

MARCHE PUBLIC DE SERVICE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES du 29/09/2017

1. OBJET DU MARCHE

L'engagement avec l'opérateur de téléphones mobiles de la ville de Falaise arrive à son terme. Ce marché a pour objet l'acquisition de matériels, les abonnements, les consommations et le service de téléphonie mobile.

Les principaux objectifs visés par la présente consultation sont :

- Des performances économiques par rapport à la situation actuelle ;
- La garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisantes ;
- Le choix de solutions techniques les plus simples et les plus performantes garantissant un haut niveau de service et un minimum de coûts induits ;
- La portabilité des numéros actuellement utilisés par les services municipaux ;
- Une offre permettant de mutualiser les temps de communication ;
- Le renouvellement des téléphones portables sur chaque abonnement

2. DUREE DU MARCHE

Le marché prendra effet à compter du 1^{er} décembre 2017, pour une durée de 3 ans.

3. PRESENTATION DE L'EXISTANT

La ville de Falaise dispose actuellement d'une flotte de téléphones portables chez l'opérateur téléphonique SFR.

Nombre d'abonnements : 34 dont :

- 27 abonnements standards (consommation mensuelle illimitée au sein de la flotte, sans données)
- 3 abonnements standards avec données (1Go).
- 3 abonnements M2M. (utilisés pour des panneaux lumineux).
- 1 abonnement intensif. (Celui-ci sera supprimé)

Type de matériel :

- NOKIA LUMIA 520, SAMSUNG B2100, NOKIA C2
- NOKIA LUMIA 650

La gestion de la flotte se fait par un extranet mis à disposition de l'opérateur.

Le détail des lignes est le suivant :

N° de ligne	Type d'abonnement	Type de mobile
06 03 75 80 26	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 03 75 80 27	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 11 25 21 69	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 11 25 22 40	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 12 27 03 56	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 13 66 23 38	Ligne Mobile Initial	Nokia c2-01
06 13 66 24 63	Ligne Mobile Initial	Nokia 2323 classic
06 13 78 07 43	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 13 79 33 98	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b271
06 14 98 66 08	Ligne Mobile Initial	Nokia 2323 Classic
06 14 98 70 75	Ligne Mobile Initial	Nokia 208
06 14 98 71 91	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 14 98 73 30	Ligne Mobile Initial	Nokia 208
06 17 92 45 08	Ligne Mobile Initial	Nokia Lumia 635
06 17 92 45 09	Ligne Mobile Initial (avec option data)	Nokia Lumia 635
06 17 92 45 12	Ligne Mobile Initial (avec option data)	Nokia Lumia 635
06 18 35 45 37	Ligne Mobile Initial	
06 23 09 76 13	Ligne Mobile Initial	Nokia 208
06 23 09 76 81	Ligne Mobile Initial	Samsung solid 271
06 26 69 04 81	Ligne Mobile Initial	Nokia 208
06 28 94 35 11	Ligne Mobile Smartphone Business 24/7	Ligne à résilier
06 28 94 35 54	Ligne Mobile Initial	Samsung solid 271
06 28 94 35 55	Ligne Mobile Initial	Nokia c2-01
06 34 16 78 27	Ligne Mobile Initial	Panneau d'affichage
06 34 51 10 72	Ligne Mobile Initial	Panneau d'affichage
06 75 76 07 29	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 81 25 58 37	Ligne Mobile Initial	Samsung solid 271
06 81 74 62 54	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 82 77 17 83	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
06 88 76 75 10	Ligne Mobile Initial	Samsung solid b2100
07 76 17 15 18	Ligne Mobile Initial	Panneau d'affichage
07 77 33 94 78	Ligne Mobile Initial	Nokia c2-01
07 77 33 94 97	Ligne Mobile Initial (avec option data)	Nokia Lumia 635

La ville de Falaise estime, à ce jour, que ses besoins en temps de communications s'élèvent à une durée mensuelle comprise entre 18 et 22 heures tout abonnement confondu.

4. DESCRIPTION DU BESOIN TECHNIQUE

4.1 Portabilité des numéros

La ville de Falaise souhaite conserver 33 de ses 34 numéros actuels. La solution proposée par le candidat devra donc garantir la conservation des numéros actuellement en service. Le prix de la portabilité des numéros sera indiqué dans le bordereau de prix.

4.2 Terminaux mobiles

Le candidat proposera 2 modèles de téléphones :

- Entrée de gamme : Ce terminal disposera des fonctions de bases (appel, sms, photo, ...). Il devra être robuste et facile d'utilisation.

- Smartphone : Ce terminal disposera des fonctions avancées (mail, navigation internet, ...). Il sera compatible avec le réseau 4G.

Le candidat précisera, dans le bordereau de prix unitaire, le prix de chaque terminal.

Chaque mobile devra être fourni a minima avec un kit piéton et un chargeur de batterie.

En cours de marché, si l'évolution technique et le renouvellement des gammes constructeurs rendent impossibles ou obsolètes certains terminaux prévus dans le cadre du présent marché, le titulaire est autorisé à proposer un autre modèle en remplacement aux conditions suivantes :

- Pas d'augmentation tarifaire
- Caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures au modèle remplacé

4.3 Réseau – Qualité de communication

Le candidat s'assurera que sa couverture réseau est complète sur la commune de Falaise.

Les communications téléphoniques établies à partir ou à destination des mobiles doivent répondre aux critères de qualité suivants :

- Délai d'établissement des communications : retour d'appel inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro sur le territoire national
- Absence totale d'écho
- Absence totale « d'hachures » durant la communication
- Réception parfaite dans les locaux de la Mairie

Le candidat précisera l'ensemble des dispositions adoptées en vue de garantir la qualité des acheminements. Le service de téléphonie mobile proposé devra offrir une couverture régionale et nationale et permettre d'accéder aux services d'urgence.

Le titulaire donnera le maximum d'informations sur la couverture de son réseau. Il devra fournir notamment les cartes de couverture à jour à la date de la proposition. Elles comporteront les zones de couvertures sur le territoire national et plus particulièrement sur le département du Calvados et la région Normandie.

Le titulaire devra prévoir un essai dans les locaux de la mairie afin de garantir une bonne réception/émission des appels.

4.4 Gestion du parc

Le titulaire fournira à la ville les outils permettant le contrôle, l'analyse et la configuration de la flotte mobile à distance et de manière centralisée. Le titulaire fournira une solution de gestion Extranet. Cet outil doit proposer les services suivants :

- Téléchargement de facture
- Téléchargement de fichiers de trafic
- Statistiques de trafic
- Gestion de la flotte mobile (ajout / suppression d'options, suspensions / résiliations de lignes, changement de titulaire, changement de forfaits)
- Gestion des restrictions d'appels

Cette interface devra également permettre de gérer l'ensemble de la flotte :

- Par coût ;

- Par consommation ;
- Par Forfait.

4.5 Abonnements et services

La ville de Falaise est susceptible de souscrire de nouveaux abonnements dans le cadre du présent marché. Le titulaire devra prévoir, pendant la durée du marché, une variation possible du nombre d'abonnements au réseau mobile. En outre, l'ajout de lignes supplémentaires en cours de marché devra respecter les conditions du présent marché.

La ville de Falaise souhaite s'orienter vers une prestation ainsi détaillée :

N° de ligne	Type d'abonnement	Type de mobile
06 03 75 80 26	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 03 75 80 27	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 11 25 21 69	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 11 25 22 40	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 12 27 03 56	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 13 66 23 38	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 13 66 24 63	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 13 78 07 43	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 13 79 33 98	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 14 98 66 08	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 14 98 70 75	Abonnement illimité ou intensif (appel, sms, mms, data)	Smartphone
06 14 98 71 91	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 14 98 73 30	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 17 92 45 08	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 17 92 45 09	Abonnement standard (appel, sms) + option data	Smartphone
06 17 92 45 12	Abonnement standard (appel, sms) + option data	Smartphone
06 18 35 45 37	Abonnement illimité ou intensif (appel, sms, mms, data)	Smartphone
06 23 09 76 13	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 23 09 76 81	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 26 69 04 81	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 28 94 35 54	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 28 94 35 55	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 34 16 78 27	M2M 20 Mo	
06 34 51 10 72	M2M 20 Mo	
06 75 76 07 29	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 81 25 58 37	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 81 74 62 54	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 82 77 17 83	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
06 88 76 75 10	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
07 76 17 15 18	M2M 20 Mo	
07 77 33 94 78	Abonnement standard (appel, sms)	Entrée de gamme
07 77 33 94 97	Abonnement illimité ou intensif (appel, sms, mms, data)	Smartphone

Le candidat précisera, dans son offre :

- Les frais de mise en service des lignes existantes (portabilité y compris dans le cadre de la reconduction du marché avec le même opérateur),
- Le principe de tarification : illimité, unité de facturation, minimum de facturation par appel, durée de l'appel en seconde,
- La structure des coûts (abonnements illimités ou forfaits de communications),
- Les communications incluses dans le forfait,
- Les modalités relatives au report des minutes sur l'ensemble de la flotte.

- Les tarifs à la minute des communications au-delà du forfait,
- Les communications hors forfait et les coûts afférents,
- Le mode de facturation des communications incluses dans le forfait,
- Les tarifs des SMS, MMS pour les forfaits ne les incluant pas en illimité,
- Le forfait global pour le parc.

Les services suivants (selon le type de terminal utilisé) devront être proposés et détaillés :

- L'acheminement des communications " arrivée ",
- L'acheminement des communications " départ " vers le national, les numéros spéciaux, les numéros courts, les numéros d'urgence, l'international, les DOM/TOM,
- L'envoi et la réception de SMS ou de MMS,
- L'émission et la consultation de messages vocaux,
- L'accès GPRS, GPS, 4G, 3G, 3G+,
- Le filtrage des appels,
- La présentation ou le masquage du numéro au choix de l'utilisateur,
- La fonction double appel

Le candidat proposera une option de 6 abonnements standards supplémentaires.

4.6 Carte Sim

Le candidat fournira plusieurs cartes SIM d'avance (minimum 5). L'activation de celles-ci pourra se faire via un portail dédié.

En cas de perte ou de vol, la suspension des lignes doit être disponible sur le portail.

4.7 Délais de livraison

Le candidat s'engage sur les délais de livraison précisés dans sa réponse concernant la fourniture des mobiles, les ouvertures et fermetures des lignes, l'activation et désactivation des services, les prestations de SAV, les desimlokage et déblocage des cartes Sim et mobiles, ...

5. INSTALLATION ET PARAMETRAGE

Le titulaire assurera le déploiement des terminaux et des cartes SIM auprès des utilisateurs ainsi que la reprise des données existantes des anciens terminaux et cartes SIM. Le candidat précisera les modalités qu'il compte mettre en œuvre pour assurer ce service.

6. MAINTENANCE DU MATERIEL

6.1 Réseau

Tout dysfonctionnement réseau devra être résolu dans un délai maximum de 24 heures.

6.2 Terminaux

L'ensemble des terminaux bénéficiera d'une garantie d'un an minimum.

Le soumissionnaire devra prévoir :

- Le remplacement des mobiles en cas de perte, vol ou panne dans les 48 heures suivant la déclaration faite auprès de l'opérateur
- Le transfert de données de carte Sim à carte Sim le cas échéant
- La mise à disposition d'1 mobile supplémentaire (mobile « classique ») pour le

remplacement provisoire des mobiles perdus, en panne, abîmés ou volés si le délai de 48h noté ci-dessus ne peut pas être tenu.

6.3 Contact client

Le soumissionnaire devra proposer à la ville de Falaise un contact client qui sera l'interlocuteur unique au niveau commercial et technique. Cet interlocuteur sera le correspondant privilégié de la ville de Falaise pour la gestion de l'évolution des services. Il apportera une information régulière de l'évolution des services offerts.

7. FACTURATION

Le titulaire doit adresser mensuellement une facture globale de l'ensemble des abonnements du parc de mobiles, ainsi que le détail par mobile des communications, consommations et autres informations sous format papier et/ou électronique. Les relevés détaillés par ligne auront au minimum les informations suivantes :

- Date et heure de l'appel
- Destination de l'appel
- Numéro appelé
- Durée de la communication
- Coût HT de la communication

8. RESILIATION ET FIN DE MARCHÉ

Le titulaire s'engage à ce que tout abonnement souscrit dans le cadre de ce marché soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières pour la ville et ce indépendamment de la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

A la date de fin de marché, ou à la date de dénonciation consécutive à une faute grave, tous les abonnements seront donc résiliables de plein droit sans pénalité.