



Au service des acteurs de la Sécurité sociale

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

UCANSS_25/AC/13

**« ACQUISITION DE SOLUTIONS DE TELEPHONIE MOBILE, DE
TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES
ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE »**

**LOT N°1 : « Services de téléphonie mobile voix/data sans terminal
ou avec terminal subventionné »**

LOT N°2 : « Terminaux et accessoires non subventionnés »

LOT N°3 : « Services de gestion de parc et de suivi des factures »

LOT N°4 : « Services de gestion de projet de migration des lignes »

Pouvoir adjudicateur :

**Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSSS)
Représentée par sa Directrice, Madame Isabelle BERTIN et en son absence ou
empêchement son Directeur Délégué Monsieur Jean Charles GILLET ;
6 rue Elsa Triolet
93100 MONTREUIL**

Table des matières

ARTICLE 1.	Contexte général.....	4
ARTICLE 2.	Objet	4
ARTICLE 3.	Présentation de L'UCANSS	5
3.1	Présentation générale de l'Institution	5
3.1.1	L'Ucanss.....	5
3.1.2	1.2. L'Institut 4.10	6
3.1.3	1.3. L'EN3S.....	6
3.1.4	1.4. La Branche Maladie.....	7
3.1.5	1.5. La Branche Famille.....	7
3.1.6	1.6. La Branche Retraite.....	7
3.1.7	Le régime agricole	8
ARTICLE 4.	Description de l'existant.....	8
4.1	Abonnements actuels.....	8
4.2	Parc actuel.....	9
4.3	Prévisions	9
ARTICLE 5.	L'expression des besoins	9
5.1	Contraintes et engagements.....	10
5.1.1	Normes et règlements.....	10
5.1.2	Evolution de l'offre du titulaire.....	11
5.1.2.1	Différents types de mode d'acquisition.....	12
5.1.3	Portage sortant des numéros mobiles.....	13
5.2	LOT 1 Spécification du service de téléphonie mobile voix/data.....	14
5.2.1	Attentes en matière de réussite d'utilisation combinée 2G, 3G/3G+, 4G et 5G. .	14
5.2.2	Services de communication	14
5.2.2.1	Abonnement voix	14
5.2.2.1.1	Les services de communications de base	14
5.2.2.1.2	Services complémentaires à la carte	15
5.2.2.2	Service Data 4G/5G sur abonnement Voix	16
5.2.2.3	Abonnement data 4G / 5G	17
5.2.2.4	Abonnement M2M pour objets connectés	18
5.2.3	Engagement des abonnements et services	18
5.2.4	L'espace client.....	19
5.2.5	Abonnements avec mobiles subventionnés	19
5.3	LOT 2 Terminaux et accessoires	20
5.3.1	Terminaux et spécifications détaillées.....	20
	Recyclage des terminaux	21
5.3.1.1	Terminaux téléphoniques basiques pour les besoins voix/SMS/MMS (Catégorie 1).....	21
5.3.1.2	Terminaux de gamme iOS pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 2).....	21
5.3.1.3	Terminaux de gamme Android pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 3).....	22
5.3.1.4	Terminaux de gamme Android et IOS reconditionnés pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 4)	23

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

5.3.1.5	Terminaux de type tablette iOS et Android pour les besoins DATA (catégorie 5)	23
5.3.1.6	Terminal de type point d'accès WIFI (Catégorie 6)	24
5.3.1.7	Différents types de mode d'acquisition	24
5.4	LOT 3 Services de gestion de parc et de suivi des factures	25
5.4.1	Services de Gestion	25
5.4.1.1	Les Services de gestion de flotte	25
5.4.1.2	La supervision de l'exécution des services	25
5.4.1.3	Le service après-vente (SAV)	26
5.4.1.4	La mise en service	26
5.4.1.5	L'ajustement des services d'un abonnement	26
5.4.1.6	L'assurance qualité	26
5.4.2	Facture détaillée / Facture dématérialisée	27
5.4.3.1	contrôle de facturation	27
5.4.3	Services complémentaires	27
5.4.4.1	Option d'affichage d'un numéro court 3646	27
5.4.3.2	Service d'envoi de SMS de masse	28
5.4.3.3	Gestion des problèmes de couverture du réseau Indoor	28
5.4.4	Equipe dédiée	28
5.4.5	Suivi budgétaire, suivi du parc, optimisation	30
5.4.6	Stock tampon de cartes SIM	31
5.4.7	Stock tampon de téléphones mobiles	31
5.5	LOT 4 Services de gestion de projet de migration des lignes	32
5.5.1	Migration - Portage entrant des numéros mobiles	32
5.5.2	Livraison des matériels	32
5.5.3	Accompagnement à la migration entrante	32
5.5.4	Plan de Build et Réversibilité sortante	32
5.5.4.1	Plan de Build	32
5.5.4.2	Réversibilité sortante	32
ARTICLE 6.	SLA et pénalités	34
ARTICLE 7.	Remises arrières	36

ARTICLE 1. Contexte général

Actuellement, les collaborateurs des différentes caisses de sécurité sociale sont répartis sur tout le territoire, en France métropolitaine et dans les DOM et disposent de moyens de télécommunication.

Il peut s'agir :

- d'un téléphone mobile associé à une offre voix/SMS/MMS seule.
- d'un téléphone mobile associé à une offre voix/SMS/MMS, avec accès data 4G.
- d'un routeur 4G avec accès data 4G seul.
- d'une tablette avec accès data 4G seul.

Selon les cas, les moyens d'accès data 4G sont utilisés pour un accès direct aux outils de la suite Microsoft 365, ou au travers d'un VPN pour un accès au Système d'Information des Caisses.

ARTICLE 2. Objet

ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE

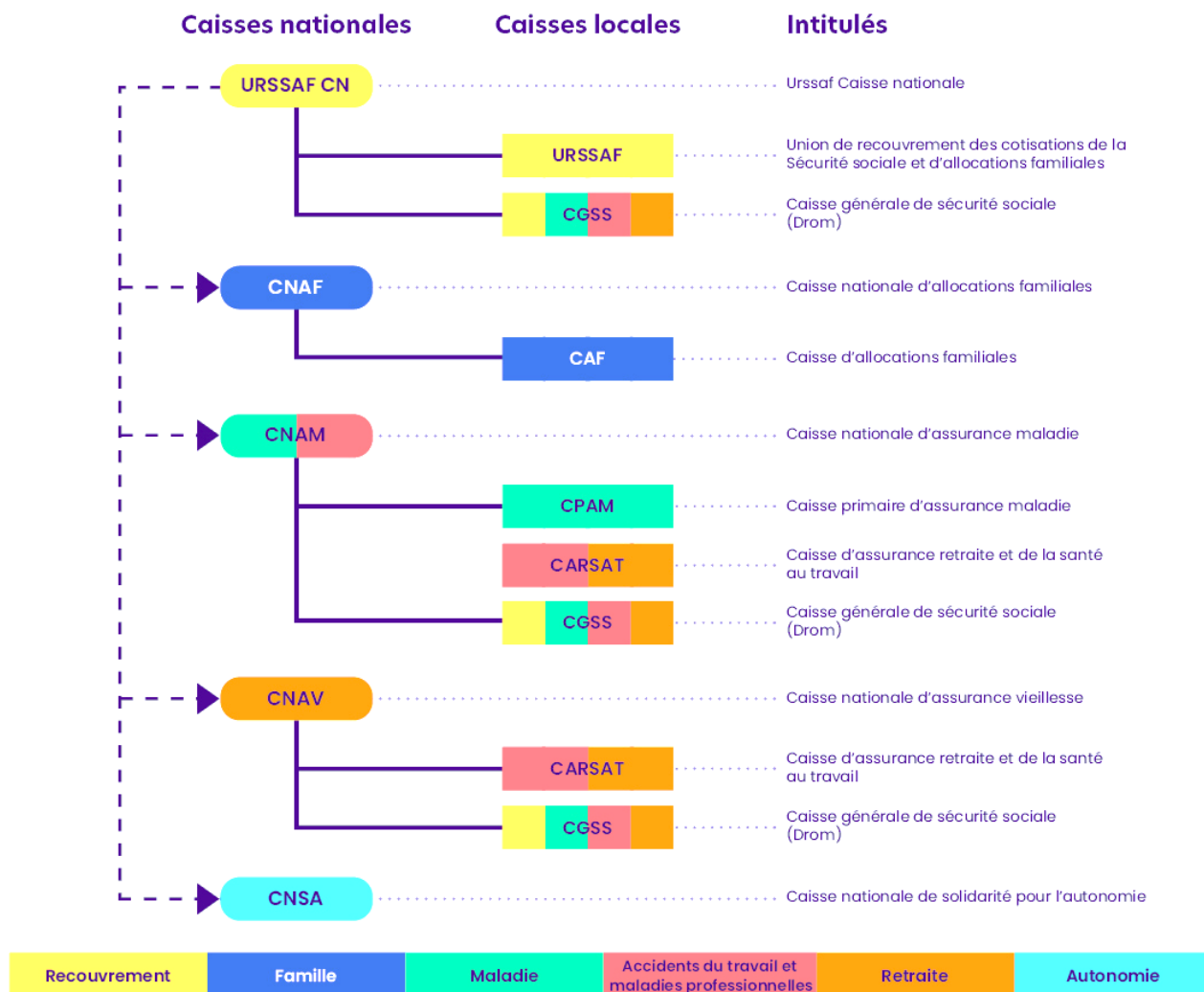
Les prestations attendues sont, **la fourniture de services de téléphonie mobile voix/data, la fourniture de terminaux mobiles et la fourniture de services associés pour les besoins des organismes de Sécurité sociale.**

Les objectifs de l'accord-cadre de services sont :

- La fourniture de solutions adaptées aux usages des Caisses
- La fourniture d'un service de télécommunications de qualité sur tout le territoire
- La recherche d'économie et d'optimisation financière
- La fourniture de terminaux de qualité avec une partie reconditionnée
- La simplicité de gestion interne et l'allègement des contraintes pour les Caisses
- Un partenariat entre le titulaire du marché et les Organismes
 - Rôle de conseil - veille technologique
 - Rôle de conseil sur les expertises liées à la résolution des incidents
 - Proposition d'une offre évolutive au cours du marché
 - Capacité à proposer des outils de suivi techniques et financiers des différents services proposés.

ARTICLE 3. Présentation de L'UCANSS

3.1 Présentation générale de l'Institution



Les organismes bénéficiaires de cet accord-cadre sont ceux visés à l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale.

Cet appel d'offres est ouvert à l'ensemble des organismes de Sécurité sociale.

3.1.1 L'Ucanss

L'UCANSSS est un organisme privé en charge d'une mission de service public.

L'UCANSSS, centrale d'achat au sens du Code de la commande publique, conclut cet accord-cadre en application des dispositions de l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale, de l'article L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

L'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) est la fédération d'employeurs du Régime général de Sécurité Sociale.

Elle négocie et conclut les conventions collectives nationales.

Organisme fédérateur, l'UCANSS assure les tâches mutualisées de la gestion des ressources humaines ainsi que des missions d'intérêt commun aux organismes de Sécurité sociale (opérations immobilières, achats, ...).

Dans le domaine des ressources humaines, l'UCANSS prend en charge notamment l'évaluation, la coordination et la mise en œuvre des politiques de formation du personnel.

Elle assure le suivi de la gestion prévisionnelle de l'emploi, des effectifs, de la masse salariale et des politiques de recrutement du Régime général.

Elle se voit aussi confier des missions sur les questions relatives aux conditions de travail du personnel des organismes de Sécurité sociale.

Dans ce cadre, elle a pour mission de promouvoir la santé et la sécurité au travail.

Son rôle est principalement centré autour des missions suivantes :

- Négocier avec les fédérations syndicales nationales et conclure des accords collectifs pour la branche professionnelle du Régime général ;
- Apporter une assistance juridique aux organismes locaux en matière de droit social et d'application de la convention collective nationale ;
- Définir la politique de formation professionnelle institutionnelle ;
- Fournir une expertise immobilière aux caisses nationales et locales ;
- Assurer le rôle de Centrale d'achats pour les organismes de la Sécurité sociale ;
- Mettre à disposition des organismes locaux une expertise sur la réglementation des marchés et une assistance en matière d'achats ;
- Développer une expertise en Ressources Humaines ;
- Assurer une mission d'observation des métiers, d'évaluation des politiques de gestion des ressources humaines et de mobilisation des données stratégiques s'y rapportant.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'UCANSS : <https://www.ucanss.fr>

3.1.2 L'Institut 4.10

L'Institut 4.10 prépare les collaborateurs de la Sécurité sociale à l'exercice de leur métier et les accompagne dans le développement de leurs compétences.

L'Institut compte environ 250 collaborateurs, dont plus de 120 experts pédagogiques et métiers, présents sur 15 sites en France.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site <https://institutquatredix.fr/>

3.1.3 L'EN3S

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

L'Ecole Nationale Supérieure de Sécurité Sociale (EN3S) forme les futurs cadres dirigeants de la Sécurité sociale qui, demain, auront la mission de manager les organismes de protection sociale français.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site <https://en3s.fr/>.

3.1.4 La Branche Maladie

L'Assurance Maladie du Régime général de Sécurité sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des Français ; couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'Assurance maladie : <http://www.ameli.fr>

L'Assurance Maladie du Régime Général de Sécurité Sociale est un ensemble d'organismes décentralisés et autonomes qui assurent une mission de service public. Chaque organisme est doté de financements et de structures de fonctionnement propres.

L'Assurance Maladie est constituée d'une structure administrative et d'une structure médicale.

Elle comprend les principaux organismes décentralisés suivants répartis sur l'ensemble du territoire :

- 101 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) en France métropolitaine et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS) de la Lozère.
- 13 Unions de Gestion des Établissements de Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM).
- 12 Directions Régionales du Service Médical (DRSM)
- D'autres organismes : la CRAMIF, l'UC-IRSA, ...
- la CNAM, le DR département réseaux et télécom, les départements informatiques

À chacun de ces organismes sont associés des établissements tels que : Centres de Paiement (CP), Centres d'Examens de Santé (CES), Plateformes de Service (PFS), établissements de soins ... et tout autre organisme ayant signé une convention avec la CNAM.

Cela représente environ 150 organismes de l'assurance maladie intégrant ce marché.

3.1.5 La Branche Famille

La branche Famille (Cnaf, Caf) aide les familles dans leur vie quotidienne et développe la solidarité envers les personnes vulnérables.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de la Cnaf : <http://www.caf.fr>.

3.1.6 La Branche Retraite

La branche Retraite (Cnav, Carsat) verse les pensions aux retraités de l'industrie, des services et du commerce. Présente dès leur premier emploi, elle suit les salariés tout au long de leur carrière et les aide à préparer leur retraite dès qu'ils le souhaitent.

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de la Cnav : <http://www.lassuranceretraite.fr>

3.1.7 Le régime agricole

Un accueil unique de proximité pour une offre complète
Avec son réseau de 35 Caisses départementales ou pluri départementales, ses 8 Fédérations, ses 130 agences locales et ses nombreux points d'accueil, la MSA est présente sur tout le territoire, au plus près du lieu de vie de l'adhérent.

La Caisse départementale ou pluri départementale de MSA constitue le guichet unique de l'adhérent pour l'ensemble des questions de protection sociale : santé, famille, retraite. Son action en matière de Santé Sécurité au Travail, en fait le seul régime de protection sociale à gérer en son sein la médecine du travail et la prévention des risques professionnels.

La représentativité de ses élus, et sa connaissance du milieu rural en fait également un véritable expert dans le domaine social. L'Action Sanitaire et Sociale complète l'offre apportée à la population agricole au titre de la protection sociale légale de base, en agissant à la fois auprès des personnes et sur le milieu de vie.

Enfin, la MSA a développé une gamme de services pour répondre aux besoins particuliers de certains adhérents.

Ces services sont assurés par plus de 18 000 salariés, agents de Direction et élus exerçant au sein des 37 entreprises de l'Institution MSA.

ARTICLE 4. Description de l'existant

4.1 Abonnements actuels

Les abonnements actuellement utilisés dans les organismes sont :

- Les abonnements voix uniquement, permettant l'utilisation du téléphone pour la voix, les SMS et les MMS, le tout en illimité.
- Les abonnements voix avec option data, permettant la voix en illimité, les SMS en illimité, les MMS en illimité et la data haut-débit.
- Les abonnements à l'international au-delà de l'Europe /Dom avec services de restriction de seuil.
- Les abonnements data seule pour les terminaux de type routeurs 4G ou équivalents, ou encore tablettes.
- Les abonnements pour objets connectés.

Cela représente environ 60 000 abonnements téléphoniques répartis comme suit :

- IMSA : 5500 lignes
- CNAM : 27804 lignes
- CNAF : 10 000 lignes
- CNAV : 8000 lignes

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

4.2 Parc actuel

Le parc global actuel est composé d'environ :

- 60 000 téléphones mobiles,
- La répartition est d'environ 80% de Smartphone Android et 20% de Smartphone Apple

Plus spécifiquement pour l'Assurance Maladie :

La répartition **par gamme** est de :

- 15% de téléphones d'entrée de gamme
- 51% des smartphones de moyenne gamme
- 34 % de smartphones haut de gamme

La répartition **par type de réseaux** pour les terminaux acquis de 2022 à 2025 est de :

- 2% en réseaux 3G
- 48% en réseaux 4G
- 50% en réseaux 5G

La répartition **par type d'abonnement** :

- 36% de Voix SMS MMS
- 62% de Voix SMS data
- 1 % de Data seul pour tablettes
- 1% de Voix SMS pour objets connectés

La répartition **par forfait data**

- 36% Data 5Go
- 50% Data 10Go
- 11% Data 25Go
- 3% Data 50Go et plus
- 0,5% Data international hors Fr/Dom/Europe

4.3 Prévisions

Sans que cela puisse constituer un engagement,

Le nombre de ligne et de téléphones mobiles devraient rester sensiblement équivalente à celle du parc actuel pendant la durée de l'accord-cadre.

Le nombre de lignes Voix devrait diminuer au profit des lignes Voix data.

On estime un rythme prévisionnel de renouvellement de la flotte d'environ 33% annuel (ce chiffre peut fortement varier selon les Caisses).

ARTICLE 5. L'expression des besoins

Le besoin porte sur :

- un service de communications de base :
 - un service de communications voix en illimité sans possibilité de Data,
 - l'envoi et la réception de SMS en illimité et de MMS,
- un service de communication data,
- des prestations voix/SMS/MMS en illimité depuis et vers la France métropolitaine avec application de la réglementation européenne sur le roaming (pas de frais supplémentaires

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

- en itinérance en Europe) et plafonnement du prix des appels et SMS internationaux à destination de l'Union européenne.
- Un pallier de blocage de tous les hors forfaits automatiques (Voix, sms, data à l'international),
 - Des forfaits internationaux Voix / Data avec blocage associé pour empêcher tout dépassement Voix/DATA,
 - la fourniture de terminaux mobiles (Téléphones mobiles GSM simples et/ou smartphones d'entrée de gamme dédiés à un usage voix uniquement), Smartphones Android et iOS à usage voix/data, Smartphones Android et iOS neufs et reconditionnés à usage voix/data, Tablettes Android et iOS, routeurs ou points d'accès WiFi),
 - La fourniture d'accessoires compatibles aux terminaux fournis (Coques, protège écran, chargeurs...),
 - un service de gestion de flotte par Organisme couvrant les abonnements et leurs options : gestion des abonnements et des options, supervision de l'exécution des services réseaux, facturation, service après-vente, l'assurance qualité, gestion du parc des terminaux, proposition de réduction des coûts suite à l'analyse des factures, suivi des Sla et des pénalités etc. ...
 - Une possibilité de gestion de projet pour les Caisses voulant migrer vers le nouveau Titulaire du Contrat.
 - des taux de succès, tel que spécifié dans l'étude annuelle de l'Arcep (enquête annuelle d'évaluation de la qualité de service des opérateurs mobiles métropolitains) concernant les appels, sms/mms, navigation web et téléchargement, les plus élevés possible sur le territoire métropolitain, quelle que soit la zone considérée (rurale, dense, transports variés, ...).

Les numéros d'appel existants sont obligatoirement conservés.

Durant l'accord-cadre, des modifications (créations de lignes, résiliations de lignes, déblocages ...) pourront être demandées par les Organismes et devront être assurées par le Titulaire.

Il est demandé de mettre à disposition par le titulaire au profit des organismes un outil de saisie des commandes de nouvelles lignes, de suivi des commandes, de suivi des livraisons, de mise à jour des informations du parc de lignes, de gestion des changements, de résiliation des lignes.

5.1 Contraintes et engagements

5.1.1 Normes et règlements

Les prestations et fournitures du Titulaire sont conformes, à tout moment, aux textes législatifs et réglementaires qui régissent l'activité des opérateurs de télécommunications en France, ainsi qu'aux normes techniques applicables. Notamment :

- En matière de RGPD, le titulaire respectera la réglementation et ne traitera que les seules données nécessaires à l'exécution des services : noms et prénoms des titulaires des abonnements, et numéros de téléphones associés aux services qui leurs sont fournis. A ce titre il exposera son propre dispositif RGPD dans la cadre de sa réponse à l'appel d'offres.
- 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 Telecommunications Standards Institute).

- A la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de Réglementation des Télécommunications et ses décrets d'applications, 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 réseau 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 Titulaire applique la « Neutralité du net et suppression des frais d'itinérance » votée par le Parlement Européen le 03/04/2014.

Le fait de ne pas énumérer ici 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.

5.1.2 Evolution de l'offre du titulaire

Le bordereau des prix dresse la liste et le prix des prestations fournies par le titulaire. Elles constituent les documents de référence des prestations au jour de la notification du marché.

Le titulaire s'engage, sur la durée totale du marché, à fournir un produit conforme aux spécifications figurant dans les documents contractuels du marché.

Toutefois, le titulaire peut, pour des impératifs liés par exemple à :

- une évolution ou un arrêt de la gamme d'un constructeur,
- une incapacité à livrer le matériel,

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 du marché,
- être techniquement équivalent ou supérieur au produit proposé initialement,
- ne pas occasionner d'augmentation du tarif,
- être validé par l'Ucanss et les caisses nationales et centrales. Toutes les modifications proposées par le Titulaire devront être proposées lors des Copil et validées expressément par le Client. Le COPIL sera composé de l'Ucanss et des caisses nationales et centrales, têtes de réseaux des différentes branches et régimes.

Afin de ne pas perturber les adhérents des Caisses, le titulaire s'engage à ce sujet à ne communiquer qu'auprès de l'Ucanss, et seulement lui, tant que la modification n'est pas validée par le Client et notifiée comme telle au titulaire.

Le titulaire s'engage à informer au moins une fois par trimestre le pouvoir adjudicateur (Ucanss) du plan prévisionnel d'évolution (matériels, services, ...).

Dans le cas où une évolution serait nécessaire, et où le titulaire envisage d'apporter des modifications au produit :

- Il s'engage à en informer le pouvoir adjudicateur au plus tôt, et dans la limite de quatorze (14) jours calendaires à compter de la manifestation de l'évènement justifiant ce changement.
- Il s'engage à soumettre à l'Ucanss, par courrier ou voie électronique, un dossier motivé au moins quarante-deux (42) jours calendaires avant d'arrêter la fourniture des produits objet du marché.

Le dossier mentionné ci-dessus contient à minima :

- les caractéristiques techniques du produit initial objet du marché ;
- les caractéristiques techniques du nouveau produit ;
- une comparaison entre les deux produits démontrant que le nouveau produit satisfait aux mêmes conditions et est en tout point techniquement équivalent ou supérieur au produit initial objet du marché ;
- le bordereau des Prix mis à jour.

Ce dossier pourra être complété par toute information demandée par le pouvoir adjudicateur afin de l'aider dans sa décision de validation.

Le pouvoir adjudicateur a alors 21 jours calendaires pour accepter ou refuser le produit proposé.

Le Bordereau des prix ainsi mis à jour ne pourra pas s'appliquer avant la notification par l'Ucanss de sa validation, par écrit par tout moyen donnant date certaine à sa réception.

Cette mise à jour n'a pas à être constatée par une modification (ex-avenant) de l'accord-cadre mais est réalisée en application de l'article R 2194-1 du CCP

5.1.2.1 Différents types de mode d'acquisition

Les caisses n'auront pas forcément toutes le même mode de financement des mobiles et des forfaits.

Pour cela et via le bordereau de prix, le soumissionnaire proposera différent prix pour les mobiles et les forfaits en fonction du cas de figure choisi par la Caisse.

En effet les Caisses auront la possibilité :

- Acheter les mobiles seuls et les forfaits associés seuls.
- Acheter les mobiles à des prix réduits subventionnés avec des forfaits associés.
- Louer les mobiles auprès du Titulaire et souscrire les services associés.

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

Pour chaque cas de figure le Soumissionnaire remplira le bordereau de prix avec les prix associés et présentera le processus détaillé.

Toutes les lignes seront en mode co-terminus à la date d'échéance du contrat.

5.1.3 Portage sortant des numéros mobiles

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire du présent accord-cadre s'engage à fournir le numéro RIO dans les (3) trois jours ouvrés suivant la demande des Caisses.

Pour chaque Caisse, en cas de portage sortant du numéro, avec ou sans résiliation, avant la fin de l'abonnement, et ouverture en remplacement d'une nouvelle ligne par Cette même Caisse, le Titulaire s'engage à ne pas appliquer de frais de résiliation à la Caisse concernée, et à reprendre l'ancienneté vers la nouvelle ligne.

5.2 LOT 1 Spécification du service de téléphonie mobile voix/data

5.2.1 Attentes en matière de réussite d'utilisation combinée 2G, 3G/3G+, 4G et 5G.

Plutôt que s'appuyer sur la couverture réseau seule, toujours issue d'un calcul théorique, pour juger de la qualité d'accès au réseau proposée, l'Ucanss souhaite examiner des indicateurs de réussite récents selon des cas d'utilisation.

Ces indicateurs de réussite, résultants de la couverture réseau réelle et aussi d'autres paramètres, sont le reflet d'une utilisation réelle, et sont donc représentatifs de la qualité d'accès au réseau.

Ils doivent tenir compte de l'utilisation combinée des différentes technologies 2G, 3G/3G+, 4G et 5G.

Les valeurs de ces indicateurs doivent être issues :

- soit de l'enquête annuelle d'évaluation de la qualité de service des opérateurs mobiles métropolitains, réalisée par l'ARCEP, la plus récente possible (dernière publication le 26/10/2023),
- soit de toute autre étude contradictoire à l'enquête ARCEP qui sera recevable si elle montre les mêmes indicateurs, qu'elle utilise la même méthodologie, et est accompagnée de ses éléments probants.

Etant donné la structure très capillaire de l'ensemble des Caisses sur le territoire national, la diversité de localisation de ses utilisateurs de téléphonie mobile, et la diversité de cas d'usage, les indicateurs de réussite sur le territoire métropolitain sont ceux et seulement ceux précisés dans le cadre de réponse.

5.2.2 Services de communication

Les services de communication demandés sont de quatre types :

- Abonnement voix et services complémentaires.
- Abonnement voix, services complémentaires et DATA (incluant obligatoirement le partage modem).
- Abonnement DATA seule.
- Abonnement voix, SMS, data pour Objets connectés (Machine to Machine)

Tous les abonnements peuvent être achetés sans terminaux associés. L'offre du titulaire propose un prix pour les forfaits avec subvention de mobile et sans subvention de mobile comme indiqué dans le bordereau de prix.

5.2.2.1 Abonnement voix

5.2.2.1.1 Les services de communications de base

Ils comprennent obligatoirement :

- la mise à disposition d'abonnements de téléphonie publique mobile et des numéros associés, après portage des numéros pour les adhérents qui le souhaitent,
- pour l'Organisme, l'accès aux services sur le territoire métropolitain et en roaming européen uniquement (voir Article 5.1.1), comprenant :

- l'acheminement des **appels, SMS et MMS sortants en illimité** vers l'ensemble des opérateurs (fixe ou mobile) métropolitains uniquement (limitation au national + roaming européen),
 - l'acheminement des **appels, SMS et MMS entrants** quel que soit l'opérateur dont ils proviennent,
 - la messagerie vocale à consultation illimitée et gratuite,
- par défaut, l'interdiction des appels et SMS vers des numéros et services surtaxés, achats et services multimédia (autorisation possible sur demande du gestionnaire de l'Organisme),
 - l'affichage du numéro de l'appelant (lorsque celui-ci n'est pas masqué par l'appelant),
 - par défaut, le secret de l'identité et la non-inscription sur les annuaires,
 - pour l'utilisateur un outil de suivi des consommations (à la charge du Titulaire).
 - Un blocage automatique du hors forfait en cas d'appel ou d'utilisation de data à l'étranger.

Les services attendus sont obligatoirement de type APPELS / SMS / MMS illimités et DATA.

5.2.2.1.2 Services complémentaires à la carte

Tous les services complémentaires sont indépendants les uns des autres, et toujours cumulables entre eux.

Pour chaque ligne, les services complémentaires proposés par le Titulaire sont composés au minimum de :

- Une option VoWiFi permettant les appels, SMS et MMS en WiFi sur terminal compatible (plutôt que 2G, 3G, 4G et 5G).
- Une option permettant l'acheminement depuis le territoire métropolitain et en roaming européen des appels et SMS sortants vers l'ensemble des opérateurs (fixe ou mobile) de l'étranger et des DOM/TOM.
- Une option permettant l'acheminement depuis étranger et les DOM/TOM des appels et SMS sortants et entrants vers toutes les destinations françaises ou étrangères, et dans le respect des normes et règlements (voir 5.1.1).
- La fourniture d'accessoires pour les terminaux mobiles proposés (dont, en particulier, des housses dont on ne sort pas le terminal pour l'utiliser, type housses à clapet, des protections d'écran adaptées, des coques, ...).
- L'indication d'appel en attente.
- Double appel.
- La sauvegarde de messages vocaux.
- Remplacement carte SIM.
- La suspension d'une carte SIM puis la réactivation
- Dé-numérotation / renumérotation d'une ligne existante.
- Le prêt de terminaux de type smartphone afin de vérifier une fonctionnalité (par exemple que les modèles soient compatibles avec le système de messagerie (Outlook) et Workspace One UEM. La durée indicative du prêt est de trois mois.
- Un service de SAV.
- Le remplacement en SAV d'un matériel sur site à J+2 ouvré (hors coût du matériel), mieux apprécié. Le soumissionnaire précisera les modalités de logistiques et les éventuels frais de logistiques.
- Le prêt d'un terminal de remplacement pendant la période de réparation ou d'échanges
- Une assurance remplacement à l'identique du terminal (bris, vol, immersion, panne hors garantie, ...) durant la garantie.

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

- Optionnellement, une assurance remplacement à l'identique du terminal (bris, vol, immersion, panne hors garantie, ...) après la fin de garantie.
- Ainsi que tous les services présentés dans le bordereau de prix.
- ...

De plus, pour les lignes avec abonnement ou option data (voir 5.2.2.2 et 5.2.2.3), s'ajoutent obligatoirement au minimum les services complémentaires suivant :

- La messagerie vocale visuelle sur terminal compatible.
- L'accès data depuis l'étranger et les DOM/TOM dans le respect des normes et règlements (voir 5.1.1).
- En option, une « Seconde carte SIM » (sans support de la voix), liée à l'abonnement principal portant l'option data, option data sur laquelle sera débitée la consommation data de cette seconde carte SIM.
- ...

Chaque service à la carte est commandé de manière indépendante par le gestionnaire de l'Organisme sous réserve de comptabilité avec le téléphone.

Aucune option ou service à la carte ne peut être activé par l'utilisateur lui-même.

5.2.2.2 Service Data 4G/5G sur abonnement Voix

Ce service data est portée par un service de communication de base (ou abonnement principal).

Le débit fourni par le titulaire doit être celui maximum disponible dans la zone de couverture de l'utilisateur (4G / 4G+ / 5G sous réserve de la compatibilité du matériel : infrastructure disponible, pas de limitation volontaire de l'opérateur).

L'option data par défaut ne permet l'accès data que depuis le territoire métropolitain et en roaming européen.

Cette option data doit nécessairement permettre l'accès à Internet et d'utiliser les clients Microsoft 365 (en clients lourd aussi bien qu'en client web) à partir d'un terminal compatible, ainsi que nécessairement permettre le partage de connexion (partage modem) sans surcoût.

L'option data doit, par défaut, ne pas permettre les achats « Internet + » ou autres micropaielements.

L'option data doit inclure tous les frais permettant d'accéder au débit le plus élevé.

L'option data ne doit pas être limitée en temps ou en protocole.

L'option data fait obligatoirement l'objet d'un fair-use en volume de débit le plus élevé.

Les Organismes pourront choisir entre **plusieurs niveaux de fair-use** en volume de débit le plus élevé présentés dans l'offre du titulaire. Le titulaire présentera les packages qui font partie de son offre et en mettra le détail dans le bordereau de prix.

Pour chaque niveau proposé, le fair-use offert sera évalué dans les conditions décrites dans le cadre de réponse à l'appel d'offres.

En standard, au-delà du fair-use en volume de débit le plus élevé, l'accès Internet est toujours possible mais le débit est bridé selon ce qui est décrit dans l'offre du titulaire. En cas de mauvaise programmation initiale par le titulaire, le pouvoir adjudicateur et les Organismes ne sont en aucun cas responsables financièrement.

Le gestionnaire de l'Organisme a cependant la possibilité d'activer à tout moment, et seulement pour la période de facturation en cours, le fair-use supérieur à celui souscrit (quand il existe, et aux conditions du bordereau des prix pour ce fair-use supérieur), afin de gérer le maintien du débit le plus élevé quand le fair-use initial est ou va être atteint.

Une sur-option, à décrire dans l'offre du titulaire, permet le maintien du débit le plus élevé après dépassement du fair-use le plus élevé proposé.

Le prix et le détail des packages optionnel est décrit dans le bordereau de prix.

Dans tous les cas, la connexion aux Hotspots WiFi de l'opérateur est proposée, mais n'est en aucun cas décomptée du fair-use en volume de débit le plus élevé, ni utilisée dans le calcul des débits.

5.2.2.3 Abonnement data 4G / 5G

Cet abonnement Data est indifféremment destiné aux terminaux de type tablette et point d'accès WiFi.

Le débit fourni par le titulaire doit être celui maximum disponible dans la zone de couverture de l'utilisateur (4G / 4G+ / 5G sous réserve de la compatibilité du matériel : infrastructure disponible, pas de limitation volontaire de l'opérateur).

L'abonnement data par défaut ne permet l'accès data que depuis le territoire métropolitain et en roaming européen.

Cet abonnement data doit nécessairement permettre l'accès à Internet et d'utiliser les clients Microsoft 365 (en clients lourd aussi bien qu'en client web) à partir d'un terminal compatible, ainsi que nécessairement permettre le partage de connexion (partage modem) sans surcoût.

Cet abonnement data permet l'émission et la réception de SMS/MMS incluant la possibilité d'interdire l'émission vers des numéros ou services surtaxés, les achats et services multimédia ainsi que vers des opérateurs étrangers ou des DOM/TOM.

L'abonnement data doit, par défaut, ne pas permettre les achats « Internet + » ou autres micropaiements.

L'abonnement data doit inclure tous les frais permettant d'accéder au débit le plus élevé.

L'abonnement data ne doit pas être limité en temps ou en protocole.

L'abonnement data fait obligatoirement l'objet d'un fair-use en volume de débit le plus élevé.

Les Organismes pourront choisir entre **plusieurs niveaux de fair-use** en volume de débit le plus élevé présentés dans l'offre du titulaire. Le titulaire présentera les packages qui font partie de son offre et en mettra le détail dans le bordereau de prix.

Pour chaque niveau proposé, le fair-use offert sera évalué dans les conditions décrites dans le cadre de réponse à l'appel d'offres.

En standard, au-delà du fair-use en volume de débit le plus élevé, l'accès Internet est toujours possible mais le débit est bridé selon ce qui est décrit dans l'offre du titulaire. En cas de mauvaise programmation initiale par le titulaire, le pouvoir adjudicateur et les Organismes ne sont en aucun cas responsables financièrement.

Le gestionnaire de l'Organisme a cependant la possibilité d'activer à tout moment, et seulement pour la période de facturation en cours, le fair-use supérieur à celui souscrit (quand il existe, et aux conditions du bordereau des prix pour ce fair-use supérieur), afin de gérer le maintien du débit le plus élevé quand le fair-use initial est ou va être atteint.

Une option, à décrire dans l'offre du titulaire, permet le maintien du débit le plus élevé après dépassement du fair-use le plus élevé proposé.

Le prix et le détail des packages optionnel est décrit dans le bordereau de prix.

Dans tous les cas, la connexion aux Hotspots WiFi de l'opérateur pourra être proposée, mais n'est en aucun cas décomptée du fair-use en volume de débit le plus élevé, ni utilisée dans le calcul des débits.

5.2.2.4 Abonnement M2M pour objets connectés

Le titulaire proposera un abonnement appels illimités, SMS illimités, data pour les nouveaux usages d'objets connectés Machine to machine M2M.

Les usages sont téléalarme, systèmes d'alerte et de sécurité diverses (surveillance anti-intrusion), alerte ascenseurs, gestion technique centralisée des bâtiments.

Une option multi-opérateurs sera proposée dans une zone moins couverte.

La fourniture d'une SIM durcie pourra être associée à cette offre

5.2.3 Engagement des abonnements et services

L'engagement des abonnements est demandé pour une durée de 12 mois après la date de mise en service de la ligne.

- L'engagement des abonnements est automatiquement considéré comme nul et non avenu dans les cas suivants : Mauvaise couverture de la ligne
- Les abonnements souscrits dans les 12 derniers mois du présent accord-cadre sont sans engagement

Il n'y a pas d'engagement concernant les options et services ajoutés à l'abonnement voix.

Le titulaire décrit les conditions précises de résiliation et les couts associés hors période d'engagement.

5.2.4 Terminaux et accessoires

Les terminaux du lot 1 sont les mêmes que ceux du lot 2. Vous pouvez retrouver le descriptif complet des terminaux à l'article **5.3 Terminaux et accessoires**

5.2.5 L'espace client

L'espace client sert aux Organismes à accéder aux services décrits en 5.2.

Le titulaire fournit impérativement à chaque Caisse l'accès aux informations la concernant via un portail internet sécurisé.

Le titulaire fournit impérativement un compte nominatif à chacun des gestionnaires nommément désignés par chaque Caisse.

Le titulaire fournit impérativement un compte d'accès nominatif aux gestionnaires « administrateurs privilégiés » nommément désignés par chaque grande entité (MSA, CNAM, CNAV, CNAF, etc...). Ces comptes permettent d'avoir un accès centralisé pour l'ensemble des organismes de l'entité.

Le titulaire fournit les modalités d'activation et de désactivation en cours et en fin d'accord-cadre.

Le titulaire garantit le cloisonnement des informations entre chaque Organisme (un Organisme ne doit avoir accès qu'aux informations le concernant).

5.2.6 Abonnements avec mobiles subventionnés

Le titulaire du présent lot 1 propose tous ses abonnements avec ou sans la fourniture de terminaux subventionnés.

Ces terminaux doivent respecter les spécifications détaillées pour le lot 2 au § 5.3 ci-dessous.

5.3 LOT 2 Terminaux et accessoires

5.3.1 Terminaux et spécifications détaillées

Le Titulaire, à l'échéance légale, fournira sur demande, l'ensemble des codes et ou des procédures de désimlockage associés aux terminaux fournis. Les terminaux achetés sans subvention seront obligatoirement fournis désimlockés.

Le Titulaire proposera des terminaux de plusieurs gammes dans chaque catégorie.

Il est demandé au candidat de proposer obligatoirement 6 catégories de terminaux :

- Catégorie 1 : Terminaux basiques pour les besoins voix
- Catégorie 2 : Terminaux iOS pour les besoins voix+data
- Catégorie 3 : Terminaux Android pour les besoins voix+data
- Catégorie 4 : Terminaux Reconditionnés iOS et Android pour les besoins voix+data
- Catégorie 5 : Terminaux de type tablette iOS et Android pour les besoins data
- Catégorie 6 : Terminal de type point d'accès

Pour un même OS, la séparation entre milieu de gamme et haut de gamme est déterminée d'après le score au benchmark Antutu V8 (voir les descriptions des catégories).

Afin de prendre en compte les évolutions techniques, le pouvoir adjudicateur pourra ré-évaluer annuellement la version du benchmark et le score de séparation de gamme.

En cas d'impossibilité technique d'utilisation de ce benchmark Antutu, un autre logiciel serait choisi par le pouvoir adjudicateur.

Pour limiter les évolutions de son offre, le candidat favorisera des modèles récents.

Dans tous les cas, le candidat précise a minima les données suivantes, si possible issues du constructeur :

- Score et source de ce score Antutu V8,
- Date de première commercialisation en France,
- Date prévisible d'arrêt de commercialisation (si donnée disponible),
- Poids / Dimensions / Autonomie en communication et en veille,
- Nombre de lignes d'affichage de l'écran et/ou résolution de l'écran,
- Taille de l'écran,
- Vibreur,
- Fax, modem intégré,
- Protocoles de communication supportés,
- DAS,
- Les accessoires fournis avec le terminal.

Pour chaque terminal proposé, le candidat précise aussi la durée et les conditions de garantie, ainsi que les procédures d'exercice de cette garantie.

Tous les terminaux seront livrés avec leur système de charge électrique conforme aux normes en vigueur en France.

Pour les modèles qui ne seraient pas fournis avec leur adaptateur secteur par leur constructeur :

- ils doivent impérativement être signalés comme tels,
- un adaptateur secteur adéquat doit être proposé au catalogue des accessoires

De plus tous les terminaux de catégorie 2 à 5 seront livrés avec un câble de transferts de donnée, le format de connectique fournie doit être identifié.

Ces éléments sont mis à jour pour chacune des gammes et transmis à chaque changement de référence à l'Ucanss.

Les équipements et accessoires optionnels (adaptateur secteur, chargeur de batterie de voyage, kit auto, cordon allume cigare, protections d'écran, coques, étuis, ...), pour tous les terminaux, seront ceux du catalogue général du titulaire et proposés à un taux de remise uniforme sur l'ensemble de ce catalogue.

Pour chaque accessoire proposé, le candidat précisera aussi la durée et les conditions de garantie, ainsi que les procédures d'exercice de cette garantie.

Compatibilité Workspace One :

La solution UEM Workspace One déployée au sein de l'Assurance Maladie est une solution d'administration des terminaux mobile intégrant de fortes contraintes et garanties de sécurité, intégrant une utilisation de l'agenda et de la messagerie professionnelle depuis un mobile.

Les smartphones devront être compatibles avec cet UEM. Cette compatibilité devra être précisée dans le catalogue des terminaux.

Recyclage des terminaux

Dans le cadre de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), le soumissionnaire fournit un engagement de Reprise et de Recyclage à titre non onéreux, sur simple demande de l'UCCANSS ou des organismes.

Sont repris les déchets issus des équipements objets de l'accord-cadre. Le soumissionnaire assure ou fait assurer la valorisation ou l'élimination de ces déchets conformément à la réglementation en vigueur.

Le soumissionnaire détaille dans son offre les conditions d'enlèvements des déchets.

5.3.1.1 Terminaux téléphoniques basiques pour les besoins voix/SMS/MMS (Catégorie 1)

Sauf aux prix nus, ces terminaux sont destinés à être utilisés et ne sont accessibles qu'avec les services de communications de base.

L'offre du candidat comporte obligatoirement 3 modèles de téléphones GSM simples et Smartphones simples à usage voix/SMS/MMS permettant l'utilisation du service de communications de base.

Dans cette offre doit figurer au moins un terminal à moins de 2 € H.T. pendant toute la durée du marché.

Le prix de ces terminaux pour l'Institution doit être minimisé pour la première fourniture sur la ligne pendant toute la durée du marché.

5.3.1.2 Terminaux de gamme iOS pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 2)

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

Sauf aux prix nus, ces terminaux ne sont accessibles qu'avec des services DATA (voir 5.2.2).

L'offre du candidat comporte obligatoirement 2 modèles et jusqu'à 6 modèles appréciés de terminaux de gamme iOS.

Caractéristiques minimales

- Client de messagerie embarqué avec support du protocole Exchange.
- Navigateur internet (compatible HTTPS).
- Gestion des contacts.
- Clients officiels Microsoft 365 disponibles.
- Compatible Windows 10 (firewall activé) ou ultérieur.
- Fonction Modem DATA avec une liaison par protocole WIFI (USB 2.0 appréciable).
- Compatibles 4G / 5G WIFI.
- GPS.
- Processeur Apple A11 Bionic minimum, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- RAM minimum : 2 Go, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Espace de stockage disponible à l'utilisateur : 64 Go minimum natifs en interne, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Taille écran minimale 4,7 pouces, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Définition écran minimale 1334*750, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.

5.3.1.3 Terminals de gamme Android pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 3)

Sauf aux prix nus, ces terminaux ne sont accessibles qu'avec des services DATA (voir 5.2.2).

L'offre du candidat comporte obligatoirement 6 modèles de terminaux de gamme Android et un modèle durci avec résistance aux chocs.

Caractéristiques minimales

- Client de messagerie embarqué avec support du protocole Exchange.
- Navigateur internet (compatible HTTPS).
- Gestion des contacts.
- Clients officiels Microsoft 365 disponibles.
- Compatible Windows 10 (firewall activé) ou ultérieur.
- Fonction Modem DATA avec une liaison par protocole WIFI (USB 2.0 appréciable).
- Compatibles 4G / 5G / WIFI.
- GPS.
- Processeur quad-core minimum, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Vitesse processeur 2 GHz minimum, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- RAM minimum : 2 Go, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.

- Espace de stockage disponible à l'utilisateur : 32 Go minimum natifs en interne (pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres), extensible par ajout de carte mémoire appréciable.
- 3 modèles obligatoires avec un espace de stockage à 128Go
- Compatibilité avec Worspace One UEM
- Taille écran minimale 4 pouces, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Définition écran minimale 1334*750, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.

5.3.1.4 Terminaux de gamme Android et IOS reconditionnés pour les besoins voix/SMS/MMS + DATA (Catégorie 4)

Sauf aux prix nus, ces terminaux ne sont accessibles qu'avec des options DATA (voir 5.2.2).

L'offre du candidat comporte 4 modèles de terminaux reconditionnés iOS et Android.

Caractéristiques minimales

- Client de messagerie embarqué avec support du protocole Exchange.
- Navigateur internet (compatible HTTPS).
- Gestion des contacts.
- Clients officiels Microsoft 365 disponibles.
- Compatible Windows 10 (firewall activé) ou ultérieur.
- Fonction Modem DATA avec une liaison par protocole WIFI (USB 2.0 appréciable).
- Compatibles 4G / WIFI.
- GPS.
- Processeur Apple A13 Bionic minimum, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- RAM minimum : 3 Go, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Espace de stockage disponible à l'utilisateur : 64 Go minimum natifs en interne, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Taille écran minimale 4,7 pouces, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Définition écran minimale 1334*750, pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres.
- Double SIM ou SIM+eSIM

5.3.1.5 Terminaux de type tablette iOS et Android pour les besoins DATA (catégorie 5)

Sauf aux prix nus, ces terminaux ne sont accessibles qu'avec des abonnements DATA (voir 5.2.2).

L'offre du candidat comporte 4 modèles de terminaux de type tablette iOS et Android

Caractéristiques minimales (pas obligatoire mais pris en compte lors de la sélection des offres)

- Taille d'écran minimale : 9 pouces,

- Stockage mémoire minimal : 32 Go natifs, en option la possibilité d'étendre cette capacité mémoire par ajout de carte micro-SD,
- Processeur Apple A12 minimum / quad-core,
- RAM minimale : 3 Go,
- Connexion : 4G, 5G WIFI
- Clients officiels Microsoft 365 disponibles.

5.3.1.6 Terminal de type point d'accès WIFI (Catégorie 6)

Sauf au prix nu, ce terminal n'est accessible qu'avec un abonnement DATA (voir 5.2.2).

L'offre du candidat comporte 2 modèles de terminaux de type point d'accès.

Le prix de ces terminaux doit être minimisé pendant toute la durée du marché

- Le format est de type point d'accès WIFI (hot-spot ou routeur).
- Le terminal est utilisable en connexion USB.
- Ce terminal est compatible 4G / 5G.
- Ce terminal est compatible Windows 10 (firewall activé) et ultérieur.
- La connectivité offerte par ce terminal est partageable.

5.3.1.7 Différents types de mode d'acquisition

Les organismes n'auront pas forcément toutes le même mode de financement des mobiles et des forfaits.

Pour cela et via le bordereau de prix, le soumissionnaire proposera différents prix pour les mobiles et les forfaits en fonction du cas de figure choisi par l'organisme.

En effet les organismes auront la possibilité :

- D'acheter les mobiles seuls et les forfaits associés seuls.
- D'acheter les mobiles à des prix réduits subventionnés avec des forfaits associés.
- De louer les mobiles auprès du Titulaire et souscrire les services associés.

Pour chaque cas de figure le Soumissionnaire remplira le bordereau de prix avec les prix associés et présentera le processus détaillé.

Toutes les lignes seront en mode co-terminus à la date d'échéance du contrat.

5.4 LOT 3 Services de gestion de parc et de suivi des factures

5.4.1 Services de Gestion

Les services de gestion minimum à la charge du Titulaire sont les suivants :

- un service de gestion de la flotte,
- la supervision de l'exécution des services,
- le service après-vente,
- la mise en service,
- l'ajustement des services d'un abonnement,
- le transfert d'une ligne en interne vers un autre organisme et compte de facturation,
- l'assurance qualité,
- le suivi des Sla et des pénalités,
- le suivi des consommations et l'amélioration de l'utilisation des forfaits des utilisateurs,
- la vérification des factures.

5.4.1.1 Les Services de gestion de flotte

Les services de gestion de flotte minimum comprennent par Caisse :

- **la gestion du parc** des abonnements, des services et des terminaux
Le Titulaire devra proposer via l'espace client un outil permettant la gestion de parc
- **La gestion des commandes** de nouvelles lignes et terminaux :
Le Titulaire devra proposer via l'espace client un outil permettant aux organismes de réaliser leurs commandes. Le soumissionnaire décrit cet outil.
Chaque organisme n'aura accès qu'à son propre compte de facturation pour la réalisation des commandes de lignes et terminaux. Il sera apprécié la possibilité de validation centralisée de ces commandes par les « administrateurs privilégiés » (décrits au 5.4.1) affectés à chaque entité (CNAV/CNAM/CNAF/MSA, etc.)
- la mise à disposition des Caisses d'outils de contrôle et de suivi, en particulier de restriction ou d'ouverture d'accès, de suivi des consommations et d'avertissement de dépassement de seuils par ligne (durée d'appel, volume de data utilisé, nombre de SMS, ...)
- un reporting mensuel comportant au minimum les consommations abonnement par abonnement des Caisses (voix, data, sms) et facultativement d'autres informations (services supplémentaires, ...)

5.4.1.2 La supervision de l'exécution des services

La supervision de l'exécution des services fait partie intégrante des prestations du présent marché.

Les prestations au titre de la supervision sont à minima les suivantes :

- L'information préalable des Caisses au sujet des interventions que le Titulaire du lot 1 prévoit d'effectuer sur son réseau et susceptible d'occasionner des perturbations du service.
- annonce des événements particuliers ayant affecté le fonctionnement du réseau ou d'une partie du réseau, comme des pannes ou des restructurations,
- alerte par le titulaire du lot 3 sur des consommations exceptionnelles selon ce qui est décrit dans l'offre du titulaire du lot 1.

- reporting réguliers des volumes de trafic et des valeurs des indicateurs de qualité de service en rapport avec les objectifs de qualités contractuels.

Le Titulaire du lot 3 a la responsabilité de la bonne exécution des prestations décrites dans le présent accord-cadre. Il s'engage à faire preuve de la plus grande diligence dans la résolution des problèmes de toute nature qui peuvent surgir de son fait, ou du fait du recours à d'autres opérateurs que le Titulaire, pour le traitement complet du trafic.

A ce titre, le Titulaire s'engage à apporter à l'Organismes l'assistance nécessaire à l'identification des causes de dysfonctionnement et au traitement de ces derniers.

5.4.1.3 Le service après-vente (SAV)

Le SAV remplit les fonctions suivantes :

- l'accès, tel que décrit dans l'offre du titulaire, à un service technique permettant la résolution des problèmes techniques usuels (diagnostic des pannes, déblocage de carte SIM, code PUK, ...), **via un numéro de téléphone unique dont la charge revient au titulaire, ni surtaxé ni à frais partagés.**
- la coupure de l'abonnement dans le délai précisé dans l'offre du titulaire à compter du signalement d'un vol de terminal par l'utilisateur ou l'Organisme. Les communications ne sont plus facturées dès la déclaration de vol.
- Echange en SAV dans le délai auquel le titulaire s'est engagé en 5.2.2.1.2

5.4.1.4 La mise en service

Lors de la souscription d'un nouvel abonnement, le Titulaire du lot 3 s'engage à ce que le nouvel utilisateur puisse utiliser pleinement les services contractuels dans le délai qu'il précise dans son offre à partir du jour de la réception du matériel fourni par le ou les titulaires du lot 1 et 2.

Le Titulaire fournit les codes PUK associés aux cartes SIM fournies.

Il est entendu que tout abonnement souscrit auprès du titulaire doit être accompagné d'une carte SIM permettant l'accès au réseau opérateur. Cette mise à disposition de cartes SIM est intégrée dans le coût de l'abonnement et n'engendre pas de coût supplémentaire.

Le type de carte SIM s'adapte au terminal (Mini, Micro, Nano, Triple-découpe ...carte eSIM, SIM durcie pour usage M2M).

5.4.1.5 L'ajustement des services d'un abonnement

Le Titulaire met à disposition de chaque Caisse un service après-vente permettant à tout utilisateur d'effectuer librement des ajustements de services à condition que ces ajustements n'entraînent aucune conséquence financière pour les Caisses.

Au contraire, tout ajustement générant ou susceptible de générer des facturations supplémentaires doit faire l'objet d'un bon de commande préalable. Sur ce dernier figure la référence de l'abonnement concerné ainsi que la liste des ajustements désirés.

La prise en compte effective des ajustements demandés se fait aux conditions décrites dans l'offre du titulaire, notamment en ce qui concerne le délai de mise en place.

5.4.1.6 L'assurance qualité

Le titulaire devra disposer d'un plan d'assurance qualité qu'il fournit dans son offre.

5.4.2 Facture détaillée / Facture dématérialisée

Chaque Caisse peut, si elle le souhaite, commander pour une ligne ou l'ensemble de ses lignes, une facturation détaillée aux conditions de l'offre du titulaire.

Chaque organisme est à l'initiative des commandes de lignes et d'équipements. Il en assure le règlement. Il sera destinataire des factures détaillées pour son compte de facturation.

Particularité des UGECAM de l'assurance maladie : les établissements de santé (3 à 25 par UGECAM) dépendent des UGECAM répartis par région. Chaque établissement de santé gère sa facturation.

Toute facture (détaillée ou non) est disponible dans un format dématérialisé permettant une exploitation électronique comptable et budgétaire (csv, excel ...), aux conditions de l'offre du titulaire.

Une vision consolidée multi-organismes (format CSV, Excel) des factures pourra être demandée par l'entité ou pour une société titulaire du contrôle de facturation

Les factures pourront être intégrées dans CHORUS à la demande de l'organisme.

5.4.2.1 Contrôle de facturation

Le titulaire pourra être contacté par le tiers mandaté par l'UCCANSS ou une entité pour validation des montants des factures et des pénalités éventuelles.

Le soumissionnaire doit préciser dans sa réponse les formats de factures qu'il est en mesure de proposer et les conditions d'utilisation afin que le tiers mandaté par l'entité puisse assurer leur importation dans un outil de traitement permettant le contrôle de facturation.

En cas d'erreurs de facturation constatées par le tiers mandaté par l'Entité, ce dernier s'accordera avec le titulaire sur le montant des erreurs à régulariser sur la prochaine facture. Une ligne « Régularisation » sera alors ajoutée à la facture permettant de répercuter les erreurs de facturation des factures précédentes. Cette ligne « Régularisation » devra mentionner le mois de référence (période contrôlée faisant l'objet d'une régularisation), le numéro de la facture initiale et le montant de la régularisation.

En cas d'écarts sur le montant des pénalités, le tiers mandaté par l'Entité s'accordera avec le titulaire sur le montant de la pénalité, qui sera alors retenu sur une prochaine facture.

5.4.3 Services complémentaires

5.4.3.1 Option d'affichage d'un numéro court 3646

Il sera apprécié la possibilité d'affichage d'un numéro court appelant à la place du numéro de la ligne, assurant la confidentialité de l'appelant et le rappel éventuel vers ce numéro court. Le 3646 est le numéro de l'assurance maladie.

Le titulaire décrit la solution technique et le tarif de cette option.

Il sera apprécié d'étendre à un autre numéro pour d'autres usages d'un groupe (par exemple utilisé pour le contact tracing COVID)

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

5.4.3.2 Service d'envoi de SMS de masse

Il sera apprécié une offre d'envoi de SMS de masse.

5.4.3.3 Gestion des problèmes de couverture du réseau Indoor

Le titulaire s'engage à fournir une ou plusieurs solutions techniques permettant de pallier d'éventuels trous de couverture identifiés et s'avérant pénalisant pour les organismes.

Le soumissionnaire précise donc les différentes solutions qu'il envisage de mettre en place pour pallier d'éventuels trous de couverture en indoor dans les bâtiments des organismes.

En cas d'insuffisance de couverture constatée dans un bâtiment, le soumissionnaire proposera des techniques de répéteur, d'antennes, de boosters et/ou de solution d'amplification du signal mobile.

Le soumissionnaire détaille les différentes solutions qu'il est en mesure de proposer pour pallier ces problèmes de couverture au sein des bâtiments.

Il pourra proposer un audit de couverture réalisé à la demande de l'organisme.

En cas de problème de couverture dans les bâtiments de l'organisme ou sur une zone mal couverte, l'organisme pourra résilier la ligne ou les lignes concernées sans frais de résiliation.

Prestations d'expertise mobile

Des prestations d'accompagnement d'expertise Mobile peuvent être commandées pour des besoins ponctuels avec intervention de courte durée (1 à 10 jours).

Le soumissionnaire décrit les prestations d'expertise et leurs coûts. Le soumissionnaire propose un prix forfaitaire tous frais compris (main-d'œuvre, déplacement, frais de séjour)

5.4.4 Equipe dédiée

Le titulaire met en place une équipe dédiée, constituée de membres affectés dans le cadre de son offre, possédant les compétences et habilitations pour les activités suivantes :

- réaliser de nouveaux chiffrages,
- mise en place des évolutions tarifaires,
- répondre à des demandes de renseignements,
- gérer les problèmes et les escalades,
- être force de proposition et de conseil auprès du pouvoir adjudicateur,
- être l'interface pour la gestion des prestations d'exploitation, d'administration et de maintenance,
- être l'interface pour les aspects facturations (gère les corrections),
- assurer un rôle de veille technologique.

Les membres de l'équipe sont nommément définis au démarrage du marché et communiqués au pouvoir adjudicateur. Toute modification doit être portée sans délai à sa connaissance par le titulaire. L'organisation du titulaire est présentée dans un Plan Qualité de Service.

Le titulaire désigne, dans cette équipe dédiée, un interlocuteur unique qui coordonne l'ensemble de l'équipe projet. Il est l'interlocuteur privilégié du pouvoir adjudicateur notamment en cas de problème. Le numéro d'appel de cet interlocuteur ne doit pas être un numéro surtaxé.

Pour chaque Caisse, le titulaire positionne un gestionnaire unique pour gérer le parc de mobiles et d'abonnements. Le numéro d'appel de cet interlocuteur ne doit pas être un numéro surtaxé.

Support dédié de la Relation Client

Au-delà des services à fournir, décrits dans les paragraphes précédents, le titulaire fournit à l'UCANSS et les entités un centre de support de type relation client ayant en charge :

- La prise en compte des commandes de la CNAM-DR
- Le suivi de la bonne exécution des commandes de nouvelles lignes et des options souscrites
- Le suivi de la mise en place des changements
- Le suivi de la livraison des équipements
- Le support aux gestionnaires de flotte des organismes concernant les commandes, la facturation, le bon fonctionnement des lignes et des options souscrites, l'utilisation de l'espace client, l'utilisation des outils proposés

Le soumissionnaire précise dans sa réponse technique l'organisation de ce centre de support dédié relation client, son fonctionnement et les outils mis à disposition pour répondre à ces attentes

Support pour Assistance Technique

Les fonctions du centre de support incluent :

- La supervision des services (en cas de détection d'une panne, il lance de manière proactive la procédure de gestion des incidents et prévient la CNAM dans les délais fixés au chapitre 13 ;
- Le diagnostic initial et le pilotage de la gestion de l'incident jusqu'à sa résolution ;
- L'ouverture, le suivi et la traçabilité des contacts client et des incidents ;
- La prise en charge et la mise en œuvre des procédures d'escalade et de gestion de crise ;
- La production de rapport et des tableaux de bord relatifs aux incidents en cours et clos
- La communication, à tout moment, du statut des incidents ouverts sur sollicitation de la CNAM

Le soumissionnaire précise dans sa réponse technique l'organisation de ce centre de support assistance technique, son fonctionnement et les outils mis à disposition pour répondre à ces attentes.

Plage horaire de support : La plage demandée est la suivante : **de 8h à 18h du lundi au samedi hors jours fériés**

Gestion des incidents

La gestion des incidents est à la charge du titulaire. Ce chapitre décrit les attentes et spécifications concernant la gestion des Incidents dans le cadre de l'exploitation du service de téléphonie mobile.

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

La gestion des incidents couvre les activités suivantes :

- Ouverture, analyse et résolution des incidents ;
- Procédures d'escalade
- Information des entités et de l'organisme concerné

Le soumissionnaire décrit précisément ce qu'il propose en matière de gestion des incidents.

5.4.5 Suivi budgétaire, suivi du parc, optimisation

A sa charge, le titulaire fournit impérativement à l'Ucanss l'ensemble des informations concernant les Institutions (donc l'ensemble des Caisses) nécessaire au suivi budgétaire de l'accord-cadre et au suivi de l'état du parc matériel et des abonnements de l'Institution.

Ces informations sont fournies sous forme de rapports :

- Six mois après le démarrage du marché, puis semestriellement, un rapport consolidé cumulatif depuis le début de l'accord-cadre concernant l'ensemble des dépenses de l'Institution ventilées par poste (matériels par gamme et par OS, abonnements par type, options par type, services divers par type, ...).
- Ce rapport est accompagné d'un rapport de synthèse des variations observées par rapport à la période précédant la période concernée.

De plus, dans le dernier trimestre de la première période de 12 mois du marché, puis annuellement, le titulaire fournit à chaque Organisme une proposition d'optimisation financière ou fonctionnelle, basée sur l'ajustement des services, lorsque c'est possible en regard des consommations réelles et des services disponibles au bordereau des prix (par exemple : augmentation ou diminution d'un fair-use d'une option data, intégration d'un service supplémentaire, ...).

Le titulaire présente dans la même période une synthèse de ces propositions d'optimisations à l'Ucanss, ainsi qu'à l'issue dans un délai de 2 mois le résultat et les effets de ces propositions d'optimisation.

Comité de pilotage de la migration

Les comités de pilotage projet permettent le partage d'informations et une analyse du projet de migration à travers les indicateurs de suivi, l'analyse des plannings, l'examen des incidents de migration rencontrés, des actions en cours et des actions à lancer, les risques et les décisions à prendre.

Le comité de pilotage projet est constitué de représentants désignés ayant autorité pour décider des actions relatives au projet de migration, à savoir :

- Les responsables identifiés côté CNAM ;
- Le responsable du titulaire gérant le projet de migration.

L'ordre du jour est fixé en commun par les interlocuteurs concernés côté UCANSS, CNAM, CNAF, CNAV, MSA, CNSA et côté titulaire.

A minima, l'ordre du jour est composé d'une revue des engagements liés au projet de migration. À titre indicatif, voici une liste non exhaustive des points qui y sont abordés :

- Suivi et revue du planning de migration ;
- Suivi de l'avancement et revue des délais de portabilité des numéros ;

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

Le comité de pilotage projet a lieu tous les mois pendant la phase de migration.

Le titulaire élabore et fournit les documents servant de support à ces réunions. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu transmis sous 5 jours ouvrés maximum, réalisé par le Titulaire et validé par l'UCANSS

5.4.6 Stock tampon de cartes SIM

Le titulaire met à disposition de chaque organisme un stock tampon de cartes SIM qu'il décrit dans son offre. Ces cartes SIM seront activables gratuitement sur simple appel ou par les gestionnaires de flotte sur l'espace client.

5.4.7 Stock tampon de téléphones mobiles

Le titulaire met à disposition de chaque caisse un stock tampon de mobiles qu'il décrit dans son offre.

5.5 LOT 4 Services de gestion de projet de migration des lignes

5.5.1 Migration - Portage entrant des numéros mobiles

Le portage des numéros existant est à la charge du titulaire selon la procédure décrite dans son offre.

En particulier :

- le Titulaire fournit un calendrier décrivant les différentes étapes du portage, les conditions de portabilité, les dates de portabilité pour chaque entité et organisme.
- le Titulaire dispose du délai de portage qu'il précise dans son offre entre la fin du préavis de l'opérateur donneur et la mise en œuvre effective du portage et dans le respect des SLA indiqués à l'article 6 SLA et pénalités
- le Titulaire désigne un interlocuteur unique chargé de gérer le calendrier de basculement des abonnements.

5.5.2 Livraison des matériels

Les matériels commandés par chaque Caisse sont livrés à l'adresse désignée par celle-ci, tenant compte du fait que les Caisses peuvent avoir plusieurs sites géographiques.

5.5.3 Accompagnement à la migration entrante

Le titulaire met en œuvre le plan de migration qu'il expose précisément dans son offre (détails sur l'organisation (comités, planning, modalités, contenu, prérequis commande de masse initiale).

Le titulaire communique à chaque Caisse les informations à destination des utilisateurs, contenant l'ensemble des informations qui lui seront utiles à l'usage des services et options (numéro du service client, numéro de la messagerie vocale, ...).

5.5.4 Plan de Build et Réversibilité sortante

Certains utilisateurs peuvent demander la récupération de leurs numéros de ligne à titre privé lors de leur départ de l'organisme. Le titulaire décrira la démarche à suivre.

5.5.4.1 Plan de Build

Le plan de build définit le processus standard qui sera mis en place par le Titulaire du lot 4 afin de gérer la transition des caisses ayant déjà des forfaits avec le Titulaire du lot 1 via d'autres marchés.

Mais aussi la migration des autres Caisses ayant des lignes téléphoniques chez d'autres opérateurs.

L'offre du titulaire du lot 4 comprend un plan détaillé avec notamment les livrables suivants :

- le planning, les délais, les prérequis, les livrables, les SLA et les pénalités associés à cette phase.
- Il fera l'inventaire du parc mobile existant.

5.5.4.2 Réversibilité sortante

La période de réversibilité sortante est de trois mois.

A l'issue du présent accord-cadre, le titulaire mettra en œuvre un plan de réversibilité permettant une réversibilité totale du service, et permettant d'assurer la continuité de service :

UCANSSS_25/AC/13/ « ACQUISITION DE SOLUTION DE TELEPHONIE MOBILE, DE TERMINAUX ET DES SERVICES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE. » - CCTP

- Fourniture de toutes les informations et documentations techniques utiles au nouveau titulaire,
- Garantir une continuité de service avec le prestataire entrant,
- Prévoir la possibilité d'une ou plusieurs réunions avec les caisses et le prestataire entrant.

Le titulaire fournira les livrables suivants :

- Dossier de spécifications technique à jour,
- Base de données contenant les informations techniques et administratives pour toutes les Caisses et datée au plus de 3 mois avant la fin de l'accord cadre.
- Un plan de réversibilité détaillé contenant notamment le planning, les délais, les prérequis, les livrables, les SLA et les pénalités associés à cette phase.

ARTICLE 6. SLA et pénalités

Indicateurs de suivi	SLA minimum requis	Seuil de déclenchement	Pénalités applicables	Lot concerné
Livraison	≥ 92,5% des commandes livrées dans les 3 jours ouvrés. Bon de livraison signé faisant foi.	<92,55%	1500€ par tranche de 5% entier en écart si les livraisons sont <92,5% Toute tranche entamée est considérée comme étant due.	Tous
Processus commande	98% des commandes confirmées / acquittées dans un délai < 8 heures ouvrées	Dès la 3ème commande non confirmée / acquittée dans un délai supérieur à 8h ouvrées	100€ par commande confirmée dans un délai supérieur à 8h ouvrées Toute heure entamée est due.	Tous
Activation ligne	≥ 92,5% de carte SIM et numéro associé mis à disposition sous 3 jours ouvrés	< 92,5%	1500€ par tranche de 5% entier en écart en cas de non-respect du seuil de <92,5% Toute tranche entamée est considérée comme étant due.	Lot 1 et lot 3
SAV Matériel hors garantie	98% de fourniture d'un devis sous 5 jours ouvrés	Dès le 2ème devis non fourni dans un délai < 5 jours	Prix du terminal non subventionné pour chaque devis en retard et ce pour l'ensemble des devis réceptionnés au-delà de 5 jours.	Lot 1, lot 2 et lot 3
SAV Matériel hors garantie	98% de réparation et restitution du terminal sous 15 jours ouvrés	Dès le 2ème terminal non restitué dans un délai < 15 jours	Prix du terminal non subventionné pour chaque réparation en retard et ce pour l'ensemble du matériel réceptionné au-delà de 15 jours.	Lot 1, lot 2 et lot 3
Matériel sous Garantie (SAV Sous garantie)	98% des terminaux remplacés dans un délai de 2 jours ouvrés	Dès le 2ème terminal non remplacé dans un délai < 2 jours ouvrés	Prix du terminal non subventionné pour chaque remplacement en retard et ce pour l'ensemble du matériel réceptionné au-delà de 2 jours.	Lot 1, lot 2 et lot 3
Gamme matériel / Accessoire	98% continuité d'approvisionnement du matériel référencé par l'Entreprise par profil et par gamme dans un délai de 10 jours ouvrés Le déploiement de services de Téléphonie en masse notamment lors de la migration d'une caisse totale est exclu du calcul.	Dès la deuxième rupture d'approvisionnement vis-à-vis du matériel référencé par l'Entreprise par profil et par gamme (délai supérieur > 10 jours ouvrés)	500€ par commande non livrée sous 10 jours ouvrés par profil et par gamme. Tout jour entamé étant du.	Lot 1, lot 2 et lot 3
Audit et vérification des dossiers	> 92,5% des dossiers sont complets et conformes aux demandes de l'Entreprise sur un échantillon de dossiers sur un semestre (Livraisons, suivi des dossiers...)	< 92,5%	4000€ par tranche de 5% si l'écart vis à vis des dossiers audités par semestre est < 92,5%. Toute tranche entamée en dessous du seuil est considérée comme étant due.	Tous
Document Comités divers	100% des livrables conformes aux attentes de l'Entreprise •Volume du parc actif par type de profil •Ligne hors forfait •Etat du parc	Livraison < 3 jours ouvrés	300€ par livrable et par jour de retard jusqu'à transmission effective de la version finalisée. (chaque jour entamé est du)	Tous

	<ul style="list-style-type: none"> •Catalogue matériel •Commande mensuel •Ligne sans consommation •KPI, ... au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion			
Compte Rendu Comités divers	100% de livraison du CR dans les 5 jours ouvrés	Livraison > 5 jours ouvrés	300€ par jour de retard jusqu'à transmission effective de la version finalisée. (chaque jour entamé est du)	Tous
PAQS	PAQS exhaustif et validé dans les 40 jours suivant la date d'entrée en vigueur du Marché.	Validation > à 40 jours après signature du Marché	4000 € par jour de retard jusqu'à obtention du PAQS en version finalisée contenant à minima les informations demandées dans le CCTP	Lot 1
Mise à jour PAQS	100% de mise à jour PAQS à la date anniversaire contrat	Non livraison du PAQS au comité à la date anniversaire du marché	400 € par jour de retard jusqu'à obtention du PAQS de la version actualisée à la date anniversaire du marché.	Lot 1
Alerte consommation de seuil	100 % des alertes remontées à J+1, du seuil fixé par l'Entreprise Seuil à définir avec le Titulaire et l'Entreprise lors du PAQS	Aucun (0%) écart	100€ par alerte de consommation non remontée dans les délais et par jour de retard jusqu'à réception de l'alerte par l'Entreprise	Lot 1 et lot 3
Incident d'exploitation	100% de remontées d'information dans un délai de 2H	0% > 2h	500€ par événement non remonté dans les délais	Lot 1 et lot 3
Build du marché	Aucun retard vis-à-vis du plan d'initialisation	> 2 Relivraisons du plan d'initialisation	1 500€ pour toute relivraison non validée par l'Entreprise	
Réversibilité	100% respect des engagements de la réversibilité par le Titulaire	Aucun écart avec les exigences attendus	6 500€ par mois de non-respect des obligations contractualisées avec l'opérateur repreneur	Lot 1 et lot 4
Phase Build & Réversibilité	95% des lignes migrées dans le planning convenu	>95%	5€ par abonnement non migré et par jour de retard et jusqu'à migration effective	Lot 1 et lot 4
Phase Build & Réversibilité	100% du respect des engagements du Titulaire pris dans le PAQS / lors du premier COGES	Aucun écart avec les exigences attendues	1 250€ par jour de retard si dérive sur les engagements du Titulaire	Lot 1 et lot 4
Profil utilisateur	100% de respect des engagements des profils contractualisés	Aucun écart dans les profils mis à disposition vis-à-vis des commandes effectuées sur la base des profils contractualisés incluant les profils avec terminaux	5€ par écart constaté + Prise en charge du surcoût jusqu'à correction de l'écart	Lot 1 et lot 3
Taux de disponibilité APN	≥ 99% de disponibilité annuelle	< 99% de disponibilité annuelle	2000€ par tranche de 5% entier en écart si indisponibilité < 99% Toute tranche entamée est considérée comme étant due.	Lot 1
Garantie de rétablissement suite incident APN	GTR ≤ 4 heures (Plage de service garantie 6J/7 de 7h00 à 20h00)	> 4 heures	250€ / heure de retard / incident jusqu'à rétablissement – toute heure entamée est due	Lot 1

Portabilité sortante	100% des codes RIO transmis à l'Entreprise sous 3 jours ouvrés	Transmission du RIO > 3 jours ouvrés	50€/jour de retard si le RIO n'est pas transmis dans les 2 jours ouvrés et jusqu'à transmission effectif. Tout jour entamé étant du	Lot 1 et lot 4
Portabilité entrante	100% des lignes activées sous 5 jours ouvrés à compter de la transmission du RIO	Portabilité effective > 5 jours ouvrés	50€/jour de retard si la ligne est non portée dans les 5 jours ouvrés et jusqu'à portabilité effective de la ligne. Tout jour entamé étant du	Lot 1 et lot 4
Respect de la conformité des factures	98% des factures conformes pour la réception dans le processus comptable	>98%	50€ par erreur de facturation (pénalité plafonnée à 100 € par facture concernée)	Tous
Reporting de facturation	98% des données de facturation disponible dans les délais	>98%	2500€ par facture en retard.	Tous
Respect du processus de commande	100% des commandes transmises par des gestionnaires identifiés et habilités	Aucune commande transmise par à un tiers non déclaré	1000€ par écart constaté + prise en charge de la commande par le Titulaire	Tous
EDI	100% des fichiers conformes	Aucun écart	50€ par facture non transmise par l'EDI	Tous

ARTICLE 7. Remises arrières

Le Titulaire de chacun des lots proposera une remise, en fonction du montant annuel cumulé des factures au titre du présent Marché pour toutes les Caisses bénéficiaires du Marché, à l'exception des factures de frais de déplacement.

Le Titulaire proposera une grille comportant le montant de CA à atteindre et la remise associée. Ce calcul se fera à chaque date anniversaire du contrat.