



Procédure formalisée : Appel d'offre ouvert
selon les dispositions du Code de la commande publique

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

ACCORD-CADRE DE PRESTATION DE SERVICES DE TELEPHONIE ET D'ACCES A INTERNET

Lot 2 : Fourniture de services de téléphonie et d'Internet mobile

ARTICLE 1. OBJET DE L'APPEL D'OFFRE – LOT 2

La Ville de Maromme et le CCAS Maromme (désignés ci-après « Les Personnes Publiques ») souhaitent établir un accord-cadre avec un opérateur de téléphonie aux fins de disposer d'un service de téléphonie mobile comprenant la fourniture d'appareils mobiles divers (téléphones, smartphones, tablettes et accessoires) et d'abonnements et services liés à l'utilisation de la téléphonie mobile (voix et données SMS/MMS et Internet).

Les principaux objectifs visés par cette consultation sont les suivants :

- La fourniture du service de téléphonie mobile,
- La fourniture d'appareils mobiles
- Une garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisées,
- Une extrême fiabilité des solutions proposées,
- La maîtrise globale des dépenses de télécommunications et le contrôle de la facturation correspondante,
- Une économie des factures de téléphonie,
- Une simplicité de gestion,
- La souscription à des solutions qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable et d'économie circulaire.

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières relatif à cette consultation.

Le Soumissionnaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes techniques de tous ordres, imposées par l'environnement téléphonique ou autre existant dans les bâtiments et sur les zones d'intervention, et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de sa proposition. Il s'engage aux travaux et formalités, pour que la fourniture des prestations soit effective à la fin des délais de mise en service précisés dans le CCAP.

ARTICLE 2. PRESENTATION DE L'EXISTANT

2.1. Téléphonie Mobile :

VILLE DE MAROMME

Au 1^{er} janvier 2022, la Ville de Maromme dispose d'une flotte de 96 lignes de téléphonie mobile, comprenant des abonnements pour des mobiles classiques (voix et SMS), des smartphones (voix, SMS, DATA) et des tablettes (DATA). Cette flotte n'a cessé de croître depuis 2018 avec 5 fois plus de forfaits smartphone et une augmentation de plus de 50% pour le nombre total de lignes.

CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

2.2. Données mobiles :

MAROMME

Parmi les 96 lignes mobiles de la flotte, 26 utilisateurs disposent d'un abonnement pour smartphone incluant les données et SMS/MMS, 11 utilisateurs disposent d'un forfait pour tablette. 59 utilisateurs disposent d'un forfait voix classique, avec voix illimitée et SMS illimités pour certains.

CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES BESOINS

3.1. Lignes mobiles :

L'objectif principal est de bénéficier d'un service de téléphonie mobile de grande qualité ainsi que de la fourniture de téléphones mobiles, smartphones, tablettes et utilisation des services voix, SMS, MMS et données. La proposition faite par le soumissionnaire devra permettre aux personnes publiques d'optimiser leurs coûts d'utilisation.

L'opérateur doit, en outre :

- assurer la portabilité des numéros et en présenter les modalités (moyens humains et techniques),
- proposer les factures détaillées dans l'extranet client (avec relevés de consommations téléphoniques et de données),
- proposer une assistance et des services aux utilisateurs (via des applications mobiles) et au responsable de la flotte mobile.
- proposer l'innovation avec de nouveaux services autour de la mobilité permettant d'en optimiser l'usage et d'en améliorer la sécurité
- indiquer ses engagements en matière de développement durable et d'économie circulaire et proposer des solutions allant dans ce sens à la Personne Publique dans le cadre de ce marché

VILLE DE MAROMME

Lignes Smartphone : L'opérateur proposera des forfaits avec voix et SMS/MMS illimités ainsi qu'un volume de données défini.

Lignes Mobiles : L'opérateur proposera des forfaits avec ou sans communication, mais aussi avec voix et SMS illimités.

Besoins en abonnements pour les smartphones, au 1^{er} janvier 2022 : 26 unités.

- 18 lignes avec une petite consommation de données (prévoir un forfait avec 1 Go de données)
- 7 lignes avec une consommation de données moyenne (prévoir un forfait avec 10 Go de données)
- 1 ligne avec une consommation de données plus importante (prévoir un forfait avec 50 Go de données)

Besoins en abonnements pour les lignes voix, au 1^{er} janvier 2022 : 59 unités.

-ces 59 lignes doivent pouvoir disposer de 3 types d'abonnements au minimum : un premier avec voix et SMS en illimité, un second avec un forfait voix de 2 heures, avec possibilité d'y ajouter les SMS en illimité et enfin un forfait sans communication.

-Abonnements Tablettes, au 1^{er} janvier 2022 : 11 unités.

-10 lignes avec une petite consommation de données (prévoir 1 forfait avec un minimum de 10 Go de données)

-1 ligne avec une forte consommation de données (prévoir 1 forfait avec un minimum de 50 Go de données)

CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

3.2. Fourniture des téléphones, tablettes et accessoires :

Les appareils sont fournis neufs (ou reconditionnés), livrés avec batterie, chargeur et notice en français.

VILLE DE MAROMME

A la notification du marché :

Les quantités seront déterminées précisément à la notification, en fonction du nombre de lignes mobiles.

-Achat de mobiles basiques et solides: 50 à 60 unités environ

-Achat de smartphones : 10 à 15 unités en entrée de gamme, 5 à 7 solides, et 2 à 4 haut de gamme environ

-Achat de tablettes : 1 à 3 unités

En cours de marché :

-Achat d'appareils mobiles nus pour remplacement

-Achat d'appareils mobiles avec de nouveaux abonnements en fonction des besoins

Ces appareils mobiles seront des smartphones de tout type (Android ou Apple), des mobiles solides et des tablettes, en fonction des besoins de remplacement ou des créations de nouvelles lignes mobiles. Le Soumissionnaire proposera les accessoires les plus courants pour les appareils mobiles.

CCAS DE MAROMME

Pas d'objet.

3.3. Garantie et Maintenance :

Le titulaire doit la garantie « pièces et main d'œuvre » tout au long de la durée du marché sur l'ensemble des appareils fournis.

3.4. Assistance et Formation :

Le titulaire met à disposition des utilisateurs un service d'assistance afin de répondre à leurs questions relatives à l'utilisation et au paramétrage des fonctionnalités de leurs appareils mobiles.

Une hotline répondra 24h/24h en cas de perte ou vol de carte SIM et/ou de téléphone. Elle prendra également en compte la gestion des incidents si celle-ci n'est pas faite en ligne.

3.5. Portabilité :

Afin d'assurer le meilleur service public possible, l'intégralité des numéros de lignes seront conservés en cas de changement d'opérateur. Celui-ci doit préciser les moyens mis à disposition pour assurer cette portabilité.

3.6. Gestion de la flotte :

Le titulaire du marché proposera des outils de gestion de la flotte en ligne, permettant ainsi au gestionnaire :

- d'accéder à l'inventaire de ses lignes, précisant les options et caractéristiques de chacune des lignes
- d'ajouter/supprimer/modifier les options de ses lignes chaque mois
- de commander des SIMS de remplacement
- de gérer ses incidents (déclaration, suivi, contacts hotline, etc.)
- de gérer ses utilisateurs (changement des noms/restriction sur les lignes pour les SMS/MMS/DATA, etc.)
- de suivre les consommations et les factures (possibilité de télécharger le détail des consommations au format .pdf .csv ou .xls)

3.7. Alerte :

Le titulaire disposera de services d'alerte en cas de consommation inhabituelle ou suspecte. Il préviendra le gestionnaire de la flotte par le biais d'un SMS ou d'un mail lorsqu'un événement de consommation inhabituel sera détecté.

ARTICLE 4. CADRE DE REPONSE

Les Soumissionnaires indiqueront des références équivalentes et fourniront des certificats de capacité (pour des établissements de même nature : noms, coordonnées) permettant de vérifier explicitement le bon fonctionnement opérationnel du service et du SAV.

Les Soumissionnaires devront fournir la liste des services proposés dans leurs catalogues, leurs conditions tarifaires et les délais de mise en œuvre.

Le dossier de réponse et les documentations sont à fournir en langue française.

4.1. Le mémoire technique :

Pour rappel, l'offre technique présentera :

- Les services proposés,
- Les conditions de mise en œuvre technique,
- Le traitement du trafic téléphonique,
- La fourniture de factures détaillées de communications,
- Le service de maintenance,
- Le découpage précis faisant apparaître la distinction entre appels nationaux, internationaux, locaux, mobiles, numéros spéciaux,
- Les éventuels numéros qui ne relèveraient pas de sa prestation,
- Les délais et conditions de mise en service,
- L'exposé de l'impact d'un éventuel changement d'opérateur sur les lignes mobiles existantes et le recensement exhaustif des opérations à mener pour traiter cet impact Les aspects contractuels,
- Les délais de livraison et de mise en service, le planning prévisionnel,
- La justification de la conformité de la réponse aux besoins exprimés,
- Les références des documents complémentaires applicables,
- Les conditions de garantie,
- Les limites de responsabilité,
- Un catalogue des abonnements de la téléphonie mobile,
- Les conditions d'évolution,
- Le nom et les coordonnées des référents techniques et commerciaux chargés du suivi de l'accord-cadre,
- Les engagements de l'opérateur en matière de développement durable et d'économie circulaire.

4.2. Les conditions financières détaillées dans l'Acte d'Engagement (A.E.)

Les réponses présentées au bordereau des prix unitaires sont des valeurs contractuelles, au même titre que les prix proposés dans le Catalogue des Prix de l'opérateur.

Les Soumissionnaires présenteront la structure tarifaire détaillée du service proposé en distinguant notamment les frais fixes (frais d'accès au service, frais de construction de ligne ou d'accès, etc.) et les frais récurrents (abonnements, redevances des services, etc.)

Ils préciseront pour chaque type d'accès, de support et de trafic :

- Le principe de tarification : l'unité de facturation, le minimum de facturation par appel, etc.,
- Les tarifs proposés : mise en service, abonnements, communications, etc.,
- Les éventuelles modulations horaires appliquées aux consommations,
- Les éléments variables définissant la tarification (liste rouge, accès restreint, renvoi d'appel, indication d'appel en instance),
- Les éventuels dispositifs d'indexation des prix sur des éléments de volumétrie (volume et durée des communications, etc.),
- Les éventuelles options tarifaires, fonctions, par exemple, de critères géographiques,
- Les mécanismes de réduction des prix dans le temps, permettant de pérenniser les performances économiques.

Les Soumissionnaires renseigneront sur les conditions de réduction possibles en fonction d'un volume global d'impulsions ou d'une durée totale mensuelle.

La Ville et le CCAS de Maromme attendent des Soumissionnaires des offres tarifaires qui leur permettront de réduire leur facture téléphonique annuelle. De plus, les personnes publiques souhaitent se prémunir contre des variations importantes des tarifs des services sur le marché des télécommunications. Aussi, les Soumissionnaires préciseront comment ils entendent garantir la compétitivité de leurs tarifs par rapport à ceux de leurs concurrents pour des services similaires. De plus, la Ville et le CCAS de Maromme demandent à disposer automatiquement d'un réajustement des prix leur permettant de bénéficier des baisses des prix du

Titulaire. Cette baisse des prix sera basée sur des tarifs vérifiables par les services compétents de la Ville et du CCAS de Maromme.

Les Soumissionnaires devront proposer :

- une facturation à la seconde dès la première seconde,
- des solutions de roaming à l'intérieur de l'Union Européenne ainsi qu'à l'international pour une utilisation ponctuelle ou pour utilisation courante.

Les modalités et spécificités liées aux résiliations de lignes doivent être clairement indiquées dans les offres.

Les Soumissionnaires indiqueront les modalités et coûts de portabilité des numéros actuels. Le Titulaire prévoira la réutilisation des terminaux actuels utilisant la norme GSM.

Les Soumissionnaires présenteront leur gamme d'appareils mobiles et leurs tarifs ainsi que leurs conditions de renouvellement.

Au vu des informations, la Ville et le CCAS de Maromme décideront des dates de transfert des lignes mobiles.

ARTICLE 5. VISITE SUR SITE

Une visite sur site obligatoire sera organisée **le jeudi 24 mars 2022 sur rendez-vous**. Les représentants de l'opérateur prendront contact auprès de Josué Liénard (contact technique de la ville de Maromme), pour convenir d'un rendez-vous à l'hôtel de ville lors duquel ils seront invités à lui remettre un mobile et une carte SIM pour une durée de 3 semaines. Ce mobile sera alors utilisé par la Ville de Maromme pour mener des tests afin d'évaluer la qualité des réseaux de l'opérateur.

A l'issue de cette visite, les opérateurs se verront remettre une attestation de visite qu'ils ajouteront à leur dossier de candidature.