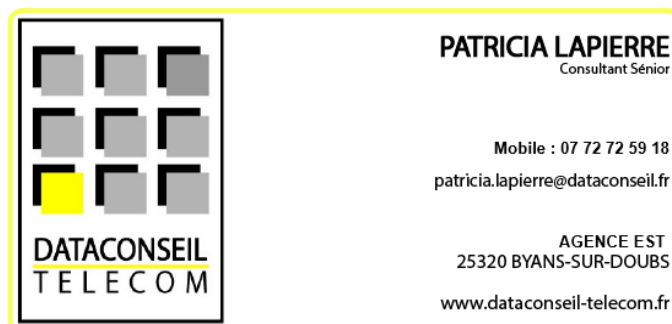




**Maison des Entreprises  
Place de l'Esplanade – CS 80049  
97321 CAYENNE CEDEX**

## **CCTP – CADRE DE RÉPONSE : SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS**



Date	Version	Rédacteur
03/12/2025	V1	P. Lapierre
14/01/2025	V2	

## SOMMAIRE

<b>SECTION 01 : INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
1.1. PRÉSENTATION DE LA CCI DE RÉGION GUYANE .....	3
1.2. RAPPEL DE L'ALLOTISSEMENT.....	4
1.3. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE .....	4
1.4. STRUCTURE DU CAHIER DES CHARGES – RÉPONSES DES CANDIDATS .....	4
1.5. PHYSIONOMIE DES DOCUMENTS .....	5
1.6. NORMES ET RÉGLEMENTS .....	5
<b>SECTION 02 : LOT 1 - TÉLÉPHONIE FIXE – INTERCONNEXION DE SITES – SERVICES INTERNET.....</b>	<b>6</b>
2.1. EXISTANT TÉLÉPHONIE FIXE – FOURNISSEURS ACTUELS : DIGICEL ET ORANGE .....	6
2.2. PROFIL DE TRAFIC .....	7
2.3. EXISTANT INTERCONNEXION DE SITES – VPN – FOURNISSEUR ACTUEL : IDOM .....	8
2.4. EXISTANT SERVICES INTERNET – FOURNISSEUR ACTUEL : IDOM.....	8
2.5. CONTRAINTES TECHNIQUES .....	9
2.6. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE .....	18
2.7. DÉVELOPPEMENT DURABLE .....	18
<b>SECTION 03 : LOT 2 : TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE PREMIUM.....</b>	<b>19</b>
3.1. EXISTANT – FOURNISSEUR ORANGE .....	19
3.2. LES BESOINS .....	19
3.3. COUVERTURE .....	20
3.4. ABONNEMENTS – GÉNÉRALITÉS .....	21
3.5. BESOINS EXPRIMÉS .....	23
3.6. SERVICE APRÈS-VENTE RÉSEAU .....	25
3.7. TERMINAUX / ACCESSOIRES .....	26
3.8. SERVICE APRÈS-VENTE TERMINAUX .....	29
3.9. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE .....	30
<b>SECTION 04 : LOT 3 : TÉLÉPHONIE MOBILE - FLOTTE .....</b>	<b>31</b>
4.1. EXISTANT – FOURNISSEUR : DIGICEL.....	31
4.2. LES BESOINS .....	31
4.3. COUVERTURE .....	32
4.4. ABONNEMENTS – GÉNÉRALITÉS .....	33
4.5. BESOINS EXPRIMÉS .....	35
4.6. SERVICE APRÈS-VENTE RÉSEAU .....	37
4.7. TERMINAUX / ACCESSOIRES.....	38
4.8. SERVICE APRÈS-VENTE TERMINAUX .....	41
4.9. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE .....	42

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES CADRE DE RÉPONSE

## **SECTION 01 : INTRODUCTION**

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Région Guyane, ci-après dénommée CCIRG, lance une consultation afin de gérer ses marchés de services de téléphonie fixe, Interconnexion de sites, services internet et de téléphonie mobile au travers un Appel d'Offres Ouvert (AOO).

Dans ce contexte, le présent dossier de consultation décrit l'existant, les besoins et les contraintes qu'il importe de respecter.

La consultation concerne l'ensemble des sites actuels et à venir sur le territoire régional.

### **1.1. PRÉSENTATION DE LA CCI DE RÉGION GUYANE**

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Région Guyane (CCIRG) est un établissement Public Administratif dont les attributions sont fixées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Unique établissement sur le territoire de la Région Guyane, à double compétence territoriale et régionale, il exerce les missions attribuées aux Chambres de commerce et d'industrie territoriales. Sa circonscription s'étend à l'intégralité du territoire de la Guyane.

La CCI Guyane a toujours marqué sa volonté de se rapprocher de ses ressortissants sur l'ensemble du territoire guyanais en implantant des antennes consulaires, véritables outils de proximité, dans les villes stratégiques de Guyane, à savoir Saint-Laurent-Du-Maroni, Kourou et depuis juillet 2019 des permanences mensuelles sont également organisées dans les locaux du Pôle Emploi à Saint-Georges-de-l'Oyapock.

#### **Les missions**

L'Etat et le réseau des CCI s'engagent sur **5 missions prioritaires**, que sont :

- Soutenir les porteurs de projets dans leurs démarches entrepreneuriales ;
- Accompagner les entreprises et en priorité les TPE/PME dans leurs transformations et leurs transitions ;
- Accompagner les entreprises dans leur développement international, en vue d'augmenter le nombre des exportateurs et le volume des exportations, notamment dans le cadre de la Team France Export ;
- Participer à la conception et à la mise en oeuvre des politiques publiques, en relayant les propositions des acteurs économiques ;
- Développer les capacités et les potentiels économiques des territoires et lutter contre les fractures, en faisant émerger des projets partenariaux et des réseaux collaboratifs.

#### **Quelques chiffres clés...**

Sur un total d'environ 14 000 établissements actifs en Guyane, la CCI de Région Guyane comptabilise *environ 12 000 entreprises* ressortissantes inscrites au RCS (site de l'AEF). Le nombre d'établissements par catégories d'activités est le suivant :

Commerce : 3 875

Industrie : 1 895

Services : 6 159

## **1.2. RAPPEL DE L'ALLOTISSEMENT**

Pour mémoire, le présent marché se compose de **3 (trois) lots** :

<b>LOT 1</b>	<b>TÉLÉPHONIE FIXE – INTERCONNEXION DE SITES – SERVICES INTERNET</b> Comprenant les raccordements, les numéros de lignes et SDA, les liens de moyen et haut débit, l'acheminement des communications entrantes et sortantes vers toutes les destinations, les services internet, les services associés.
<b>LOT 2</b>	<b>TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE PREMIUM</b> Comprenant les abonnements de lignes, les forfaits de communications, SMS, MMS et data, les services associés.
<b>LOT 3</b>	<b>TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE</b> Comprenant les abonnements de lignes, les forfaits de communications, SMS, MMS et data, les services associés.

## **1.3. DURÉE DE L'ACCORD-CADRE**

### **Pour le lot 1 :**

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 12 mois, soit 1 (un) an ferme à compter de la date portée sur la notification. L'accord-cadre est renouvelable trois fois pour une durée d'1 (un) an par tacite reconduction.

La notification de l'accord-cadre n'emporte pas début de fourniture des services, en revanche elle engage le titulaire envers l'Acheteur Public à accomplir l'ensemble des opérations nécessaires et préalables à l'exécution des prestations (délai inhérent à la procédure de changement de prestataire et/ou à la mise en œuvre de nouveaux services).

**L'accord-cadre est renouvelable trois fois pour une durée d'1 (un) an par tacite reconduction.**

### **Pour les lots 2 et 3 :**

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 24 mois, soit 2 (deux) ans fermes à compter de la date portée sur la notification. L'accord-cadre est renouvelable une fois pour une durée de 2 (deux) ans par tacite reconduction.

La notification de l'accord-cadre n'emporte pas début de fourniture des services, en revanche elle engage le titulaire envers l'Acheteur Public à accomplir l'ensemble des opérations nécessaires et préalables à l'exécution des prestations (délai inhérent à la procédure de changement de prestataire et/ou à la mise en œuvre de nouveaux services).

**L'accord-cadre est renouvelable une fois pour une durée de 2 (deux) ans par tacite reconduction.**

## **1.4. STRUCTURE DU CAHIER DES CHARGES – RÉPONSES DES CANDIDATS**

Le CCTP est organisé en SECTIONS. Chaque section décrit l'existant et les besoins.

Le présent document est conçu de façon à permettre aux candidats de ne compléter que les parties concernant le ou les lot(s) auquel (auxquels) ils souhaitent soumissionner.

Chaque candidat doit impérativement compléter les chapitres suivants :

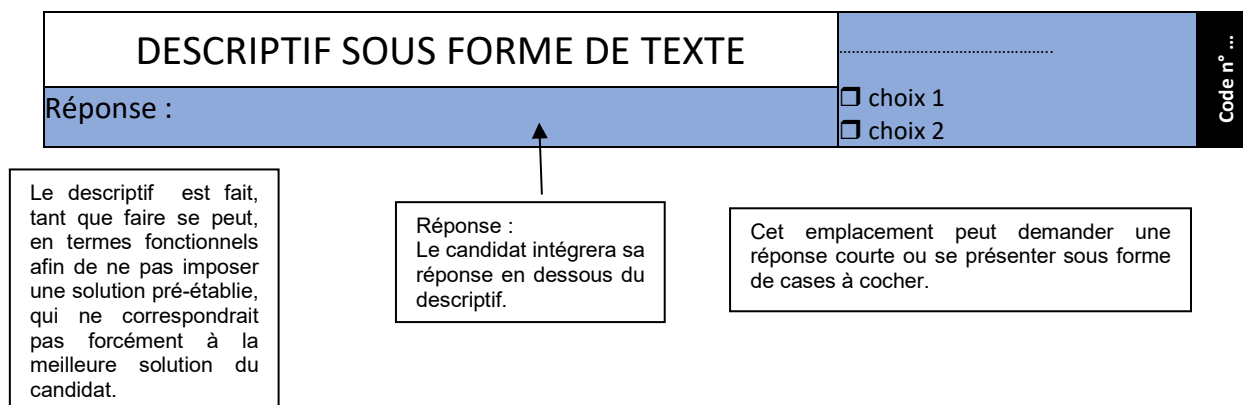
- Descriptifs des prestations pour lesquelles il souhaite apporter une réponse.
- Evaluation financière et bordereaux des prix unitaires pour les prestations qu'il compte fournir.

Il est demandé aux candidats de répondre point par point aux questions posées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) qui intègre le cadre de réponse. **Si ce dernier n'est pas renseigné ou si des renvois systématiques sont faits vers des documents généralistes ou vers un mémoire technique, l'offre et ou le point concerné ne sera pas analysé(e).**

**Il leur est rappelé qu'ils devront être en mesure de fournir la globalité des services demandés pour chacun des lots pour lesquels ils soumissionnent, sous peine d'élimination de leur offre.**

Ils joindront, en complément, une documentation complète et exhaustive (catalogue) présentant l'ensemble des services, fournitures et prestations qu'ils sont en mesure de proposer. Cette documentation contiendra obligatoirement les prix publics pratiqués et le ou les taux de remise accordé(s).

### **1.5. PHYSIONOMIE DES DOCUMENTS**



### **1.6. NORMES ET RÉGLEMENTS**

Le titulaire devra prendre en compte les documents suivants, dans leur dernière mise à jour, à la date de l'exécution des prestations et s'y conformer :

- Tous les textes légaux et réglementaires
- Toutes les normes et prescriptions techniques éditées par l'Union Internationale des Télécommunications et l'Institut Européen des Normes de Télécommunication
- La loi 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 associés aux autorisations attribuées en application des articles L.33.1 et L.34.1
- Les décisions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications Électroniques et des Postes (ARCEP)

D'autre part, tous les sites concernés sont des ERP (établissements recevant du public) et doivent donc respecter la réglementation s'appliquant à ceux-ci.

## **SECTION 02 : LOT 1 - TÉLÉPHONIE FIXE – INTERCONNEXION DE SITES – SERVICES INTERNET**

### **2.1. EXISTANT TÉLÉPHONIE FIXE – FOURNISSEURS ACTUELS : DIGICEL ET ORANGE**

NUMÉRO D'APPEL	SITE / ADRESSE	ABONNEMENT	NOMBRE DE CANAUX	NOMBRE DE SDA	GTR	OPTIONS
<b>FOURNISSEUR : DIGICEL</b>						
05 94 29 96 00	HOTEL CONSULAIRE - PLACE ESPLANADE PALMISTES - CAYENNE	Vario T2	30	176	4 heures	
<b>FOURNISSEUR : ORANGE</b>						
05 94 34 01 60	ANTENNE DE SAINT LAURENT DU MARONI - STANDARD - AVENUE CHRISTOPHE COLOMB - SAINT LAURENT DU MARONI	1 T0	2	5	4 heures	
05 94 32 61 16	ANTENNE DE KOUROU - STANDARD - 17 PLACE GASTON MONNERVILLE - KOUROU	1 T0	2	5	4 heures	
05 94 31 07 78	HÔTEL CONSULAIRE - LIGNE ALARME - PLACE ESPLANADE PALMISTES - CAYENNE	CPP			4 heures	Liste Rouge Secret Permanent

**Abréviations utilisées dans les tableaux ci-dessus :**

T2 : Accès Primaire  
T0 : Accès de base  
CPP : Contrat Professionnel Présence  
SDA : Sélection Directe à l'Arrivée  
GTR : Garantie de Temps de Rétablissement

## **2.2. PROFIL DE TRAFIC**

### **RÉPARTITION ACTUELLE DES VOLUMES DE COMMUNICATIONS PAR DESTINATION**

Type de Destination	Cumul Durée en Heures
Vers fixes Guyane	374,75
Vers fixes Guadeloupe et Martinique	39,25
Vers fixes Métropole	101,25
Vers mobiles Guyane	394,25
Vers mobiles Guadeloupe et Martinique	0,25
Vers mobiles Métropole	55,50
Vers Numéros Spéciaux	34,25
	<b>999,25</b>

**NOTA :** Les valeurs contenues dans ces tableaux sont des estimations moyennes annuelles basées sur le trafic passé.

### 2.3. EXISTANT INTERCONNEXION DE SITES – VPN – FOURNISSEUR ACTUEL : IDOM

SITE	ABONNEMENT	NATURE DU SUPPORT	DEBIT	GTR	MODELE ROUTEUR
SIÈGE - HÔTEL CONSULAIRE	VPN IDLINK PREMIUM	FIBRE OPTIQUE	100 M zone dégroupée	4 heures	CISCO 1941/K9
ANTENNE DE SAINT LAURENT DU MARONI	CELAN	SDSL	2 M	4 heures	CISCO 888EA-K9
ANTENNE DE KOUROU	CELAN	SDSL	4 M	4 heures	CISCO 888EA-K9
ÉCOLE DE GESTION ET DE COMMERCE (EGC)	IDLINK	FIBRE OPTIQUE	4 M	4 heures	CISCO 892F

### 2.4. EXISTANT SERVICES INTERNET – FOURNISSEUR ACTUEL : IDOM

SITE / EXTREMITÉS	ABONNEMENT	SUPPORT	DÉBIT	GTR	MODÈLE ROUTEUR	ADRESSE IP FIXE
HOTEL CONSULAIRE INTERNET WIFI HOTSPOT	INTERNET IDLINK	FTTO	50 M dont 10 M GARANTIS	4 heures ouvrées	CISCO 1921-K9	1
HOTEL CONSULAIRE INTERNET COLLABORATEURS	INTERNET IDLINK	FTTO	50 M dont 10 M GARANTIS	4 heures ouvrées	CISCO 1921-K9	
ANTENNE KOUROU	INTERNET	FTTH	1 Go	—	HUAWEI AR617VW-LTE4EA	1
ANTENNE SAINT LAURENT DU MARONI - INTERNET WIFI HOTSPOT	INTERNET PREMIUM	ADSL sur ligne support 05 94 34 47 16	20 M	J + 1	HUAWEI AR617VW-LTE4EA	1
ANTENNE SAINT LAURENT DU MARONI	INTERNET	ADSL sur ligne support 05 94 34 25 08	20 Mmax	J + 1		
EGC	IDLINK	FIBRE OPTIQUE	50 M	4 heures ouvrées	CISCO 892F-K9	1
CFA - WIFI	INTERNET IDLINK	FIBRE OPTIQUE	100 M Max	4 heures ouvrées	HUAWEI AR617VW-LTE4EA	1
CFA	INTERNET IDLINK	FIBRE OPTIQUE	50 M Max dont 10 M GARANTIS	4 heures ouvrées	CISCO 891F-K9	1



## 2.5. CONTRAINTES TECHNIQUES

CONTENU DU LOT
- Fourniture des accès au réseau
- Fourniture des numéros de lignes et SDA
- Acheminement du trafic entrant
- Acheminement du trafic sortant vers l'ensemble des destinations
- Fourniture des liens moyen, haut et très et haut débit
- Fourniture de services internet
- Services associés

**NOTA : LE CANDIDAT INTÈGRERA IMPÉRATIVEMENT SES RÉPONSES DANS LES EMPLACEMENTS PRÉVUS A CET EFFET. AUCUN RENVOI A UN MÉMOIRE TECHNIQUE OU UNE ANNEXE NE SERA ADMIS EN DEHORS DE L'ANNEXE AU PRÉSENT DOCUMENT DE CONSULTATION. CES DERNIERS NE POURRONT SERVIR QUE D'ÉVENTUELS COMPLÉMENTS.**

### EXPRESSION DU BESOIN

Ce lot réunit les services de téléphonie fixe, interconnexion de sites - VPN et services internet.

Le candidat devra prévoir :

- Pour la téléphonie fixe : la fourniture d'un accès primaire-T2 de 30 canaux ou la fourniture d'un Trunk SIP de 30 canaux, 176 SDA, 2 accès de base avec 5 SDA chacun et des lignes analogiques ou sous une offre palliative à l'arrêt du cuivre ;
- Pour l'interconnexion de sites – VPN : 4 liens FFTO avec Qos pour gestion des flux ;
- Pour les services internet : 5 accès FTTO et 3 accès FTTH avec pour certains des adresses IP publiques.

**Toutes les demandes détaillées sont exprimées dans l'annexe au CCTP (fichier excel joint) que le candidat doit impérativement compléter.**

Le support FTTH est à privilégier pour les accès internet asymétriques afin d'anticiper l'arrêt du cuivre.

Si certains sites ne sont pas éligibles aux technologies demandées dans l'annexe au CCTP, le candidat devra envisager des solutions palliatives fiables : 4G / 5 G, satellite, etc. ou solutions évolutives.

Les numéros NDI actuels devront faire l'objet d'une portabilité.

Le candidat s'attachera à construire son offre dans ce sens.

**Réponse :**

### CONTENU DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les services proposés par le prestataire sont clé en main, incluant toutes les fournitures et prestations nécessaires pour la bonne exploitation de ses services.

Doivent notamment être inclus les éléments suivants :

- Toutes les études nécessaires à l'implémentation des services retenus.
- **La (les) collecte(s) des données techniques.**
- La livraison de liens et accès sur la technologie demandée et/ou adaptée aux services attendus.
- La garantie des débits minimums demandés.
- La configuration et le paramétrage des équipements de routage.
- L'installation sur site des routeurs et/ou autres éléments d'extrémité pour les accès symétriques et envoi en mode plug & play pour les accès asymétriques FTTH ou autre **(ce point sera à communiquer clairement)**.
- Les contrôles et tests de bon fonctionnement des services avant mise en exploitation.
- La mise en route du service.
- Toute la main d'œuvre.
- Tous les frais de déplacement.

**Réponse :**

<p><b>DESSERTE INTERNE COMPLÉMENTAIRE</b></p> <p>Le candidat indiquera clairement s'il est en mesure de proposer une éventuelle desserte interne supplémentaire à celle incluse dans son offre et ses prérequis.</p> <p>Il indiquera le coût du mètre linéaire au BPU (desserte simple, desserte avec percement, desserte complexe).</p> <p><b>Réponse :</b></p>	3	
<p><b>COMPLÉTUDE DE L'ANNEXE AU CCTP</b></p> <p>Le candidat complètera <u>obligatoirement</u> l'annexe au CCTP et renseignera l'ensemble des colonnes sans exception.</p> <p>Les éligibilités devront être indiquées ainsi que les collectes support.</p> <p>Les débits maximums seront notés.</p> <p><b>Réponse :</b></p>		4
<p align="center"><b>SERVICES COMMUNS</b></p>		
<p><b>SUPPORT TECHNOLOGIQUE DES RACCORDEMENTS, LIENS, ACCÈS ET SERVICES LIVRÉS</b></p> <p>Il indiquera sur quel support seront livrés les différents raccordements, liens et accès de ce lot.</p> <p>Il est rappelé que le support fibre doit être privilégié : FTTH ou FTTO suivant le site.</p> <p>Il détaillera ci-dessous par type.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Fibre Optique - FTTH</p> <p><input type="checkbox"/> Fibre Optique – FTTO</p> <p><input type="checkbox"/> DSL</p> <p><input type="checkbox"/> 4G / 5G</p> <p><input type="checkbox"/> Satellite</p> <p><input type="checkbox"/> Autre (à préciser)</p> <p>.....</p>	5
<p><b>CONTINUITÉ DE SERVICE</b></p> <p>La continuité de service est imposée, en dehors du temps nécessaire à la portabilité, lors du déploiement pour la mise en service de l'ensemble des liens, accès et services quel que soit le mode de raccordement.</p> <p>Le candidat décrira les moyens qu'il mettra en œuvre pour répondre à cette demande, les actions menées afin de maintenir cette continuité : constructions des liens en parallèle de ceux existants, installation des éléments actifs d'extrémité en amont, activation des services, tests, etc.</p> <p>Il détaillera son planning avec toutes les actions prévues.</p> <p><b>Réponse :</b></p>		
<p><b>ORGANISATION DES BASCULES</b></p> <p>Que ce soit dans le cadre d'un changement de titulaire ou d'une évolution, aucune coupure de service ne sera tolérée au-delà d'une durée de quelques minutes.</p> <p>Le candidat décrira la méthodologie mise en place et la durée sur laquelle il s'engage.</p> <p><b>Réponse :</b></p>		7

<p><b><u>VIE DU MARCHÉ</u></b></p> <p>La CCIRG se réserve le droit tout au long du marché (y compris pendant la période ferme) de créer, déménager ou fermer un site ou simplement résilier un abonnement.</p> <p>L'offre proposée par le candidat devra permettre une grande souplesse quant à la gestion des raccordements, liens, accès et services.</p> <p>Le candidat ne pourra prétendre à aucun frais de résiliation anticipée.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	8
<p><b><u>FLEXIBILITÉ</u></b></p> <p>En cours de marché, la solution proposée devra permettre l'upgrade des débits si demandé et / ou le changement de technologie et/ou le rajout de canaux.</p> <p>En aucun cas, la solution proposée ne devra être restrictive sur ces points.</p> <p><b>Le titulaire du marché devra fournir, lorsque la CCIRG en exprimera la demande, un tableau d'éligibilité sur chaque support possible pour les sites concernés.</b></p> <p><b>Réponse :</b></p>	9
<p><b><u>RÉSEAU DE L'OPÉRATEUR</u></b></p> <p>Le candidat donnera une description détaillée de son réseau, de ses infrastructures (réseau et locaux) et technologies utilisées, du secours en énergie, de la sécurité et de la sûreté des locaux, des types de protocoles et des débits supportés, des types d'applications adressables, de l'architecture et des moyens d'administration des liens proposés, les niveaux de services, les possibilités d'évolutivité et la sécurisation mise en place afin de parer à d'éventuelles intrusions physiques.</p> <p>Il devra garantir la sécurité des accès.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	10
<p><b><u>OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR</u></b></p> <p>Toute intervention sur le réseau, modification, évolution ou autre devra être précédée d'une information auprès de la CCIRG <b>au minimum 48 heures à l'avance.</b></p> <p><b>Réponse :</b></p>	11
<p><b><u>SERVICE APRÈS-VENTE</u></b></p> <p>Le candidat mettra à disposition un numéro joignable au minimum les heures et jours ouvrés, pour toute demande d'intervention.</p> <p>Il décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des « incidents » et qui permettront de respecter les délais de rétablissement demandés au point 16 de la présente section. Il devra confirmer les prises en compte des demandes de résolution d'incident par écrit.</p> <p><b>Le délai de rétablissement devra courir à compter du dépôt de la réclamation.</b></p> <p><b>En cas de non-respect de la GTR, des pénalités seront appliquées selon les montants indiqués au CCAP.</b></p> <p><b>Réponse :</b></p>	12

<p>Chaque ticket ouvert devra pouvoir être suivi sur un extranet jusqu'à sa complète résolution. La CCIRG devra pouvoir demander sa réactivation s'il est jugé non résolu. <b>Le calcul des pénalités en cas de défaut du respect de la GTR sera fait par la CCIRG et fera l'objet d'un ticket de recette.</b></p>		13
<p><b>Réponse :</b></p>		
<p><b>RÉVERSIBILITÉ EN FIN DE MARCHÉ</b> Le titulaire du marché devra impérativement fournir en fin de marché un listing complet au format exploitable de la totalité des services fournis, ainsi que la totalité des numéros RIO des numéros fixes.</p>		14
<p><b>Réponse :</b></p>		
<p><b>GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT DES SERVICES</b> Le délai de rétablissement demandé est au minimum de :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès Primaire / Trunk SIP : 4 heures</li> <li>- Lien Fibre Optique symétrique : 4 heures</li> <li>- Lien Fibre Optique asymétrique : 10 heures ou GTR J+1</li> <li>- Lien asymétrique autre support : J + 1</li> <li>- Ligne IP fixe isolée : 8 heures</li> <li>- Solution 4G / 5G : suivant offre opérateur</li> </ul> </p>	<p>Accès primaire / Trunk SIP : .....</p> <p>Lien symétrique FO : .....</p> <p>Lien asymétrique FO : .....</p> <p>Lien asymétrique autre support : .....</p>	15
<p><b>Il indiquera les plages horaires des heures/jours ouvrés et ouvrables.</b> <b>Réponse :</b></p>	<p>Ligne IP fixe : .....</p> <p>Solution 4G / 5G : .....</p> <p><input type="checkbox"/> heures ouvrées Jours et horaires (à préciser) : .....</p> <p><input type="checkbox"/> heures ouvrables Jours et horaires (à préciser) : .....</p>	

<p><b><u>TAUX DE DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU</u></b></p> <p>Le candidat indiquera le taux de disponibilité de son réseau. Il devra être au minimum de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 99 % pour les services voix - Trunk SIP</li> <li>- 95 % pour les liens symétriques FTTO</li> <li>- 95 % pour les accès asymétriques FTTH, 4G / 5G et autres</li> <li>- 95 % pour les accès satellitaires</li> </ul> <p>Il indiquera le taux de disponibilité de la solution de téléphonie externalisée.</p>	<p>Taux de disponibilité réseau : .....</p> <p>Service voix – Trunk SIP : .....</p> <p>FO symétrique : .....</p>	16	
<p><b>Réponse :</b></p>	<p>SDSL : .....</p> <p>FO asymétrique : .....</p> <p>Solution 4G / 5G : .....</p> <p>Accès satellitaire : .....</p>		
<p><b><u>INTERRUPTION MAXIMALE DE SERVICES</u></b></p> <p>Le candidat indiquera la durée de l'IMS annuelle (en minutes ou en heures) associée au taux de disponibilité de son réseau.</p>	<p>Durée IMS : .....</p>		17
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>ÉLÉMENTS ACTIFS</u></b></p> <p>Il précisera la marque, le type et la nature des équipements d'extrémités qu'il envisage de fournir pour chaque type de lien livré et des routeurs 4G. Il détaillera les conditions de garantie et de maintenance du matériel et indiquera le nombre de prises électriques à mettre à disposition.</p>	<p>Type – Marque : .....</p> <p>Durée Garantie : .....</p>	18	
<p><b>Réponse :</b></p>	<p>Durée Maintenance : .....</p> <p>Nombre de prises électriques : .....</p>		
<p><b><u>ARRÊT DU CUIVRE</u></b></p> <p>La proposition du candidat devra prendre en compte l'arrêt du cuivre pour l'ensemble des services demandés.</p>			19
<p><b>Réponse :</b></p>			

### **GESTION DU COMPTE CLIENT**

Un accès à l'extranet est souhaité.

**Il devra être possible d'avoir un compte administrateur et plusieurs comptes utilisateurs.**

Le candidat décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des services et entre autres :

- commander de nouveaux raccordements, liens et services ;
- suivre les livraisons ;
- accéder aux données de facturation ;
- accéder aux détails des communications ligne par ligne ;
- accéder au service après-vente : dépôt des signalisations et suivi des résolutions ;
- accéder aux informations (horodatage ouverture et fin de ticket) permettant le calcul d'éventuelles pénalités ;
- etc.

Réponse :

20

### **INTERLOCUTEUR DÉDIÉ**

La CCIRG souhaite qu'un interlocuteur unique, dédié et disponible soit mis à sa disposition avec la nomination d'un binôme pour les périodes de congés et diverses absences. **Il sera, pendant les heures et jours ouvrés, le point d'entrée unique pour toute demande administrative et technique et pour les escalades.** Le candidat communiquera toutes les coordonnées : téléphonie fixe, mobile et courriel dans sa réponse.

**Ce service devra être gratuit.**

**NOTA : la CCIRG se réserve le droit de demander le changement de l'interlocuteur dédié si ce dernier ne répond pas à ses attentes.**

Réponse :

21

## **SERVICES DE TÉLÉPHONIE FIXE**

### **ACCÈS AU RÉSEAU ET MODE D'ACHEMINEMENT DU TRAFIC SORTANT**

Le candidat indiquera de quelle manière il procédera à l'accès au réseau et acheminer le trafic sortant de l'ensemble des raccordements intégrés au lot.

Réponse :

- ☐ Boucle Locale filaire actuelle
- ☐ Boucle Locale filaire autre
- ☐ Dégroupage
- ☐ Autre (à préciser)
- .....

22

### **PORTABILITÉ DES NUMÉROS**

Le candidat doit maintenir les numéros en s'appuyant sur la portabilité, aucune interruption de service n'est autorisée.

Il décrira le processus et indiquera le délai nécessaire.

Si la CCIRG doit fournir les codes RIO pour ce faire, il l'indiquera clairement et détaillera pour quel type de ligne cela est nécessaire.

Réponse :

- Délai :
- .....
- Fourniture des codes RIO :
- ☐ Oui
- ☐ Non

23

### **TRAFIC ENTRANT**

Le service proposé par le candidat inclura l'acheminement de toutes les communications entrantes avec obligatoirement l'affichage du numéro entrant.

Réponse :

24

<b>LIGNES IP FIXES ISOLÉES</b> Dans le cas où des lignes IP fixes isolées seraient fournies, le candidat indiquera quels types de postes téléphoniques sont compatibles avec le service fourni et/ou proposera son propre modèle.		25
<b>Réponse :</b>		
<b>QUALITÉ DES COMMUNICATIONS</b> Conformément aux normes en vigueur : - La qualité de la voix devra être optimisée, c'est-à-dire sans déformation, diaphonie ou son métallique ; - Les communications seront exemptes d'écho.		26
<b>Réponse :</b>		
Le candidat précisera la durée d'établissement (entre la fin de la numérotation et le 1 <sup>er</sup> retour d'appel) pour les appels à destination : - de lignes fixes en métropole, - de mobiles en métropole et cela quel que soit le réseau appelé.	Appel fixe vers fixe : .....	27
<b>Réponse :</b>	Appel fixe vers mobiles : .....	
<b>COMPRESSION</b> Le candidat indiquera le taux de compression maximum et le Codec appliqués pour l'établissement des communications par les équipements lui appartenant.	Taux de compression : .....	28
<b>Réponse :</b>	Codec : .....	
<b>GRAMMAIRE TARIFAIRE</b> Sur demande de la CCIRG, le candidat devra pouvoir fournir un fichier de grammaire tarifaire au format .csv.		29
<b>Réponse :</b>		
<b>COMPATIBILITÉ SERVICES O.B.L</b> Le candidat doit au minimum proposer : - la non-parution dans l'annuaire, - la fourniture de numéros SDA, - la présentation du numéro, - le transfert d'appels, - les restrictions d'appels.		30
<b>Réponse :</b>		

<p><b>ANNUAIRE</b></p> <p>Le candidat effectuera les démarches nécessaires pour le maintien de la publication des numéros communiqués par la CCIRG.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	31
<p><b>TESTS ET PLAN DE BASCULEMENT</b></p> <p>Pour toute construction de raccordement, le candidat aura à produire un plan qui répond aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposition d'une méthodologie de construction (si nouveaux raccordements) ou de basculement (si dégroupage ou reprise d'abonnement).</li> <li>- Test du lien avant mise en exploitation.</li> <li>- Contrôle de la durée moyenne d'établissement des appels et durée maximum constatée par les mêmes équipements.</li> <li>- Supervision éventuelle des interventions externes sur les commutateurs et équipements annexes.</li> <li>- Test de l'acheminement du trafic arrivé avec et sans SDA.</li> <li>- Test de l'acheminement du trafic départ en établissant plusieurs appels par destination (appel local, national, international, les différents réseaux mobiles, les numéros spéciaux, les numéros d'urgence, ...) et ce avant et après la mise en service.</li> <li>- Le plan de basculement et le planning seront à fournir au gestionnaire interlocuteur de la CCIRG avant la mise en œuvre pour approbation.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>	32
<b>INTERCONNEXION DE SITES - VPN</b>	
<p><b>SUPERVISION DES LIENS</b></p> <p>Le candidat indiquera s'il supervise les liens et si les données sont visibles pour le gestionnaire de la CCIRG sous forme de tableaux de bord.</p> <p>Il décrira son offre.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	33
<p><b>TYPE DE FLUX</b></p> <p>Tous les types de flux doivent pouvoir transiter sur le réseau.</p> <p>Le candidat devra fournir des services de priorisation des flux en fonction des besoins spécifiques exprimés (classification de service, qualité de service, bande passante).</p> <p><b>Réponse :</b></p>	34
<p><b>PERFORMANCES</b></p> <p>Il indiquera les performances des flux voix en termes de temps de transit, gigue et perte de paquets en différenciant le type de support (fibre optique, DSL, etc.).</p> <p><b>Réponse :</b></p>	<p>A détailler suivant le support <u>symétrique ou asymétrique</u></p> <p>Temps de transit : .....</p> <p>Gigue : .....</p> <p>Perte de paquets : .....</p> <p>35</p>



<p><b><u>SOLUTION 4G / 5G</u></b> Le candidat indiquera s'il propose des solutions 4G / 5G dédiées voix ou non avec routeur inclus. Il décrira ci-dessous son offre.</p>	
<p>Réponse :</p>	36
<p><b><u>ACCÈS NOMADE</u></b> Le candidat devra être en mesure de fournir une solution de connexion à distance (nomade), si demandée par la CCIRG, afin de permettre aux différents agents d'accéder à leurs dossiers sur le serveur. Il indiquera le mode de connexion, IPSec, autre et décrira les prérequis et le mode de fonctionnement.</p>	
<p>Réponse :</p>	37
<p><b>SERVICES INTERNET</b></p>	
<p><b><u>SERVICES INTERNET</u></b> Les accès demandés dans l'annexe au CCTP devront être livrés avec des débits garantis.</p>	
<p>Réponse :</p>	38
<p><b><u>ADRESSES IP FIXES</u></b> Le candidat devra fournir une adresse IP fixe sur les accès indiqués dans l'annexe au CCTP. Il précisera si elles seront en IPv4 ou IPv6.</p>	
<p>Réponse :</p>	39
<p><b><u>NOM DE DOMAINE</u></b> Le soumissionnaire devra être en mesure de reprendre la gestion ou fournir un nom de domaine si la CCIRG en exprime la demande.</p>	
<p>Réponse :</p>	40
<p><b><u>RELAIS SMTP</u></b> Le soumissionnaire proposera une offre de relais SMTP avec antivirus et antispam. Le nombre de boîtes aux lettres concernées est de 200 BAL maximum.</p>	
<p>Réponse :</p>	41
<p><b><u>ACCÈS POUR WIFI PUBLIC</u></b> Des accès ont pour unique usage la fourniture de wifi public, aussi le candidat s'attachera à les fournir sur une technologie viable : FTTO, FTTH, etc.</p>	
<p>Réponse :</p>	42

## 2.6. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE

<b>ENGAGEMENTS SUR DÉLAIS DE MISE EN SERVICE</b> Le candidat indiquera le délai global pour la mise en place de la totalité des services contenus dans ce lot et fournira un planning. Il renseignera également le tableau ci-dessous.	Délai <u>global</u> de mise en place du lot : .....	43
<b>Réponse :</b>		
Il précisera l'action à partir de laquelle court ce délai (par exemple : à réception de la notification, à compter de la réunion de démarrage du marché, à compter de la réception du bon de commande signé ou à compter de l'enregistrement de la commande, etc.).	44	
<b>Réponse :</b>		

ENGAGEMENTS SUR DÉLAIS	
Fourniture d'un canal IP supplémentaire	
Fourniture de numéros SDA supplémentaires	
Transformation d'un numéro NDI en SDA	
Fourniture d'un accès fibre optique symétrique	
Délai pour un upgrade de débit sur FTTO	
Fourniture d'un accès FTTH	
Fourniture d'un accès asymétrique 4G / 5G	
Activation Qos sur un lien	
Fourniture d'une ligne IP fixe	
Fourniture d'une adresse IP fixe supplémentaire	

## 2.7. DÉVELOPPEMENT DURABLE

<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE</b> Le candidat présentera sa politique de développement durable. Il décrira entre autres : <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il a rédigé un document récapitulant les bonnes pratiques environnementales,</li> <li>- Si un bilan carbone a été réalisé,</li> <li>- S'il a-t-il obtenu une certification environnementale ?</li> <li>- Une politique de gestion de la flotte automobiles et des déplacements a-t-elle été mise en place ?</li> <li>- Les salariés bénéficient-ils d'une formation à l'écoconduite ?</li> <li>- Des produits recyclés sont-ils employés ou bien une politique de recyclage a-t-elle été mise en place ?</li> </ul>	45
<b>Réponse :</b>	

### **SECTION 03 : LOT 2 : TÉLÉPHONIE MOBILE – FLOTTE PREMIUM**

<b>CONTENU</b>
- Fourniture d'abonnements de lignes mobiles et acheminement des communications
- Fourniture de communications data
- Services associés

#### **3.1. EXISTANT – FOURNISSEUR ORANGE**

<b>Services / options</b>	<b>Quantité Nombre de lignes concerné</b>
Forfait voix, SMS/MMS illimité avec data mobile 30 M	1
Forfaits voix, SMS/MMS illimités avec data 200 Go	5

#### **3.2. LES BESOINS**

<b>Services / options</b>	<b>Quantité Nombre de lignes concerné</b>
Forfait voix, SMS/MMS illimité avec data mobile 30 M	1
Forfaits voix, SMS/MMS illimités avec data 200 Go	5

Les besoins sont décrits dans l'annexe au CCTP, au DQE et tout au long de la section.

**NOTA : LE CANDIDAT INTÈGRERA IMPÉRATIVEMENT SES RÉPONSES DANS LES EMPLACEMENTS PRÉVUS A CET EFFET. AUCUN RENVOI A UN MÉMOIRE TECHNIQUE OU UNE ANNEXE NE SERA ADMIS EN DEHORS DE L'ANNEXE AU PRÉSENT DOCUMENT DE CONSULTATION. LE MÉMOIRE TECHNIQUE ET/OU LES ANNEXES NE POURRONT SERVIR QUE D'ÉVENTUELS COMPLÉMENTS.**

La CCI de Région Guyane se réserve le droit de ne pas attribuer le lot au même candidat que celui du lot 3.

### 3.3. COUVERTURE

<b><u>COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE</u></b>	
<p>Le candidat devra assurer la couverture de l'ensemble de la région Guyane, des communes citées dans l'annexe au CCTP et de leurs proches alentours, les différents agents et élus étant amenés à se déplacer quotidiennement sur le territoire régional.</p> <p>Il est attendu de la part du candidat un fort engagement concernant la couverture demandée.</p> <p><b>Le candidat a l'obligation de renseigner les tableaux intégrés dans l'annexe au CCTP concernant ce lot.</b></p>	1
<p>Réponse :</p>	
<p>Le candidat fournira <b>les cartes de couverture</b> détaillées suivantes :</p> <p>Carte des communes citées dans le tableau de l'annexe au CCTP et de leurs proches alentours.</p> <p>Carte régionale de Guyane.</p>	
<p>Réponse :</p>	2
<p>Le candidat indiquera le nombre d'antennes relais couvrant les zones géographiques concernées par le périmètre des différents sites de la CCIRG et des communes citées dans l'annexe couverture.</p> <p>Il fournira les cartes comportant leurs emplacements.</p>	
<p>Réponse :</p>	3
<p>Il indiquera le taux de disponibilité de son réseau.</p>	
<p>Réponse :</p>	4
<b><u>COUVERTURE SITES</u></b>	
<p>Si lors de la mise en place ou en cours du marché, et en l'absence de solutions proposées par le titulaire (par exemple mise en place de répéteur ou amplificateur), certaines parties des sites ne sont pas couvertes, alors la CCIRG pourra résilier les lignes concernées et cela sans que l'opérateur retenu puisse prétendre à un quelconque dédommagement (frais de résiliation anticipée, etc.).</p> <p>Le candidat détaillera l'offre d'amélioration de couverture qu'il est en mesure de proposer et s'il peut proposer la migration vers un autre réseau.</p>	
<p>Réponse :</p>	5

#### ACHEMINEMENT DES APPELS

Le réseau doit pouvoir acheminer et recevoir des appels :

- De l'ensemble des réseaux mobiles sur le territoire national et international.

Nota : le candidat listera les pays et/ou zones où il est possible d'appeler ou d'être joint et détaillera les prérequis nécessaires (option / service à contracter, etc.).

- De n'importe quel numéro fixe national ou international.

Réponse :

6

Le réseau doit également pouvoir acheminer les appels vers les numéros d'urgences commençant par 1 ou non.

Réponse :

7

### 3.4. ABONNEMENTS – GÉNÉRALITÉS

#### SUIVI CONSOMMATION

Le candidat permettra la consultation du suivi de la consommation détaillée :

- par simple appel,
- par SMS,
- sur l'extranet.

Il précisera si le service est gratuit ou payant.

- ☐ service gratuit  
☐ service payant

Réponse :

8

Il mettra à disposition du gestionnaire de la flotte de la CCIRG, un espace Web où il pourra consulter le suivi de la consommation (pour l'ensemble de la flotte, pour chacune des lignes individuelle).

Il indiquera si la consultation peut s'effectuer en temps réel ou après émission de la facture et les coûts éventuels des options pour accéder aux données.

Réponse :

9

#### MESSAGERIE VOCALE

Il sera attribué à chaque numéro GSM une messagerie individuelle protégeable avec un mot de passe.

Le candidat indiquera si la consultation de la messagerie vocale est gratuite, facturée à l'unité ou déduite du forfait.

- ☐ gratuite  
☐ facturée à l'unité  
☐ déduite du forfait

Réponse :

10

<b>CONNEXIONS DATA</b>		
Il indiquera les disponibilités et connexions en Wifi, Edge, GPRS, UMTS, 3G, 3G+, 4G, 5G en détaillant ses offres.	<input type="checkbox"/> WIFI <input type="checkbox"/> EDGE <input type="checkbox"/> GPRS <input type="checkbox"/> UMTS	11
<b>Réponse :</b>	<input type="checkbox"/> 3 G <input type="checkbox"/> 3 G+ <input type="checkbox"/> 4 G <input type="checkbox"/> 5 G	
Le candidat indiquera s'il peut fournir des forfaits M2M. L'offre devra pouvoir répondre aux besoins suivants : - offre au compteur, - offre au débit, - offre illimitée, - offre intégrant un service SMS, - etc. Il détaillera ses offres.		12
<b>Réponse :</b>		
Lors du départ d'un élu ou agent, le candidat devra être en mesure d'attribuer un nouveau numéro à la ligne sur simple demande du gestionnaire interlocuteur. Il précisera le délai pour ce changement. Si cette action engendre un coût, il l'indiquera au BPU et dans son catalogue.	Délai : .....	13
<b>Réponse :</b>	Coût : .....	
<b>RESTRICTIONS</b>		
Il indiquera s'il est possible de verrouiller certains types d'appels, envoi de SMS et MMS, restriction data et en décrira les modalités. Dans le cas où les lignes seraient programmées pour émettre des appels uniquement vers des numéros autorisés, les appels vers les numéros d'urgences doivent impérativement être possibles.		14
<b>Réponse :</b>		
Il devra proposer le blocage des services payants de type « internet + », certains services kiosques, etc. ou assimilés afin d'éviter une surfacturation non maîtrisée.		
<b>Réponse :</b>		15
<b>FORFAITS SMS</b>		
Il détaillera son offre de forfaits SMS à adjoindre à une ligne voix classique et indiquera, entre autres, s'il propose des forfaits illimités.		
<b>Réponse :</b>		16

<p><b>FORFAITS MMS</b></p> <p>Il indiquera s'il propose des forfaits MMS illimités dissociés des forfaits SMS.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	17
<p><b>APPELS VoWIFI</b></p> <p>Le candidat permettra les appels en VoWifi à partir des smartphones. Il détaillera les prérequis et son offre.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	18
<p><b>CODES RIO</b></p> <p>Il fournira les codes RIO de chaque ligne dès que la CCIRG en exprimera la demande ou les mettra à disposition sur l'extranet.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	19

### **3.5. BESOINS EXPRIMÉS**

<b><u>PORTABILITÉ DES NUMÉROS</u></b> Les numéros d'appel des différents mobiles existants devront être maintenus. Aussi le candidat détaillera les démarches à effectuer et indiquera le délai pour la portabilité. Le document de collecte qui sera fourni devra permettre une complétude « de masse », c'est-à-dire de l'ensemble des lignes.	Délai :  .....	20	
Réponse :			
<b><u>OFFRE A METTRE EN PLACE</u></b> Le candidat proposera l'offre qui lui semble la mieux adaptée pour répondre aux besoins exprimés ci-dessous, dans le DQE et dans l'annexe au CCTP.			
Réponse :			21
<b><u>BESOINS MINIMUMS</u></b> Les abonnements et services suivants devront être fournis : - Abonnement illimité voix, SMS et MMS avec 30 Go de data mobile - Abonnements illimités voix, SMS et MMS avec 200 Go 4G/5G de data mobile.			
Réponse :			22

<p><b><u>VOIX ET DATA A L'INTERNATIONAL</u></b></p> <p>Il détaillera son offre quant à l'utilisation de la voix et de la data à l'international : activation du mode, partie du forfait comprise pour l'international, pass ou pack, etc.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	23
<p><b><u>PRÉSENTATION DU NUMÉRO</u></b></p> <p>L'affichage du numéro entrant devra obligatoirement être activé.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	24
<p><b><u>FONCTION MODEM</u></b></p> <p>Le candidat activera la fonction modem sur les forfaits smartphone avec data mobile sur demande de la CCIRG. Il indiquera les prérequis pour répondre à cette demande.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	25
<p><b><u>RÉVERSIBILITÉ EN FIN DE MARCHÉ</u></b></p> <p>Le titulaire du marché devra impérativement fournir en fin de marché un listing complet au format exploitable des lignes et services fournis, ainsi que la totalité des numéros RIO des lignes voix.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	26
<p><b><u>VIE DU MARCHÉ</u></b></p> <p>La CCIRG se réserve le droit tout au long du marché de demander la résiliation d'un abonnement ou service. Le candidat ne pourra prétendre à aucun frais de résiliation anticipée.</p> <p><b>Réponse :</b></p>	27
<p><b><u>GESTION DU COMPTE CLIENT</u></b></p> <p>Un accès à l'extranet est souhaité.</p> <p><b>Il devra être possible d'avoir un compte administrateur et plusieurs comptes utilisateurs.</b></p> <p>Le candidat décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des services et entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- commander de nouvelles lignes et options et suivre leur activation ;</li> <li>- commander de nouveaux terminaux et accessoires ;</li> <li>- accéder aux données de facturation : duplicata de factures, détail des consommations et accès à des statistiques et données détaillées par ligne avec indication des alertes (lignes avec surconsommation ou sans consommation), suivi des évolutions consos par lignes ;</li> <li>- accéder au service après-vente : dépôt des signalisations et suivi des résolutions ;</li> <li>- etc.</li> </ul> <p><b>Réponse :</b></p>	28



### **INTERLOCUTEUR DÉDIÉ**

La CCIRG souhaite qu'un interlocuteur unique, dédié et disponible soit mis à sa disposition avec la nomination d'un binôme pour les périodes de congés et diverses absences. **Il sera, pendant les heures et jours ouvrés, le point d'entrée unique pour toute demande administrative et technique et pour les escalades.** Le candidat communiquera toutes les coordonnées : téléphonie fixe, mobile et courriel dans sa réponse.

**Ce service devra être gratuit.**

**NOTA : La CCIRG se réserve le droit de demander le changement de l'interlocuteur dédié si ce dernier ne répond pas à ses attentes.**

**Réponse :**

29

### **3.6. SERVICE APRÈS-VENTE RÉSEAU**

Le candidat mettra à disposition de la CCIRG un numéro unique joignable 24h/24, 7j/7, pour toute signalisation. Il décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des « incidents » et qui permettront de respecter le délai de rétablissement demandé.

**Le délai de rétablissement devra courir à compter du dépôt de la demande.**

**Réponse :**

30

La CCIRG souhaite que tout défaut ou coupure de réseau soit rétabli en 8 heures ouvrées.

**Réponse :**

31

Une carte SIM défaillante devra être remplacée dans un délai maximum de J ouvré +1.

**Réponse :**

32

En cas de perte ou de vol du terminal, le candidat précisera s'il est possible de rendre inopérante la carte SIM sans bloquer le numéro.

Il indiquera les modalités à suivre afin de rétablir le numéro.

**Réponse :**

33

Il précisera également si une carte SIM peut être débloquée après appel et décrira le processus.

Le délai maximum souhaité est de 2 heures.

**Réponse :**

34

### 3.7. TERMINAUX / ACCESSOIRES

**L'ensemble des terminaux sera remplacé en début ou en cours de marché, au choix de la CCIRG. Tous les appareils proposés devront respecter la réglementation française en matière de DAS (Débit d'Absorption Spécifique). Ce débit devra être inférieur à 2W/kg.**

<b><u>TERMINAUX</u></b> Le candidat proposera plusieurs modèles de différentes gammes de terminaux : entrée de gamme, moyenne, haut de gamme, durci, double SIM et diverses gammes de type Smartphone fonctionnant sous le système d’exploitation Android 10 minimum ou iOS. <b>Si le catalogue n’est pas consultable sur l’espace client, il devra être adressé au gestionnaire de la CCIRG sur demande au format actualisé et permettre d’identifier rapidement les nouveaux terminaux et les terminaux arrivant en fin de production.</b>	35
<b>Réponse :</b>	
Une fiche technique de chaque type d’appareil proposé devra être jointe en annexe ou intégrée au mémoire technique. Le choix des terminaux retenus interviendra après la notification du marché.	36
<b>Réponse :</b>	
<b><u>FONCTIONS MINIMUMS POUR L’ENSEMBLE DES TERMINAUX</u></b> Les nouveaux terminaux à mettre en service seront dotés, de base, des fonctions considérées comme standard : - batterie longue durée (minimum 24 heures), - écran rétro éclairé en couleur, - mains-libres, - vibreur, - répertoire personnel, - appareil photo et kit de synchronisation.	37
<b>Réponse :</b>	
<b><u>TERMINAUX / CARACTÉRISTIQUES COMPLÉMENTAIRES DEMANDÉES</u></b> Un modèle de terminal devra répondre au minimum à la certification IP57/ IP67 ou IP68 concernant l’étanchéité. Il sera équipé d’un appareil photo numérique avec minimum 12 mégapixels, d’une mémoire interne, de connectivités bluetooth, wifi GPS et USB (câble fourni dans le pack).	38
<b>Réponse :</b>	

<b>TERMINAUX RECONDITIONNÉS</b> Il indiquera s'il propose des terminaux répondant aux clauses de l'article L.541-1-1 du Code de l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminaux issus du réemploi</li> <li>- Terminaux issus de la réutilisation</li> <li>- Terminaux issus du recyclage</li> </ul>		39
<b>Réponse :</b>		
<b>GARANTIE – TERMINAUX NEUFS</b> Les terminaux seront garantis <b>au minimum</b> 2 ans pièces et main d'œuvre. Le candidat indiquera s'il propose des extensions de garantie et en précisera les conditions et le coût. Il indiquera également la durée de garantie de la batterie et du chargeur.	Garantie terminal : ..... Garantie batterie : ..... Garantie chargeur : .....	40
<b>Réponse :</b>		
<b>GARANTIE – TERMINAUX RECONDITIONNÉS</b> Il indiquera si les terminaux reconditionnés, leurs batteries et chargeurs bénéficient d'une garantie et en précisera la durée.	Garantie terminal reconditionné : ..... Garantie batterie : ..... Garantie chargeur : .....	41
<b>Réponse :</b>		
<b>CONDITIONS D'ACHAT DES TERMINAUX</b> Le candidat fera bénéficier la CCIRG du meilleur prix d'achat possible pour ses terminaux que ce soit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- au démarrage du marché,</li> <li>- au cours de la première année si l'achat de s'est pas effectué,</li> <li>- dans le cadre de la souscription d'une nouvelle ligne,</li> <li>- ou du renouvellement du parc.</li> </ul> La CCIRG ne souhaite pas de prix d'achat subventionné.		42
<b>Réponse :</b>		

<p><b><u>FRÉQUENCE DE RENOUELEMENT DES TERMINAUX</u></b></p> <p>Le candidat permettra le renouvellement des terminaux régulièrement tout au long du marché ou l'achat au coup par coup.</p> <p>Il indiquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fréquence s'il y a un délai minimum à respecter ;</li> <li>- si un terminal qui n'a pas bénéficié de renouvellement depuis le début du marché peut être changer à des conditions favorables au cours de la dernière année de marché.</li> </ul>	<p>Fréquence proposée : .....</p>	<p>43</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>DESIMLOCKAGE</u></b></p> <p>Le candidat livrera les terminaux désimlockés.</p>			<p>44</p>
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>CODES PUK</u></b></p> <p>Les codes PUK seront mis à disposition sur l'extranet.</p>			<p>45</p>
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>PROGRAMME DE RECYCLAGE</u></b></p> <p>Le candidat détaillera son programme de recyclage des terminaux repris dans le cadre d'un changement d'appareil.</p>			<p>46</p>
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>ACCESSOIRES</u></b></p> <p>Le candidat devra être en mesure de fournir les différents accessoires énumérés au BPU.</p> <p><b>Tout terminal livré devra obligatoirement l'être avec une protection d'écran en verre trempé posée et un étui de protection adapté au modèle de poste fourni.</b></p>			<p>47</p>
<p><b>Réponse :</b></p>			

### 3.8. SERVICE APRÈS-VENTE TERMINAUX

Le candidat mettra à disposition un service client à appeler en cas de problème rencontré avec le terminal livré. Il indiquera les coordonnées du service client prenant en charge le SAV des terminaux.	48
<b>Réponse :</b>	
Il décrira tout le process prévu pour répondre aux demandes de dépannage. Il indiquera la démarche et les prérequis pour la prise en charge d'un terminal en panne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant la période de garantie,</li> <li>- Au-delà de la garantie.</li> </ul> La prise en charge d'un terminal doit s'effectuer dans un délai maximum de 48 heures ouvrées.	49
<b>Réponse :</b>	
Il indiquera s'il met à disposition un terminal de prêt, en précisant le modèle et les conditions.	50
<b>Réponse :</b>	
Il précisera la durée moyenne d'une réparation.	51
<b>Réponse :</b>	

### 3.9. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE

<b>ENGAGEMENTS SUR DÉLAIS DE MISE EN SERVICE ET LIVRAISONS</b>		<b>Délais :</b>	
Le candidat indiquera le <b>délai global maximum</b> de mise en service et fournira un planning :			
<b>Réponse :</b>		Délai global de mise en place du lot :	
		.....	
		De portabilité :	
		.....	
		De livraison des cartes SIM :	
		.....	
		De livraison d'un terminal :	
		.....	
Il précisera l'action à partir de laquelle court ce délai (par exemple : à réception de la notification, à compter de la réunion de démarrage du marché, à compter de la réception du bon de commande signé ou à compter de l'enregistrement de la commande, etc.).			
<b>Réponse :</b>			

52

53

## **SECTION 04 : LOT 3 : TÉLÉPHONIE MOBILE - FLOTTE**

<b>CONTENU</b>
- Fourniture d'abonnements de lignes mobiles et acheminement des communications
- Fourniture de communications data
- Services associés

### **4.1. EXISTANT – FOURNISSEUR : DIGICEL**

<b>Services / options</b>	<b>Quantité Nombre de lignes concerné</b>
Forfaits 2 heures voix, SMS/MMS avec 3 Go de data mobile	4
Forfaits 4 heures voix, SMS/MMS avec 5 Go de data mobile	6
Forfaits illimité voix, SMS/MMS avec 20 Go de data mobile	8
Forfaits illimité voix, SMS/MMS avec 50 Go de data mobile	5

### **4.2. LES BESOINS**

<b>Services / options</b>	<b>Quantité Nombre de lignes concerné</b>
Forfaits 2 heures voix, SMS/MMS avec 3 Go de data mobile	4
Forfaits 4 heures voix, SMS/MMS avec 5 Go de data mobile	6
Forfaits illimité voix, SMS/MMS avec 20 Go de data mobile	10
Forfaits illimité voix, SMS/MMS avec 50 Go de data mobile	5

Les besoins sont décrits dans l'annexe au CCTP, au DQE et tout au long de la section.

**NOTA : LE CANDIDAT INTÈGRERA IMPÉRATIVEMENT SES RÉPONSES DANS LES EMPLACEMENTS PRÉVUS A CET EFFET. AUCUN RENVOI A UN MÉMOIRE TECHNIQUE OU UNE ANNEXE NE SERA ADMIS EN DEHORS DE L'ANNEXE AU PRÉSENT DOCUMENT DE CONSULTATION. LE MÉMOIRE TECHNIQUE ET/OU LES ANNEXES NE POURRONT SERVIR QUE D'ÉVENTUELS COMPLÉMENTS.**

### **4.3. COUVERTURE**

<p><b><u>COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE</u></b></p> <p>Le candidat devra assurer la couverture de l'ensemble de la région Guyane, des communes citées dans l'annexe au CCTP et de leurs proches alentours, les différents agents et élus étant amenés à se déplacer quotidiennement sur le territoire régional.</p> <p>Il est attendu de la part du candidat un fort engagement concernant la couverture demandée.</p> <p><b>Le candidat a l'obligation de renseigner les tableaux intégrés dans l'annexe au CCTP concernant ce lot.</b></p>	1
<p><b>Réponse :</b></p>	
<p>Le candidat fournira <b>les cartes de couverture</b> détaillées suivantes :</p> <p>Carte des communes citées dans le tableau de l'annexe au CCTP et de leurs proches alentours.</p> <p>Carte de la région Guyane.</p>	2
<p><b>Réponse :</b></p>	
<p>Le candidat indiquera le nombre d'antennes relais couvrant les zones géographiques concernées par le périmètre des différents sites de la CCIRG et des communes citées dans l'annexe couverture.</p> <p>Il fournira les cartes comportant leurs emplacements.</p>	3
<p><b>Réponse :</b></p>	
<p>Il indiquera le taux de disponibilité de son réseau.</p>	4
<p><b>Réponse :</b></p>	
<p><b><u>COUVERTURE SITES</u></b></p> <p>Si lors de la mise en place ou en cours du marché, et en l'absence de solutions proposées par le titulaire (par exemple mise en place de répéteur ou amplificateur), certaines parties des sites ne sont pas couvertes, alors la CCIRG pourra résilier les lignes concernées et cela sans que l'opérateur retenu puisse prétendre à un quelconque dédommagement (frais de résiliation anticipée, etc.).</p> <p>Le candidat détaillera l'offre d'amélioration de couverture qu'il est en mesure de proposer et s'il peut proposer la migration vers un autre réseau.</p>	5
<p><b>Réponse :</b></p>	



#### **ACHEMINEMENT DES APPELS**

Le réseau doit pouvoir acheminer et recevoir des appels :

- De l'ensemble des réseaux mobiles sur le territoire national et international.

Nota : le candidat listera les pays et/ou zones où il est possible d'appeler ou d'être joint et détaillera les prérequis nécessaires (option / service à contracter, etc.).

- De n'importe quel numéro fixe régional, national ou international.

Réponse :

Le réseau doit également pouvoir acheminer les appels vers les numéros d'urgences commençant par 1 ou non.

Réponse :

6

7

#### **4.4. ABONNEMENTS – GÉNÉRALITÉS**

##### **SUIVI CONSOMMATION**

Le candidat permettra la consultation du suivi de la consommation détaillée :

- par simple appel,
- par SMS,
- sur l'extranet.

Il précisera si le service est gratuit ou payant.

- ☐ service gratuit  
☐ service payant

Réponse :

8

Il mettra à disposition du gestionnaire de la flotte de la CCIRG, un espace Web où il pourra consulter le suivi de la consommation (pour l'ensemble de la flotte, pour chacune des lignes individuelle).

Il indiquera si la consultation peut s'effectuer en temps réel ou après émission de la facture et les coûts éventuels des options pour accéder aux données.

Réponse :

9

##### **MESSAGERIE VOCALE**

Il sera attribué à chaque numéro GSM une messagerie individuelle protégeable avec un mot de passe.

**Le candidat indiquera si la consultation de la messagerie vocale est gratuite, facturée à l'unité ou déduite du forfait.**

- ☐ gratuite  
☐ facturée à l'unité  
☐ déduite du forfait

Réponse :

10

<b>CONNEXIONS DATA</b>		
Il indiquera les disponibilités et connexions en Wifi, Edge, GPRS, UMTS, 3G, 3G+, 4G, 5G en détaillant ses offres.	<input type="checkbox"/> WIFI <input type="checkbox"/> EDGE <input type="checkbox"/> GPRS <input type="checkbox"/> UMTS	11
<b>Réponse :</b>	<input type="checkbox"/> 3 G <input type="checkbox"/> 3 G+ <input type="checkbox"/> 4 G <input type="checkbox"/> 5 G	
Le candidat indiquera s'il peut fournir des forfaits M2M. L'offre devra pouvoir répondre aux besoins suivants : - offre au compteur, - offre au débit, - offre illimitée, - offre intégrant un service SMS, - etc. Il détaillera ses offres.		12
<b>Réponse :</b>		
Lors du départ d'un élu ou agent, le candidat devra être en mesure d'attribuer un nouveau numéro à la ligne sur simple demande du gestionnaire interlocuteur. Il précisera le délai pour ce changement. Si cette action engendre un coût, il l'indiquera au BPU et dans son catalogue.	Délai : .....	13
<b>Réponse :</b>	Coût : .....	
<b>RESTRICTIONS</b>		
Il indiquera s'il est possible de verrouiller certains types d'appels, envoi de SMS et MMS, restriction data et en décrira les modalités. Dans le cas où les lignes seraient programmées pour émettre des appels uniquement vers des numéros autorisés, les appels vers les numéros d'urgences doivent impérativement être possibles.		14
<b>Réponse :</b>		
Il devra proposer le blocage des services payants de type « internet + », certains services kiosques, etc. ou assimilés afin d'éviter une surfacturation non maîtrisée.		15
<b>Réponse :</b>		
<b>FORFAITS SMS</b>		
Il détaillera son offre de forfaits SMS à adjoindre à une ligne voix classique et indiquera, entre autres, s'il propose des forfaits illimités.		16
<b>Réponse :</b>		

<p><b>FORFAITS MMS</b></p> <p>Il indiquera s'il propose des forfaits MMS illimités dissociés des forfaits SMS.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	17
<p><b>APPELS Vo WIFI</b></p> <p>Le candidat permettra les appels en Vo Wifi à partir des smartphones. Il détaillera les prérequis et son offre.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	18
<p><b>CODES RIO</b></p> <p>Il fournira les codes RIO de chaque ligne dès que la CCIRG en exprimera la demande ou les mettra à disposition sur l'extranet.</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>	19

#### **4.5. BESOINS EXPRIMÉS**

<p><b><u>PORTABILITÉ DES NUMÉROS</u></b></p> <p>Les numéros d’appel des différents mobiles existants devront être maintenus.</p> <p>Aussi le candidat détaillera les démarches à effectuer et indiquera le délai pour la portabilité.</p> <p>Le document de collecte qui sera fourni devra permettre une complétude « de masse », c’est-à-dire de l’ensemble des lignes.</p>	<p>Délai :</p> <p>.....</p>	20	
<p><b><u>OFFRE A METTRE EN PLACE</u></b></p> <p>Le candidat proposera l’offre qui lui semble la mieux adaptée pour répondre aux besoins exprimés ci-dessous, dans le DQE et dans l’annexe au CCTP.</p>			
<p><b>Réponse :</b></p>			21
<p><b><u>BESOINS MINIMUMS</u></b></p> <p>Les abonnements et services suivants devront être fournis :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Forfaits 2 heures voix, SMS et MMS avec 3 Go de data mobile</li><li>- Forfaits 4 heures voix, SMS et MMS avec 5 Go de data mobile</li><li>- Forfaits illimités voix, SMS et MMS avec 20 Go de data mobile</li><li>- Forfaits illimités voix, SMS et MMS avec 50 Go de data mobile</li></ul>			
<p><b>Réponse :</b></p>			22

<b>VOIX ET DATA A L'INTERNATIONAL</b>	
Il détaillera son offre quant à l'utilisation de la voix et de la data à l'international : activation du mode, pass ou pack, etc.	
Réponse :	23
<b>PRÉSENTATION DU NUMÉRO</b>	
L'affichage du numéro entrant devra obligatoirement être activé.	
Réponse :	24
<b>FONCTION MODEM</b>	
Le candidat activera la fonction modem sur les forfaits smartphone avec data mobile sur demande de la CCIRG. Il indiquera les prérequis pour répondre à cette demande.	
Réponse :	25
<b>RÉVERSIBILITÉ EN FIN DE MARCHÉ</b>	
Le titulaire du marché devra impérativement fournir en fin de marché un listing complet au format exploitable des lignes et services fournis, ainsi que la totalité des numéros RIO des lignes voix.	
Réponse :	26
<b>VIE DU MARCHÉ</b>	
La CCIRG se réserve le droit tout au long du marché de demander la résiliation d'un abonnement ou service. Le candidat ne pourra prétendre à aucun frais de résiliation anticipée.	
Réponse :	27
<b>INTERLOCUTEUR DÉDIÉ</b>	
La CCIRG souhaite qu'un <u>interlocuteur unique</u> , dédié et disponible soit mis à sa disposition avec la nomination d'un binôme pour les périodes de congés et diverses absences. <b>Il sera, pendant les heures et jours ouvrés, le point d'entrée unique pour toute demande administrative et technique et pour les escalades.</b> Le candidat communiquera toutes les coordonnées : téléphonie fixe, mobile et courriel dans sa réponse.	
<b>Ce service devra être gratuit.</b>	
<b>NOTA : La CCIRG se réserve le droit de demander le changement de l'interlocuteur dédié si ce dernier ne répond pas à ses attentes.</b>	
Réponse :	28

#### **GESTION DU COMPTE CLIENT**

Un accès à l'extranet est souhaité.

**Il devra être possible d'avoir un compte administrateur et plusieurs comptes utilisateurs.**

Le candidat décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des services et entre autres :

- commander de nouvelles lignes et options et suivre leur activation ;
- commander de nouveaux terminaux et accessoires ;
- accéder aux données de facturation : duplicata de factures, détail des consommations et accès à des statistiques et données détaillées par ligne avec indication des alertes (lignes avec surconsommation ou sans consommation), suivi des évolutions consos par lignes ;
- accéder au service après-vente : dépôt des signalisations et suivi des résolutions ;
- etc.

**Réponse :**

29

#### **4.6. SERVICE APRÈS-VENTE RÉSEAU**

Le candidat mettra à disposition de la CCIRG un numéro unique joignable 24h/24, 7j/7, pour toute signalisation.

Il décrira tous les moyens qu'il peut mettre en œuvre pour faciliter la gestion des « incidents » et qui permettront de respecter le délai de rétablissement demandé.

**Le délai de rétablissement devra courir à compter du dépôt de la demande.**

**Réponse :**

30

La CCIRG souhaite que tout défaut ou coupure de réseau soit rétabli en 8 heures ouvrées.

**Réponse :**

31

Une carte SIM défaillante devra être remplacée dans un délai maximum de J ouvré +1.

**Réponse :**

32

En cas de perte ou de vol du terminal, le candidat précisera s'il est possible de rendre inopérante la carte SIM sans bloquer le numéro.

Il indiquera les modalités à suivre afin de rétablir le numéro.

**Réponse :**

33

Il précisera également si une carte SIM peut être débloquée après appel et décrira le processus.

Le délai maximum souhaité est de 2 heures.

**Réponse :**

34

#### 4.7. TERMINAUX / ACCESSOIRES

**L'ensemble des terminaux sera remplacé en début ou en cours de marché, au choix de la CCIRG. Tous les appareils proposés devront respecter la réglementation française en matière de DAS (Débit d'Absorption Spécifique). Ce débit devra être inférieur à 2W/kg.**

<b><u>TERMINAUX</u></b>	
Le candidat proposera plusieurs modèles de différentes gammes de terminaux : entrée de gamme, moyenne, haut de gamme, durci, double SIM et diverses gammes de type Smartphone fonctionnant sous le système d’exploitation Android 10 minimum ou iOS.	
<b>Si le catalogue n’est pas consultable sur l’espace client, il devra être adressé au gestionnaire de la CCIRG sur demande au format actualisé et permettre d’identifier rapidement les nouveaux terminaux et les terminaux arrivant en fin de production.</b>	
<b>Réponse :</b>	
Une fiche technique de chaque type d’appareil proposé devra être jointe en annexe ou intégrée au mémoire technique. Le choix des terminaux retenus interviendra après la notification du marché.	
<b>Réponse :</b>	
<b><u>FONCTIONS MINIMUMS POUR L’ENSEMBLE DES TERMINAUX</u></b>	
Les nouveaux terminaux à mettre en service seront dotés, de base, des fonctions considérées comme standard : - batterie longue durée (minimum 24 heures), - écran rétro éclairé en couleur, - mains-libres, - vibreur, - répertoire personnel, - appareil photo et kit de synchronisation.	
<b>Réponse :</b>	
<b><u>TERMINAUX / CARACTÉRISTIQUES COMPLÉMENTAIRES DEMANDÉES</u></b>	
Un modèle de terminal devra répondre au minimum à la certification IP57/ IP67 ou IP68 concernant l’étanchéité. Il sera équipé d’un appareil photo numérique avec minimum 12 mégapixels, d’une mémoire interne, de connectivités bluetooth, wifi GPS et USB (câble fourni dans le pack).	Modèles proposés :  .....  .....
<b>Réponse :</b>	

**TERMINAUX RECONDITIONNÉS**

Il indiquera s'il propose des terminaux répondant aux clauses de l'article L.541-1-1 du Code de l'environnement :

- Terminaux issus du réemploi
- Terminaux issus de la réutilisation
- Terminaux issus du recyclage

Réponse :

39

**GARANTIE – TERMINAUX NEUFS**

Les terminaux seront garantis **au minimum** 2 ans pièces et main d'œuvre.

Le candidat indiquera s'il propose des extensions de garantie et en précisera les conditions et le coût.

Il indiquera également la durée de garantie de la batterie et du chargeur.

Garantie terminal :

.....

Garantie batterie :

.....

Garantie chargeur :

.....

Réponse :

40

**GARANTIE – TERMINAUX RECONDITIONNÉS**

Il indiquera si les terminaux reconditionnés, leurs batteries et chargeurs bénéficient d'une garantie et en précisera la durée.

Garantie terminal reconditionné :

.....

Garantie batterie :

.....

Garantie chargeur :

.....

Réponse :

41

**CONDITIONS D'ACHAT DES TERMINAUX**

Le candidat fera bénéficier la CCIRG du meilleur prix d'achat possible pour ses terminaux que ce soit :

- au démarrage du marché,
- au cours de la première année si l'achat de s'est pas effectué,
- dans le cadre de la souscription d'une nouvelle ligne,
- ou du renouvellement du parc.

La CCIRG ne souhaite pas de prix d'achat subventionné.

Réponse :

42

<p><b><u>FRÉQUENCE DE RENOUELEMENT DES TERMINAUX</u></b></p> <p>Le candidat permettra le renouvellement des terminaux régulièrement tout au long du marché ou l'achat au coup par coup.</p> <p>Il indiquera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fréquence s'il y a un délai minimum à respecter ;</li> <li>- si un terminal qui n'a pas bénéficié de renouvellement depuis le début du marché peut être changer à des conditions favorables au cours de la dernière année de marché.</li> </ul>	<p>Fréquence proposée : .....</p>	<p>43</p>	
<p><b>Réponse :</b></p>			
<p><b><u>DESIMLOCKAGE</u></b></p> <p>Le candidat livrera les terminaux désimlockés.</p>			
<p><b>Réponse :</b></p>			<p>44</p>
<p><b><u>CODES PUK</u></b></p> <p>Les codes PUK seront mis à disposition sur l'extranet.</p>			
<p><b>Réponse :</b></p>			<p>45</p>
<p><b><u>PROGRAMME DE RECYCLAGE</u></b></p> <p>Le candidat détaillera son programme de recyclage des terminaux repris dans le cadre d'un changement d'appareil.</p>			
<p><b>Réponse :</b></p>			<p>46</p>
<p><b><u>ACCESSOIRES</u></b></p> <p>Le candidat devra être en mesure de fournir les différents accessoires énumérés au BPU.</p> <p><b>Tout terminal livré devra obligatoirement l'être avec une protection d'écran en verre trempé posée et un étui de protection adapté au modèle de poste fourni.</b></p>			
<p><b>Réponse :</b></p>			<p>47</p>



#### 4.8. SERVICE APRÈS-VENTE TERMINAUX

Le candidat mettra à disposition un service client à appeler en cas de problème rencontré avec le terminal livré. Il indiquera les coordonnées du service client prenant en charge le SAV des terminaux.	
<b>Réponse :</b>	48
Il décrira tout le process prévu pour répondre aux demandes de dépannage. Il indiquera la démarche et les prérequis pour la prise en charge d'un terminal en panne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant la période de garantie,</li> <li>- Au-delà de la garantie.</li> </ul> La prise en charge d'un terminal doit s'effectuer dans un délai maximum de 48 heures ouvrées.	49
<b>Réponse :</b>	
Il indiquera s'il met à disposition un terminal de prêt, en précisant le modèle et les conditions.	
<b>Réponse :</b>	50
Il précisera la durée moyenne d'une réparation.	
<b>Réponse :</b>	51

#### 4.9. DÉLAIS DE MISE EN SERVICE

<b>ENGAGEMENTS SUR DÉLAIS DE MISE EN SERVICE ET LIVRAISONS</b>		<b>52</b>
Le candidat indiquera le <b>délai global maximum</b> de mise en service et fournira un planning :	<b>Délais :</b> Délai global de mise en place du lot : .....	
<b>Réponse :</b>	De portabilité : .....	
	De livraison des cartes SIM : .....	
	De livraison d'un terminal : .....	
Il précisera l'action à partir de laquelle court ce délai (par exemple : à réception de la notification, à compter de la réunion de démarrage du marché, à compter de la réception du bon de commande signé ou à compter de l'enregistrement de la commande, etc.).		<b>53</b>
<b>Réponse :</b>		