



CAHIER DES CHARGES

Réf : DSI-CRF-2024-011

FOURNITURE DE TERMINAUX MOBILES POUR LES CENTRES DU CEA et SERVICE APRES-VENTE

Cartouche de diffusion						
Destinataires		ex	Destinataires		ex	
Christian	Sourisseau	1	Cyril	Dumontheil	CEA/DAM/	1
CEA/SAC/DSI/STIC		1	DIF/DP2I/STL			1
Michaël Henry CEA/SAC/DSI/STIC		1	Didier Turquois CEA/CEG/STIL			1
Florian	Contardo	1	Cécile Delalande			1
CEA/CAD/DSTG/STIC		1	CEA/DAM/CESTA/DLG/STL			1
Noélie Lomer CEA/MAR/DSTG/STIC			Aurélien Bouguéreau CEA/DAM/LR/DSAT			
Guillaume	Sisteron		Jérémy Nahan CEA/DAMVA/DSTA/STLI			
CEA/GRE/DPEI/STIC						
Visa						

Cartouche des Visas	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	Émetteur
Nom	H. Varin	E. Seddiki	C. Guerbert	B. Grigy
Fonction/Unité	SG/DSI/CRF	SG/DAPS/S2MN	SG/DSI/CRF	SG/DSI/Dir
Date Visa	24/09/2024			
Visa				

Valideurs	Cadarache	Centres DAM	Grenoble	Marcoule	Paris Saclay
Nom	E. Piault	V. Flavin	M. Viennet	N. Reynier	D. Bocquillon
Fonction/Unité	CAD/DSTG/STIC	DAM/DCG	GRE/DPEI/STIC	MAR/DSTG/STIC	SAC/DSI/STIC
Date Visa					
Visa					

Cartouche des évolutions		
Version	Motif et nature des évolutions	Date
V 1.0	Version finale	15 mai 2024
V 2.0	Version finale : BPU en pièce jointe	24 septembre 2024

TABLE DES MATIERES

1- PRESENTATION GENERALE	5
1.1 Le CEA	5
1.2 Organisation	7
1.3 Objet et prestations attendues.....	7
1.4 Duree du marche.....	7
2 FOURNITURE DE TERMINAUX MOBILES ET ACCESSOIRES ASSOCIÉS	7
2.1 Terminaux.....	7
2.2 Accessoires	9
2.3 Documentation	10
2.4 Obligation de stock	10
2.5 Garantie des produits	10
3 CATALOGUE D'ACHAT DES TERMINAUX MOBILES « PACHA » ET GESTION DES COMMANDES	10
3.1 Fourniture d'un catalogue « PACHA »	10
3.2 Évolutions du catalogue	11
3.3 Passation des commandes PACHA.....	11
3.4 Dématérialisation des commandes issues de PACHA et des factures	11
3.5 Passation des commandes Hors PACHA et Devis	11
4 LIVRAISON DES TERMINAUX	12
4.1 Conditions de livraison	12
4.2 Délais de livraison	13
4.3 Conditionnement – Emballage des produits (terminal, accessoireS...).....	13
5 SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)	13
5.1 SAV Garantie constructeur.....	13
5.2 SAV ordinaire	13
5.3 Processus de gestion du SAV	14
6 MODALITÉS D'EXECUTION	14
6.1 Normes et règlements	14
6.2 Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)	15
6.3 Obligation d'alerte et de conseil	15
7 PILOTAGE DU MARCHÉ	16
7.1 Matrice des contacts.....	16
7.2 Responsable opérationnel de compte (ROC).....	16
7.3 Interlocuteur commercial	16
7.4 Point de contact SAV.....	16
7.5 Interlocuteur technique	17
7.6 Composition et ordre du jour d'un COPIL.....	17
7.7 Extranet	18

8 ANNEXES.....	19
8.1 Annexe 1 : Description du contenu du Mémoire technique	19
8.2 Annexe 2 : Bordereau de prix unitaires	19

1- PRESENTATION GENERALE

1.1 LE CEA

Le CEA, **Commissariat à l'Énergie Atomique et aux Énergies Alternatives** est un établissement public à caractère industriel et commercial dont la mission est la recherche et le développement en matière d'énergie, de défense, de technologies de l'information et de santé.

Aussi les métiers exercés au CEA concernent des champs très diversifiés et se classent en plusieurs grandes familles professionnelles, qui intègrent aussi bien les activités de recherche que de gestion : physique, chimie, mathématiques et informatique scientifique, science et technologie des matériaux, sécurité, sûreté, sciences du vivant, sciences de la terre et de l'environnement, qualité, finance, relations internationales, assistance technique aux programmes.

Le CEA est implanté sur neuf sites géographiques, tous concernés par la prestation décrite dans ce cahier des charges.



Son organisation repose sur :

4 directions opérationnelles :

- La Direction des Applications Militaires (DAM),
- La Direction de l'Énergie Nucléaire (DEN),
- La Direction de la Recherche Technologique (DRT),
- La Direction de la Recherche Fondamentale (DRF)

Ces directions sont structurées en instituts, en départements et services.

9 directions fonctionnelles :

- La Direction des achats et des partenaires stratégiques (DAPS)
- La Direction des systèmes d'information (DSI)
- La Direction financière et des programmes (DFP)
- La Direction des analyses stratégiques (DAS)
- La Direction de la Sécurité et de la Sureté Nucléaire (DSSN)
- La Direction juridique et du contentieux (DJC)
- La Direction de la communication (DCom)
- La Direction des ressources humaines et des relations sociales (DRHRS)
- La Direction des relations internationales (DRI)

Pour de plus amples informations sur le CEA, visitez le site www.cea.fr

Direction des Systèmes d'Information (DSI)

Le champ de compétence de la DSI couvre l'infrastructure informatique composée des réseaux, des télécommunications et des postes de travail, les applications de gestion de l'entreprise (ERP, ...), les archives et les applications de communication Web avec un rôle interne d'hébergeur.

Au sein de la DSI, la cellule relations fournisseurs (CRF) pilote les accords nationaux et marchés passés par la DSI, s'assure du respect des engagements dans l'exécution. À ce titre, elle est chargée :

- de suivre le calendrier de renouvellement des achats récurrents ;
- d'assister les prescripteurs DSI dans la rédaction des exigences et l'analyse des offres ;
- de s'assurer du respect des engagements contractuels ;
- de consolider le reporting contractuel et financier des accords ;
- d'analyser les dépenses liées aux SI dans leur ensemble avec un objectif d'amélioration de la performance.

Dans chaque centre CEA, un Service Technologie de l'Information et de la Communication (STIC) ou un Service Technique et logistique (STL) est chargé d'assurer le relais fonctionnel local de la DSI quant à la téléphonie mobile.

La Direction des Achats et Partenaires Stratégiques (DAPS)

La DAPS a pour mission principale de proposer et d'animer une politique visant à l'efficacité, l'optimisation et la réduction des coûts des achats pour le CEA, et la mettre en œuvre. Au sein

de la DAPS le Service Stratégie et Marchés Nationaux (S2MN) assure la préparation, la coordination et la mise en application de la politique nationale du CEA en matière d'achats. A ce titre, il est notamment chargé :

- d'analyser les principaux besoins partagés des unités du CEA
- d'analyser les opportunités de mutualisation avec des objectifs d'économie
- d'élaborer et mettre en œuvre une stratégie nationale pour les achats mutualisables : instruction et signature des marchés nationaux
- de mettre en œuvre une politique d'achats responsables
- de réaliser une veille technique et économique du marché
- d'animer les réseaux de correspondants

1.2 ORGANISATION

Le suivi technique de l'accord est assuré par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et le suivi commercial est assuré par la Direction des Achats et Partenaires Stratégiques (DAPS).

Un responsable téléphonie mobile au niveau de chaque centre sera communiqué à la mise en place de l'accord et révisé en tant que de besoin durant toute la période d'exécution.

1.3 OBJET ET PRESTATIONS ATTENDUES

Le cahier des charges (CDC) décrit les prestations de services suivantes :

- **La fourniture de terminaux mobiles** et les accessoires associés
- **Un Service après-vente (SAV)**

Le parc des terminaux mobiles du CEA actuel est le suivant :

Smartphones	4400
Téléphones voix	1600
Routeurs (clés, modems)	1500
Total	7500

La durée moyenne de conservation des smartphones est de 4 ans et 4 mois.

1.4 DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché a une durée de 2 ans avec 2 années supplémentaires optionnelles séparément.

2 FOURNITURE DE TERMINAUX MOBILES ET ACCESSOIRES ASSOCIÉS

2.1 TERMINAUX

Le Titulaire fournit des terminaux mobiles et des accessoires associés (ci-après dénommé produits) au CEA à savoir :

- Terminaux smartphone 4G ou 5G. Des modèles Android et iOS seront demandés avec des performances variables.
- Un modèle de smartphone «durci» (résistant aux chocs et IP68) sera demandé
- Routeurs Wifi 4G
- Les clés 4G.
- Terminaux voix durcis ou standards
- Le titulaire devra être en capacité de proposer tout type de terminal mobile issu de l'innovation et mis sur le marché par le constructeur sans restriction de clientèle ou d'usage.

L'objectif du CEA sur la durée de l'accord est en outre de réduire l'hétérogénéité du parc des terminaux mobiles en limitant le nombre de références commandées et d'engendrer des économies par effet de volume. Les caractéristiques recherchées des différents terminaux sont détaillées en annexe BPU.

Sur les smartphones, la durée des mises à jour de sécurité du logiciel sera d'au minimum 4 ans.

La surcouche constructeur incluant un serveur de messagerie ne devra en aucun cas collecter et transmettre des données sensibles (identifiants, mot de passe...) sur des serveurs non CEA. Le titulaire s'y engage dans son mémoire technique.

Le CEA se réserve ultérieurement la possibilité d'introduire au catalogue des Smartphones reconditionnés à la condition impérative mais non suffisante que le Titulaire certifie l'intégrité du logiciel s'il a été remasterisé (y compris par un sous-traitant). Le Cea pourra faire expertiser ces terminaux pour le vérifier.

Les terminaux mobiles sont désimlockés, non-subsventionnés et sans surcouche logicielle opérateur.

Les prix des produits devront au démarrage du marché impérativement être égaux ou inférieurs à ceux du bordereau de prix et remis lors de l'appel d'offres et à tout moment inférieurs aux prix HT publics constructeur. **Le prix unitaire des smartphones ne pourra dépasser 500€ HT hors accessoires.** Ce seuil pourra être revu sur instruction du CEA.

Les modèles de terminaux proposés dans le Catalogue seront validés préalablement par le Responsable technique National du CEA de même que les achats effectués hors catalogue. Au préalable à l'ajout d'un nouveau terminal au catalogue, le CEA peut demander son prêt afin de le tester.

Les évolutions du catalogue (terminal mobile, accessoires, clé/galet/domino) peuvent intervenir à tout moment, sur proposition du titulaire ou à la demande du CEA, le Titulaire dispose alors d'un délai de 7 jours ouvrés pour mettre à jour le catalogue.

Le Catalogue des produits (terminaux et accessoires associés) est révisé **à minima tous les 6 mois** par le Titulaire, sauf décision contraire de la part du CEA. Cela peut conduire à des remplacements de produits plus adaptés ou offrant un meilleur service en se basant sur les évolutions de politique de commercialisation des constructeurs (retrait de commercialisation...) ou encore sur les évolutions technologiques appropriées aux usages métier. A noter que le retrait d'un terminal du catalogue ne doit pas entraîner le retrait des accessoires associés. Ces derniers doivent être conservés au catalogue au minimum pendant un an après le retrait du dit terminal.

De plus, il est demandé au Titulaire de communiquer au responsable technique national du CEA de façon régulière :

- les disponibilités des différents produits
- les ruptures de stock
- l'arrêt de commercialisation d'un équipement avec un préavis de 2 mois minimum,
- la fin de vie/commercialisation des terminaux mobiles avec un préavis de 2 mois minimum.

Dans le cas où un produit (terminal, accessoire...) commandé dans PACHA est devenu obsolète ou bien qu'il n'est pas disponible dans les délais contractuels :

- le Titulaire en informe le responsable de flotte local du centre CEA concerné et lui propose un produit de substitution possédant des caractéristiques techniques au moins équivalentes, et au même prix dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la commande ne pouvant être honorée
- détruit ou renvoie la commande non honorée
- met à jour le catalogue Pacha pour permettre la mise en œuvre d'une commande actualisée,
- traite la nouvelle commande

Le Mémoire Technique du Titulaire décrit les modalités de mise à jour du Catalogue des produits (document papier, extranet, via PACHA...). Le CEA sera vigilant aux modalités mises en œuvre pour une bonne diffusion des informations concernant les évolutions de catalogue.

Le catalogue de produits est proposé via PACHA (Kit remis avec le DCE) – Mise en place de l'achat électronique). Il indique pour chaque terminal (marque, modèle) proposé les informations suivantes :

- Taille de l'écran, diagonale en pouce

- Compatibilité 3G, 4G, 4G+, 5G, autres,
- Type de carte SIM et/ou_ESIM,
- OS et version OS installée, et durée des mises à jour
- Espace de stockage total du terminal,
- Espace mémoire interne disponible pour l'utilisateur,
- Processeur et vitesse processeur,
- Capacité batterie (mAh),
- Une photo du produit et les couleurs disponibles,
- Chargeur inclus oui / non
- **Durée et niveau de garantie.**

2.2 ACCESSOIRES

Pour chaque modèle de terminaux proposé, le Catalogue propose à minima les accessoires suivants :

- Chargeur secteur,
- Coque Silicone/Housse/étui/étui ceinture compatible,
- Batterie externe,
- Câble USB de chargement et synchronisation,
- Protection écran,

Afin de ne pas détériorer les terminaux et en particulier les batteries, les accessoires de marque non constructeur devront être compatibles avec la marque et le modèle utilisé.

2.3 DOCUMENTATION

Chaque produit (terminaux, accessoires...) livré doit être accompagné d'un manuel utilisateur, rédigé en français, nécessaire à son utilisation. Le respect de cette obligation est impératif pour que l'acceptation de la fourniture du produit soit prononcée. Toute documentation du constructeur complétant, le cas échéant, le manuel utilisateur est également proposée par le Titulaire.

2.4 OBLIGATION DE STOCK

Le titulaire devra mettre en place une gestion de stocks des produits afin de respecter les délais d'approvisionnement lors des commandes du CEA et éviter les ruptures. Ce stock sera constitué et ajusté au regard du volume des commandes passées. Le titulaire indiquera en temps réel les niveaux de stock disponibles par produit.

2.5 GARANTIE DES PRODUITS

Les produits bénéficient d'une garantie constructeur pièces et main d'oeuvre minimum de 12 mois contre tout défaut ou vice de fabrication apparaissant dans les 12 mois à compter de la mise en service. Le titulaire sera tenu de faire enregistrer les garanties auprès des constructeurs.

Le Mémoire Technique du Titulaire décrit les modalités de garantie pour les terminaux mobiles proposés au Catalogue (date de démarrage, durée, périmètre de la garantie, organisation mise en place pour traiter les terminaux sous garantie...).

En cas de panne au déballage du produit (PMS), ce dernier est immédiatement remplacé gratuitement par le Titulaire par un produit neuf.

3 CATALOGUE D'ACHAT DES TERMINAUX MOBILES « PACHA » ET GESTION DES COMMANDES

Les modalités de fourniture des terminaux sont décrites ci-après. Le respect de ces dernières est indispensable au bon fonctionnement de l'accord et fait partie intégrante des prix indiqués dans les tarifs catalogue des prestations. Aucune tarification supplémentaire ne sera acceptée par le CEA.

3.1 FOURNITURE D'UN CATALOGUE « PACHA »

Le CEA dispose d'un portail pour la gestion des achats dénommé PACHA qui permet à l'ensemble des acteurs du CEA concernés de saisir en ligne les commandes de fournitures à partir des catalogues électroniques mis à disposition par les fournisseurs.

Le Titulaire établira un catalogue électronique selon le format qui lui est communiqué par le CEA (cf. KIT Pacha contenant les informations nécessaires transmis avec le Dossier de Consultation des Entreprises).

Les prix devront être réactualisés sur la base du prix HT public remisé.

Une équipe spécialisée du CEA pourra être contactée par le titulaire, afin qu'il puisse prendre connaissance des impératifs techniques, et s'assurer qu'il saura produire sous cette forme ledit catalogue. Le Titulaire devra s'engager dans sa réponse pour atteindre cet objectif. De ce fait, le soumissionnaire doit renvoyer lors de sa réponse à l'appel d'offres son catalogue sous format électronique suivant le format fourni par le CEA (cf. Cahier des Charges relatif à l'élaboration du catalogue PACHA).

Le CEA se réserve la possibilité d'appliquer des pénalités de retard et/ou de résilier le marché si le fournisseur n'est pas en mesure de fournir un catalogue exhaustif dans les délais impartis (démarrage du marché, renouvellements, selon demande du CEA...).

3.2 ÉVOLUTIONS DU CATALOGUE

Dès que nécessaire ou à la demande du CEA, une mise à jour du catalogue sera effectuée pour prendre en compte les nouvelles demandes et les évolutions des matériels déjà présents. Toute évolution de catalogue nécessite l'accord préalable du CEA.

Par ailleurs à chaque nouveau terminal commercialisé en France, pouvant être considéré comme remplaçant ou au moins équivalent à un terminal proposé dans le catalogue, le titulaire a obligation sous un mois de faire une proposition commerciale au Responsable technique National du CEA.

Les produits peuvent faire l'objet d'une renégociation des prix à la baisse selon les modalités prévues dans l'accord. Les prix du catalogue CEA doivent être mis à jour régulièrement. Le catalogue sera révisé systématiquement tous les 6 mois.

En cas d'arrêt de distribution d'un produit, le Titulaire informe le CEA 2 mois à l'avance des produits qui ne seront plus référencés dans son catalogue et propose, si possible, à l'acceptation préalable du CEA un produit de substitution possédant des spécifications équivalentes et à prix équivalent ou inférieur.

De même, il avise le CEA de toute référence nouvelle susceptible d'être ajoutée à son catalogue. Avant toute intégration dans le catalogue CEA, ces produits doivent être présentés au CEA (avec fiche technique, fiche de données de sécurité, échantillons éventuels, etc.) et faire l'objet d'une validation écrite de la part du CEA.

3.3 PASSATION DES COMMANDES PACHA

Les commandes sont directement établies et transmises au Titulaire par les unités du CEA. Elles seront réalisées à partir de l'outil d'achat en ligne interne CEA (dénommée « PACHA ») par le biais de laquelle les utilisateurs auront accès au catalogue du Titulaire tel qu'agréé par le CEA. Ce dernier devra être en mesure de recevoir, intégrer et émettre des commandes et factures électroniques au format HTML définie par le CEA (cf. Cahier des Charges relatif à l'élaboration du catalogue PACHA). Un numéro d'affaires sera attribué à chaque commande.

Chaque commande fera l'objet d'une facture, celle-ci sera transmise sous format électronique, dans le respect des dispositions figurant à l'accord-cadre.

Les factures du Titulaire seront envoyées uniquement lorsque les commandes seront réceptionnées.

3.4 DÉMATÉRIALISATION DES COMMANDES ISSUES DE PACHA ET DES FACTURES

Comme indiqué précédemment, le CEA dispose d'un outil pour la gestion des commandes dénommé PACHA qui permet à l'ensemble des acteurs concernés des établissements CEA de saisir en ligne les commandes de fournitures à partir des catalogues électroniques mis à disposition par les Titulaires. La dématérialisation des commandes issues de cet outil d'achat a été mise en place et permet aux Titulaires qui le souhaitent de recevoir les commandes au format électronique.

3.5 PASSATION DES COMMANDES HORS PACHA ET DEVIS

Dans le cas de certains articles spécifiques qui ne figurent pas dans PACHA, toute commande émise par le CEA doit faire l'objet d'un devis préalable référencé et détaillé dans lequel sont précisés :

- la désignation des articles nécessaires (matériels) ainsi que l'explication détaillée de leur fonction et références correspondantes du Titulaire,
- la référence constructeur,
- la quantité,
- le prix unitaire,
- le montant total hors taxes et TTC,
- le délai de livraison,
- le délai de mise en service,
- les prestations de mise en service et toute prestation utile.

La remise d'un devis doit se faire sous **7 jours ouvrés**, sous peine d'application de pénalité. Si le CEA constate que le devis est incomplet (erreur ou non réponse au besoin), le titulaire s'engage à corriger et réémettre le devis dans les plus brefs délais (2 jours ouvrés max) sous peine d'application de pénalités.

4 LIVRAISON DES TERMINAUX

4.1 CONDITIONS DE LIVRAISON

Les livraisons regroupent plusieurs colis. Un colis est identifié par une commande PACHA clairement défini sur un bordereau de livraison (BL) unique, reprenant le numéro de la commande, la date d'expédition, la désignation, la référence des produits, la quantité commandée, la quantité livrée, le nom et bâtiment du destinataire final (responsable de flotte local, personnel du magasin et les unités prescriptrices).

La vente étant franco de port, les frais de livraison (standards) sont réputés inclus dans le coût des produits commandés.

Notamment, conformément aux article R.4515-1 et suivants du code du travail (codifiant l'arrêté du 26 avril 1996), toute livraison sur un des centres CEA par un transporteur ne peut se faire qu'après la constitution d'un protocole de sécurité pour le chargement/déchargement entre le centre (ou sa plateforme de livraison) et celui-ci. Ainsi, le transporteur doit se mettre en rapport avant la livraison avec le centre CEA de destination (ou sa plateforme de livraison) afin de mettre en place ce protocole de sécurité.

Ainsi, il est rappelé qu'il incombe au Titulaire de s'assurer que le transporteur dispose de tous les documents validés et de la connaissance de toutes les procédures nécessaires et spécifiques à l'accès des centres CEA.

Chaque livraison fait l'objet d'un bon de livraison portant obligatoirement, outre ses propres références :

- la référence du bon de commande,
- le détail des fournitures livrées et des services fournis,
- ainsi que toutes autres précisions particulières s'y rapportant.

La marchandise réceptionnée n'est acceptée qu'après contrôle quantitatif par le responsable de flotte local, le personnel du magasin ou les unités prescriptrices. Ce dernier dispose de 10 jours après la date de livraison, pour vérifier l'état et la conformité du produit livré et faire toutes les réserves utiles. Tout produit non conforme est refusé et repris par le Titulaire dans un délai de 5 jours ouvrés après la date de l'avis de refus du CEA. Le cas échéant, le Titulaire doit faire le nécessaire pour assurer, à ses frais, le remplacement des produits non conformes dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande du CEA.

Le titulaire communiquera les coordonnées utiles afin de gérer cette situation : nom, email, n° de téléphone.

Les livraisons et les enlèvements des produits non conformes se font auprès du magasin CEA, des unités prescriptrices ou responsable de flotte local du centre CEA concerné (les adresses de livraison et les horaires d'ouverture figurent en annexe de l'accord).

Les livraisons partielles ne sont pas acceptées. Elles peuvent être exceptionnelles et faire l'objet d'une acceptation préalable écrite du responsable de flotte local du centre CEA concerné.

4.2 DÉLAIS DE LIVRAISON

Lors de la commande d'un produit, le Titulaire s'engage à ce que le produit soit livré dans un délai de **7 jours ouvrés** au maximum à partir du jour de réception du bon de commande par le Titulaire.

En cas de retard de livraison, le CEA se réserve le droit d'appliquer les pénalités visées au marché.

4.3 CONDITIONNEMENT – EMBALLAGE DES PRODUITS (TERMINAL, ACCESSOIRES...)

Le Mémoire Technique du Titulaire précise en détail les informations relatives au conditionnement et l'emballage.

L'emballage doit être prévu d'une façon suffisante, afin de préserver l'intégrité du produit et d'éviter toute dégradation en cours de transport, de manutention, voire de stockage. Un colis n'est pas accepté si le carton comporte des détériorations de type : carton éventré, palette défilée, emballage souillé, trace de choc, ...

Toutes les indications portées sur les colis doivent être respectées et être en adéquation avec celles mentionnées sur le bon de livraison (indicateur de poids, respect de manutention, respect de consignes particulières,...).

Le contrôle des colis, de leur contenu et de la conformité des produits commandés est assuré par le responsable de flotte local, le personnel du magasin ou les unités prescriptrices indiqué sur le bon de commande.

5 SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

Le SAV visé concerne :

- La garantie constructeur : les pannes couvertes lors de la première mise en service ou à l'usage normal pendant la période de garantie
- Le SAV ordinaire : les pannes survenues après la période de garantie ou lorsque les dégâts causés par la faute de l'utilisateur (négligence, accident...)

5.1 SAV GARANTIE CONSTRUCTEUR

Il s'agit de cas de panne au déballage ou de produit défectueux pendant la période de couverture. Si le terminal ne contient aucune donnée CEA, le titulaire s'engage, suivant un processus unique quel que soit le produit concerné, **au remplacement du terminal sur le centre CEA concerné, sans attendre la réception du produit défectueux, sous 48h et sur simple appel téléphonique (numéro unique).**

Le produit de remplacement est neuf, soit le même modèle ou s'il n'est plus commercialisé par un modèle équivalent ou supérieur. Les terminaux Apple Iphone seront remplacés par un terminal de même marque.

5.2 SAV ORDINAIRE

Il s'agit du SAV hors SAV Garantie constructeur. C'est le cas où la période de garantie constructeur est dépassée ou bien que l'utilisateur a cassé l'écran, la batterie est HS...).

5.3 PROCESSUS DE GESTION DU SAV

Le terminal doit être préalablement purgé des données par le CEA avant de pouvoir être récupéré par le titulaire pour diagnostic. **Cependant les terminaux d'un salarié d'un centre CEA rattaché à la Direction des applications militaires (DAM) ne pourront pas être réparés et seront détruits et recyclés par la DAM.**

Le titulaire procède au diagnostic avec 2 possibilités :

- Soit le terminal est réparable :
 - Soit la réparation est éligible au titre de la garantie constructeur: les frais de gestion logistique font l'objet d'un BPU en annexe. Le Titulaire propose un service de réparation des terminaux (écran, coque, ...) dans le respect des modalités du CEA et l'application de la PSSI.
 - Soit elle n'est pas éligible au titre de la garantie constructeur. (Ex cas d'une négligence commise par l'utilisateur même pendant la période de garantie constructeur...). Dans ce cas, le titulaire indiquera le cout des réparations dans un devis au CEA.
- Soit le terminal n'est pas réparable : Le Titulaire prend en charge l'enlèvement de ces terminaux, la mise en décharge et le recyclage de ces derniers en respectant les règles environnementales et notamment la législation en vigueur. Il fournit les certificats de destruction ainsi que les bordereaux réglementaires.

Le Mémoire Technique du Titulaire décrira les modalités de mise en œuvre du SAV et les éventuelles limitations. En cas de défectuosité notoire d'un modèle, le titulaire exercera son rôle d'alerte auprès du pilote technique.

6 MODALITÉS D'EXECUTION

La langue française est obligatoirement utilisée lors de tout type d'échange avec le CEA. Les prestations de service du Titulaire sont conformes, à tout moment, aux textes législatifs et réglementaires.

6.1 NORMES ET RÈGLEMENTS

Le Titulaire doit respecter les spécifications techniques fixées par les fabricants des matériels et produits utilisés.

Si, pendant l'exploitation du contrat, de nouveaux règlements entrent en vigueur, le Titulaire effectue les modifications nécessaires de manière à livrer, à la réception, des installations conformes aux dernières dispositions.

- Main-d'œuvre : Dans le cas où le Titulaire ferait appel à des sous-traitants ou des cotraitants(s), ces derniers doivent être identifiés et acceptés par le CEA.
- Tout sous-traitant du titulaire doit faire l'objet d'une acceptation de la part du CEA.
- Transport sur site : Le Titulaire est responsable du transport de son personnel et de la livraison des matériels sur les sites bénéficiaires.
- Environnement : La démarche développement durable au sein de l'entreprise du Titulaire est conforme au Mémoire Technique du Titulaire.

6.2 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)

Le Titulaire explicite en quoi il satisfait la réglementation en vigueur ou non et adhère volontairement à des démarches RSE (labels...). Il présente un Mémoire social dans lequel il précise sa démarche sur les objectifs suivants :

Environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lutte contre le changement climatique : décarbonation et sobriété énergétique ▪ réduction des prélèvements des ressources ▪ lutte contre les pollutions et la déforestation importée ▪ promotion de l'agriculture durable et lutte contre le gaspillage alimentaire ▪ soutien à l'économie circulaire ▪ protection de biodiversité.
Sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ insertion des publics éloignés de l'emploi et de personnes en situation de handicap ▪ lutte contre les discriminations, notamment la promotion de l'égalité femme/ homme, ▪ respect des exigences éthiques (respect des droits de l'homme...) ou équitables, ▪ performance dans la protection ou la formation des salariés, en lien avec la prestation commandée
Economiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ juste besoin, sobriété, alternatives à l'achat, mutualisation des achats ▪ Coût global ▪ Facilité d'accès aux PME ▪ Ouverture à l'innovation

6.3 OBLIGATION D'ALERTE ET DE CONSEIL

Le Titulaire a un devoir d'alerte et de conseil, sur l'ensemble des prestations qu'il fournit au CEA durant toute la durée du Marché. L'alerte peut émaner de tout dysfonctionnement constaté et préjudiciable au Cea ou d'un risque pouvant advenir ayant également des conséquences préjudiciables :

- Les défauts connus d'un matériel,
- Les changements de politique de son entreprise,
- L'abandon d'une gamme de produits,
- Le changement de fournisseur de composants,
- La cessation d'activité touchant directement le fonctionnement du marché,
- etc.

Les conseils concernent le domaine technique, réglementaire mais également administratif

- Les grandes orientations technologiques,
- Les évolutions intéressantes pouvant orienter les choix du CEA.

7 PILOTAGE DU MARCHÉ

7.1 MATRICE DES CONTACTS

Au démarrage du marché, puis autant que de besoins, le titulaire et le CEA échangeront leurs listes de contacts pour la gestion commerciale, le SAV, le suivi technique et le pilotage du marché. Le Titulaire mettra à disposition du CEA une adresse mail dédiée aux échanges.

Pour le fonctionnement et le pilotage de l'accord, le Titulaire désignera à minima un ROC, un interlocuteur commercial et un interlocuteur technique.

Le Titulaire, dans son mémoire Technique décrit les modalités pour la gestion des devis, la passation des bons de commandes et la réalisation du SAV durant la période d'exécution du Marché en adéquation avec l'objet du Marché. Il sera demandé entre autre :

- Délai de fourniture d'un devis : 7 jours ouvrés maximum
- Un bon de commande donnera lieu à la communication d'un planning de prestations précis sous 1 semaine
- En cas de difficulté dans le cadre de la réalisation du bon de commande (délai de mise en œuvre supérieure au délai contractuel, difficulté technique, manque d'informations, ...), le Titulaire doit fournir immédiatement les raisons de ces difficultés et proposer une solution de substitution.
- Dans le cas de difficulté importante, une réunion avec les responsables locaux et nationaux est planifiée.

7.2 RESPONSABLE OPÉRATIONNEL DE COMPTE (ROC)

Le titulaire doit nommer un « ROC », directement joignable et assurant les tâches suivantes :

- piloter l'accord au quotidien dans le respect des engagements fournis,
- assurer l'organisation et l'animation des comités de pilotage semestriels –(COPIL),
- établir et diffuse les comptes rendu de ces comités et suivre les plans d'actions définis (avancement, ...),
- assurer le suivi des indicateurs de qualité de services et produire régulièrement les tableaux de bord avec la mise en évidence des écarts,
- être force de proposition pour l'amélioration du niveau de qualité de service (performances, exploitabilité, ...) des configurations mises en œuvre,
- organisation des réunions spécifiques en cas de besoin ...

7.3 INTERLOCUTEUR COMMERCIAL

Un guichet unique commercial est mis en place par le Titulaire avec un interlocuteur identifié afin :

- de passer des bons de commandes et d'être assistés dans le cadre de leurs passations,
- d'obtenir des informations commerciales sur les livraisons et prestations du Marché (tarifs, catalogue, ...),
- d'obtenir des devis,
- d'obtenir toute information utile pour le suivi du Marché, notamment concernant la facturation.

Ce guichet unique commercial est joignable aux heures et jours ouvrés **via un numéro de téléphone unique**.

Les horaires d'ouverture, les modalités de contacts, les conditions d'accès, les moyens en termes de ressources humaines et matériels mis à disposition du CEA tout au long de l'exécution du Marché sont décrits au Mémoire Technique du Titulaire.

7.4 POINT DE CONTACT SAV

Il gère toutes les demandes et le suivi liés au SAV (devis, logistique...).

Il est clairement identifié : nom, n° de téléphone et email.

7.5 INTERLOCUTEUR TECHNIQUE

Il assure notamment les tâches suivantes :

- assurer le suivi du traitement des incidents et des problèmes en cours, et renforcer le processus d'escalade, y compris auprès des constructeurs
- définir les plans d'actions préventives basés sur l'analyse des incidents et des problèmes,
- assurer le suivi des questions posées au support (s'assurer que ces questions sont traitées correctement et dans un délai raisonnable),
- être force de proposition concernant la prise en compte de nouvelles technologies ou de nouveaux produits (matériels / logiciels).

Le Titulaire met en place une organisation pour satisfaire aux demandes de renseignements ou conseils techniques en avant ou après-vente.

7.6 COMPOSITION ET ORDRE DU JOUR D'UN COPIL

Il se réunit semestriellement et passe en revue le fonctionnement commercial et technique du marché selon les critères suivants :

Comité de pilotage - COPIL	
Participants	Titulaire : Interlocuteurs ROC, technique et commercial CEA : Responsable Marché (DAPS), Responsable technique (DSI), Responsables téléphonie des centres, participants optionnels
Organisation et planification	ROC (définition de l'ordre du jour, ...) en lien avec les interlocuteurs nationaux du CEA
Rédaction du compte rendu et diffusion pour validation	Rédaction par le ROC et diffusion sous 5 jours ouvrés et validation par le CEA sous 10 jours ouvrés,

ORDRE DU JOUR	
Bilans et reporting Etat des commandes, /facturation et pénalités	Présentation du : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre et montants des commandes passées sur la période écoulée, et depuis le démarrage de l'accord • Quantités commandées et réceptionnées • Présentation des délais moyens de livraison en jours ouvrés, • Nombre et taux de retard de livraisons, • Nombre et montants des commandes en cours de traitement

	<ul style="list-style-type: none"> • Facturation/pénalités/impayés par antériorité • Nombre et taux de retour pour non-conformité à la livraison, • Nombre et taux de retour pour défectuosité matérielle par modèle ou catégorie, • Délais traitement du SAV,
Actions en cours	<ul style="list-style-type: none"> • Revue du plan d'actions et des projets en cours • Mise à jour des contacts CEA et Titulaire
Etat de parc sous garantie constructeur, gestion des SAV	<ul style="list-style-type: none"> • Etat du parc : Nombre de produits sous garantie constructeur par catégorie et avec suivi des échéances • Revue des SAV / problèmes en cours de traitement,
Présentation des roadmap constructeurs	<ul style="list-style-type: none"> • présentation des roadmap des constructeurs avec les produits entrants au catalogue ou sortants avec une prévision de 3 mois minimum (date de première commercialisation, date de fin envisagé, ...)
Evolutions technologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de nouveaux équipements par fabricant a minima deux fois par an, en réel si possible avec une possibilité de mise en place d'une période de test au CEA, • Suivi de mise en œuvre des montées de version, • Conseil technique (actions proactives), par exemple suite à SAV
RSE	<ul style="list-style-type: none"> • Revue des actions RSE (indicateurs, résultats obtenus)

Si nécessaire, le CEA peut ajouter des indicateurs et des niveaux de détail afin de compléter la liste ci-dessus. De même, des modifications peuvent être proposées par le Titulaire après validation du CEA.

7.7 EXTRANET

Le Titulaire met à disposition du CEA un extranet sécurisé et assure un service d'assistance. Les fonctionnalités sont a minima les suivantes :

1. Une fonction ARD déléguée au CEA afin d'ajouter des utilisateurs selon des profils et des périmètres entièrement paramétrables.
 - vision des droits et profils de tous les collaborateurs CEA identifiés par l'adresse mail @cea.fr
 - création/modification des droits d'accès des collaborateurs identifiés par l'adresse mail @cea.fr
 - création/modification des droits d'accès des collaborateurs CEA identifiés par l'adresse mail @cea.fr en masse si nécessaire
 - historique des actions et connections
 - export sur format csv des informations complètes du portail dans le CDC transverses au portail
2. Des états de parc des modèles sous garantie constructeur :
 - La marque et modèle
 - Le n° de modèle, le n° d'identification IMEI
 - Le centre CEA de rattachement administratif
 - Les dates de mise en service,
 - Le délai de garantie constructeur.
3. Des statistiques achats en fonction des marques, modèles, avec le CA, les quantités, triés par centre

4. Des indicateurs de livraison en jours ouvrés
 - le délai moyen de livraison en jours ouvrés,
 - le taux de retard/erreur de livraisons ;
 - les taux de retour pour non-conformité à la livraison ;
5. Une fonction SAV avec déclaration, demande de devis et suivi d'avancement,
6. La possibilité de faire une demande de devis,
7. Un suivi des commandes avec :
 - Le n° de commande
 - Le centre Cea concerné et l'unité concernée (compte de facturation et libellé)
 - La marque, le modèle, sa référence commerciale
 - La quantité
 - Le montant HT unitaire et total
8. Un suivi des données de facturation (duplicatas, factures électroniques, ...), par centre
9. La matrice exhaustive des contacts chez le titulaire
10. Les tableaux de bord et compte-rendu semestriels des COPILS et autres.
11. Les informations commerciales (catalogues actuel et archivé, marché, grille tarifaires ...)

Le prix associé à ce service est inclus au prix de vente des produits fournis.

8 ANNEXES

8.1 ANNEXE 1 : DESCRIPTION DU CONTENU DU MÉMOIRE TECHNIQUE

Le candidat devra obligatoirement remettre un **mémoire technique** reprenant les éléments présentés dans le présent cadre. Ce dernier précise l'ensemble des prestations de suivi de l'accord, l'organisation des interlocuteurs chargés du suivi local et national. Il détaille les modalités de suivi (outils web...), des commandes et des SAV ainsi que les fonctionnalités de l'extranet avec les éventuelles limitations. Le prix associé à ce service est inclus au prix de vente des produits fournis. Le Titulaire effectue une réunion semestrielle de suivi d'exploitation.

Critère 1 : Organisation mise en place pour l'exécution de l'accord cadre et des bons de commande

- Le candidat précise l'organisation qu'il déploie et ses atouts:
 - Accord cadre : interlocuteurs, pilotage, remise des bilans statistiques (art 7.5 de l'accord), ...
 - Bons de commande : interlocuteurs, gestion des commandes PACHA, conseils aux prescripteurs, organisation pour répondre à chacun des centres CEA
- Le candidat décrit les outils de suivi mis à disposition du CEA pour suivre les prestations (ex : état des commandes, suivi du SAV, suivi de la facturation...).
- Le candidat souligne les points critiques potentiels, facteurs de risques dans la gestion du marché

Critère 2 : Pertinence du Catalogue pacha et des équipements (terminaux et accessoires) proposés

Le candidat propose une 1ere version du catalogue PACHA (sous format excel) listant l'intégralité des équipements qu'il compte proposer ainsi que de leurs accessoires et leurs désignations. Le candidat démontrera l'intérêt et la pertinence des équipements proposés pour le CEA. Cette 1ere version du catalogue n'intervient pas dans l'analyse financière.

Le candidat décrit les modalités de mise à jour du Catalogue des produits (fréquence, échanges avec interlocuteurs CEA, informations sur extranet, mise à jour de PACHA proprement dit...).

Critère 3 : Pertinence des modalités de gestion mises en place pour les approvisionnements, les livraisons et le SAV:

Il décrit les procédures mises en place pour garantir l'approvisionnement et les livraisons et décrit l'organisation mise en place pour disposer d'un stock de terminaux mobiles et accessoires suffisants.

Il décrit les modalités de mise en œuvre du SAV ainsi que les procédures mises en place pour permettre un suivi (déclaration, suivi, remplacement, ...) des terminaux envoyés en Service Après-Vente et les éventuelles limitations.

Il présente les modalités de remplacement des terminaux sous garantie et de SAV ainsi que de ses habilitations.

Le mémoire technique reprendra le plan du Cahier des Charges mais le soumissionnaire est libre d'ajouter en annexe des informations complémentaires qui ne sont pas abordées dans le plan général.

Les éléments attendus portent sur la démarche, les méthodes, les produits que le soumissionnaire compte mettre en œuvre pour offrir le service. Ces éléments doivent être cohérents avec les exigences et spécifications du Cahier des Charges et Projet de Marché.

8.2 ANNEXE 2 : BORDEREAU DE PRIX UNITAIRES

Le BPU est communiqué séparément en pièce jointe.