



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Gendarmerie nationale

COMMANDEMENT DE LA GENDARMERIE DE LA RÉUNION

BUREAU DES SOUTIENS ET DES FINANCES

SECTION BUDGET ADMINISTRATION

Caserne Vérines – 61 rue Victor Mac-Auliffe

B.P 92036

97405 SAINT-DENIS Cedex

Tél : 02.62.93.78.67

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES(CCTP)

Accord-cadre passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert en vertu des articles L.2124-1 et L.2124-2 et R.2124-1, R.2124-2 du code de la commande publique

**Marché de service de téléphonie mobile pour la Gendarmerie
de La Réunion (974)**

Le présent cahier des clauses techniques particulières comporte 10 pages
numérotées de 1 à 10

Annexe 1 – Cadre de réponses critères obligatoires

Annexe 2 – Cadre de réponses critères qualifiants

Table des matières

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES(CCTP).....	1
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.....	4
ARTICLE 3 : SERVICES VOIX ET DATA.....	4
3.1. Formule au compteur.....	4
3.2. Formule au forfait.....	4
3.3. Service de base.....	4
3.4. Services particuliers.....	5
3.5. Interdiction d'accès.....	5
3.6. Fourniture de lignes supplémentaires.....	5
3.7. Suspension, réactivation et modification d'abonnement.....	6
3.8. Suppression d'un abonnement en cours de marché.....	6
3.9. Perte ou vol de carte SIM.....	6
3.10. Carte SIM.....	6
ARTICLE 4 : ASSISTANCE TECHNIQUE DU TITULAIRE.....	6
4.1. Centre Service Client.....	6
4.1.1 Support technique.....	7
4.1.2 Support administratif.....	7
4.2 A la mise en œuvre du marché.....	7
ARTICLE 5 : OUTILS DE SUPERVISION, DE MANAGEMENT ET REPORTING.....	8
5.1. Outil de supervision.....	8
5.2. Outil de management.....	8
5.3. Reporting.....	9
ARTICLE 6 : QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU RÉSEAU DU CANDIDAT.....	10
6.1. Couverture géographique.....	10
6.2. Optimisation de couverture.....	10
6.3. Dysfonctionnement et continuité de service.....	10
6.4. Sécurité du réseau opérateur.....	10
6.5. Roaming.....	11
ARTICLE 7 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	11

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations de téléphonie mobile (abonnement) au profit du **Commandement de la Gendarmerie de la Réunion (COMGENDRE)**

Le représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) de ce marché est le commandant la gendarmerie de La Réunion et la zone de défense et de sécurité du sud de l'océan Indien.

L'ensemble des prestations ne concerne que le département de La Réunion.

Au-delà des propositions qui devront répondre aux besoins formulés par le **RPA**, 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 **COMGENDRE**.

Le **COMGENDRE** 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 actuellement en service au sein du COMGENDRE sans changement du numéro d'appel (plus de 970 lignes).

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

Le titulaire prendra en compte l'ensemble des numéros fournis par le précédent titulaire du marché (ORANGE REUNION).

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

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. (Paragraphe 2.1)

ARTICLE 3 : SERVICES VOIX ET DATA

Dans les différentes formules, il sera privilégié l'utilisation de la voix 4G.

3.1. Formule au compteur

Cette formule implique la facturation en fin de mois des consommations effectives par ligne. (CO3)

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

Les coûts d'appel par destination sont à renseigner sur le bordereau des prix unitaires (BPU).

Pour les SMS et MMS émis depuis La Réunion, l'envoi relève d'une tarification à l'unité selon les zones. Les coûts pour chaque zone sont à renseigner sur le bordereau des prix unitaires.

3.2. Formule au forfait

Cette formule implique la fourniture de services suivants :

- Communications illimitées vers fixes et mobiles Réunion, Mayotte et Métropole (1)
- SMS illimités Réunion, Mayotte et Métropole (2)
- Données mobiles illimitées avec différents fair-use (3)
- Option appels illimités intra-flotte (4)
- Formule incluant les forfaits (1) et/ou (2) et/ou (3) et/ou (4)

(CO5)

Les coûts sont à renseigner sur le bordereau des prix unitaires.

Gestion de flotte :

Possibilité de créer des forfaits types afin de faciliter les souscriptions (CQ1) :

Exemples :

- V (Voix) = forfait voix illimitée + SMS/MMS illimités
- VDx* (Voix Data) = forfait Voix illimitée + SMS/MMS illimités + Data (avec différents fair-use)
- Dx* = Data seule (avec différents fair-use)

Ces forfaits types conserveront la possibilité d'ajouter ou retirer des options à posteriori

* où x est un numéro représentant une déclinaison du fair-use data

3.3. Service de base

Chaque ligne 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
- Accès au répondeur vocal depuis La Réunion ou depuis l'étranger. Le titulaire doit fournir un guide d'emploi qui décrit les modalités de consultation depuis la Réunion et depuis l'étranger. Ce document, rédigé en français, est transmis sous format "pdf". L'accès à la messagerie vocale depuis La Réunion est gratuit. Le coût d'accès depuis l'étranger est précisé dans l'offre du candidat
- Accès à sa consommation
- Alerte de l'abonné sur hors forfait et dépassement de ses seuils (alerte et suspension)
- Alerte du RPA sur dépassement des seuils d'une ligne
- Limitation des appels sortants (Réunion, Réunion +métropole, Réunion +métropole + Mayotte, étranger)
- 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
- Mode modem (partage de connexion)
- Roaming monde
- VoLTE
- Aucun engagement

(CO6)

3.4. Services particuliers

Le titulaire devra proposer une offre M2M.

L'offre M2M devra proposer une option ip Fixe. (CO7)

Le titulaire devra proposer une offre e-sim. (CO8)

3.5. Interdiction d'accès

Le titulaire devra, à la demande du RPA, pouvoir interdire l'accès à certains numéros. (CO9)

3.6. 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. (CO10)

Du fait d'événements exceptionnels (cyclones, crises sanitaires, événements exceptionnels ...) 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. Les bons de commandes seront édités postérieurement à l'évènement. Ces lignes pourront être résiliées à tout moment sans incidence financière. (CO11)

3.7. Suspension, réactivation et modification d'abonnement

Le RPA pourra, par l'interface d'un site Web suspendre, réactiver et modifier les abonnements de sa flotte. A défaut, le titulaire, à la demande du RPA, doit être en mesure de suspendre et ré-activer un abonnement sur simple appel téléphonique de 8h à 18h (heure Réunion) 7 jours sur 7 avec confirmation par courrier électronique. Le portage d'une ligne existante vers une SIM vierge du stock doit être possible. (CO12)

3.8. Suppression d'un abonnement en cours de marché

Le RPA pourra, par l'interface d'un site Web supprimer un abonnement de sa flotte. A défaut, le titulaire, à la demande du RPA, doit être en mesure de résilier une ligne en cours de marché. (CO13)

3.9. Perte ou vol de carte SIM

Le titulaire, à la demande du RPA, doit être en mesure de :

- bloquer ou suspendre le numéro dès qu'il a connaissance des faits,
- mettre à disposition gratuitement une nouvelle carte SIM pour l'administration concernée, ou a défaut, permettre le transfert gratuit du numéro vers une SIM du stock client
- conserver le même numéro d'appel.

(CO14)

3.10. Carte SIM

La fourniture de cartes SIM seules (de tous les types : standard, micro, nano) est exigée.

Le titulaire met à la disposition de tous les gestionnaires de flotte un stock de cartes SIM non activées de réserve, sans surcoût, et, sur simple demande du RPA. Ce stock ne pourrait être supérieur à 5 % de la flotte du COMGENDRE. (CO15)

Les codes PUK des cartes SIM doivent être fournis à la livraison, et disponibles sur l'outil de gestion en ligne. (CO16)

ARTICLE 4 : ASSISTANCE TECHNIQUE DU TITULAIRE

4.1. Centre Service Client

Le centre service client (CSC) mis en place par le titulaire sert de guichet unique.

Il doit être joignable à minima les jours et heures ouvrés de 8:00 à 16:00 (CO17).

Il doit être accessible par un numéro d'appel unique non surtaxé et de préférence gratuit depuis un poste fixe. A 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.

4.1.1 Support technique

Le support technique prend en charge :

- L'assistance relative aux paramétrages, et, aux problèmes récurrents liés aux terminaux ;
- 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 doit être joignable sur la plus grande plage horaire, et, la plus large possible (CQ2)

4.1.2 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 qu'elles 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.

4.2 A la mise en œuvre du marché

A la mise en œuvre du marché, le titulaire procédera in situ :

- à la portabilité, si il y a lieu, de chaque numéro,
- au remplacement de la puce, si nécessaire.

Cette prestation ne fera pas l'objet de facturation. (CO18)

ARTICLE 5 : OUTILS DE SUPERVISION, DE MANAGEMENT ET REPORTING

5.1. Outil de supervision

Le RPA pourra superviser sa flotte via un site Web nécessitant authentification et accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Recherche par compte client/utilisateur ;
- Recherche par numéro de téléphone (MSISDN) ;
- Recherche par numéro de SIM (ICCID) ;
- Création de comptes flotte auxquels pourront être rattachés des sous-comptes ;
- Affichage de la consommation de chacune des lignes ;
- Affichage de la consommation par une ventilation sur 2 niveaux (par compte parent et sous compte) ;
- Affichage du cumul de consommation de la flotte (CO19).

Le RPA pourra effectuer un extrait de parc et le télécharger à un format exploitable en bureautique (CSV, XLS, etc.)

Les renseignements à extraire dans le tableau sont les suivants : N° Compte Client | Libellé compte client | Nom utilisateur | Prénom utilisateur | Libellé Machine (le cas échéant) | N° téléphone (MSISDN) | N° SIM (ICCID) | Code PUK | IMSI (si disponible) | Type forfait | Statut ligne (active / suspendue) | Marque terminal utilisé | Modèle terminal utilisé | IMEI | (CO20)

N° Compte Client	Libellé compte client	Nom utilisateur	Prénom utilisateur	Libellé Machine (le cas échéant)	N° téléphone (MSISDN)	N° SIM (ICCID)

Code PUK	IMSI	Type forfait	Statut ligne (active / suspendue)	Marque terminal utilisé	Modèle terminal utilisé	IMEI

5.2. Outil de management

Le RPA pourra, via un site Web, dès notification du marché, nécessitant authentification, exécuter les actes de gestion suivants, à effet immédiat :

- Modifier un accès existant : créer, modifier, supprimer un nom de Compte/Sous-compte/Utilisateur (CQ3)
- Modifier un accès existant : déclarer et modifier un seuil d'alerte et de suspension (CQ4)
- Modifier un accès existant : limiter la destination d'appel (CQ5)
- Modifier un accès existant : suspendre une ligne (CQ6)
- Modifier un accès existant : changements autres paramètres lignes (CQ7)
- Modifier un accès existant : forfait / Compteur téléphonie, SMS, MMS (CQ8)
- Modifier un accès existant : ajout, suppression, modification d'options internet (CQ9)
- Modifier un accès existant : créer / supprimer une ligne (CQ10)
- Modifier un accès existant : créer / supprimer des lignes en masse (CQ11)
- Modifier un accès existant : transférer une esim vers un autre mobile, transférer une esim vers une SIM et une SIM vers une esim gratuitement (CQ12)
- Être alerté du dépassement des seuils d'alerte et de suspension mensuels de chaque terminal (CQ13)
- Obtenir un bilan immédiat des lignes présentant des consommations et alertes hors forfaits sur sa page de gestion de parc téléphonique (CQ14)
- Effectuer une analyse par compte client présentant du hors forfait + récapitulatif des consommations (types d'appels, SMS, data, roaming) (CQ15)
- Effectuer une analyse par ligne mobile présentant du hors forfait + récapitulatif des consommations (types d'appels, SMS, data, roaming) (CQ16)
- Effectuer une modification en masse de la flotte selon un modèle de tableur fourni par le titulaire (à minima Nom utilisateur, Prénom utilisateur, Compte, Sous-compte) (CQ17)

- Ajouter un gestionnaire de flotte et modifier ses droits (CQ18)

Le titulaire devra organiser une session de présentation de l'outil fourni.

A défaut de cet outil de management remplissant l'ensemble des critères qualitatifs ci-dessus, le candidat détaillera le processus pour effectuer ces tâches.

5.3. Reporting

Trimestriellement, le titulaire devra transmettre un bilan de la flotte (.xls, .ods, .ppt...) récapitulant ou faisant ressortir les éléments suivants :

- état de parc ;
- bilan financier (répartition des dépenses : consommations incluses dans les forfaits, consommations hors forfaits) ;
- comptes effectuant des hors forfaits ;
- lignes effectuant des hors forfaits (avec la répartition des consommations) ;
- lignes ne présentant aucune consommation ;
- lignes présentant des anomalies dans les options souscrites ;
- détail des options souscrites pour chaque ligne dans un tableau séparé

(CO21)

ARTICLE 6 : QUALITÉ ET CONTINUITÉ DU RÉSEAU DU CANDIDAT

6.1. 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 3G, 4G, 4G+ et 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. (CO22)

La Gendarmerie exécutant ses missions jusqu'au cœur du territoire (Cirques, Volcan, etc.), une attention particulière sera portée sur la couverture et la qualité du réseau proposé. Ces critères seront fournis par le candidat avec des documents émanant d'un tiers, source officielle.

Couverture réseau : Couverture de la surface du territoire en 4G (CQ19)

Couverture réseau : Qualité de débit (débit moyen descendant mesuré en Mb/s) (CQ20)

Couverture réseau : Couverture globale (à minima échanges SMS et voix assurés en extérieur) (CQ21)

6.2. 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 des unités du COMGENDRE 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 du RPA. (CO23)

A l'intérieur d'un bâtiment d'une unité du COMGENDRE, 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.

6.3. 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.

Le RPA sera averti du dysfonctionnement et informé de l'évolution de la situation par messagerie électronique. (CO24)

En cas de crise, ou, d'un évènement 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 3G ou 4G sous 24 heures. Cette prestation fera l'objet d'un devis. (CO25)

6.4. 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.

Le titulaire doit disposer d'une organisation relative à la sécurité de ses systèmes d'information (SSI) de son entreprise. (CO26)

6.5. Roaming

Le candidat présentera dans son mémoire technique, s'il a conclu des accords avec les pays listés ci-dessous :

- Inde, - Afrique du sud,
- Madagascar, - Botswana,
- Comores, - Mozambique,
- Seychelles, - Indonésie,
- Maurice, - Rodrigues,
- Éthiopie.

ARTICLE 7 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

En application des articles R.543-172 à R.543-206 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. 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 qu'il met en œuvre localement au sein de son entreprise pour atteindre un comportement éco-responsable (partenariat avec une entreprise de recyclage, écolabel, etc.). (CQ22)