

CADRE DE RÉPONSE TECHNIQUE MARCHÉ N° 2537F0115

PRÉAMBULE

Pour permettre à Météo-France de comparer et juger au mieux les offres des candidats, ces derniers sont invités à fournir les informations demandées dans le présent cadre de réponse. La forme du rendu est laissée à la libre appréciation des candidats. Toute offre qui ne contiendrait pas d'informations relatives aux éléments listés ci-dessous sera considérée comme incomplète, jugée irrégulière et ne sera donc pas classée.

En plus des éléments mentionnés ci-dessous, les candidats sont libres d'ajouter toute information ou donnée, qu'ils considèrent comme utile.

1. ACHEMINEMENT DES APPELS

1.1 Type de protocole

Le titulaire décrit précisément les protocoles utilisés pour l'acheminement des appels entre le poste de l'appelant et les serveurs de Météo-France. Il détaille dans sa réponse les mécanismes de protection des données sur le réseau de transport.

1.2 Gestion du flux de trafic

Le titulaire décrit la capacité de son réseau à absorber le trafic normal et les pointes de trafic générées par les événements météorologiques exceptionnels pouvant concerner plusieurs régions simultanément (chutes de neige en plaine, situations d'orages violents, fortes précipitations, vent violent ...), sachant que ces événements peuvent conduire à des pointes de trafic vers d'autres services que ceux proposés par Météo-France.

Le titulaire décrit la capacité de son réseau à transporter le trafic généré par les numéros à valeur ajoutée de Météo France vers deux sites toulousains distants (Météopole et ECA (espace Clément Ader à Toulouse Montaudran) sur des groupements de T2.

1.3 Acheminement des appels vers les serveurs de Météo France

Le titulaire précise les mécanismes d'interconnexion des réseaux d'opérateurs différents et la capacité de traitement des centres d'interconnexion.

Le titulaire précise la méthode de migration envisagée pour garantir l'acheminement des appels durant la possible phase migratoire de changement de titulaire.

1.4 Marquage des appels commerciaux (de type 08AB et 3250)

Le titulaire indique la technique utilisée pour marquer ou signaler les appels émis vers les numéros commerciaux de façon à les distinguer de ceux émis directement vers les numéros « traduits » (numéros de la Sélection Directe à l'Arrivée des serveurs).

2. COLLECTE DES APPELS

2.1 Appels depuis les postes fixes

Le titulaire précise à Météo-France son engagement à obtenir des accords avec tous les opérateurs tiers.

2.2 Appels depuis les terminaux mobiles

| | | |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| Cadre de réponse technique | Services de télécommunication | Page 1 sur 4 |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|

Le titulaire précise à Météo-France son engagement à obtenir des accords avec tous les opérateurs mobiles qu'ils soient propriétaires de leur réseau ou non.

2.3 Géolocalisation des appels

Le titulaire doit être en mesure de géolocaliser les appels passés depuis des téléphones mobiles et fixes. Cette fonctionnalité est utilisée par Météo-France sur certains numéros d'appels : l'appel est routé vers un centre météorologique particulier en fonction de la localisation (le département) de la personne qui passe l'appel.

3. CONTINUITÉ DU SERVICE DE COLLECTE ET D'ACHEMINEMENT

Le titulaire détaille dans son offre les éléments de l'architecture de son réseau qui permettent de minimiser les risques d'interruption de service (redondance, sécurisation...).

Le titulaire décrit précisément l'organisation mise en place pour assurer le suivi du service fourni à Météo France.

Dans sa réponse, le titulaire décrit précisément :

- les moyens mis en œuvre pour la détection des incidents,
- la procédure d'intervention pour la résolution des incidents détectés ou signalés par Météo-France,
- la manière dont Météo-France est informé de la survenance, du suivi et de la résolution d'un incident détecté par son correspondant chargé du suivi des services.

4. RACCORDEMENT DES SERVEURS AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE

4.1 Généralités

Actuellement, les serveurs de Météo-France sont raccordés à des T2 gérés par l'opérateur SFR. Ce dernier nous a attribué une plage de numéros pour chacun des deux sites (Toulouse météopôle et Toulouse Montaudran).

4.2 Solutions de raccordement

Pour fournir les services demandés, le titulaire devra assurer l'acheminement des appels depuis les numéros d'appels (en 08... et le 3250) vers les numéros de réception hébergés chez SFR (chaque numéro d'appel devant correspondre à deux numéros SFR : un par site).

Le titulaire décrit précisément le mode de fonctionnement du mécanisme de répartition de charge sur les deux liens d'interconnexion mis en œuvre (les deux sites) et ses éventuelles limitations. Ce mécanisme doit solliciter les deux liens, soit par round robin ou tout autre mécanisme permettant de détecter rapidement le dysfonctionnement d'un des deux liens.

4.3 Sécurisation de la solution

Le titulaire précise dans son mémoire technique l'ensemble des dispositions adoptées en vue de garantir la sécurité des acheminements, en particulier, seront précisés :

- Les moyens mis en œuvre au niveau des centres de rattachement (doublement d'autocommutateurs, d'unités centrales, secours en énergie, sécurité et sûreté des locaux...).
- Les moyens mis en œuvre au niveau des réseaux de transmission (routages multiples...)

4.4 Performance de la solution

Le titulaire indique les niveaux de performance sur lesquels il s'engage en termes de disponibilité du service concerné. Il précise :

- la méthode de mesure de ces paramètres de performance,
- la périodicité de ces mesures,

| | | |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| Cadre de réponse technique | Services de télécommunication | Page 2 sur 4 |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|

- la forme du compte-rendu associé : tableaux de bord...

En outre le soumissionnaire indique le niveau de disponibilité de sa solution.

5. TRANSITION ENTRE LE MARCHÉ ACTUEL ET LE NOUVEAU MARCHÉ

Le titulaire décrit précisément les modalités du portage des numéros actuels dans son réseau en cas de changement de titulaire :

- 129 numéros de type 08AB listés en annexe du CCTP ;
- 1 numéro court, le 3250, attribué à Météo-France par l'ARCEP.

En particulier, il décrit la portabilité des numéros, la méthode utilisée pour opérer le transfert et les garanties qu'il offre pour que ce transfert soit fait sans interruption de service pour les usagers et les moyens qu'il mettra en œuvre pour permettre à Météo-France de s'assurer que le transfert des données avec le précédent titulaire est fonctionnel. Le titulaire précise notamment s'il est nécessaire de prévoir une période pendant laquelle l'actuel et le nouveau titulaire achemineront simultanément chacun une partie du trafic. Cette période ne devra pas excéder une durée maximale de deux mois à compter de la date de notification du marché.

6. SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

6.1 Procédures de secours entre sites serveurs

Le titulaire détaille techniquement le réacheminement de l'appel vers l'autre site serveur, si le site prévu pour l'acheminement de l'appel est indisponible, refuse l'appel ou est inaccessible.

Le titulaire précise les conditions (en termes de cause ISDN) pour lesquelles l'acheminement bascule sur le secours et la manière d'informer Météo-France en temps réel.

6.2 Informations complémentaires accessibles

Le titulaire détaille les informations complémentaires potentiellement accessibles lors de l'établissement de l'appel : numéro de l'appelant s'il n'a pas demandé le masquage de son numéro, numéro du département du lieu de l'appel, etc...

6.3 Collecte et acheminement des appels depuis l'étranger

Le titulaire précise dans son offre les modalités d'une ouverture d'un numéro depuis les pays étrangers en précisant lesquels, à quelles conditions (technique et tarifaire) et en indiquant les modes de communication autorisés (poste fixe, mobile).

6.4 Collecte et acheminement des appels au sein des DOM

Le titulaire précise dans son offre les modalités d'une ouverture de certains numéros dans les DOM (départements d'outremer), avec un contenu propre à chaque zone. Il indique les numéros concernés, les conditions technique et tarifaire et les modes de communication autorisés (poste fixe, mobile). Il précise en plus s'il assure lui-même la collecte de ces appels ou s'il sous-traite à un autre opérateur.

6.5 Collecte et acheminement entre les DOM et la métropole

Le titulaire précise dans son offre les modalités d'une ouverture de certains numéros permettant des appels entre les DOM et la métropole. Il indique les numéros concernés, les conditions technique et tarifaire et les modes de communication autorisés (poste fixe, mobile). Il précise en plus s'il assure lui-même la collecte de ces appels ou s'il sous-traite à un autre opérateur.

6.6 Mise en place d'une annonce tarifaire personnalisée

| | | |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|
| Cadre de réponse technique | Services de télécommunication | Page 3 sur 4 |
|----------------------------|-------------------------------|--------------|

Le titulaire décrit les modalités techniques et tarifaires pour implémenter une annonce tarifaire personnalisée à l'accueil de l'appel (type « Météo France bonjour ,.... »).

6.7 Procédures de renvoi d'appel vers un autre numéro

Le titulaire précise si un service équivalent à la fonction « reroutage » du réseau intelligent d'Orange existe dans son réseau. Cette fonctionnalité donne la possibilité de transférer, en cours de communication, un appel vers un autre numéro qu'il soit à valeur ajoutée ou non.

Le titulaire décrit précisément la solution technique utilisée. Il précise les coûts et les reversements financiers pour Météo-France et ses partenaires éventuels.

Le titulaire précise :

- si le numéro cible doit obligatoirement appartenir à la plage de numéros appartenant au titulaire, directement ou au travers de la portabilité ;
- les fonctionnalités à mettre en œuvre sur les serveurs pour réaliser cette opération ;
- s'il est possible de faire du reroutage vers un numéro à valeur ajoutée d'un palier différent ;
- s'il est possible de faire du reroutage vers un numéro gratuit pour l'utilisateur ou non surtaxé.

6.8 Procédures de modifications des listes de numéros d'acheminement des appels

Le titulaire détaille les procédures et les délais permettant, à la demande de Météo-France, de modifier les caractéristiques d'acheminement des appels d'une part de façon occasionnelle d'autre part pour des opérations en grand nombre, en particulier pour le cas d'un déplacement de l'implantation d'un centre serveur pendant la durée du marché.

Le titulaire devra fournir un outil d'administration (type IHM web) permettant aux agents de Météo France de contrer l'acheminement des appels : définir la correspondance numéro d'appel ↔ numéros de réception.

Cet outil devra permettre aussi de contrer l'acheminement des appels vers les numéros utilisant la géolocalisation : pour ces numéros, les appels doivent être routés vers un centre météorologique particulier en fonction du département d'où est lancé l'appel (donc, en général le centre météorologique le plus proche).

Toujours dans le cas des numéros avec géolocalisation : le titulaire devra offrir la possibilité de définir un numéro de réception de secours : routage de l'appel géolocalisé vers le numéro d'un autre centre météorologique si le premier est déjà en ligne.

Le titulaire devra décrire le fonctionnement et les différents paramétrages que propose cet outil d'administration.