dans la maîtrise des consommations, la précarité énergétique, le développement durable.
- Une rencontre annuelle avec les services techniques et les responsables du marché pour faire le point sur :
 - Le Suivi de l'exécution du marché,
 - L'Évolution du périmètre du marché,
 - L'Analyse de dérives éventuelles,
 - L'Information et conseils sur l'énergie, l'environnement et les nouvelles technologies,
 - Les évolutions règlementaires en lien avec le marché
 - Le bilan annuel des consommations avec remise des bilans.
- Un accès téléphonique dédié, disponible aux heures ouvrables, pour toutes questions techniques et règlementaires. Il précisera les coordonnées des interlocuteurs pour toutes les questions relatives à la facturation, les conditions techniques de fourniture et les relations avec le gestionnaire de réseau.

5.2 ESPACE CLIENT EN LIGNE

Les candidats mettent à disposition du Pouvoir Adjudicateur un outil extranet de suivi des consommations et de facturation permettant de réaliser des statistiques. Cet espace client dédié devra permettre l'export de l'ensemble des données, au format Excel ou compatible.

Ce site devra être accessible sans frais supplémentaires.

Cet espace sera un outil de suivi permettant l'obtention aisée des différents tableaux de bord des consommations site par site (ainsi que pour l'ensemble des sites), ainsi que leurs états de facturation :

- Consommation mensuelle
- Historique des consommations
- Consommation cumulée
- Décomposition de l'ensemble des montants facturés (consommation par cadran, abonnement, acheminement, taxes)
- Consommations et dépenses annuelles par site et par typologie de contrat ou par regroupement de site, avec le détail des données mensuelles.

Les candidats précisent dans leur Mémoire Technique les statistiques disponibles et les évolutions prévues en matière de statistiques disponibles avec la date prévisionnelle de disponibilité.

Les documents disponibles sur cet espace doivent être exportables sans limitation du nombre de téléchargements, le rester durant les 3 années du marché plus une année supplémentaire après la fin du marché.

L'outil de suivi fera l'objet d'une réunion de présentation pour sa mise en place auprès des services utilisateurs, dans le mois suivant le début du marché.

5.3 AIDE A LA GESTION

Le titulaire du marché devra assurer les prestations suivantes concernant la facturation :

- La fourniture d'un compte par accès internet dédié et sécurisé afin d'accéder aux informations relatives :
 - Au contrat, factures, ...
 - À l'historique des consommations en MWh ou KWh
 - A des alertes en cas de dérives de consommations

Cet espace dédié devra permettre l'export de données sous format informatique compatible avec les outils de suivi en place chez le pouvoir adjudicateur.

Il fera l'objet d'une réunion de présentation et d'un accompagnement pour sa mise en place auprès des différents services utilisateurs, dans le mois suivant le début du marché.

- Pour les sites à « relevé mensuel », le titulaire fournira sur la facture un historique des consommations sur douze mois glissants.
- Le titulaire du marché établira annuellement un bilan financier et énergétique sous format électronique et papier.

ARTICLE 6. CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

En cas de grève ou de toute autre indisponibilité, la continuité de la fourniture doit être assurée par le titulaire du marché.

D'une façon générale, le titulaire est tenu d'assurer, sans interruption, la continuité de fourniture de gaz conformément aux dispositions du décret n° 2004-251 du 19 mars 2004 relatif aux obligations de service public dans le secteur du gaz.

Le titulaire du marché s'engage à livrer, en continu et en fonction de la demande, le gaz sur chaque site, au sens strict de ce terme. La mise en place du marché ne devra occasionner aucune rupture de l'alimentation en gaz.

ARTICLE 7. RESPONSABILITE D'EQUILIBRE

Pour chaque marché subséquent le titulaire assure la responsabilité d'équilibre vis à vis du gestionnaire de réseau. Le prix du MWh intègre cet engagement.