
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Rédacteur : Mathieu RAMBAUD - SRC Solution

Vérificateur : Jean LEFEBVRE - EPCC du Sud-Aquitain

Les commentaires sur le présent document sont à adresser à l'adresse suivante :
mathieu.rambaud@src-solution.com

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE COOPÉRATION CULTURELLE DU SUD-AQUITAIN

1 rue Édouard Ducéré

64100 Bayonne

Table des matières

1. Rappel du contexte général et objectifs	3
1.1. Objets de l'accord cadre	3
1.2. Allotissement.....	3
2. Contraintes et engagements	3
2.1. Normes et règlements.....	3
2.2. Evolution de l'offre du titulaire.....	3
2.3. Obligations du candidat	4
3. Périmètre actuel.....	4
3.1. Bilan des abonnements fixe	4
3.2. Bilan des consommations fixe.....	4
3.3. Bilan des équipements par site	4
3.4. Bilan des abonnements Internet	4
3.5. Schéma de principe de l'architecture actuelle	5
3.6. Services de téléphonie mobile.....	5
3.6.1. Bilan des abonnements mobile	5
3.6.2. Bilan des consommations mobile.....	5
4. Spécifications pour le lot n°1 : Communications hébergées, accès Internet et services associés.	5
4.1. Architecture cible.....	6
4.2. Description des prestations.....	6
4.3. Solutions techniques	7
4.4. Mise en œuvre des services.....	10
4.5. Maintien en conditions opérationnelles (exigences de qualité de service).....	12
4.6. Gouvernance.....	14
4.7. Espace client	16
5. Spécifications pour le lot n°2 : Services de téléphonie mobile	17
5.1. Description des prestations	18
5.2. Solutions techniques	19
5.3. Mise en œuvre du service	21
5.4. Solution de couverture mobile	22
5.5. Maintien en conditions opérationnelles.....	23
5.6. Gouvernance.....	25
5.7. Espace client	27

1. Rappel du contexte général et objectifs

1.1. Objets de l'accord cadre

Le présent accord-cadre a pour objet de fournir à l'EPCC Sud Aquitain les services suivants :

- Télécommunications hébergées ;
- Téléphonie mobile ;
- Accès internet ;

Le présent accord-cadre est passé entre l'EPCC Sud Aquitain, ci-après dénommé aussi le pouvoir adjudicateur, et son cocontractant, ci-après dénommé le titulaire ou l'opérateur ; il concerne les **services de télécommunications**.

Les objectifs de l'accord-cadre sont les suivants :

- La fourniture de solutions adaptées aux usages du pouvoir adjudicateur ;
- La présentation des évolutions techniques liées aux besoins du pouvoir adjudicateur ;
- La recherche d'économie et d'optimisation financière ;
- Une simplicité de gestion interne et allègement des contraintes pour le pouvoir adjudicateur ;
- Un partenariat entre le titulaire du marché et le pouvoir adjudicateur ;
 - Rôle de conseil - veille technologique ;
 - Rôle de conseil sur les expertises liées à la résolution des incidents (processus de gestion des problèmes - ITIL) ;
 - Proposition d'une offre évolutive au cours du marché ;
 - Capacité à proposer des outils de suivi techniques et financiers des différents services proposés ;

1.2. Allotissement

L'accord-cadre est composé de deux lots :

LOT 1 : Communications hébergées, accès Internet et services associés.	Mise en place d'accès et de services de communications hébergées et d'accès Internet avec services associés.
LOT 2 : Services de téléphonie mobile	Mise en place d'une flotte mobile avec prise en compte des services et équipements associés.

2. Contraintes et engagements

2.1. Normes et règlements

Le titulaire doit se conformer à la réglementation en vigueur à la date de remise des offres, et notamment :

- A toutes les normes et prescriptions techniques éditées par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et par l'Institut Européen de Normalisation en matière de Télécommunications (ETSI - European Télécommunications Standards Institute) ;
- A la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de Réglementation des Télécommunications et ses décrets d'application, notamment le décret n° 96-1175 du 27 décembre 1996 relatif aux clauses types des cahiers des charges associés aux autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de télécommunications ouverts au public ;
- Au code des postes et des communications électroniques et notamment aux articles D.98 à D.98-12 relatifs aux obligations des opérateurs ;
- Aux décisions de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes), pour certaines d'entre elles, homologuées par arrêté du ministre en charge des communications électroniques ;
- Du titre 3 du livre 2 du Code du Travail et du décret n° 92-333 du 1er avril 1992 portant modifications du Code du Travail concernant la sécurité des travailleurs sur les lieux de travail ;

Le fait de ne pas énumérer les normes et règlements applicables ne peut être pris pour argument d'ignorance par le titulaire, celui-ci étant réputé sachant. De plus, le titulaire garantit l'évolution de son réseau, de ses produits et services, conformément aux directives et avis des instances de normalisation et de régulation compétentes.

2.2. Evolution de l'offre du titulaire

Les pièces financières de l'accord-cadre dressent la liste et le prix des prestations fournies par le titulaire. Elles constituent les documents de référence des prestations au jour de la notification de l'accord-cadre.

Le titulaire s'engage, sur la durée totale de l'accord-cadre, à fournir un produit conforme aux spécifications figurant dans les documents contractuels de l'accord-cadre. Toutefois, le titulaire peut procéder à des modifications non substantielles desdits produits dans les conditions fixées ci-après.

Le nouveau produit doit être conforme aux spécifications techniques prévues dans les documents contractuels de l'accord-cadre et doit être techniquement équivalent ou supérieur au produit proposé initialement.

Dans le cas où le titulaire envisagerait d'apporter des modifications au produit durant la période de validité de l'accord-cadre, il est tenu de soumettre aux membres du groupement un dossier motivé au moins trente (30) jours calendaires avant d'arrêter la fourniture des modèles conformes à l'objet de l'accord-cadre.

Le dossier mentionné ci-dessus contient :

- Les caractéristiques techniques du produit initial objet de l'accord-cadre ;
- Les caractéristiques techniques du nouveau produit ;
- Une comparaison entre les deux produits démontrant que le nouveau produit satisfait aux mêmes conditions et est techniquement équivalent ou supérieur au produit initial objet de l'accord-cadre.

2.3. Obligations du candidat

Le Candidat se doit de signaler toute erreur, omission, imprécision, contradiction ou ambiguïté qu'il pourrait déceler dans les documents faisant partie de la présente consultation.

Toute fourniture non explicitement demandée, mais nécessaire au bon fonctionnement des installations, au respect des règles de l'art d'installation, est due au titre du marché.

Le Titulaire sera responsable du bon fonctionnement et de la cohérence de l'installation et ne pourra invoquer une erreur, omission ou imprécision au présent document pour justifier d'un défaut de fourniture ou de mise en œuvre d'une composante de la solution ; étant entendu que le Titulaire s'est rendu compte des travaux à effectuer, de leur importance et de leur nature.

3. Périmètre actuel

3.1. Bilan des abonnements fixe

Les abonnements du pouvoir adjudicateur sont répartis comme suit (voir annexe CCTP) :

- 1 pack Téléphone + Internet pour 6 communications simultanées ;
- 1 pack Téléphone + Internet pour 4 communications simultanées ;
- 1 BIV FTTH pour 4 communications simultanées ;

3.2. Bilan des consommations fixe

Les bilans suivants ont été réalisés sur une année (heure, minute, seconde) :

Destinations	Durée
Nationales	61:45:20
Mobiles	76:11:32
Spéciaux	0:58:48
Autres	0:26:36
Total annuel	139:22:16

3.3. Bilan des équipements par site

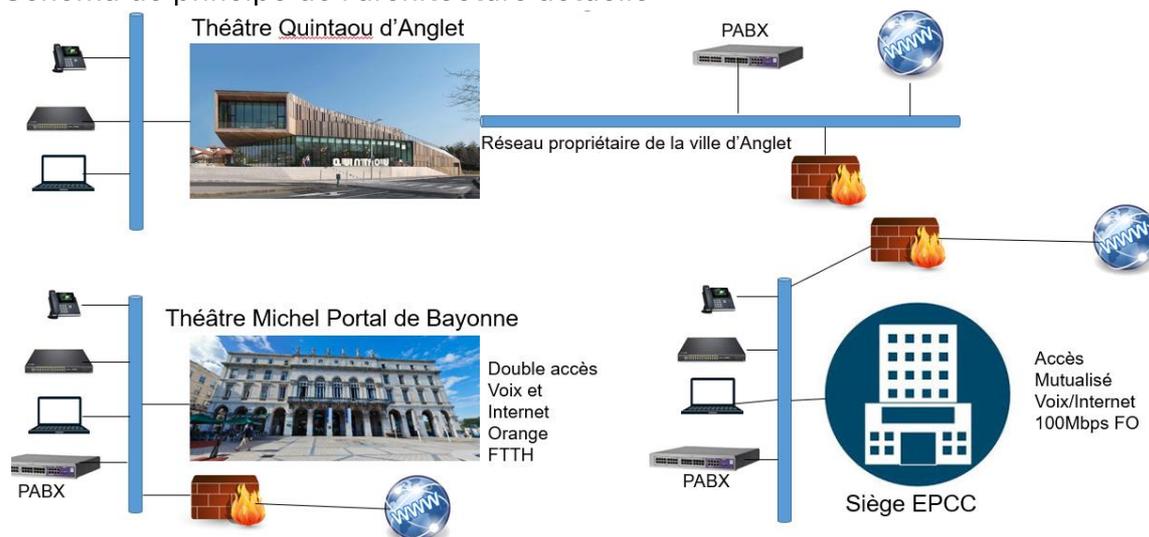
Le site principal est équipé d'un autocommutateur ALCATEL.

3.4. Bilan des abonnements Internet

Les abonnements du pouvoir adjudicateur sont répartis comme suit (voir annexe CCTP) :

- 1 accès FTTO de 100Mbps ;
- 1 accès FTTH ;

3.5. Schéma de principe de l'architecture actuelle



3.6. Services de téléphonie mobile

3.6.1. Bilan des abonnements mobile

Abonnements Smartphone :

- Abonnements Smartphone 50Go : 2
- Abonnement Smartphone 5Go : 17

3.6.2. Bilan des consommations mobile

Bilan des communications des forfaits voix :

- Heures de communication annuelles consommées : 110
- Heures de communication mensuelles consommées : 9
- Moyenne de consommations mensuelle par utilisateur (en minute) : 28

SMS/MMS :

- Consommation annuelle : 29 172
- Consommation mensuelle : 2 431
- Moyenne de consommation mensuelle par utilisateur : 128

Consommations Data :

- Consommation annuelle : 521 Go
- Consommation mensuelle : 43 Go
- Moyenne de consommation mensuelle par utilisateur : 2.26 Go

4. Spécifications pour le lot n°1 : Communications hébergées, accès Internet et services associés.

Ce lot concerne :

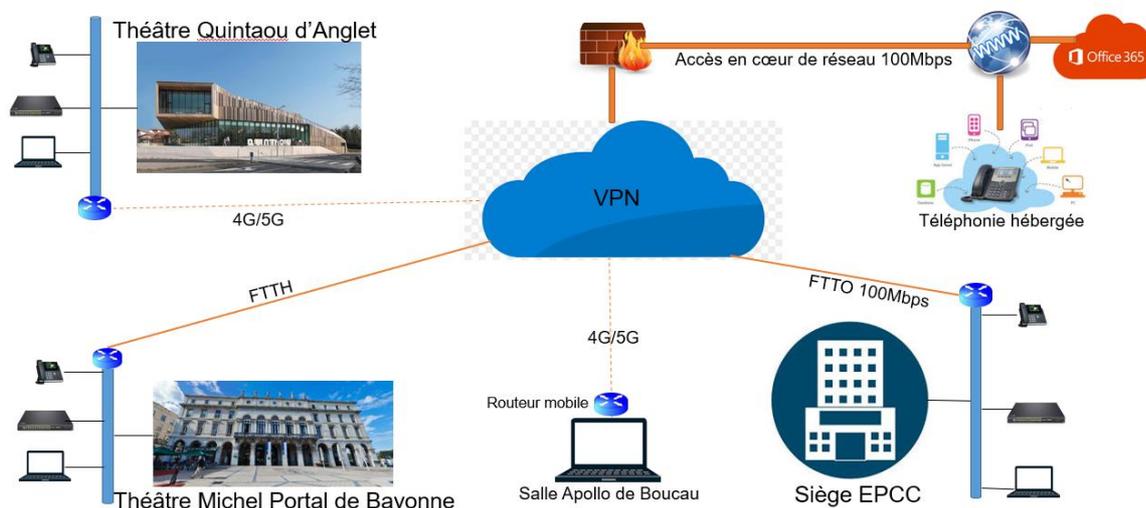
- Licences, services, communications et matériels associés pour les accès Internet et le service de communication hébergée.

Le titulaire assure, pour l'ensemble des accès du pouvoir adjudicateur, les prestations suivantes :

- la construction et l'exploitation des accès ;
- les abonnements les services liés aux accès opérateurs ;
- les acheminements des communications entrantes de toutes provenances ;
- les acheminements de communications sortantes de toutes destinations ;
- la fourniture d'un fichier de grammaire tarifaire concernant les communications ;
- la fourniture des équipements, des accès et des liaisons ;
- la mise en œuvre des accès et des liaisons ;
- la configuration et mise en œuvre des équipements conformément aux besoins exprimés ;

- les tests et recettes de l'architecture déployée ;
- la réalisation du dossier de spécifications ;
- La formation aux outils et services
- la vérification d'Aptitude et Tests de fonctionnement (VABF) ;
- L'assistance à la Vérification de Service Régulier (VSR) ;
- La fourniture de toutes les documentations principales ;
- Les autres prestations associées ;

4.1. Architecture cible



4.2. Description des prestations

Les objectifs pour ce lot sont :

- La mise en place d'une solution complète avec :
 - Un service voix de 30 communications hébergées pour répondre aux besoins de tous les utilisateurs ;
 - Mise en place d'un réseau d'interconnexion de sites avec sécurisation et Internet en cœur de réseau.

Le titulaire présente un schéma détaillé de la solution globale qu'il préconise.

Le titulaire présente, pour l'ensemble des services, sa méthode de déploiement de la solution globale ainsi que le planning associé qu'il s'engage à respecter. Il détermine également une équipe dédiée au déploiement.

Une solution de supervision côté opérateur et client est mise en place, ce service doit être compatible avec les outils utilisés par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire décrit précisément ses engagements pour la couverture d'incidents, de respect de GTR et SLA. Il fournit au pouvoir adjudicateur les indicateurs demandés en fonction des périodes associées.

Il présente l'équipe en charge de l'intégralité du marché aussi bien pour les aspects techniques, administratifs et financiers.

Un espace client complet est mis en place pour que le pouvoir adjudicateur puisse visualiser les données du marché.

4.3. Solutions techniques

TECH - 01	Réseau d'interconnexion de sites	<p>Le titulaire fournit un réseau d'interconnexion de site de niveau 3, pour l'ensemble des sites :</p> <p>Accès VPN MPLS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accès 100Mbps pour le site principal ; ▪ Accès FTTH pour le Théâtre Michel Portal ; ▪ Accès 4G/5G ou xDSL pour les autres sites ; <p>Le titulaire met en place un accès Internet en cœur de réseau avec services de sécurité associés (pare feu).</p> <p>Le titulaire précise les solutions de résilience des accès opérateurs qui peuvent être proposées : sécurisation, Accès multi opérateurs afin de garantir la continuité d'activité en cas d'incident majeur chez un opérateur.</p>
TECH - 02	Solution de communications hébergées	<p>Le titulaire fournit des solutions de communication hébergée permettant de couvrir les besoins de l'ensemble des utilisateurs sur l'ensemble des sites.</p> <p>Le titulaire présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sa solution globale ; ▪ L'hébergement de cette solution ; ▪ L'administration de la solution ; <p>Le titulaire assure une prestation de bout en bout.</p>
TECH - 03	Postes téléphonique	<p>Le titulaire présente 4 types de poste pour répondre aux besoins du pouvoir adjudicateur :</p> <p>Profile 1 : poste classique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégration d'un commutateur 10/100/1000 ; ▪ Catégories de discrimination vers l'extérieur ; ▪ Numéros abrégés extérieurs ; ▪ Rappel du dernier numéro composé ; ▪ Sur numérotation en fréquence vocale Q23 ; <p>Profile 2 : Poste intermédiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnalités du profile 1 ; ▪ Conférence à 3 ; ▪ Indication d'appel en attente ; ▪ Double appel, renvoi d'appel, transfert d'appel ; ▪ Service réduit ; ▪ Va et vient ; ▪ Messagerie vocale ; <p>Musique de garde ;</p> <p>Profile 3 : Poste VIP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionnalités des profiles 1 et 2 ; ▪ Supervision de poste ; ▪ Touches programmables ; <p>Profile 4 : Poste IP DECT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobilité utilisateur 100m² (un seul niveau) ; ▪ Fourniture de bases DECT principales et secondaires ;
TECH - 04	Serveur vocal interactif (SVI)	<p>Pour optimiser et simplifier l'accueil téléphonique, un serveur vocal interactif (SVI) peut être mis en place.</p> <p>Ce service permet d'indiquer à l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le site appelé ; ▪ Un choix d'accès à un service via le clavier du téléphone ; <p>Le titulaire présente ses préconisations pour la mise en place d'un service SVI.</p>
TECH - 05	Message d'accueil	<p>Pendant et en dehors des heures d'ouverture de l'accueil téléphonique, le titulaire met en place un message d'accueil aux appelant pour leurs indiquer, par prédécroché, qu'ils sont bien à l'accueil téléphonique de la scène nationale.</p>

		<p>En dehors des plages d'ouverture, les appels seront renvoyés vers un film sonore indiquant les horaires d'ouverture.</p> <p>Pour l'ensemble des messages d'accueil, le titulaire assiste le pouvoir adjudicateur pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assistance au choix des messages ; ▪ Les relations avec la SACEM et le SCPP ; ▪ L'enregistrement du message en studio (texte en français et musique) ; ▪ Le mise en service ; <p>L'ensemble des messages d'accueil peuvent être un vecteur de communication important, ceux-ci sont enregistrables en haute qualité et modifiables très facilement par les administrateurs du pouvoir adjudicateur.</p> <p>De plus, afin de faciliter leur mise en œuvre, les messages sont enregistrables dans un format informatique très répandu (format WAV par exemple).</p>
TECH - 06	Service sur Smartphone	<p>Certains utilisateurs peuvent bénéficier du service de télécommunication hébergé sur leur smartphone.</p> <p>Dans ce sens, le titulaire indique dans son offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si une licence spécifique est nécessaire en complément d'une licence utilisateur softphone ; ▪ Si les communications sortantes sont associées au forfait smartphone ; ▪ Si l'utilisateur peut sélectionner le numéro d'appel affiché ; <p>Le titulaire présente toutes les fonctionnalités disponibles de sa solution pour les utilisateurs smartphone (le service doit être compatible Android et iOS).</p>
TECH - 07	Messagerie vocale	<p>Le service de télécommunication hébergé doit disposer d'une fonctionnalité de messagerie pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un utilisateur unique ; ▪ Un groupe d'utilisateur ; ▪ Un site complet ; <p>Le titulaire présente les autres fonctionnalités du service de messagerie vocale.</p>
TECH - 08	Accès à l'annuaire	<p>La solution du titulaire doit intégrer la mise à disposition d'un annuaire reprenant les capacités d'appels vers tous les utilisateurs du service de télécommunication hébergé.</p>
TECH - 09	Statistiques d'appels	<p>La solution du titulaire, doit permettre l'analyse du trafic, la répartition de flux et fournir des tableaux de bords selon les types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil téléphonique et le SVI ; ▪ Les groupes d'utilisateurs ; ▪ Les postes téléphoniques utilisateurs (physiques ou virtuels) ; <p>Le titulaire présente l'ensemble des statistiques que sa solution peut fournir.</p>
TECH - 10	Schéma d'architecture	<p>Le titulaire fournit, obligatoirement, un schéma détaillé de l'architecture déployée en indiquant le débit et la technologie par site. Il précise le réseau support par type lien ou secteur géographique.</p>
TECH - 11	Evolution des débits	<p>Les débits peuvent évoluer à la hausse comme à la baisse sur la durée du marché.</p> <p>Le titulaire présente les débits disponibles, dans son offre, par type de technologie ainsi que les modalités d'évolutions.</p>

TECH - 12	Equipement d'extrémité caractéristique	<p>Le titulaire présente les équipements d'extrémité qu'il déploie sur les différents sites (marque, type, modèle, protocoles supportés, nombre d'interfaces LAN et WAN, ...). Le débit maximum accepté par gamme proposée est fourni par le titulaire pour chacun des sites.</p> <p>Les interfaces physiques devront être conformes aux caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipement rackable ; ▪ Double alimentation ;
TECH - 13	Sécurisation	<p>Pour le site principal le titulaire présente les solutions de sécurisation qu'il peut mettre en place (actif/passif, mode dégradé, haute disponibilité, etc...).</p>
TECH - 14	Communications sortantes	<p>En cas de mise en place de forfaits de communications illimitées pour les communications nationales (fixe et mobile) à partir de la solution de communication hébergée, le titulaire indique dans son offre toutes les destinations prises en comptes dans ces forfaits. En cas de mise en place de facturation des communications au « réel », les consommations sont facturées à la seconde dès la première seconde pour tous les accès.</p>
TECH - 15	Portabilité des numéros	<p>Le plan de numérotation actuel est conservé pour l'ensemble des sites du périmètre.</p>
TECH - 16	Accueil téléphonique	<p>Pour information, l'accueil téléphonique de l'EPCC est ouvert uniquement le matin.</p> <p>Le titulaire devra assurer pour le poste d'accueil téléphonique les fonctionnalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Message d'accueil personnalisable pour les horaires d'ouverture (en dehors des heures d'ouverture de l'accueil téléphonique) ; ▪ Musique et message d'attente pendant les heures d'ouverture ; ▪ Signal d'appel en cas de nouvel appel entrant ;
TECH - 17	Service de softphonie	<p>Le titulaire met en place des services de softphonie pour certains utilisateurs.</p> <p>Ce service est mis en place sur le PC du pouvoir adjudicateur mais également sur smartphone.</p> <p>Le candidat précise dans son offre, si le service de softphonie sur smartphone nécessite une licence complémentaire de celle sur PC de l'utilisateur.</p>
TECH - 18	Eligibilité des sites	<p>Le titulaire complète le tableau d'éligibilité des sites fournit dans le cadre de réponse technique du lot n°1. Il précise, dans sa réponse, les réseaux de collectes qu'il peut utiliser pour apporter la meilleure solution technique sur les sites du pouvoir adjudicateur.</p>
TECH - 19	Accès VPN4G/5G	<p>Certains accès du réseau d'interconnexion de sites, pourraient être raccordés via des services 4G/5G.</p> <p>Dans ce sens, le titulaire présente la couverture 4G des sites raccordés avec cette technologie.</p> <p>De plus, il précise les usages raisonnables mensuels de ces accès en Go.</p>
TECH - 20	Priorisation des flux VPN	<p>Le titulaire met en place un service de Qos permettant de prioriser, sur l'ensemble des sites, les flux dédiés au service de communication hébergée.</p> <p>Il décrit la solution qu'il préconise, ainsi que les modalités de fonctionnement en cas de saturation du lien.</p>

4.4. Mise en œuvre des services

MEO - 01	Les conditions de Mise en Œuvre	<p>Les interventions nécessaires à l'exécution des ouvrages doivent être effectuées de façon à ne pas perturber l'activité des différents services. Si certains travaux entraînent la coupure du service téléphonique, le titulaire a l'obligation de prévenir le responsable télécom du pouvoir adjudicateur au minimum 15 jours avant l'intervention. Ces travaux sont alors réalisés en dehors des heures ouvrées (de 8h00 à 18h00). Cette coupure, en tout état de cause, ne peut excéder quelques minutes. En cas de portabilité des numéros, le titulaire assure les démarches pour récupérer les éléments auprès l'opérateur sortant.</p> <p>Le titulaire indique s'il prend à sa charge, l'intervention de l'intégrateur le jour de la portabilité. Il devra coordonner les interventions de l'intégrateur et de ses propres services techniques.</p> <p>De plus, il présente les modalités ainsi que les prérequis pour la mise en place de la solution.</p>
MEO - 02	Méthodologie de mise en œuvre	<p>Le titulaire présente précisément la méthodologie de mise en œuvre avec pour chacune des phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les prérequis d'exécution ■ Les tâches incombant à chaque acteur (titulaire actuel, pouvoir adjudicateur et lui-même) ■ Les différents jalons de décisions ■ Les réunions de suivi
MEO - 03	Desserte Interne	<p>Le titulaire indique s'il prend en charge la desserte interne pour les distances inférieures ou égales à 10m.</p> <p>A minima, il présente les longueurs sur lesquelles il s'engage.</p>
MEO - 04	Le planning de mise en œuvre	<p>Le titulaire s'engage sur le calendrier de déploiement qui est détaillé dans son offre (présentation des différents jalons). Il fournit le service conformément aux demandes du présent CCTP. Ce planning débute à la signature des bons de commande par le pouvoir adjudicateur et se termine à la validation de la VSR.</p> <p>A la mise en service, le titulaire fournit les livrables suivants : PV de mise en service daté et signé, le guide de déploiement à l'usage des gestionnaires (contact, modalité de support).</p>
MEO - 05	Nouvelle création	<p>Le titulaire précise les délais de création de nouveaux services en cours de marché :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nouvelle licence de communication hébergée ; ■ De type ADSL ou VDSL ; ■ De type 4G/5G ; ■ De type FTTH ; ■ De type FTTE ; ■ De type SDSL ; ■ De type FTTO
MEO - 06	Chef de projet	<p>Le titulaire met en place un chef de projet qui a pour objet de piloter l'intégralité du déploiement.</p>
MEO - 07	Assistance totale à la migration	<p>Le titulaire doit assurer la migration de l'ensemble des accès. Pour cela, il assure et précise dans son offre, la prise en charge des prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Collectes des éléments ; ■ Validation du profil des accès pour chaque site ; ■ Prérequis de raccordement sur les équipements en place ; ■ Rédaction complète des bons de commande ; ■ Etc.

MEO - 08	Equipe projet	<p>Le titulaire mobilise une équipe projet, dédiée pour la mise en œuvre initiale de sa solution. Les missions de cette équipe sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accompagner le pouvoir adjudicateur dans la formalisation de ses besoins ; ■ Réaliser le déploiement des solutions proposées ; ■ Assurer la continuité de service avec l'ancien titulaire ; ■ Être l'interface commerciale ; <p>Le titulaire fournit un plan qualité projet associé à la phase de migration.</p>
MEO - 09	Equipe technique	<p>Le titulaire présente l'équipe technique qui intervient sur site lors du déploiement initial.</p> <p>Il précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si le(s) technicien(s) d'intervention sont identifiés et joignables par mail et/ou mobile ; ■ Si l'équipe technique est interne aux effectifs du titulaire ; ■ Si le titulaire fait appel à un prestataire tier pour le déploiement des services ; ■ Les qualifications des techniciens en charge du déploiement ;
MEO - 10	Formation à la solution	<p>Le titulaire présente la formation qu'il met en place pour le gestionnaire du pouvoir adjudicateur et également pour les utilisateurs (opérateurs d'accueil et utilisateurs).</p> <p>Il fournit également un support de formation en langue française.</p>

4.5. Maintien en conditions opérationnelles (exigences de qualité de service)

Ce chapitre décrit la gestion des incidents, le niveau de service attendu. Si le titulaire s'engage sur des valeurs d'engagement plus avantageuses pour le pouvoir adjudicateur, ce sont ces dernières valeurs qui servent de valeurs d'engagement et sont inscrites dans l'acte d'engagement. Le titulaire est tenu à une obligation de résultats. Le non-respect des engagements donne lieu à l'application de pénalités.

MCO - 01	Exploitation et maintenance	<p>Le titulaire fournit un service de supervision de ses réseaux voix et Internet, d'assistance, de déclaration d'incident et de maintenance (guichet unique « Hot Line ») disponible 24h/24, 7j/7.</p> <p>La maintenance des accès et des équipements d'accès est assurée si nécessaire par intervention d'un technicien du titulaire sur le(s) site(s) concerné(s) du pouvoir adjudicateur.</p>
MCO - 02	Gestion des incidents	<p>Le titulaire établit les méthodes de résolution des incidents techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Modalités de signalisation (prioritairement par mail ou au travers de l'espace client et éventuellement par téléphone) ■ Moyens de suivi des incidents (outils de pilotage, de suivi des incidents et rapport régulier auprès du pouvoir adjudicateur pendant la durée de l'incident) ■ Suivi en ligne (après déclaration), par mail, par téléphone ■ Modalités de clôture et d'édition d'un rapport d'intervention <p>Il décrit le lien qui est effectué avec le guichet unique dans le cadre de ces résolutions et les méthodes de rapport technique associé.</p>
MCO - 03	GTR	<p>Le titulaire met en place, obligatoirement, une GTR de 4 heures sur les accès Data à débit symétrique, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.</p> <p>Le titulaire présente les GTR qu'il peut mettre en place pour les accès internet à débit asymétrique.</p>
MCO - 04	IMS (indisponibilité maximale de service) - Disponibilité annuelle	<p>L'indisponibilité du service correspond à une interruption partielle ou totale du service.</p> <p>Celle-ci peut s'exprimer de façon mensuelle ou annuelle, par accès, par site ou encore pour l'ensemble des sites du pouvoir adjudicateur. Elle est définie par un nombre d'heures d'indisponibilité, en relation directe avec le taux de disponibilité des services sur lequel s'engagera le titulaire.</p> <p>Le titulaire s'engage à respecter une disponibilité annuelle globale supérieure à 99,9% par accès à débit symétrique.</p>
MCO - 05	Procédure d'escalade	<p>Le titulaire établit une matrice d'escalade à plusieurs niveaux.</p> <p>Elle s'applique quand il existe des dysfonctionnements dans les traitements effectués selon les procédures établies, et cela quel que soit le type de dysfonctionnement aussi bien commercial, administratif que technique.</p>
MCO - 06	Localisation du support et équipe d'intervention	<p>Le titulaire indique dans son offre géographique son support technique ainsi que des équipes techniques susceptibles d'intervenir sur site en cas d'incident.</p>

MCO - 07	Résiliation	Le titulaire précise ses modalités ainsi que les durées d'engagement en cas de résiliation anticipée pendant la première période du marché.
MCO - 08	Réversibilité	<p>A l'issue du présent accord-cadre, le titulaire assure l'ensemble des opérations permettant une réversibilité totale du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisation d'un plan de réversibilité ■ Fourniture de toutes les informations et documentations techniques utile au nouveau titulaire, ■ Garantir une continuité de service avec le prestataire entrant, ■ Prévoir une ou des réunions avec le pouvoir adjudicateur et le nouveau prestataire, ■ Réaliser le démontage et l'enlèvement des équipements sur chacun des sites, à ses frais, dès lors que le nouveau prestataire à réaliser sa mise en œuvre. <p>La période de réversibilité à prévoir est de 3 mois. Elle se déroulera après la notification du marché ou accord-cadre qui suivra le présent accord-cadre. Un ordre de service de réversibilité sera fourni au titulaire trois mois après la date de notification du marché ou accord-cadre suivant.</p>

4.6. Gouvernance

GOV - 01	Mise en place d'une équipe unique	<p>L'équipe unique du titulaire est constituée des membres affectés dans le cadre de son offre, possédant les compétences et habilitations pour les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisation de nouveaux chiffrages, mise en place des évolutions tarifaires ; ■ Réponses à des demandes de renseignements, à des modifications d'architecture, ■ Gestion des escalades, gestion des problèmes ; ■ Force de proposition, de conseil auprès du pouvoir adjudicateur ; ■ Interface pour la gestion des prestations d'exploitation, d'administration et de maintenance ; ■ Interface pour les aspects facturations (gère les corrections) ; ■ Rôle de veille technologique ; ■ Interface pour la gestion des interrogations et des litiges concernant la facturation ; <p>Les membres de l'équipe nommément définis dans la réponse du titulaire de l'accord-cadre et communiqués au pouvoir adjudicateur doivent intervenir dans l'exécution de l'accord cadre. Toute modification doit être portée sans délai à sa connaissance par le titulaire.</p> <p>Le titulaire présente son organisation dans un Plan Qualité de Service.</p>
GOV - 02	Interlocuteur privilégié	<p>L'interlocuteur unique désigné par le titulaire coordonnera l'ensemble de l'équipe unique. Il est l'interlocuteur privilégié du pouvoir adjudicateur pour toutes demandes concernant les services de téléphonie fixe et Internet. Le numéro d'appel de cet interlocuteur ne doit pas être un numéro surtaxé. Le titulaire précise son organisation vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.</p>
GOV - 03	Localisation de l'équipe commerciale	<p>Le titulaire précise la localisation géographique de l'équipe commerciale en charge du marché.</p>
GOV - 04	Réunion annuelle	<p>Le pouvoir adjudicateur souhaite la mise en place d'une réunion annuelle de suivi de l'activité.</p> <p>Cette réunion se déroule annuellement, dans le trimestre précédent la fin de la période annuelle de l'accord-cadre. Elle permet de faire le point sur l'avancement et le suivi des prestations du titulaire et d'apporter, si besoin est, des modifications non substantielles au contenu de la prestation (présentation d'une synthèse de l'année écoulée, (consommation, incidents, respects des GTR), propositions d'amélioration pour la ou les années à venir). La présence de l'interlocuteur unique, du responsable technique et du gestionnaire de facturation du titulaire est nécessaire. Le titulaire fournit l'ordre du jour et la présentation de cette réunion, une semaine avant son déroulement.</p> <p>Le titulaire remet au pouvoir adjudicateur dans un délai d'une semaine un compte-rendu écrit de la réunion, mentionnant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Les thèmes abordés lors de la réunion ; ■ Les actions à mener (responsable désigné, date de réalisation attendue). <p>Ces comités se tiennent dans les locaux du pouvoir adjudicateur.</p>

GOV - 05	Support d'aide	Le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur, un support dédié (prestation humaine) d'aide à la solution de communication hébergée. Ce support répond à des besoins techniques et fonctionnels de la solution de communication hébergée, pour les utilisateurs finaux ou gestionnaire du pouvoir adjudicateur.
----------	----------------	--

4.7. Espace client

ECG - 01	Accès	Le titulaire fournit impérativement l'accès aux informations concernant le pouvoir adjudicateur via un portail internet sécurisé. Idéalement, le titulaire propose un compte administrateur et, entre 5 et 10 comptes utilisateurs (pour la consultation et l'édition des factures et de tickets d'incidents).
ECG - 02	Accès nominatif	Le titulaire fournit un compte nominatif à chacun des gestionnaires nommément désignés par le Pouvoir Adjudicateur. Le titulaire fournit les modalités d'activation et de désactivation en cours de marché et fin de marché, dans sa réponse.
ECG - 03	Formation à l'espace client	Le titulaire forme les utilisateurs du pouvoir adjudicateur en deux temps : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pendant le déploiement initial des solutions ; ■ Après un mois de mise en services des solutions ;
ECG - 04	Les fonctionnalités	L'espace client fourni par le titulaire permet au pouvoir adjudicateur d'accéder aux fonctionnalités suivantes : à minima : <ul style="list-style-type: none"> ■ Le suivi de la facturation (facture et rapport), avec un historique disponible sur 12 mois ; et le cas échéant, conformément à son offre : <ul style="list-style-type: none"> ■ La gestion de nouvelles demandes ; ■ La gestion des incidents (ouverture et suivi) ; ■ L'accès au parc global ; Le titulaire présente les données d'exploitation qui sont disponibles sur son espace client ainsi que les services complémentaires.
ECG - 05	Données de facturation	Le titulaire indique les données de facturation accessibles de base par le pouvoir adjudicateur. Il précise le type de support téléchargeable via l'espace client pour les services de téléphonie fixe (PDF, XLS, CSV, etc...). Le titulaire précise le type de prix contenu dans ces fichiers (public ou remisé). Il précise les modalités pour accéder à ces fichiers.
ECG - 06	Dématérialisation	Le titulaire présente un processus de souscription de facture dématérialisée par le biais de la plateforme nationale de dématérialisation des factures (Portail Chorus Pro). Seules les factures déposées sur Chorus Pro ont valeur légale.

5. Spécifications pour le lot n°2 : Services de téléphonie mobile

Ce lot concerne :

- Abonnements, services, communications et matériels associés pour tous les accès de téléphonie mobile

Le titulaire assure, pour l'ensemble des accès du pouvoir adjudicateur, les prestations suivantes :

- Les abonnements et les services liés aux accès opérateurs ;
- Les acheminements des communications entrantes **toutes provenances** ;
- Les acheminements des communications sortantes **toutes destinations** ;
- La fourniture des équipements, des accès et des services ;
- La mise en œuvre des accès et services ;
- La configuration et mise en œuvre des équipements conformément aux besoins exprimés ;
- La réalisation du dossier de spécifications ;
- La vérification d'Aptitude et Tests de fonctionnement (VABF) ;
- L'assistance à la Vérification de Service Régulier (VSR) ;
- La fourniture de toutes les documentations principales ;
- Les autres prestations associées ;
- Protection des données à caractère personnel :

Les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ci-après le « règlement européen sur la protection des données ».

Ce règlement a été complété par la Loi du 20 juin 2018 et complétée par le Décret n°2018-687 du 1er août 2018.

En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles peuvent donner lieu à l'envoi d'un courrier par la Collectivité énumérant les nouvelles obligations qui s'imposent au titulaire.

Le titulaire ne saurait prétendre à aucune indemnité du fait de sa mise en conformité avec la législation sauf dans l'hypothèse où la Collectivité exigerait la mise en œuvre d'opérations de personnalisation spécifiques dépassant les exigences requises par la réglementation en vigueur.

La mise en œuvre du présent article est décrite dans le CCAP.

5.1. Description des prestations

Le service de téléphonie mobile correspond à la fourniture des abonnements et options pour l'ensemble du parc de téléphonie mobile du pouvoir adjudicateur (Voix/data).

Il reprend les exigences du service mobile en France Métropolitaine en y associant la fourniture des terminaux mobiles (GSM, Smartphone, boitiers 4G/5G) et l'ensemble des accessoires associés. La fourniture des mobiles se fait dans le cadre du renouvellement de portables mais aussi dans le cadre de la création de nouvelles lignes.

L'objectif est de mettre en place des solutions spécifiques par type de profil d'utilisation. Les accès voix peuvent être déclinés selon 2 utilisations (au compteur ou illimitées). Ces forfaits ou abonnements peuvent être associés à des services data et SMS/MMS. Pour les utilisations sur clé 4G/5G ou tablette, les solutions sont illimitées (avec usage raisonnable à déterminer par le titulaire) ou à la consommation.

A noter que le pouvoir adjudicateur s'autorise à résilier 10% de la flotte mobile par année de l'accord-cadre sans aucune indemnité technique ou financière et sans frais de résiliation.

Le titulaire présente, pour l'ensemble des services, sa méthode de déploiement de la solution globale ainsi que le planning associé qu'il s'engage à respecter. Il détermine également une équipe dédiée au déploiement.

Le titulaire présente toutes ses capacités concernant la couverture de son réseau ainsi que les solutions qu'il peut mettre en place pour les besoins de certains sites.

Le titulaire décrit précisément ses engagements concernant la mise à disposition d'un service complet de couverture mobile.

Il présente l'équipe en charge de l'intégralité du marché aussi bien pour les aspects techniques, administratifs et financiers.

Un espace client complet est mis en place pour que le pouvoir adjudicateur puisse visualiser les données du marché.

5.2. Solutions techniques

TECH - 01	L'offre globale	<p>L'offre proposée comprend à minima l'ensemble des services ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Communications voix au réel ; ■ Communications voix illimitées ; ■ Services SMS/MMS illimités ; ■ Services Data illimités sur Smartphone, tablette, clé Data PC ; ■ Communications données au réel et SMS illimités (M2M) ; ■ Communications vers et de l'Europe / l'étranger hors Europe ; <p>Le titulaire présente également, les services complémentaires de communications mobiles.</p>
TECH -02	Les services associés	<p>Le titulaire fournit à minima au travers de sa solution les services suivants :</p> <p>Voix :</p> <p>Abonnement à un réseau de téléphonie mobile. Acheminement des communications entrantes des utilisateurs sur leurs terminaux depuis tous les postes fixes ou mobiles du réseau des opérateurs aussi bien en France qu'à l'étranger. Acheminement des communications sortantes des utilisateurs depuis leurs terminaux vers les postes fixes ou mobiles des opérateurs depuis la France ou l'étranger. Secret d'identité et non inscription sur l'annuaire. Suspension temporaire d'une ou plusieurs lignes. Fourniture de la messagerie vocale visuelle sur les smartphones Restriction d'appels déterminée au cas par cas</p> <p>Data :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation des technologies suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ■ GSM/GPRS/3G/3G+/H+/4G impératifs ■ 4G+/5G ■ Wifi ■ Option modem ■ Offre Machine To Machine ■ IP publique sur M2M <p>Services assurés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accès à Internet <p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Envoi de SMS/MMS (texte, photo, vidéo) à l'unité et/ou en forfait et/ou en illimité en France et à l'étranger ■ La mise en place de services ponctuels voix et DATA pour les déplacements des utilisateurs à l'étranger ■ Réception de SMS/MMS en France et à l'étranger ■ La fourniture d'options permettant l'optimisation des dépenses à l'étranger (voix et data, ajustable, dormantes) ■ La possibilité de restreindre les lignes à l'envoi de SMS, MMS ■ La possibilité de restreindre les appels et les envois de SMS surtaxés.
TECH - 03	Numérotation	<p>Les numéros de lignes actuels sont à conserver. Le titulaire précise la méthode qu'il met en œuvre pour assurer la portabilité des numéros mobiles.</p>
TECH - 04	Restriction	<p>Le titulaire précise ses offres de restrictions plus globales qu'il peut appliquer. De base, toutes les lignes auront une restriction pour les appels depuis ou vers l'étranger et toutes les lignes voix auront en plus une restriction DATA. Pour les Smartphones, le titulaire met en place un service de restriction d'achat multimédia.</p>

TECH - 05	Fourniture de terminaux	<p>Le titulaire fournit au prix fixé au BPU des téléphones mobiles, sans abonnement, ainsi qu'un ensemble d'accessoires associés. 3 gammes de téléphones, ainsi qu'un ensemble d'accessoires associés, sont attendus :</p> <p>Gamme GSM : La gamme GSM s'adresse au personnel travaillant majoritairement au bureau mais se déplaçant dans les locaux du pouvoir adjudicateur. Les terminaux doivent supporter toutes les fonctions de base de téléphonie. Les connexions data ne sont pas indispensables. Les appareils doivent être dotés d'un appareil photo et disposer d'une batterie amovible. Un des terminaux proposés sera double SIM et un sera PTI.</p> <p>Gamme GSM durci : La gamme GSM durci s'adresse au personnel travaillant et se déplaçant sur tous les sites du pouvoir adjudicateur, majoritairement en extérieur. Les terminaux doivent supporter toutes les fonctions de base de téléphonie, sans accès data. Les terminaux doivent répondre à la norme IP 67. Les appareils doivent être dotés d'un appareil photo, d'une batterie amovible, idéalement d'une fonction lampe torche et éventuellement d'un emplacement double SIM et de fonction PTI.</p> <p>Gamme dite « smartphones » La gamme « smartphone » s'adresse essentiellement aux utilisateurs ayant des besoins fréquents ou constants de transmission et de consultation de données en situation de nomadisme. Tous les terminaux de la gamme doivent notamment supporter la 4G et 5G. Ils doivent disposer de fonctionnalités et d'une ergonomie facilitant les communications de données mobiles (lecture de pièces jointes...). Les terminaux doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disposer des fonctionnalités GPS, de Bluetooth, modem ; ■ NFC ; ■ Disposer d'un appareil photo (8 Millions. Pixel minimum) ; ■ Être compatible Vo Wifi ; <p>Au moins un des terminaux proposés sera de type durci (à minima IP57), un autre sera double SIM. La mémoire minimale associée au smartphone sera de 64 Go. L'autonomie minimum pour un usage intensif doit être d'une journée. Le titulaire présente des terminaux en version Android et IOS. Dans chaque gamme, le titulaire propose autant que possible 1 ou 2 modèles disposant de 2 emplacements SIM multi-opérateurs de type « Dual Sim Dual Active » De plus le titulaire propose des :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Clef USB 4G ■ Routeur 4G ■ Hotspot 4G ■ Tablette 4G
TECH - 06	Les accessoires	<p>Les accessoires (batterie, chargeur, housse...) d'un téléphone sont fournis au moins pendant la durée de garantie de l'appareil. Le titulaire présente un catalogue d'accessoires dans son offre.</p>

5.3. Mise en œuvre du service

MEO - 01	La méthodologie de déploiement	<p>La mobilité est un service sensible du pouvoir adjudicateur. Le titulaire décrit précisément sa méthodologie de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Différentes phases du projet de déploiement Rôle et actions incombant à chaque intervenant (titulaire, pouvoir adjudicateur, utilisateur) Moyens de communications alloués au projet pour assurer une migration sans risque (SMS vers les utilisateurs par exemple) Le niveau de transfert d'information pour la prise en main (précharge du terminal, copie des répertoires, configuration de l'ordinateur portable, des paramètres de messagerie) <p>Le titulaire précise pour chaque phase les réunions planifiées.</p>
MEO - 02	Les conditions de Mise en Œuvre - coupure	<p>La mise en œuvre du service est réalisée en perturbant le moins possible les utilisateurs du pouvoir adjudicateur. Une coupure de service ne peut excéder les 3 heures.</p> <p>Le titulaire précise la durée effective de la portabilité des lignes mobiles.</p>
MEO - 03	Le planning de mise en œuvre	<p>Le titulaire réalise la mise en œuvre de l'accord-cadre sans interruptions de service.</p> <p>Le titulaire s'engage sur le calendrier de déploiement qui est détaillé dans son offre. Dans son planning, la phase de portabilité est à intégrer. Il fournit le service dans les 30 jours suivant la notification du bon de commande de déploiement du service. La solution retenue devra être mise en place sous un délai de 2 mois après l'envoi du bon de commande signé.</p> <p>Le titulaire fournit les livrables suivants : PV de mise en service daté et signé, le guide de déploiement à l'usage des gestionnaires (contact, modalité de support).</p>
MEO - 04	Gestion des nouvelles demandes	<p>Le titulaire décrit les modalités et les délais de gestion de l'ensemble des nouvelles demandes (ajout d'une ligne, d'une option, envoi carte Sim, suspension, gestion des restrictions).</p>
MEO - 05	Conditions d'approvisionnement	<p>L'offre du titulaire précise les conditions d'approvisionnement et de mise en œuvre des terminaux.</p>
MEO - 06	Catalogue de terminaux	<p>Le catalogue est mis à niveau tous les 6 mois (à minima). Lorsqu'un modèle de terminal ou d'accessoire n'est plus disponible, le titulaire propose un modèle équivalent au même prix ou inférieur que celui du modèle qu'il remplace.</p> <p>Le titulaire s'engage à communiquer au pouvoir adjudicateur dès qu'il en a connaissance, la date de fin de commercialisation de tout terminal inscrit à l'accord-cadre.</p>
MEO - 07	Gestion de la fin de vie des terminaux	<p>Le titulaire assure la collecte des terminaux (notamment téléphones mobiles) selon les modalités définies dans son offre. En particulier il s'engage à rediriger les mobiles vers les filières agréées de recyclage et de retraitement.</p>
MEO - 08	Equipe projet	<p>Le titulaire mobilise une équipe projet pour la mise en œuvre initiale de sa solution. Les missions de cette équipe sont à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accompagner le pouvoir adjudicateur dans la formalisation de ses besoins ; ■ Réaliser le déploiement des solutions proposées ; ■ Assurer la continuité de service avec l'ancien titulaire ; ■ Être l'interface commerciale ; <p>Le titulaire fournit, dans son offre, un plan qualité projet associé à la phase de migration.</p>

5.4. Solution de couverture mobile

COUV - 01	Cartes de couvertures	Le titulaire fournit des cartes de couverture du département des Pyrénées Atlantiques et de la ville de Bayonne pour les technologies : <ul style="list-style-type: none"> ■ 2G ■ 3G ■ 4G ■ 5G
COUV - 02	Couverture voix de la population	Le titulaire indique les taux de couverture de la population (en %) de la France Métropolitaine, du département des Pyrénées Atlantiques et de la ville de Bayonne, en indoor et outdoor.
COUV - 03	Couverture voix du territoire	Le titulaire indique les taux de couverture du territoire (en %) de la France Métropolitaine, du département des Pyrénées Atlantiques et de la ville de Bayonne, en indoor et outdoor.
COUV - 04	Couverture Data de la population	Le titulaire indique les taux de couverture de la population (en %) de la France Métropolitaine, du département des Pyrénées Atlantiques et de la ville de Bayonne, en indoor et outdoor, pour les technologies 3G, 3G+, H+, 4G et 5G.
COUV - 05	Couverture Data du territoire	Le titulaire indique les taux de couverture du territoire (en %) de la France Métropolitaine, du département des Pyrénées Atlantiques et de la ville de Bayonne en indoor et outdoor, pour les technologies 3G, 3G+, H+, 4G et 5G.
COUV - 06	Couverture indoor	En cas de non-couverture indoor, dans les différents sites du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit mettre en place une solution pour assurer une couverture voix et Data. Il présente, dans son offre, les solutions disponibles dans son catalogue.
COUV - 07	Projet de déploiement réseau 5G	Le titulaire présente son projet concernant le déploiement du réseau 5G dans le Département des Pyrénées Atlantiques en précisant les dates prévisionnelles.

5.5. Maintien en conditions opérationnelles

MCO - 01	Exploitation et maintenance	Le titulaire fournit un service de supervision de ses réseaux mobile, d'assistance, de déclaration d'incident et de maintenance (guichet unique « Hot Line ») disponible 24h/24, 7j/7.
MCO - 02	Procédure d'escalade	Le titulaire établit une matrice d'escalade à plusieurs niveaux (au maximum trois niveaux). Elle s'applique quand il existe des dysfonctionnements dans les traitements effectués selon les procédures établies, et cela quel que soit le type de dysfonctionnement aussi bien commercial, administratif que technique. Ce document est remis à jour autant que de besoin pour rester conforme aux modalités pratiques de prise en compte de l'escalade par le titulaire, selon les mêmes étapes que pour la rédaction du document initial. En cas de besoin exprimé par le pouvoir adjudicateur, le titulaire complète ce document par un mémento ou une fiche réflexe synthétique.
MCO - 03	Stock Tampon cartes SIM	Le titulaire met à disposition du pouvoir adjudicateur un stock tampon renouvelable composé de cartes SIM (compatibles avec les différents terminaux fournis). Il précise, dans son offre, la solution qu'il met en place ainsi que la quantité de carte SIM vierges mise à disposition en début de marché.
MCO - 04	Garantie	De base, les terminaux sont garantis 12 mois. Le titulaire indique dans son offre quelle solution il met en place pour la mise en place d'une garantie de 12 mois supplémentaire (soit 24 mois au total). Concernant les terminaux ne disposant pas de batterie amovible, il précise si le changement de batterie est pris en compte dans la garantie et si oui, comment.
MCO - 05	Modalités de dépannages des terminaux	Le titulaire décrit les modalités de dépannage et/ ou de remplacement des terminaux défectueux : la forme de l'échange sur site sera privilégiée (sur site ou sur tout point du territoire métropolitain voire à l'étranger). Au-delà de la période de garantie ou en cas de casse d'un terminal, le titulaire indique les solutions de réparations qu'il met en place, notamment pour les « vitres » et écrans de smartphones, ainsi que les modalités de mise en œuvre (récupération du mobile sur site, mise à disposition d'un appareil de prêt, délai de réparation, retour du terminal réparé sur site, etc...).
MCO - 06	Résiliation	Le titulaire précise ses modalités ainsi que les durées d'engagement en cas de résiliation anticipée pendant la première période du marché.
MCO - 07	Réversibilité	A l'issue du présent accord-cadre, le titulaire assure l'ensemble des opérations permettant une réversibilité totale du service : <ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisation d'un plan de réversibilité ■ Fourniture de toutes les informations et documentations techniques utiles au nouveau titulaire, ■ Garantir une continuité de service avec le prestataire entrant, ■ Prévoir une ou des réunions avec le pouvoir adjudicateur et le nouveau prestataire, ■ Réaliser le démontage et l'enlèvement des équipements sur chacun des sites, à ses frais, dès lors que le nouveau prestataire à réaliser sa mise en œuvre.

		La période de réversibilité à prévoir est de 3 mois. Elle se déroulera après la notification du marché ou accord-cadre qui suivra le présent accord-cadre. Un ordre de service de réversibilité sera fourni au titulaire trois mois après la date de notification du marché ou accord-cadre suivant.
--	--	--

5.6. Gouvernance

<p>GOV - 01</p>	<p>Mise en place d'une équipe unique</p>	<p>L'équipe unique du titulaire est constituée des membres affectés dans le cadre de son offre, possédant les compétences et habilitations pour les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisation de nouveaux chiffrages, mise en place des évolutions tarifaires ; ■ Réponses à des demandes de renseignements, à des modifications d'architecture, en cas de couverture spécifique de site ; ■ Gestion des escalades, gestion des problèmes ; ■ Force de proposition, de conseil auprès du pouvoir adjudicateur ; ■ Interface pour la gestion des prestations d'exploitation, d'administration et de maintenance ; ■ Interface pour les aspects facturations (gère les corrections ; ■ Rôle de veille technologique ; <p>Interface pour la gestion des interrogations et des litiges concernant la facturation ;</p> <p>Le titulaire indique le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données ;</p> <p>Les membres de l'équipe sont nommément définis dans la réponse du titulaire de l'accord-cadre et communiqués au pouvoir adjudicateur. Toute modification doit être portée sans délai à sa connaissance par le titulaire.</p> <p>Le titulaire présente son organisation dans un Plan Qualité de Service.</p>
<p>GOV - 02</p>	<p>Interlocuteur Unique</p>	<p>Le titulaire désigne, dans son offre, un interlocuteur unique qui coordonnera l'ensemble de l'équipe unique. Il est l'interlocuteur privilégié du pouvoir adjudicateur pour toutes demandes concernant les services de téléphonie mobile. Le numéro d'appel de cet interlocuteur ne doit pas être un numéro surtaxé. Le titulaire précise son organisation vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.</p>
<p>GOV - 03</p>	<p>Bilan annuel</p>	<p>Le pouvoir adjudicateur souhaite la mise en place d'une réunion annuelle de suivi de l'activité.</p> <p>Cette réunion se déroule annuellement, dans le trimestre précédent la fin de la période annuelle de l'accord-cadre. Elle permet de faire le point sur l'avancement et le suivi des prestations du titulaire et d'apporter, si besoin est, des modifications non substantielles au contenu de la prestation (présentation d'une synthèse de l'année écoulée, (consommation, incidents, etc...), propositions d'amélioration pour la ou les années à venir). La présence du responsable de compte, du responsable technique et du gestionnaire de facturation du titulaire est nécessaire. Le titulaire fournit l'ordre du jour et la présentation de cette réunion, une semaine avant son déroulement.</p> <p>Le titulaire remet au pouvoir adjudicateur dans un délai d'une semaine un compte-rendu écrit de la réunion, mentionnant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les thèmes abordés lors de la réunion ; Les actions à mener (responsable désigné, date de réalisation attendue). <p>Ces comités se tiennent dans les locaux du pouvoir adjudicateur.</p>

5.7. Espace client

ECG - 01	Accès	Le titulaire fournit impérativement l'accès aux informations concernant le pouvoir adjudicateur via un portail internet sécurisé. Idéalement, le titulaire propose un compte administrateur et, entre 5 et 10 comptes utilisateurs (pour la consultation et l'édition des factures et de tickets d'incidents).
ECG - 02	Accès nominatif	Le titulaire fournit un compte nominatif à chacun des gestionnaires nommément désignés par le Pouvoir Adjudicateur. Le titulaire fournit les modalités d'activation et de désactivation en cours de marché et fin de marché.
ECG - 03	Formation à l'espace client	Le titulaire forme les utilisateurs du pouvoir adjudicateur en deux temps : <ul style="list-style-type: none"> ■ Pendant le déploiement initial des solutions ; Après un mois de mise en services des solutions ;
ECG - 04	Règlement Général des Protections des Données	Le titulaire présente obligatoirement les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité des données personnelles des utilisateurs du pouvoir adjudicateur, conformément à la nouvelle réglementation (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016).
ECG - 05	Les fonctionnalités	L'espace client fourni par le titulaire permet au pouvoir adjudicateur d'accéder aux fonctionnalités suivantes : à minima : <ul style="list-style-type: none"> ■ Le suivi de la facturation (facture et rapport), avec un historique disponible sur 12 mois ■ La gestion de nouvelles demandes, ■ La gestion des incidents (ouverture et suivi) ■ L'accès au parc global de la flotte Le titulaire présente les données d'exploitation qui sont disponibles sur son espace client ainsi que les services complémentaires.
ECG - 06	Données de facturation	Le titulaire décrit les données de facturation accessibles de base par le pouvoir adjudicateur. Il précise le type de support téléchargeable via l'espace client pour la téléphonie mobile (PDF, XLS, CSV, etc...). Le titulaire précise le type de prix contenu dans ces fichiers (public ou remisé). Il précise les modalités pour accéder à ces fichiers.
ECG - 07	Dématérialisation	Le titulaire présente son processus de souscription de facture dématérialisée par le biais de la plateforme nationale de dématérialisation des factures (Portail Chorus Pro). Seules les factures déposées sur Chorus Pro ont valeur légale.