



MARCHE PUBLIC DE SERVICES



MUSEE DE L'AIR ET DE L'ESPACE

AÉROPORT DU BOURGET
BP 173
93352 LE BOURGET CEDEX

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

Objet de la Consultation :

Marché de services de télécommunication pour le musée de l'Air et de l'Espace.

<u>Date du Marché</u>	<u>Titulaire</u>



SOMMAIRE DU CCTP

1. PREAMBULE.....	3
1.1. OBJET DU MARCHÉ	3
1.2. NORMES ET REGLEMENTS.....	3
1.3. ALLOTISSEMENT	3
2. PRESENTATION DE L'EXISTANT ET CONTRAINTES TECHNIQUES.....	3
2.1. LOT 1 TELEPHONIE FIXE	3
2.2. LOT 2 TELEPHONIE MOBILE.....	3
3. PRESTATIONS ATTENDUES LOT 1 – TELEPHONIE FIXE	4
3.1. ABONNEMENT LIGNE EQUIVALENTE A UNE LIGNE T2	4
3.2. LIGNE FIXE INDEPENDANTE DE L'AUTOCOMMUTEUR.....	4
3.3. GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)	4
3.4. CONSERVATION DES NUMEROS (PORTABILITE)	4
4. PRESTATIONS ATTENDUES LOT 2 – TELEPHONIE MOBILE.....	5
4.1. NOMBRES D'ABONNEMENT MOBILES, SANS DONNEES INTEGREES AU FORFAIT	5
4.2. NOMBRES D'ABONNEMENT MOBILE AVEC COMMUNICATIONS DATA.....	5
4.3. CARTES SIM.....	5
4.4. SERVICES PONCTUELS.....	6
4.5. CONSERVATION DES NUMEROS (PORTABILITE)	6
4.6. GESTION ELECTRONIQUE DES APPAREILS MOBILES (MDM)	6
5 DUREE D'ENGAGEMENT DES SERVICES	7
6. GESTION DES INCIDENTS	7
6.1. INTERVENTION EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT.....	7
7. NOUVELLES PRESTATIONS EN COURS D'EXECUTION.....	7
7.1. OUVERTURE ET RESILIATION DE LIGNES ET DE SERVICES	7
8. MODALITES DE FACTURATION.....	8
8.1. INFORMATISATION	8



1. PREAMBULE

1.1. Objet du marché

Ce marché a pour objet la fourniture de service de télécommunication fixe et mobile pour le musée de l'Air et de l'Espace. Cette consultation a pour but de sélectionner les opérateurs qui se verront confier la fourniture des services de télécommunication fixe et mobile pour le musée de l'Air et de l'Espace dénommé plus loin le client.

1.2. Normes et règlements

Les soumissionnaires doivent prendre en compte les normes et règlements suivants :

- Toutes les normes et prescriptions techniques édités par UIT (union internationale des télécommunications)
- Les spécifications nationales du pays concerné,
- Les décisions de l'ARCEP (autorité de régulation des communications électroniques et postales)
- Tous les décrets, arrêtés, règlements et normes concernant les télécommunications qui seront en vigueur à la date de soumission,
- Les recommandations de mise à la masse et de mise à la terre dans les installations de Télécommunications,

1.3. Allotissement

Le présent marché fait l'objet de deux lots :

- Lot 1 Fournitures de services de télécommunication fixe
- Lot 2 Fournitures de services de télécommunication mobile

2. PRESENTATION DE L'EXISTANT ET CONTRAINTES TECHNIQUES

2.1. Lot 1 Téléphonie fixe

Pour les contrats de télécommunications fixes, le musée de l'Air et de l'Espace a pour opérateur actuel HUB ONE.

Le Client dispose actuellement d'un accès T2 (15 canaux, illimité 24/24h et 7/7j vers fixes métropolitains et communications internes) et de 159 numéros SDA.

Une ligne fixe de sécurité non gérée par notre autocommutateur dite « ligne pompier ».

2.2. Lot 2 Téléphonie mobile



Pour les contrats de télécommunications mobiles, le musée de l'Air et de l'Espace a pour opérateur actuel SFR Business services.

Le Client dispose de 59 lignes mobiles dont la répartition est la suivante :

45 lignes mobiles utilisées par les agents du musée,
1 ligne mobile data 4G
13 lignes dédiées aux différents systèmes d'alarme,

3. PRESTATIONS ATTENDUES LOT 1 – TELEPHONIE FIXE

3.1. Abonnement Ligne équivalente à une ligne T2

Fournir au client un accès équivalent à une ligne T2 cuivre à raccorder directement à notre autocommutateur (appelée Ligne principale dans le BPU)

Cet accès devra comporter 15 canaux minimum.

L'abonnement doit prévoir les communications illimitées (7/7j 24/24h) vers les fixes en métropole ainsi que les mobiles des opérateurs français.

Le soumissionnaire proposera, pour information, une grille des tarifs à la minute pour les différentes zones hors France et hors Union Européenne.

Le soumissionnaire doit fournir un abonnement pour 159 numéros SDA.

Le raccordement dans le répartiteur du client est à la charge du soumissionnaire.

3.2. Ligne fixe indépendante de l'autocommutateur

Le soumissionnaire devra fournir au client une ligne fixe pour remplacer la ligne dite « ligne pompiers » :

- Ligne conforme aux attendus de l'article MS 70 de l'Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP).
- Contrat de type professionnel (cf GTR attendu)
- Numéro sur Liste rouge
- Portabilité du numéro existant : **01 48 38 02 21**

3.3. Garantie de temps de rétablissement (GTR)

Le délai de rétablissement garanti de 4h et 7j/7j entre 8h-18h.

3.4. Conservation des numéros (Portabilité)



Les numéros de téléphone actuellement utilisés sont conservés. En aucun cas, le client ne doit subir de perte de numéros fixes.

Le soumissionnaire utilise donc les moyens à sa disposition (Portabilité, négociation inter-opérateur, etc.) pour conserver le plan de numérotation externe actuellement en vigueur chez le client.

Si cette opération de portabilité à un coût, le soumissionnaire le précisera dans le BPU.

4. PRESTATIONS ATTENDUES LOT 2 – TELEPHONIE MOBILE

4.1. Nombres d'abonnement mobiles, sans données intégrées au forfait

13 forfaits à destination des dispositifs systèmes d'alarme :

- Appels Voix minimum 1h
- SMS illimités

4.2. Nombres d'abonnement mobile avec communications Data

1 ligne mobile VIP bénéficiant des caractéristiques suivantes :

- Appels voix illimités depuis et vers les lignes fixes et mobiles illimités vers et depuis l'Europe et l'Amérique du Nord.
- SMS/MMS illimités en France métropolitaine vers et depuis l'Europe et l'Amérique du Nord, hors numéros surtaxés.
- Données Mobiles - 100Go de données minimums autorisées par mois, limitation de débit en cas de dépassement et non surfacturation.
- Connexion partagée (Mode modem) autorisée

1 ligne mobile data 4G/5G

- Pas d'appels voix ni SMS/MMS
- Données Mobiles - 200Go de données minimums autorisées par mois, limitation de débit en cas de dépassement et non surfacturation.
- Connexion partagée (Mode modem) autorisée

44 lignes mobiles standard bénéficiant des caractéristiques suivantes :

- Appels voix illimités depuis et vers les lignes fixes et mobiles en France métropolitaine
- SMS/MMS illimités en France métropolitaine, hors numéros surtaxés
- Données Mobiles - 50Go de données minimum autorisées par mois, limitation de débit en cas de dépassement et non surfacturation, données utilisables en France métropolitaine et Europe. Pas de facturation automatique hors Europe.
- Connexion partagée (Mode modem) autorisée.

4.3 Cartes SIM



Le soumissionnaire devra être en mesure de fournir n'importe quel type de carte sim (SIM, micro SIM et nano SIM) sans surcout pour le client. Il devra également être en mesure de fournir des cartes SIM vierge non attribuée afin d'autoriser le client à activer ces SIM sur des lignes existantes.

Les codes PIN par défaut ainsi que les codes PUK associées doivent être consultables sur l'espace client en ligne sans surcoût.

4.4. Services Ponctuels

Le soumissionnaire doit dans son offre et au BPU préciser les couts annexes des services ponctuels suivants :

- Changement de carte SIM (ou nanoSIM, microSIM)
- Changement de numéro pour une même ligne
- Possibilité de modifier les caractéristiques d'une ligne existante pour passer d'une ligne standard à une ligne VIP et inversement
- Autres services ou options

En cas de modification de forfait ou de facture suite à une utilisation spécifique, les particularités devront être précisé dans l'offre du titulaire.

4.5 Conservation des numéros (Portabilité)

Les numéros de téléphone actuellement utilisés sont conservés. En aucun cas, le client ne doit subir de perte de numéro. Le soumissionnaire utilise donc les moyens à sa disposition (Portabilité, négociation inter-opérateur, etc.) pour conserver le plan de numérotation actuellement en vigueur chez le client.

Si cette opération de portabilité à un cout, le soumissionnaire le précisera dans le BPU.

4.6 Gestion électronique des appareils mobiles (MDM)

Le titulaire proposera en option un service de gestion électroniques des appareils mobiles.

Ce service devra être hébergé par le titulaire et accessible au moyen d'une interface web sécurisée ou directement depuis l'espace client en ligne.

Le service MDM devra (mais non limité à) permettre de :

- Verrouiller les terminaux mobiles à distance
- Interdire l'installation des applications des différents « store »
- Autoriser l'installation de certaines applications appartenant à une liste d'applications autorisés
- Forcer l'installation d'applications appartenant à une liste d'applications obligatoires
- Permettre la gestion complète à distance des éléments de sécurité des terminaux mobiles

Le coût de l'option MDM devra être mentionné au BPU.



5 DUREE D'ENGAGEMENT DES SERVICES

Les abonnements pour les contrats de téléphonie fixe et mobile seront proposés avec un engagement de **12 mois (1 an)**.

La durée d'engagement doit être exactement identique à la durée d'exécution du marché, celui-ci débutant à la date prévue dans l'acte d'engagement.

Une reconduction expresse est possible 3 fois, pour une période de 12 mois (1 an).

En cas d'ajout de nouvelles lignes, la durée d'engagement sera celle de la durée d'exécution restante du titre des relations contractuelles en cours à cette date (hors reconduction éventuelle).

6. GESTION DES INCIDENTS

6.1. Intervention en cas de dysfonctionnement

Le client doit pouvoir signaler aux opérateurs tout incident affectant le fonctionnement des services de téléphonie fixe et mobile en précisant la nature de l'incident ainsi que tout élément pouvant faciliter le diagnostic de la panne.

Le titulaire doit pouvoir prendre en compte les appels du client les jours ouvrés de 8h à 18h, et doit respecter les GTR prévus au présent marché.

Le titulaire fournira les éléments permettant d'effectuer cette signalisation :

- Un numéro de téléphone du support joignable aux heures indiquées dans la GTR
- Une interface web de gestion incluse dans l'espace client contenant la gestion des incidents
- Une adresse électronique dédié au support technique

Si la réparation nécessite une intervention dans les locaux du client, l'intervention du titulaire pourra avoir lieu les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

Si l'intervention doit s'effectuer en dehors de ces périodes, l'intervention s'effectuera, alors, en présence d'une personne responsable de l'astreinte SIC.

7. NOUVELLES PRESTATIONS EN COURS D'EXECUTION

7.1. Ouverture et résiliation de lignes et de services

Le présent marché est traité à prix unitaire.

Dès lors toute nouvelle demande se verra appliquer les prix indiqués au BPU.

Toute ouverture de ligne, souscription de service, résiliation de ligne ou de service ne peut être réalisée que sur demande écrite du client (Bon de commande, fax, courrier, courriel).



Le titulaire ne devra en aucun cas appliquer des options facultatives aux nouvelles lignes souscrites sans au préalable en informer le client et attendre son approbation. En cas d'application d'options non demandées par le client, les options seront immédiatement résiliées et une demande de remboursement automatiquement initiée.

8. MODALITES DE FACTURATION

8.1. Informatisation

Le candidat précisera les conditions d'échanges de données informatisées.

Si les données sont exploitées via un extranet, celui-ci devra être sécurisé tant au niveau de l'authentification que du cryptage. A ce titre un Login/Mot de passe devra être remis exclusivement à la personne responsable du marché.