

RECTORAT DE MAYOTTE

Accord-cadre de Fournitures et de Services

<p>ACCORD-CADRE RELATIF AUX SERVICES DE COMMUNICATION MOBILE DU RECTORAT DE MAYOTTE</p>
--

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

Numéro de consultation : 2025-214-REC-DAG-01

Procédure de passation: Appel d'offres ouvert

Table des matières

Article 1 : Objet de l'accord-cadre	3
Article 2 : Allotissement	3
Article 3 : Contraintes et engagements	3
3.1 - Normes et règlements	3
3.2 – Mise en service.....	3
3.3 – Propriété intellectuelle de projets et confidentialité.....	4
3.4 – Durée de l'accord-cadre.	4
Article 4 : Spécifications techniques.....	4
4.1 – Continuité de service.....	4
4.2 – Descriptif du réseau de l'opérateur	4
4.2.1. Présentation de ses infrastructures.....	4
4.2.2. Gestion des incidents.....	5
4.3 – Mode de facturation	5
4.4 – Correspondant unique	5
4.5 – Gestion des services et des nouvelles lignes	6
Article 5 : Descriptif de l'existant.....	6
5.1 – Opérateur existant	6
5.2 – Description de la téléphonie mobile.....	6
Article 6 : Prestations attendues	6
6.1. Descriptif des prestations demandées	7
6.2. Obligations du titulaire.....	7
6.3. Couverture.....	8
6.4. Portabilité de numéros.....	8
6.5. Résiliation des abonnements	8
6.6. Garantie	8

Article 1 : Objet de l'accord-cadre

L'objet de la consultation est la fourniture des accès et des terminaux de téléphonie mobile du Rectorat de Mayotte.

L'accord-cadre concerne les services de téléphonie mobile : Abonnement et communication téléphonie mobile et fourniture de terminaux.

Les principaux objectifs visés par la présente consultation sont :

- La réduction des coûts télécoms.
- La garantie d'un service de qualité.
- Une gestion simplifiée des abonnements et des communications télécoms.

Article 2 : Allotissement

Le présent accord-cadre n'est pas alloti.

Article 3 : Contraintes et engagements

3.1 - Normes et règlements

Le candidat doit prendre en compte les documents suivants dans leurs dernières mises à jour à la date de remise des offres :

- Tous les textes légaux et réglementaires.
- 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 – Européen Télécommunications Standards Institute)
- La loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de Réglementation des Télécommunications et ses décrets d'application, notamment le décret n° 96-1175 du 27 décembre 1996 relatif aux clauses types des cahiers des charges associées aux autorisations d'établissement et d'exploitation de réseaux de télécommunications ouverts au public.
- Les décisions de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes).

3.2 – Mise en service

Le candidat s'engagera à mettre tous les moyens nécessaires en place afin d'assurer tous les tests garantissant un bon fonctionnement conforme au présent CCTP à la date de mise en service.

Le changement d'opérateur devra se faire sans aucune rupture des services de télécommunication existants.

Le candidat détaillera dans son offre sa méthodologie de mise en œuvre des services proposés, et notamment les opérations de migration.

3.3 – Propriété intellectuelle de projets et confidentialité

Le pouvoir adjudicateur s'engage à une réserve morale et une discrétion totale concernant les documents ou informations qui lui seront remis par les candidats, notamment en ce qui concerne les produits ou les services ne figurant pas encore au catalogue de ces derniers et qui seraient proposés en réponse à cette consultation.

Les candidats sont soumis à une obligation de confidentialité concernant les informations transmises dans le présent CCTP ou pour toutes informations auxquelles ils auraient accès.

3.4 – Durée de l'accord-cadre.

L'accord-cadre débute à compter de sa notification pour une durée de 24 mois.

Le présent accord-cadre est reconductible de manière expresse 1 fois pour une durée de 12 mois.

Afin de simplifier la gestion de ses contrats, le Rectorat souhaite que chaque ligne souscrite en cours du contrat puisse bénéficier des conditions du présent accord-cadre et se terminer au terme de celui-ci.

Le titulaire accepte, pendant la durée de l'accord-cadre, une variation possible du nombre d'abonnements (à la hausse comme à la baisse), une modification des forfaits souscrits ainsi que des nouvelles commandes de terminaux mobiles sans coût supplémentaire.

Article 4 : Spécifications techniques

4.1 – Continuité de service

Le Rectorat souhaitant conserver les appareils en sa possession, le soumissionnaire s'assurera de leur compatibilité avec son offre.

La fourniture de services de télécommunication devra être continue et présenter le même niveau de qualité de service sur tout le territoire de Mayotte concerné par le présent accord-cadre.

Les interventions nécessaires à la mise en service des lignes mobiles concernées par la présente consultation ne devront en aucun cas perturber l'activité des services du Rectorat.

Le candidat doit présenter dans son offre les mesures qu'il entend mettre en place pour assurer la continuité de service lors de la reprise des lignes existantes.

4.2 – Descriptif du réseau de l'opérateur

4.2.1. Présentation de ses infrastructures

Le candidat présentera son infrastructure de couverture GSM sur le territoire de Mayotte et sur le territoire métropolitain.

4.2.2. Gestion des incidents

Le candidat proposera une procédure de gestion des incidents.

Celle-ci devra être simple à mettre en œuvre et traitera au minimum les aspects suivants :

- Mode d'appel pour signaler un incident (numéro accueil client ou ligne directe, E-mail...)
- Prise en compte de la demande par le titulaire (attribution d'un numéro de dossier, horodatage, accusé de réception...)
- Résolution de l'incident
- Suivi de l'incident
- Clôture du dossier et bilan de l'intervention

L'offre devra préciser les modalités d'intervention sur les cartes SIM défaillantes et notamment les délais.

Le candidat indiquera l'organisation de son assistance client : localisation géographique des centres d'intervention et de supervision, niveau d'assistance en fonction du jour et de l'heure.

Pour les pannes critiques et majeures, le candidat indiquera :

- les Garanties de temps d'intervention (GTI)
- les Garanties de temps de rétablissement (GTR)

4.3 – Mode de facturation

La facturation sera libellée au nom du Rectorat.

La facture contiendra au minimum les informations suivantes :

- n° de ligne
- forfait attribué
- consommations dans le forfait
- consommations hors forfait

Le candidat précisera les outils qu'il propose pour le suivi de la facturation.

- Les possibilités de suivi par internet des facturations, des consommations ;
- Une facturation détaillée par abonnement ;

Pour les communications sortantes, le titulaire devra fournir le justificatif de chaque communication comprenant au moins :

- la date de l'appel
- l'heure de l'appel
- le numéro appelé
- la durée de la communication
- le coût

4.4 – Correspondant unique

Le titulaire désigne un interlocuteur unique commercial, et/ou un interlocuteur unique technique qui assure l'ensemble des opérations formulées par le pouvoir adjudicateur.

4.5 – Gestion des services et des nouvelles lignes

Le titulaire précisera dans son offre les modalités de :

- Ouverture des nouvelles lignes téléphoniques pendant l'exécution du présent accord-cadre.
- Acquisition de nouveaux terminaux.

Article 5 : Descriptif de l'existant

5.1 – Opérateur existant

Le Rectorat a actuellement des lignes téléphoniques mobiles chez ONLY et SFR.

5.2 – Description de la téléphonie mobile

Le Rectorat est actuellement équipé de 245 lignes de téléphonie mobile se répartissant en 3 catégories :

- Catégorie 1 : Premium (Appels, SMS, MMS illimités à l'international : Internet 100 Go minimum) : 107 unités
- Catégorie 2 : Confort (Appels France, SMS, MMS illimités - 3h d'appels à l'international - Internet 30 Go minimum) : 48 unités
- Catégorie 3 : Essentiel (Appels France, SMS, MMS illimités - Appels illimités au sein de la flotte du Rectorat - Internet 30 Go minimum) : 90 unités

Article 6 : Prestations attendues

Prestations de base.

La demande porte sur la reprise des deux cent quarante-cinq lignes téléphoniques, la souscription de nouvelles lignes téléphoniques et la commande de nouveaux terminaux mobiles pendant la durée de l'accord-cadre.

Prestations supplémentaires éventuelles (Facultatif)

PSE1 : prestation d'assurance « perte, vol » par mois

Cette prestation consiste à définir une procédure d'échanges de terminaux mobiles (catégories 1 et 2) en cas de perte, vol ou casse non couverts par la garantie standard. Le terminal mobile est alors remplacé par un terminal mobile neuf identique ou équivalent.

PSE2 : prestation d'assurance « casse » par mois

Cette prestation consiste à couvrir au travers une assurance :

- La casse de l'écran d'un terminal
- Le dommage matériel toutes causes.

L'assurance doit couvrir la réparation ou le remplacement par un terminal mobile neuf identique ou équivalent.

Les prestations d'assurance concernent les terminaux nouvellement acquis dans le cadre du présent accord-cadre.

6.1. Descriptif des prestations demandées

Le soumissionnaire devra indiquer dans son mémoire technique :

- Les conditions de reprise des lignes existantes ;
- Les conditions de mise en service des nouvelles lignes ;
- Le coût mensuel des abonnements forfaitaires (avec précision sur l'ensemble des frais) ;
- Les normes et règlements régissant les interventions du titulaire de l'accord-cadre ;
- Remplacement de la carte SIM en cas de perte ou de vol, (le Soumissionnaire précisera le délai)

Le candidat proposera des forfaits pour des lignes GSM et des terminaux, sur la base des caractéristiques de la description de la téléphonie mobile actuelle (voir article 5.2 ci-dessus).

Les services proposés intégrés à l'offre devront comporter les éléments suivants :

- Messagerie vocale ;
- Présentation du numéro ;
- Fonction double appel ;
- Tarification à la seconde dès la première seconde ;

Les formules proposées préciseront les limites d'usages éventuelles.

Le soumissionnaire devra indiquer les conditions tarifaires à l'international avec ses partenaires étrangers.

Le soumissionnaire devra proposer la possibilité d'appliquer des restrictions sur certaines lignes en intégrant les éléments suivants :

- Interdiction de dépasser le forfait
- Interdiction d'envoi de SMS ;
- Restriction des appels à une liste de numéros (ou racines de numéro) ;
- Interdiction d'appel vers une liste de numéros (ou racines de numéro) ;
- Interdiction de recevoir des appels à l'étranger ;
- Interdiction d'émettre des appels depuis l'étranger ;
- Interdiction d'émettre des appels le week-end ou en dehors de certaines tranches horaires.

Ces restrictions doivent pouvoir être mises en place à distance pendant la durée de l'accord-cadre.

6.2. Obligations du titulaire

Durant l'exécution de l'accord-cadre le titulaire devra assurer :

- Un service conseil avant-vente pour apporter des conseils et des précisions sur les offres afin d'apporter une aide dans le choix des prestations à souscrire
- Un support technique qui prend en charge :
 - L'assistance relative au paramétrage, à la prise en main et aux problèmes récurrents liés aux terminaux mobiles proposés
 - Les incidents réseaux relatifs au service voix

- Les incidents réseaux relatifs au service de données
- Un soutien administratif qui prend en charge :
 - La modification d'une option ou du paramétrage associé à une ligne active
 - Le suivi des livraisons. Un suivi particulier est effectué pour les commandes signalées comme urgentes

6.3. Couverture

Le service de téléphonie mobile proposé devra offrir une couverture locale, régionale, nationale et internationale. Il devra également permettre l'accès aux services d'urgences.

Le titulaire donnera des informations sur la couverture de son réseau au niveau départemental (GSM, 3G, 4G) et s'engagera impérativement sur la qualité de son réseau sur MAYOTTE.

6. 4. Portabilité de numéros

Le candidat assurera la portabilité des 245 numéros existants.

6. 5. Résiliation des abonnements

Le titulaire de l'accord-cadre se chargera de résilier ou de modifier les abonnements souscrits auprès d'ONLY et SFR pour les cent quatre-vingt-quatre numéros existants.

6.6. Garantie

Le candidat assure une garantie légale de conformité (2 ans) pièces et main d'œuvre pour l'ensemble des fournitures et une prolongation de 2 ans avec une garantie vendeur. Le candidat s'engage à remplacer **sous 48h** tout mobile défectueux par un mobile de gamme identique.