

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Pouvoir adjudicateur

Personnes morales de droit public constituées en groupement de commandes, par convention constitutive n°04-2021 pour la fourniture **d'un service de téléphonie mobile** au profit d'un groupement de commande composé des services de l'État et de ses établissements publics dans le département de La Réunion

Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA) et coordonnateur du groupement de commande

Monsieur le Préfet de la Réunion

Service du coordonnateur du groupement de commande

Secrétariat général commun de La Réunion
Service de l'Achat Public
6 rue des Messageries, CS 51079, 97404 SAINT-DENIS CEDEX
Téléphone : 0262 40 75 70 / 02 62 40 77 50
Adresse mail : sgc-sap@reunion.gouv.fr

Objet du marché

FOURNITURE D'UN SERVICE DE TELEPHONIE MOBILE

Le présent CCTP comporte 2 annexes :

- Annexe 1 : Cadre de réponses - Critères Obligatoires
- Annexes 2 : Cadres de réponses - Critères Qualifiants

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 2. REPRISE DU PARC D'ABONNEMENT EXISTANT.....	3
2.1. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE.....	3
2.2. OFFRE COMMERCIALE LIÉE À LA CONSOMMATION.....	3
2.3. PORTABILITÉ DU NUMÉRO.....	3
ARTICLE 3. LES PROFILS D'USAGE DU MARCHÉ.....	4
3.1. PROFIL 1 : TÉLÉPHONIE AU COMPTEUR + OPTION INTERNET.....	4
3.2. PROFIL 2 : FORFAIT COMMUNICATIONS, SMS, MMS + ABONNEMENT INTERNET FAIR USE >=30Go.....	4
3.3. PROFIL 3 : FORFAIT COMMUNICATIONS, SMS, MMS + ABONNEMENT INTERNET FAIR USE >=80Go.....	4
3.4. PROFIL DATA1 : ABONNEMENT INTERNET POUR ROUTEUR FAIR USE >=50Go.....	5
3.5. PROFIL DATA2 : ABONNEMENT INTERNET POUR ROUTEUR FAIR USE >=100Go.....	5
ARTICLE 4. LES SERVICES.....	5
4.1. SERVICES DE BASE.....	5
4.2. FOURNITURE DE LIGNES SUPPLÉMENTAIRES.....	5
4.3. PERTE OU VOL DE TERMINAL.....	5
4.4. CARTE SIM, E-SIM.....	6
ARTICLE 5. TERMINAUX.....	6
5.1. CATALOGUE DES TERMINAUX ET ACCESSOIRES.....	6
ARTICLE 6. ENVELOPPE FINANCIÈRE.....	7
ARTICLE 7. ASSISTANCE TECHNIQUE DU TITULAIRE.....	8
7.1. CENTRE SERVICE CLIENT.....	8
7.2. CENTRE SERVICE CLIENT.....	8
7.2.1. Support technique.....	8
7.2.2. Support administratif.....	8
7.3. A LA MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ.....	9
ARTICLE 8. OUTILS DE SUPERVISION, DE MANAGEMENT ET REPORTING.....	9
8.1. SUPERVISION DE LA FLOTTE (CQ3).....	9
8.2. MANAGEMENT DES LIGNES.....	9
8.3. SUIVI FINANCIER.....	10
8.3.1. Suivi de la consommation des lignes.....	10
8.3.2. Suivi de la dépense (CQ11).....	10
ARTICLE 9. QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU RÉSEAU DU CANDIDAT.....	10
9.1. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE.....	10
9.2. OPTIMISATION DE COUVERTURE.....	11
9.3. DYSFONCTIONNEMENT ET CONTINUITÉ DE SERVICE.....	11
9.4. SÉCURITÉ DU RÉSEAU OPÉRATEUR.....	11
ARTICLE 10. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	11

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de téléphonie mobile (abonnement, acquisition de terminaux, prestations diverses) au profit du groupement de commandes.

Au-delà des propositions qui devront répondre aux besoins formulés par le groupement de commandes, les candidats sont invités à innover et à présenter toutes les solutions, susceptibles d'optimiser les dépenses d'abonnements et de communications de la flotte du groupement de commandes.

Le groupement présente la quantité indicative annuelle d'utilisation (cf. accord-cadre).

Dans le présent document, sont notés **CO**, les critères obligatoires et **CQ** les critères qualifiants sur lesquels les candidats seront jugés. Une grille de réponses sous forme de tableau est proposée. Celle-ci pourra contenir des renvois vers le mémoire technique affinant les réponses.

ARTICLE 2. REPRISE DU PARC D'ABONNEMENT EXISTANT

2.1. CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Cette prestation comporte la reprise immédiate des abonnements des membres du groupement actuellement en service sans changement du numéro d'appel.

Le titulaire livrera les cartes SIM dans un délai de **3 semaines** à compter de la notification de chaque bon de commande des membres du groupement. **(CO1)**

Le titulaire prendra en compte tous les numéros fournis par les membres du groupement associés ou pas à un terminal.

L'attention du titulaire est attirée sur la nécessité absolue d'assurer la continuité des services de télécommunications lors d'un changement de fournisseur avec une interruption minimale du service, conforme à la recommandation de l'ARCEP, donc inférieure à **3h**.

2.2. OFFRE COMMERCIALE LIÉE À LA CONSOMMATION

Aucune offre commerciale par ligne liée à la consommation ne pourra être présentée par le candidat. **(CO2)**

2.3. PORTABILITÉ DU NUMÉRO

En fin de marché, il délivrera obligatoirement les bons de portage de l'ensemble de la flotte, conformément à la réglementation en vigueur.

ARTICLE 3. LES PROFILS D'USAGE DU MARCHÉ

Les usagers du marché appartiendront à l'un des profils suivant

3.1. PROFIL 1 : TÉLÉPHONIE AU COMPTEUR + OPTION INTERNET

Ce profil concernera les utilisateurs autorisés aux appels et aux SMS vers la Réunion, la Métropole, les DOM et l'Europe, avec un seuil de suspension mensuel fixé à 15€ HT,

Une option d'abonnement internet 4G illimitée avec un faire use ≥ 20 Go pourra compléter une ligne au compteur

Ce profil implique la facturation en fin de mois des consommations effectives voix et SMS par ligne. **(CO3)**

La facturation comprendra la suppression de la première minute indivisible avec application de la facturation à la seconde dès la première seconde. **(CO4)**

Le coût d'appel est à renseigner par seconde et par minute sur le bordereau des prix unitaires.
Le coût d'un SMS est à renseigner à l'unité sur le bordereau des prix unitaires.

La limitation des appels sortants, par défaut à Réunion, Metropole et DOM pourra être élargie à Maurice, Madagascar et le reste du monde.

3.2. PROFIL 2 : FORFAIT COMMUNICATIONS, SMS, MMS + ABBONNEMENT INTERNET FAIR USE ≥ 30 Go

Ce profil concernera les utilisateurs autorisés à un forfait illimité pour les appels, SMS et MMS vers la Réunion, la Métropole, les DOM et l'Europe, et d'un abonnement internet 4G illimitée avec un fair use ≥ 30 Go

Le coût d'un forfait Forfait mensuel pour les communications voix, SMS et MMS illimités vers fixes et mobiles de Réunion, Métropole, DOM et Europe et l'abonnement Internet 4G illimité depuis Reunion, Métropole, DOM et Europe avec un fair-use ≥ 30 Go par mois est à renseigner à l'unité sur le bordereau des prix unitaires.

La limitation des appels sortants, par défaut à Réunion, Metropole et DOM pourra etre élargie à Maurice, Madagascar et le reste du monde.

Les utilisateurs de ce profil pourront à l'occasion être en roaming depuis la Métropole, les DOM, l'Europe, ou l'étranger.

3.3. PROFIL 3 : FORFAIT COMMUNICATIONS, SMS, MMS + ABBONNEMENT INTERNET FAIR USE ≥ 80 Go

Ce profil concernera les utilisateurs autorisés à un forfait illimité pour les appels, SMS et MMS vers la Réunion, la Métropole, les DOM et l'Europe, et d'un abonnement internet 4G illimitée avec un fair use ≥ 80 Go

Le coût d'un forfait Forfait mensuel pour les communications voix, SMS et MMS illimités vers fixes et mobiles de Réunion, Métropole, DOM et Europe et l'abonnement Internet 4G illimité depuis Reunion, Métropole, DOM et Europe avec un fair-use ≥ 80 Go par mois est à renseigner à l'unité sur le bordereau des prix unitaires.

La limitation des appels sortants, par défaut à Réunion, Metropole et DOM pourra etre élargie à Maurice, Madagascar et le reste du monde

Les utilisateurs de ce profil pourront à l'occasion être en roaming depuis la Métropole, les DOM, l'Europe, ou l'étranger.

3.4. PROFIL DATA1 : ABONNEMENT INTERNET POUR ROUTEUR FAIR USE >=50Go

Ce profil concernera l'abonnement Internet 4G illimité pour routeur depuis Reunion, Métropole, DOM et Europe avec un fair-use ≥ 50 Go par mois.

Le coût d'un forfait mensuel est à renseigner à l'unité sur le bordereau des prix unitaires.

3.5. PROFIL DATA2 : ABONNEMENT INTERNET POUR ROUTEUR FAIR USE >=100Go

Ce profil concernera l'abonnement Internet 4G illimité pour routeur depuis Reunion, Métropole, DOM et Europe avec un fair-use ≥ 100 Go par mois.

Le coût d'un forfait mensuel est à renseigner à l'unité sur le bordereau des prix unitaires.

ARTICLE 4. LES SERVICES

4.1. SERVICES DE BASE

Chaque ligne (au forfait ou au compteur) inclura à minima les services de base suivants dont les coûts, pour certains sont à renseigner sur le bordereau des prix unitaires :

- Chaque abonné dispose de son numéro d'appel
- Émettre et recevoir des SMS depuis ou vers La Réunion, l'Europe et l'étranger
- Appel vers les numéros d'urgence
- Audioconférence
- Accès au répondeur vocal depuis La Réunion et hors Réunion
- Accès à sa consommation
- Alerte de l'abonné sur dépassement de ses seuils (alerte et suspension)
- Limitation des appels sortants (Réunion, Maurice, Madagascar, Seychelles, Reste du monde)
- Double appel
- Présentation de l'appelant
- Signalisation d'un appel entrant et double appel en cours de communication
- Possibilité de masquer son numéro
- Liste rouge, aucune parution sur les annuaires par défaut. Un gestionnaire qui désire faire paraître une ligne à l'annuaire le fait savoir au titulaire
- Renvoi d'appel
- Filtrage d'appel
- Accès aux MMS
- Accès Internet
- Roaming depuis la Métropole, les DOM ou l'étranger

(CO5)

4.2. FOURNITURE DE LIGNES SUPPLÉMENTAIRES

Le besoin de lignes supplémentaires sur la période de validité du marché n'est pas quantifiable. En cours du marché, le titulaire devra pouvoir fournir des lignes supplémentaires.

Du fait d'événements exceptionnels (Cyclones, crises sanitaires, événement exceptionnel ...) ou de la forte mobilité des personnels (mutations, missions...), le titulaire s'engage à fournir des lignes supplémentaires, dans un délai maximum de **1 jour calendaire**, sans durée d'engagement. (CO6)

4.3. PERTE OU VOL DE TERMINAL

Le titulaire, à la demande du gestionnaire d'un membre du groupement, doit être en mesure de

- mettre à disposition gratuitement une nouvelle carte SIM pour l'administration concernée,
- conserver le même numéro d'appel.

(CO7)

4.4. CARTE SIM, E-SIM

La fourniture de cartes SIM seules standard (de tous les types : standard, micro, nano) est exigée et pourrait évoluer sur des E-SIM en cours de marché pour certaines lignes.

Le titulaire met à la disposition de tous les gestionnaires de flotte un stock de cartes SIM non activée de réserve, sans surcoût et sur simple demande du gestionnaire de chaque administration. Ce stock ne pourrait être supérieur à 5 % de la flotte du gestionnaire de l'administration.

Les codes PUK des cartes SIM doivent être fournis à la livraison et sur demande de chaque membre du groupement. (CO8)

ARTICLE 5. TERMINAUX

Cette prestation correspond à la fourniture de terminaux mobiles et des équipements data 4G

Les terminaux ne seront pas verrouillés sur le réseau d'un opérateur particulier. L'insertion d'une carte SIM disposant d'un abonnement quelconque doit permettre les communications en émission comme en réception (pas de SIMlock). (CO9)

Les terminaux et les accessoires seront livrés sous un délai de **3 semaines** à compter de la notification de la commande.

Les terminaux sont garantis vingt-quatre (24) mois. Les terminaux sont réputés défectueux dès lors qu'ils sont impropres à leur utilisation et lorsque le défaut n'est pas imputable à l'utilisateur. Les terminaux défectueux seront réparés ou remplacés par le même matériel, ou un matériel aux performances au moins équivalentes aux équipements précédents. (CO10), dans un délai de **5 jours ouvrés**.

Cette prestation ne pourra faire l'objet d'aucune facturation.

5.1. CATALOGUE DES TERMINAUX ET ACCESSOIRES

Le candidat devra fournir trimestriellement, et lors de la remise des offres, son catalogue de terminaux décomposé en 4 gammes

- Gamme Utilisateur de terrain : GSM Solid pour un usage en Profil1
- Gamme Utilisateur de bureau: Smartphone pour un usage en Profil 1 et Profil2
- Gamme VIP: Smartphone pour un usage en Profil3
- Routeurs : routeur pour un usage en Profil DATA1 ou 2

Le catalogue indiquera

- Un tarif avec souscription nouvelle ligne (aussi valable durant les 6 premiers mois du marché pour les lignes existantes)
- Un tarif sans souscription nouvelle ligne (renouvellement du terminal)

Pour chaque terminal présenté dans le catalogue, le candidat indiquera le pourcentage de matériaux issus du réemploi ou de la réutilisation ou comportant des matières recyclées présent dans le terminal (CO11)

4 terminaux imposés à tous les candidats pour les gammes *Utilisateur de bureau* et *VIP* serviront à l'analyse des offres telle que prévue dans le règlement de la consultation.

Les soumissionnaires proposeront également dans le catalogue :

- des terminaux comportant des biens issus du réemploi ou de la réutilisation
- des terminaux comportant des biens issus de matières recyclées

Une étiquette énergie, conformément au [règlement 2023/1670 de la Commission européenne du 16 juin 2023](#) (entré en vigueur le 20 septembre 2023 et applicable à partir du 20 juin 2025), devra être fournie et comporter :

- la classe énergétique sur une échelle de A à G ;
- la consommation d'énergie annuelle.
- le degré de réparabilité ;
- la longévité des batteries (nombre de cycles de charge total) et son autonomie pour une charge complète ;
- le niveau de protection contre la poussière et l'eau ;
- la résistance aux chutes accidentelles.

ARTICLE 6. ENVELOPPE FINANCIÈRE

Les candidats pourront proposer une enveloppe financière annuelle par membre du groupement qui servira, à partir de la seconde année du marché, soit

- à l'acquisition des terminaux et accessoires par chacun des membres du groupement.
- à l'utilisation d'un avoir par chacun des membres du groupement.
- à l'un et l'autre des cas précédents

Les candidats qui ne proposeront pas d'enveloppe ne verront pas leur offre rejetée au motif qu'elle est irrégulière. Le montant de l'enveloppe sera alors chiffré à 0.

Cette enveloppe annuelle (année de marché) sera calculée par membre du groupement sur la base d'un pourcentage de la consommation annuelle précédente (année de marché) du membre du groupement
Ce pourcentage est à renseigner par le candidat dans le BPU.

Au lancement de l'exécution du marché, le montant de l'enveloppe de chaque membre du groupement est de 0.

La première enveloppe de chaque membre est calculée à la fin de la première année du marché sur la base des consommations de chaque membre sur la première année du marché

A partir du début de la seconde année de marché, chaque membre pourra utiliser son enveloppe suivant les 3 cas cités précédemment.

Le montant non utilisé de l'enveloppe est reporté sur l'année suivante.

Tous les **6 mois** d'exécution du marché, le titulaire devra transmettre à chaque gestionnaire de flotte un état de consommation de son enveloppe.

Trois mois avant la fin du marché, la dernière enveloppe est calculée sur **9 mois** pour permettre son utilisation par chaque membre du groupement sur les **3 derniers mois**.

Exemple :

Soit le titulaire qui a proposé dans son BPU un pourcentage du chiffre d'affaires permettant de calculer le montant de l'enveloppe de 30%.

Soit le marché débute le 01/10/2025

Soit Memb1 : un membre du groupement

L'enveloppe de Memb1 au 01/10/2025 : 0 €

Memb1 dépense en consommation remise en voix et data du 01/10/2025 au 31/09/2026 : 30 000€

L'enveloppe de Memb1 au 01/10/2026 : $30\,000 \times 0,30 = 9\,000\text{€}$

Memb1 dépense en consommation remise en voix et data du 01/10/2026 au 31/09/2027 : 40 000€

et utilise son enveloppe financière pour :

achat de terminaux et accessoires : 5 000 €

avoir sur facture : 2 000 €

L'enveloppe de Memb1 au 01/10/2027 : $9\,000 - 5\,000 - 2\,000 + (40\,000 \times 0,3) = 14\,000\text{€}$

et ainsi de suite

Soit 3 mois avant la fin du marché, la dernière enveloppe est calculée sur la consommation des 9 mois précédents et s'ajoute à l'enveloppe en cours. Chaque gestionnaire l'utilise sur les 3 derniers mois du marché

ARTICLE 7. ASSISTANCE TECHNIQUE DU TITULAIRE

7.1. CENTRE SERVICE CLIENT

7.2. CENTRE SERVICE CLIENT

Le centre service clients (CSC) mis en place par le titulaire sert de guichet unique pour l'ensemble des bénéficiaires de l'accord-cadre, les gestionnaires de chaque membre du groupement. Il doit être joignable à minima les jours et heures ouvrés de 8:00 à 16:00 (CO12)

Il doit-être accessible par un numéro d'appel unique non surtaxé et de préférence gratuit depuis un poste fixe. À défaut de numéro gratuit, ce numéro est accessible au coût d'un appel "local".

Toutes les équipes, quel que soit leur lieu de localisation, répondent exclusivement en langue française.

Ce centre de service client a pour vocation :

- d'assurer le support technique décrit ci-après
- d'assurer le support administratif décrit ci-après
- d'assurer le conseil avant-vente

Le CSC doit veiller à la confidentialité des informations délivrées. A cette fin, il s'assure de l'identité de l'appelant avant de communiquer une information sur le contenu du présent contrat. Le candidat décrit dans son offre les modalités pratiques mises en œuvre afin de s'assurer de ces vérifications.

Les équipes du CSC doivent avoir une connaissance précise de l'offre correspondant au présent accord-cadre et une connaissance générale de l'organisation de l'administration.

7.2.1. Support technique

Le support technique prend en charge :

- L'assistance relative au paramétrage, à la prise en main et aux problèmes récurrents liés aux terminaux proposés dans l'accord-cadre ;
- Les incidents réseaux relatifs au service voix ;
- Les incidents réseaux relatifs au service de données Tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services voix ou données (modification d'ingénierie de site en cours de vie de marché, brouillage, etc.)

L'assistance technique relative aux terminaux doit être joignable sur la plus grande plage horaire la plus large possible (CQ1)

Un (des) numéro(s) d'appel spécifique à la gestion des VIP, notamment ceux du MI, en dehors de la plage horaire est fourni (CQ2)

7.2.2. Support administratif

Le support administratif doit traiter toutes les demandes d'informations ou réclamations de type administratif.

En particulier, il doit prendre en charge :

- La modification d'un service ou du paramétrage associé à une ligne active ;
- Le suivi des livraisons, et ce quelles que soient les modalités d'établissement de la commande. Un suivi particulier sera effectué pour les commandes signalées comme urgentes ;
- L'explication du contenu de la facture ;
- Le traitement des problèmes et l'enregistrement des réclamations (positionnement d'un service, retard de livraison, erreur de facturation, etc.).

Il effectue au moins une fois par an une analyse de la facture, et propose une optimisation des dépenses (suppression de services non utilisés, modification de services plus conformes aux usages avérés des bénéficiaires) *systématiquement* pour chacun des gestionnaires de flottes importantes (plus de 50 lignes actives).

7.3. A LA MISE EN ŒUVRE DU MARCHÉ

A la mise en œuvre du marché, le titulaire procédera in situ dans chaque administration, membre du groupement

- à la portabilité, si il y a lieu, de chaque numéro,
- au remplacement de la puce, si nécessaire
- à la mise en œuvre des terminaux «début de marché» incluant l'intégration de la puce et la récupération des données de l'ancien terminal sur le nouveau

Cette prestation ne fera pas l'objet de facturation

(CO13)

ARTICLE 8. OUTILS DE SUPERVISION, DE MANAGEMENT ET REPORTING

L'objectif de l'acheteur est d'être autonome pour la supervision des lignes, le management et le reporting durant toute la durée du marché,

Par l'intermédiaire d'un site Web à effet immédiat (prise en compte des modifications immédiates), ou à défaut une procédure détaillée, l'acheteur pourra :

- Superviser sa flotte
- Manager ses lignes
- Réaliser le suivi financier

comme suit

8.1. SUPERVISION DE LA FLOTTE (CQ3)

Le gestionnaire d'un point de facturation pourra télécharger un état trimestriel, durant tout le marché, de sa flotte dans un format exploitable en bureautique (CSV, XLS, etc.)

Le contenu du site utilise le vocable du marché

Point de facturation	Service	Numéro	Utilisateur	Type	Terminal associé	Audio-Conférence	SMS	MMS	Option Internet	Limitation	Seuil d'alerte	Seuil de suspension
DEAL	DIR	692xxxxxx	4G POOL DIR	Profil DATA1	routeur xxx							
DEAL	AT / AS	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A29	Non	Oui	Non	20 Go	RUN FR DOM	16,00 €	19,00 €
DEAL	SG	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 2	Galaxy A41	Non				Réunion		
DEAL	SACOD	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A29	Oui	Oui	Non	Non	RUN FR DOM	16,00 €	19,00 €
DEAL	SG	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A40	Oui	Oui	Oui	20 Go	RUN FR DOM	20,00 €	25,00 €
DEAL	SPREI	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 2	Galaxy A41	Non				+ Maurice		
DEAL	SCETE	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 3	Iphone 16	Oui				+ Monde		

8.2. MANAGEMENT DES LIGNES

Chaque gestionnaire pourra, pour chacune de ses lignes

- Modifier le nom de l'utilisateur, le libellé de Service, le type de terminal d'une ligne (CQ4)
- Autoriser l'audioconférence et Limiter la destination d'appel (CQ5)
- pour les Profil 1, autoriser les SMS et MMS et modifier les seuils d'alerte et de suspension (CQ6)
- Résilier, suspendre, réactiver une ligne (CQ7)
- Changer la carte SIM (CQ8)
- Modifier le profil d'une ligne (Profil 1, 2, 3 data1 data2) (CQ9)
- Créer une ligne (rattachée à un point de facturation et à un profil) (CQ10)

8.3. SUIVI FINANCIER

8.3.1. Suivi de la consommation des lignes

Le gestionnaire d'un point de facturation pourra télécharger, tous les 3 mois la première année du marché, tous les 6 mois par la suite, un suivi de la consommation des lignes actives dans un format exploitable en bureautique (CSV, XLS, etc.)

Le contenu du site utilise le vocable du marché

Point de facturation	Service	Numéro	Utilisateur	Type	Terminal associé	Coût facture Mois m-2	Nb minute appel Mois m-2	Nb Go Internet Mois m-2	Coût facture Mois m-1	Nb minute appel Mois m-1	Nb Go Internet Mois m-1	Coût facture Mois m	Nb minute appel Mois m	Nb Go Internet Mois m	Proposition du titulaire
DEAL	DIR	692xxxxxx	4G POOL DIR	Profil DATA1	routeur xxx	- €	0:00:00	0,000	- €	0:00:00	0,000	- €	0:00:00	0,000	
DEAL	AT / AS	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A29	5,08 €	0:29:05	0,327	4,83 €	0:19:31	0,161	5,19 €	0:34:59	0,225	
DEAL	SG	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 2	Galaxy A41	22,11 €	0:17:15	0,052	22,11 €	0:25:54	0,000	22,11 €	0:40:45	0,000	
DEAL	SACOD	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A29	- €	0:00:00	0,000	- €	0:00:00	0,000	- €	0:00:00	0,000	
DEAL	SG	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 1	Galaxy A40	3,69 €	0:00:00	0,000	3,69 €	0:00:00	0,000	3,69 €	0:00:00	0,000	
DEAL	SPREI	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 2	Galaxy A41	22,11 €	1:54:22	1,569	22,11 €	2:53:30	1,741	22,11 €	2:40:00	2,205	
DEAL	SCETE	692xxxxxx	xxxxxxx	Profil 3	iphone 16	25,80 €	0:00:00	0,068	25,80 €	0:00:04	0,068	25,80 €	0:01:28	0,071	Profil 2

Le titulaire fera ses propositions pour optimiser la dépense

8.3.2. Suivi de la dépense (CQ11)

Le gestionnaire d'un point de facturation pourra télécharger mensuellement un suivi de ses dépenses, depuis l'origine du marché, dans un format exploitable en bureautique (CSV, XLS, etc.)

Le contenu du site utilise le vocable du marché

L'évolution mensuelle du nombre de lignes

		DEAL
01/01/26	Profil 1	83
01/01/26	Profil 2	23
01/01/26	Profil 3	6
01/01/26	Profil 1 DATA	27
01/01/26	Profil 2 DATA	0
01/01/26	Nb de lignes	139
01/02/26	Profil 1	83
01/02/26	Profil 2	23
01/02/26	Profil 3	7
01/02/26	Profil 1 DATA	23
01/02/26	Profil 2 DATA	1
01/02/26	Nb de lignes	137

L'évolution mensuelle de la dépense

	DEAL
31/01/26	1 328,66 €
28/02/26	1 411,61 €
31/03/26	1 410,58 €

ARTICLE 9. QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU RÉSEAU DU CANDIDAT

9.1. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Le candidat fournira, les éléments chiffrés permettant d'apprécier le taux de couverture du territoire et celui de la population de la Réunion, en distinguant la 4G et la 5G. Le candidat fournira aussi les cartes de ses zones non couvertes.

Le minimum requis est la couverture de 78% du territoire et 97% de la population en 4G.

Le minimum requis est la couverture de 30% du territoire et 50% de la population en 5G.

(C014)

9.2. OPTIMISATION DE COUVERTURE

Cette amélioration de la couverture recouvre aussi bien une extension de couverture voix et données, qu'une optimisation du débit de réseau de données visant à éviter les congestions récurrentes sur une zone géographique localisée.

L'enceinte d'un site de l'administration situé à La Réunion qui présente un défaut de couverture fera l'objet d'une mesure corrective à la charge du titulaire. Le titulaire devra mettre en place les moyens techniques nécessaires et pérennes afin d'assurer une couverture voix et data minimum en 3G dans un délai de **2 mois** à compter de la demande de l'administration. **(CO15)**

A l'intérieur d'un bâtiment de l'administration, qui présente un défaut de couverture, le titulaire devra mettre en place les moyens techniques nécessaires et pérennes afin d'assurer une couverture voix et data minimum en 3G sous **10 jours ouvrés**. Cette prestation fera l'objet d'un devis.

9.3. DYSFONCTIONNEMENT ET CONTINUITÉ DE SERVICE

En cas de défaillance technique du titulaire sur une zone géographique de La Réunion, celui-ci devra assurer la continuité du service dans un délai inférieur ou égal à **3 jours calendaires**. L'ensemble des gestionnaires membres du groupement seront avertis du dysfonctionnement et informés de l'évolution de la situation par messagerie électronique. **(CO16)**

En cas de crise ou d'un événement exceptionnel situé sur une zone non couverte, il est demandé au titulaire de mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires afin d'assurer une couverture en 2G, 3G ou 4G sous 24 heures. Cette prestation fera l'objet d'un devis. **(CO17)**

9.4. SÉCURITÉ DU RÉSEAU OPÉRATEUR

Le candidat présentera dans son mémoire technique, les moyens mis en œuvre en vue d'assurer la sécurisation des accès au réseau et de prévenir ainsi l'utilisation frauduleuse des postes.

Il précisera également si besoin est, le niveau de sécurisation du réseau de la flotte du groupement.

Le titulaire doit disposer d'une organisation relative à la sécurité de ses systèmes d'information (SSI) de son entreprise. **(CO18)**

ARTICLE 10. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Cf article 6.5.2 du CCAP.

En application des articles R543-172 à R543-206 Livre V du code de l'environnement, il sera demandé au candidat de décrire dans son mémoire technique le processus de traitement des déchets issus d'équipements électriques et électroniques et notamment les terminaux de l'ancienne flotte sous réserve de ceux que les membres du groupement souhaitent conserver. Le titulaire se conformera aux prescriptions du décret n°2010-1207 et de l'arrêté du 12 octobre 2010 relatifs à l'affichage du débit d'absorption spécifique des équipements terminaux radioélectriques.

Il présentera les efforts mis en œuvre localement par l'entreprise pour atteindre un comportement éco-responsable (politique de terminaux reconditionnés, sobriété énergétique des infrastructures, flotte de véhicules verts, etc). **(CQ12)**

Une description de la procédure de reprise et traitement des DEE dans le mémoire technique est attendue. **(CQ13)**