

OBJET DU MARCHE :

TELEPHONIE ET INTERNET

2014

Cahier des Clauses Techniques Particulières
(C.C.T.P.)

MODE DE PASSATION : PROCEDURE ADAPTEE
(suivant article 28 du Code des Marchés Publics)

Maître d'Ouvrage
MAIRIE DE MAROMME
Place Jean Jaurès - 76150 MAROMME
Tél : 02.32.82.22.00 - Fax : 02.32.82.22.28

1. **Objet du Marché**
2. **Présentation de l'existant**
3. **Description des besoins**
4. **Visite sur site**

1. OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet la mise en concurrence des services de télécommunications.
L'objectif principal est de trouver la meilleure qualité de service possible en matière de télécommunications et de réseau, tout en optimisant le coût de ces services.

Les fournitures et services concernées par la présente consultation sont :

1. La téléphonie fixe :

- T2 sur le Réseau de la Ville (derrière le PABX) + Accompagnement au Déménagement
- Lignes analogiques hors du Réseau de la Ville (sites extérieurs)

2. La téléphonie mobile

- Voix et données, SMS et MMS

3. L'accès à internet en haut-débit

- Sur le Réseau de la Ville (SDSL ou équivalent)
- Hors du Réseau de la Ville (ADSL ou ADSL2)
- Liaison point-à-point fibre 10 Mo entre la Mairie et La Salle Villon, route de Duclair
- Hotspot wifi pour la future bibliothèque

-pour la téléphonie fixe :

l'accès au réseau et l'acheminement du trafic entrant, les abonnements et coûts des communications sortantes vers le local, le national, l'international et les DOM-TOM, les mobiles (SFR/Bouygues/Orange/Free/Autres fournisseurs), les services spéciaux.

-pour la téléphonie mobile :

- la mise à disposition d'abonnements téléphoniques pour les échanges vocaux et de données
- la fourniture de terminaux mobiles et d'accessoires

-l'accès à internet haut-débit :

la mise à disposition de plusieurs accès à Internet haut-débit : sur le Réseau de la Ville (SDSL ou FIBRE) et sur les sites hors du Réseau de la Ville (ADSL) ainsi qu'une solution HotSpot Wifi et une liaison point-à-point pour le LAN.

2. PRESENTATION DE L'EXISTANT

2.1. Téléphonie Fixe :

2.1.1. Sur le Réseau de la Ville :

La Ville de Maromme dispose d'une tête de ligne de type T2-30 canaux, derrière un PABX. 80 SDA.

La solution en place est la suivante : un PABX (maître) en mairie et 2 PABX (esclaves) aux Services Techniques et à l'Espace du Cailly sur le Réseau de la Ville. Pour les autres bâtiments du Réseau de la Ville, en VOIP à travers les réseaux en fibre optique.

Lieu	PABX	Type de raccordement au réseau	SDA utilisés
Mairie Place Jean Jaurès	Alcatel (maître)	T2, 30 canaux Ligne Numéris avec accès primaire 02 32 82 22 00	02328222xx à 02328222xx (40) 02760817xx à 02760817xx (18) 02357401xx 02357405xx 02357523xx 02357549xx 02357609xx 02357631xx 02357693xx (7)
Espace du Cailly Rue Berrubé	Alcatel (esclave)	Néant - VOIP à travers les réseaux en fibre optique	02328250xx à 02328250xx (5)
Centre Technique Municipal 4, rue Jacquard Maromme La Maine	Alcatel (esclave)	Néant - VOIP à travers les réseaux en fibre optique	02328236xx à 02328236xx (10)

Utilisation des lignes :

69 lignes pour la téléphonie (2 sont utilisées également pour l'alarme intrusion/incendie)

11 lignes utilisées pour les fax (1 est utilisée également pour l'alarme intrusion/incendie)

Consommations moyennes mensuelles : (exprimées en heures)

120 heures d'appels mensuels

70 heures vers les fixes

30 heures vers les mobiles Orange

8 heures vers les mobiles SFR

7 heures vers les mobiles BT

5 heures vers les numéros spéciaux

2.1.2. Hors du Réseau de la Ville (dans les sites extérieurs) :

La Ville de Maromme dispose d'abonnements téléphoniques de type analogique (RTC) dans ses services excentrés et non reliés au Réseau de la Ville par la fibre optique.

Les contrats sont de type Professionnel, Professionnel Présence ou Ascenseur.

Voici la liste des lignes (sans les 2 derniers chiffres des numéros) :

	NUMERO	TYPE DE CONTRAT	TYPE DE SERVICE
1	02 32 82 04	Contrat Professionnel	Téléphonie
2	02 32 82 07	Contrat Professionnel+ Transfert d'appel (tarif 1)	Alarme intrusion EDM/ECB+incendieECB+fax
3	02 35 33 03	Contrat Professionnel+ Transfert d'appel (tarif 1)	ADSL Accès Internet
4	02 35 74 00	Contrat Professionnel	Alarme intrusion
5	02 35 74 10	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	Alarme intrusion
6	02 35 74 11	Contrat Professionnel Présence + Facture détaillée	Alarme intrusion
7	02 35 74 12	Contrat Professionnel+ Transfert d'appel (tarif 1)	Alarme intrusion
8	02 35 74 32	Contrat Professionnel	Alarme intrusion
9	02 35 74 32	Contrat Professionnel	Téléphonie+Fax+Alarme
10	02 35 74 32	Contrat Professionnel + Facture détaillée	Alarme intrusion
11	02 35 74 37	Contrat Professionnel + Facture détaillée + Mess Vocale 3103	Alarme intrusion
12	02 35 74 85	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	Badgeuse
13	02 35 74 86	Contrat Professionnel+ Transfert d'appel (tarif 1)	Al.intrusion+incendie+fax
14	02 35 74 88	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	Badgeuse
15	02 35 75 03	Contrat Professionnel + Abo ADSL de Maligne	ADSL Accès internet
16	02 35 75 07	Contrat Professionnel + Liste rouge	Monétique
17	02 35 75 14	Contrat Professionnel + Sélection permanente d'appels locaux	Téléphonie
18	02 35 75 16	Contrat Professionnel	Auto-relève mach.à affranchir
19	02 35 75 17	Contrat Professionnel + Sélection permanente d'appels locaux	Téléphonie
20	02 35 75 34	Contrat Professionnel + Mess Vocale 3103	Téléphonie
21	02 35 75 57	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	Téléphonie
22	02 35 75 72	Contrat Professionnel + Facture détaillée	Alarme intrusion
23	02 35 75 92	Contrat Professionnel + Sélection permanente d'appels locaux	Téléphonie
24	02 35 76 18	Contrat Professionnel + Facture détaillée 10 chiffres + Mess Vocale 3103	Téléphonie
25	02 35 76 19	Contrat Professionnel + Mess Vocale 3103	Rased & Psychologue scolaire
26	02 35 76 63	Contrat Professionnel	Alarme intrusion
27	02 35 76 67	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
28	02 35 76 77	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
29	02 35 76 77	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
30	02 35 76 77	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
31	02 35 76 77	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
32	02 35 76 77	Contrat Professionnel + Liste rouge	Téléphonie
33	02 35 81 04	Contrat Professionnel	Alarme intrusion CDL/Bibli
34	02 35 81 95	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	TPE Scolaire
35	02 35 87 21	Contrat Professionnel Présence + Liste rouge	TPE Scolaire SPE
36	02 35 75 47	Contrat Professionnel	PPMS
37	02 35 75 52	Contrat Professionnel	Alarme Intrusion
38	02 32 96 67	Contrat Professionnel Présence Ascenseur	Ascenseur
39	02 35 75 54	Contrat Professionnel	Alarme Intrusion
40	02 35 75 55	Contrat Professionnel	Alarme Intrusion
41	02 35 75 62	Contrat Professionnel	Alarme Intrusion
42	02 35 78 27	Contrat Professionnel	Alarme Intrusion
43	02 32 96 10	Contrat Professionnel	fax
44	02 35 74 08	Contrat Professionnel	ADSL Accès Internet

Utilisation des lignes :

- 44 lignes téléphoniques analogiques
- dont 17 sont utilisées pour les alarmes intrusion et incendie
- dont 2 sont utilisées pour les TPE bancaires
- dont 3 sont utilisées pour les fax
- dont 5 sont utilisées pour les feux tricolores
- dont 1 est utilisée pour un ascenseur

Consommations moyennes mensuelles : (exprimées en heures)

25 heures d'appels mensuels

- 13 heures vers les fixes
- 5 heures vers les mobiles Orange
- 1 heures vers les mobiles SFR
- 1 heures vers les mobiles BT
- 4 heures vers les numéros spéciaux

2.2. Téléphonie Mobile :

La Ville de Maromme dispose de 58 lignes de téléphonie mobile.
Les 58 lignes fonctionnent comme un parc, les heures étant partagées entre les mobiles de la flotte, soit 66 heures au total.

2.2.1. Données mobiles :

Parmi les 58 téléphones mobiles de la flotte, 3 lignes ont un abonnement 3G qui inclut les données et également les SMS et MMS.

2.3. Accès Internet :

2.3.1 Accès Internet en haut-débit pour le Réseau de la Ville

La Mairie de Maromme dispose d'un accès SDSL de 4Mo symétriques garantis.

2.3.2. Accès Internet en haut-débit pour les sites hors du Réseau de la Ville

5 sites situés hors du Réseau de la Ville disposent d'une connexion ADSL2 et 2 sites en ADSL.

3. DESCRIPTION DES BESOINS

3.1. Téléphonie Fixe :

3.1.1. Téléphonie Fixe sur le Réseau de la Ville :

L'objectif est de garder le même type de fonctionnement avec le PABX Alcatel existant, le T2-30 canaux, de bénéficier d'une fiabilité optimale et de bénéficier des meilleures conditions tarifaires (convergence) pour les communications vers notre flotte mobile (58 lignes au 1^{er} Janvier 2014) et notre flotte fixe hors du Réseau de la Ville (44 lignes), le local, le national, l'Union Européenne, l'international et les Dom-Tom, les mobiles Orange /SFR /Bouygues /Free, etc. et les numéros spéciaux.

- Portabilité : les numéros de téléphone doivent **IMPÉRATIVEMENT** rester les mêmes, afin d'assurer le meilleur service public possible.
- Nouveaux SDA : la Ville pourra demander à l'Opérateur de lui fournir de nouveaux SDA pendant la durée du présent marché.
- L'Opérateur doit proposer une solution d'Accompagnement au Déménagement pour le T2.

3.1.2. Téléphonie Fixe Hors du Réseau de la Ville :

L'objectif est de reproduire le plus fidèlement possible le type de fonctionnement actuel, à savoir utiliser des lignes analogiques à la fiabilité optimale avec des contrats similaires aux contrats Professionnel, Professionnel Présence d'Orange et Ascenseur ainsi que les options associées à chaque ligne (liste rouge, facture détaillée, messagerie vocale, transfert d'appel).

L'autre objectif est de bénéficier des meilleures conditions tarifaires pour les communications vers :

- notre flotte mobile et notre flotte fixe sur le Réseau de la Ville, le local, le national, l'Union Européenne, l'international et les Dom-Tom, les mobiles Orange/SFR/Bouygues/Free/autres opérateurs et les numéros spéciaux

3.2. Téléphonie Mobile :

3.2.1. Généralités :

L'objectif est de bénéficier d'un service de téléphonie mobile fiable avec fourniture d'appareils mobiles et utilisation des services voix, SMS, MMS, données, tout en permettant à la Mairie d'optimiser ses coûts d'utilisation.

L'ensemble des 58 lignes pourra ou non être regroupé au sein d'une flotte mobile dont le forfait mensuel d'utilisation est attribué globalement pour l'ensemble des lignes.

L'opérateur proposera aux utilisateurs des 3 smartphones la possibilité de partager leur connexion à Internet avec leur tablette (modem).

3.2.2. Fourniture des téléphones et tablettes :

Les appareils sont fournis neufs, livrés avec batterie, chargeur et notice en français. Pour les appareils haut de gamme, une housse, une paire d'oreillettes et 3 cordons data-USB seront également fournis (dont un pour l'automobile avec adaptateur allume-cigare).

A la demande de la mairie, d'autres accessoires pourront être fournis au cours du marché (cordons, batteries, etc.).

A la notification du marché, la mairie aura besoin de renouveler les appareils mobiles suivants :

- 02 smartphones de type iPhone compatibles 4G.

Après 18 mois d'utilisation, la mairie pourra demander à renouveler certains téléphones, selon leur vétusté.

La Mairie demandera des téléphones solides (type b2710) ainsi que des smartphones de type iPhone compatibles 4G et tablettes de type iPad 10 pouces.

3.2.3. Garantie et Maintenance :

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

3.2.4. 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.

3.2.5. Portabilité :

Afin d'assurer le meilleur service public possible, la mairie conservera l'intégralité de ses numéros de lignes. L'opérateur doit préciser les moyens mis à disposition pour assurer cette portabilité.

3.2.6. 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
- de gérer ses incidents (déclaration, suivi, contacts hotline, etc.)
- de gérer ses utilisateurs (changement des noms/restriction de certaines lignes : SMS/MMS/types de n° interdits)
- de suivre les consommations et les factures (possibilité de télécharger le détail des consommations au format .pdf .csv ou .xls)

3.2.7. Coûts :

Afin de bénéficier de tarifs intéressants, des conditions particulières devront être mises en place pour les appels vers :

- la flotte de téléphones mobiles (58 lignes)
- la flotte de téléphones fixes sur le Réseau de la Ville (80 lignes)
- la flotte de téléphones fixes hors du Réseau de la Ville (44 lignes)

En matière de tarifs, l'opérateur permettra à la mairie de bénéficier des meilleures conditions tarifaires de pour ses appels vers :

- l'Union Européenne
- l'international et les Dom-Tom
- les numéros spéciaux

(les coûts sont à préciser dans le BPU)

Enfin, l'Opérateur pourra proposer des forfaits pour les envois de SMS (ex : forfait global de SMS pour l'ensemble de la flotte mobile)

3.2.8. Facturation :

Les factures mensuelles seront envoyées par courrier et par mail à l'attention du Service Financier et accessibles en ligne via l'extranet.

Le titulaire proposera une facturation pour l'ensemble de la flotte mobile et une facturation détaillée pour chaque ligne. Cette facturation détaillée proposera au minimum les informations suivantes: minutes consommées dans le forfait/hors-forfait/SMS/MMS/data/vers la flotte mobile/vers les 2 flottes fixes.

Le décompte des consommations sera fait en suivant le modèle « à la seconde, dès la première seconde ».

3.2.9. Alerte :

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

3.2.10. Envoi de SMS en nombre :

En Option : Le titulaire proposera toutes ses solutions relatives à l'envoi de SMS en nombre dans le **Bordereau des Prix Unitaires**.

3.3. Accès Internet :

3.3.1. Accès Internet en haut-débit pour le Réseau de la Ville

L'objectif est de fonctionner avec un accès de 4 à 8Mo symétriques garantis au minimum (SDSL). L'opérateur proposera également une liaison FIBRE, si celle-ci est disponible, et précisera son débit.

La disponibilité annuelle du service doit être proche de 100% avec un Temps de Rétablissement du Service inférieur à 4 heures.

Le titulaire du marché doit assurer un suivi 24h/24 et 7j/7 par son support technique expert.

3.3.2. Accès Internet en haut-débit pour les sites hors du Réseau de la Ville

Pour les 7 sites à équiper, le besoin est le suivant : une connexion ADSL 2 avec le débit maximal autorisé par les lignes existantes, avec une box pro. L'un des sites dispose de 3 lignes ADSL qui sont

3.3.3. Accès Internet HotSpot Wifi

En option : L'opérateur proposera ses solutions de HotSpot Wifi pour la future bibliothèque, avec identification, étude de couverture comprise.

3.3.4. Liaison Point-à-point

Afin de relier la Mairie et la Salle Villon, route de Duclair, une liaison point-à-point FIBRE de 10Mo doit être fournie.

L'Opérateur doit également proposer une solution d'Accompagnement au Déménagement pour cette liaison.

4. VISITE SUR SITE

Une visite sur site sera organisée le 09 Avril 2014 à 10h. Le rendez-vous aura lieu dans les locaux de la Mairie. Les représentants de l'opérateur prendront contact, au préalable, avec la Mairie pour indiquer leur présence lors de la visite.

Cette visite est obligatoire, elle permettra à la Mairie de vérifier le bon fonctionnement des services de téléphonie mobile (voix et données).

Les Opérateurs apporteront des téléphones mobiles permettant de tester :

-la qualité de la voix

-la vitesse des réseaux 3G et 4G via une application dédiée (à télécharger et installer le jour du test)

Ces essais auront lieu :

-à la mairie

-au stade municipal

-au centre technique municipal

Par la même occasion, les représentants des opérateurs pourront évaluer la couverture à fournir pour répondre au besoin de Hotspot Wifi de la future bibliothèque.

A l'issue de cette visite, les opérateurs se verront remettre une Attestation de Visite qu'ils fourniront dans leur dossier de candidature.

Visa de l'Opérateur Economique,

ANNEXE 1

Les opérateurs rempliront cette annexe afin de présenter de façon synthétique :

-les solutions techniques proposées (Le mémoire technique permettra à l'opérateur de présenter ses solutions plus en détails)

-les coûts de ces solutions (Les tarifs seront également à préciser dans le BPU).

1. Téléphonie fixe sur le Réseau de la Ville

Description de la solution proposée :

Solution pour l'Accompagnement au Déménagement :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Engagement d'Interruption Maximale du Service :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement mensuel, 80 SDA compris :

2. Téléphonie fixe hors du Réseau de la Ville

Description de la solution proposée :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Engagement d'Interruption Maximale du Service :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement mensuel :

3. Téléphonie Mobile

Description de la solution proposée pour les 55 lignes voix et pour les 3 lignes smartphones (avec option modem) :

Délai de mise en service (portabilité) :

Moyens mis en œuvre pour la portabilité :

Caractéristiques du SAV :

Coût des abonnements mensuels :

-pour les smartphones (avec option modem) :

-pour les mobiles voix :

Coût d'un smartphone type iPhone 5s à la notification du marché :

Coût d'un smartphone type iPhone 5s après 18 mois d'abonnement :

Coût d'un téléphone solide après 18 mois d'abonnement :

Coût de la portabilité :

Solution de gestion de la flotte mobile :

4. Accès Internet pour le Réseau de la Ville

Description des solutions proposées :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Disponibilité annuelle de la solution :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement mensuel :

5. Accès Internet hors du Réseau de la Ville

Description de la solution proposée :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement mensuel, box comprise:

6. Liaison Point-à-point Ethernet 10Mo

Description de la solution proposée :

Solution pour l'Accompagnement au Déménagement :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Disponibilité annuelle de la solution :

Solution de supervision :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement mensuel :

7. Option : Accès Internet Hotspot wifi /Bibliothèque / Mairie

Description de la solution proposée :

Délai de mise en service :

Garantie de Temps de Rétablissement :

Engagement d'Interruption Maximale du Service :

Coût de la mise en service, incluant l'étude de couverture :

Coût de l'abonnement mensuel :

8. Option : Envoi en masse de SMS

Description des solutions proposées:

Délai de mise en service :

Coût de la mise en service :

Coût de l'abonnement :

Visa de l'Opérateur Economique,

ANNEXE 2

REFERENT COMMERCIAL UNIQUE

Personne qui sera contactée directement ou via son secrétariat par la Ville de Maromme dans le cadre des relations commerciales pendant toute la durée du marché (devis, commandes, facturation, questions diverses, etc.)

NOM

Prénom

Téléphone

Téléphone mobile

Mail

Fax

SECRETARIAT du REFERENT COMMERCIAL UNIQUE

REFERENT TECHNIQUE UNIQUE

Personne qui sera contactée directement ou via son secrétariat par la Ville de Maromme dans le cadre des échanges techniques réguliers, notamment à la mise en place du marché et pendant toute sa durée (configuration, questions diverses, etc.)

NOM

Prénom

Téléphone

Téléphone mobile

Mail

Fax

SECRETARIAT du REFERENT TECHNIQUE UNIQUE

SUPPORT TECHNIQUE / HOTLINE

Personne et/ou service qui seront contactée par la Ville de Maromme dans le cadre des incidents techniques
(pannes diverses, incidents, etc.)

NOM

Prénom

Téléphone

Téléphone mobile

Mail

Fax

Adresse Web

Visa de l'Opérateur Economique,