

**ACCORD-CADRE RELATIF A DES SERVICES DE COMMUNICATIONS MOBILES
ET PRESTATIONS ASSOCIÉES**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Numéro de consultation : DAE_MOBILE_2026

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1	OBJET ET ALLOTISSEMENT	5
1.1	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	5
1.2	PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE.....	5
1.3	ALLOTISSEMENT	6
1.4	PRESTATIONS OBJET DE L'ACCORD-CADRE	6
ARTICLE 2	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU LOT 1	8
2.1	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.1) : SERVICES DE TRANSMISSION DE LA VOIX	8
2.1.1	UO-1.1.1 : Communications téléphoniques en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation et ses évolutions	8
2.1.2	UO-1.1.2 : Communications téléphoniques à la consommation vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM.....	8
2.2	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.2) : SERVICES DE TRANSMISSION DE MESSAGES	9
2.2.1	UO-1.2.1 : Envoi / réception de SMS/MMS en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation.....	9
2.2.2	UO-1.2.2 : Envoi / réception de SMS/MMS vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM à la consommation	9
2.3	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.3) : SERVICES DE TRANSMISSION DE DONNEES.....	10
2.3.1	UO-1.3.1 : Accès en mobilité à Internet : offres associées en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation.....	10
2.3.2	UO-1.3.2 : Accès en mobilité à Internet, offres associées à l'étranger (en dehors des offres associées en UO-1.3.1) à la consommation	11
2.4	UNITE D'ŒUVRE (UO-1.4) : FORFAITS INTERNATIONAUX	11
2.4.1	Objet de la prestation.....	11
2.4.2	Offres associées.....	12
2.4.3	Livrables associés	12
2.5	UNITE D'ŒUVRE (UO-1.5) : SERVICES COMMUNS AUX UNITES D'ŒUVRE (UO-1.1, UO-1.2, UO-1.3 ET UO-1.4).....	14
2.5.1	Objet de la prestation.....	14
2.5.2	Livrables associés	14
2.6	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.6) : SERVICES ASSOCIES AUX LIGNES.....	15
2.6.1	UO-1.6.1 : Limitations et restrictions d'appels	15
2.6.2	UO-1.6.2 : Répondeur visuel.....	16
2.6.3	UO-1.6.3 : Formule « TV » sur ligne active	16
2.6.4	UO-1.6.4 : Service kiosque presse.....	16
2.6.5	UO-1.6.5 : Conférence mobile	17
2.6.6	UO-1.6.6 : Double Sim simultanée.....	17
2.6.7	UO-1.6.7 : Services associés à une ligne active.....	17
2.6.8	UO-1.6.8 : Service VIP.....	18
2.6.9	UO-1.6.9 : Solution(s) d'alerte et de suivi	19
2.7	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.7) : PRESTATIONS ANNEXES	19
2.7.1	UO-1.7.1 : Machine to Machine (Prestation supplémentaire éventuelle).....	19
2.7.2	UO-1.7.2 : Service voix et/ou transmission de données via un opérateur tiers Prestation supplémentaire éventuelle	20
2.7.3	UO-1.7.3 : Prestations d'accompagnement au déploiement	21
2.8	UNITES D'ŒUVRE (UO 1.8) : FOURNITURE DE TERMINAUX NEUFS ET D'EQUIPEMENTS AVEC ACCESSOIRES ASSOCIES	22
2.8.1	UO-1.8.1 : Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone »	24
2.8.2	UO-1.8.2 : Gamme dite « smartphone durable »	24
2.8.3	UO-1.8.3 : Gamme dite « IOS »	24
2.8.4	UO-1.8.4 : Gamme smartphone mobilité	25
2.8.5	UO-1.8.5 : Gamme smartphone mobilité premium	25
2.8.6	UO-1.8.6 : Gamme « tablettes ».....	26
2.8.7	UO-1.8.7 : Gamme dite « accessible » Prestation supplémentaire éventuelle	26
2.8.8	UO-1.8.8 : Équipements accès distants Prestation supplémentaire éventuelle	28
2.8.9	UO-1.8.9 : Accessoires	28

2.8.10	UO-1.8.10 : Gamme Carte SIM / eSIM.....	29
2.9	UNITES D'ŒUVRE (UO-1.9) : SERVICES ASSOCIES AUX TERMINAUX ET ACCESSOIRES	31
2.9.1	UO-1.9.1 : Garantie et échanges standard des terminaux et équipements	31
2.9.2	UO-1.9.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles et/ou tablettes	32
2.9.3	UO 1.9.3 : Outil de configuration pour la migration des smartphones Prestation supplémentaire éventuelle	33
2.9.4	UO-1.9.4 : Prestation d'échanges express de terminaux.....	33
2.9.5	UO-1.9.5 : Échanges de terminaux à l'international Prestation supplémentaire éventuelle	33
2.9.6	UO-1.9.6 : Réparation et préparation des smartphones	34
2.9.7	UO-1.9.7 : Acquisition d'ensembles de pièces détachées.....	35
2.9.8	UO-1.9.8 : Garantie des accessoires.....	35
2.9.9	UO-1.9.9 : Prêts de téléphones.....	35
2.9.10	UO-1.9.10 : Assurance des terminaux	36
2.9.11	UO-1.9.11 : Reprise des terminaux pour traitement (recyclage)	37
2.9.12	UO-1.9.12 : Prestation d'étiquetage.....	37
2.9.13	UO-1.9.13 : Formation « prise en main » des téléphones ou d'un outil	38
2.9.14	UO-1.9.14 : Enrôlement des terminaux	38
2.9.15	UO-1.9.15 : Etiquetage et colisage (prestation supplémentaire éventuelle uniquement pour le colisage). 39	
2.9.16	UO-1.9.16 : Fourniture d'API entre le portail sécurisé du titulaire et les MDM et/ou les systèmes d'information des bénéficiaires Prestation supplémentaire éventuelle.....	39
2.9.17	UO-1.9.17 : Formation à la réparation des smartphones.....	39
2.9.18	UO-1.9.18 : Fourniture d'un tutoriel pour la réparation de smartphone.....	40
ARTICLE 3	DISPOSITIONS PROPRES AU LOT 1	40
3.1	GOUVERNANCE DU LOT 1 DE L'ACCORD-CADRE	40
3.1.1	Interlocuteur(s).....	40
3.1.2	Comitologie	40
3.2	TABEAU ET DONNEES PERSONNALISES (LOT 1)	43
3.2.1	Indicateurs de performance	43
3.2.2	Etat des stocks.....	44
3.3	PORTAIL SECURISE CLIENT (LOT 1)	44
3.4	CENTRE SERVICE CLIENTS (LOT 1)	46
3.4.1	Support technique	47
3.4.2	Support administratif.....	47
3.4.3	Conseil avant-vente.....	47
3.4.4	Qualification des réclamations.....	47
3.4.5	Qualification des incidents	48
3.4.6	Procédure d'escalade	49
3.5	MODALITES DE COMMANDE (LOT 1).....	49
3.5.1	Formulaire de commande technique et rédaction de ce formulaire	49
3.5.2	Transmission des commandes.....	49
3.5.3	Vérification de la commande par le titulaire.....	50
ARTICLE 4	MODALITES DE DEPLOIEMENT (LOT 1).....	50
4.1	ORGANISATION GENERALE DU DEPLOIEMENT (LOT 1)	50
4.1.1	Interlocuteurs	50
4.1.2	Moyens et support.....	51
4.1.3	Suivi du déploiement	51
4.1.4	Comité(s) de suivi	52
4.1.5	Livrables	52
4.2	PHASES DE DEPLOIEMENT (LOT 1)	53
4.2.1	Étape 1 : Phase préparatoire et d'initialisation	53
4.2.2	Étape 2 : Phase bénéficiaires.....	55
4.2.3	Étape 3 : Expertise.....	55
4.2.4	Étape 4 : déploiement	55

ARTICLE 5	QUALITE ET PERFORMANCE (LOT 1)	58
5.1	INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE (LOT 1)	58
5.2	PENALITES ASSOCIEES (LOT 1)	58
5.3	ENQUETES DE SATISFACTION (LOT 1)	59
5.4	PLAN DE GESTION ET D'AMELIORATION CONTINUE (PGAC) DU LOT 1	59
ARTICLE 6	REVERSIBILITE (LOT 1)	60
ARTICLE 7	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU LOT 2	61
7.1	UNITES D'ŒUVRE (UO-2.1) : FOURNITURE DE TERMINAUX ISSUS DU REEMPLOI OU DE LA REUTILISATION (RECONDITIONNES) ET D'ACCESSOIRES ASSOCIES	61
7.1.1	<i>Respect des normes et labels</i>	61
7.1.2	<i>Définition</i>	61
7.1.3	<i>Exigences techniques</i>	62
7.1.4	<i>Exigences environnementales</i>	62
7.1.5	<i>Prévention des déchets durant le processus de réemploi ou de réutilisation</i>	62
7.1.6	<i>Cas particulier de la gestion des batteries</i>	62
7.1.7	<i>Exigences esthétiques</i>	63
7.1.8	<i>Traçabilité des terminaux</i>	63
7.1.9	<i>UO-2.1.1 : Gamme dite « IOS » reconditionné</i>	64
7.1.10	<i>UO-2.1.2 : Gamme smartphone mobilité premium reconditionné</i>	64
7.1.11	<i>UO-2.1.3 : Accessoires (prestation supplémentaire éventuelle pour les accessoires reconditionnés uniquement)</i>	64
7.2	UNITES D'ŒUVRE (UO-2.2) : SERVICES ASSOCIES AUX TERMINAUX RECONDITIONNES	65
7.2.1	<i>UO-2.2.1 : Garantie et échanges standard des terminaux reconditionnés</i>	65
7.2.2	<i>UO-2.2.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles reconditionnés</i>	66
7.2.3	<i>UO-2.2.3 : Réparation et préparation des terminaux reconditionnés</i>	66
7.2.4	<i>UO-2.2.4 : Garantie des accessoires</i>	67
7.2.5	<i>UO-2.2.5 : Reprise des terminaux reconditionnés pour traitement (recyclage)</i>	67
7.2.6	<i>UO-2.2.6 : Enrôlement des terminaux reconditionnés</i>	68
7.2.7	<i>Modalités de livraison</i>	69
7.3	PORTAIL DE COMMANDE CLIENT (LOT N°2)	70
7.3.1	<i>Transmission des commandes</i>	71
7.3.1	<i>Vérification de la commande par le titulaire</i>	72
7.4	SERVICE CLIENT (LOT N°2)	72
7.5	COMMUNICATION (LOT N°2)	73
7.6	ENQUETES DE SATISFACTION (LOT N°2)	73
7.7	DEPLOIEMENT ET PILOTAGE DU LOT 2	74
7.7.1	<i>Interlocuteurs</i>	74
7.7.2	<i>Déploiement</i>	74
7.7.3	<i>Pilotage</i>	74

ARTICLE 1 OBJET ET ALLOTISSEMENT

1.1 Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre DAE MOBILE 2026 a pour objet l'acquisition de prestations portant sur la fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux, d'accessoires et de services associés pour les bénéficiaires définis à l'annexe 1 du CCAP « Liste des bénéficiaires ». Les prestations doivent notamment :

- Permettre l'émission et la réception d'appels téléphoniques, de SMS et de MMS sur le territoire métropolitain, y compris la Corse ;
- Permettre la transmission de données sur des réseaux sans fil indépendamment ou simultanément à la voix ;
- Autoriser les communications voix vers l'international (y compris DROM-COM) et l'itinérance voix et données à l'international et dans les départements, régions, collectivités d'outre-mer (itinérance) ;
- Permettre l'acquisition et la maintenance de terminaux mobiles neufs et reconditionnés (téléphones, smartphones, équipements pour accès distant) et de quelques accessoires de base ;
- Accompagner les bénéficiaires dans l'exécution de l'accord-cadre grâce à un ensemble de services complémentaires.

Sont exclus de l'accord-cadre :

- Les optimisations de couverture complexes (infrastructure dédiée) en intérieur ;
- Les outils de diffusion massive de sms ;
- Les communications fixes vers mobiles ;
- Les achats de mobile sécurisé à destination de personnel « sensibles » ;
- Les solutions de Mobile Device Management (MDM) ;
- Les achats de lignes ou de terminaux réalisés dans le cadre de projets globaux dans lesquels il n'est pas possible, pour des raisons techniques ou stratégiques, de dissocier la solution de communication mobile du reste du projet ;
- Les forfaits et consommations réalisés auprès d'un opérateur de réseau mobile virtuel ((MVNO (Mobile Virtual Network Operator)) ou un MVNE (Mobile Virtual Network Enabler) qui est une société qui offre une solution technique ou des services qui permettent à un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) de lancer une activité d'opérateur mobile.

1.2 Périmètre de l'accord-cadre

La liste des bénéficiaires est fournie dans l'annexe 1 du CCAP « Liste des bénéficiaires ».

1.3 Allotissement

En application des dispositions de l'article L2113-10 du code de la commande publique, l'accord-cadre est alloti en deux (2) lots, qui se présentent comme suit :

N° DU LOT	INTITULES
LOT n°1	Fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux neufs, d'accessoires et de services associés.
LOT n° 2	Fourniture de terminaux issus du réemploi ou de la réutilisation (reconditionnés), d'accessoires et de services associés.

1.4 Prestations objet de l'accord-cadre

Les prestations attendues dans le cadre du présent accord-cadre sont sans durée minimale d'engagement pour le bénéficiaire (à l'exception de l'UO-1.4) et comprennent les unités d'œuvre suivantes :

Lot n°1 :

Unités d'œuvre (UO-1.1) : Services de transmission de la voix

- UO-1.1.1 : Communications téléphoniques en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation et ses évolutions
- UO-1.1.2 : Communications téléphoniques à la consommation vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM à la consommation

Unités d'œuvre (UO-1.2) : Services de transmission de messages

- UO-1.2.1 : Envoi / réception de SMS/MMS en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation
- UO-1.2.2 : Envoi / réception de SMS/MMS vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM à la consommation

Unités d'œuvre (UO-1.3) : Services de transmission de données

- UO-1.3.1 : Accès en mobilité à Internet : offres associées en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation
- UO-1.3.2 : Accès en mobilité à Internet, offres associées à l'étranger (en dehors des offres associées en UO-1.3.1) à la consommation

Unité d'œuvre (UO-1.4) : Forfaits internationaux

Unité d'œuvre (UO-1.5) : Services communs aux unités d'œuvre (UO-1.1, UO-1.2, UO-1.3 et UO-1.4)

Unités d'œuvre (UO-1.6) : Services associés aux lignes

- UO-1.6.1 : Limitations et restrictions d'appels
- UO-1.6.2 : Répondeur visuel
- UO-1.6.3 : Formule « TV » sur ligne active
- UO-1.6.4 : Service kiosque presse
- UO-1.6.5 : Conférence mobile
- UO-1.6.6 : Double Sim simultanée
- UO-1.6.7 : Services associés à une ligne active
 - UO-1.6.7.1- Services associés à une ligne active automatique
 - UO-1.6.7.2 - Services associés à une ligne active à la commande
- UO-1.6.8 : Service VIP
- UO-1.6.9 : Solution(s) d'alerte et de suivi

Unités d'œuvre (UO-1.7) : Prestations annexes

- UO-1.7.1 : Machine to Machine (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.7.2 : Service voix et/ou transmission de données via un opérateur tiers (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.7.3 : Prestations d'accompagnement au déploiement
 - UO 1.7.3.1 : Prestation d'accompagnements « Distribution sur site »
 - UO 1.7.3.2 : Prestation d'accompagnement « Pilotage de la distribution sur site »

Unités d'œuvre (UO 1.8) : Fourniture de terminaux neufs et d'équipements avec accessoires associés

- UO-1.8.1 : Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone »
- UO-1.8.2 : Gamme dite « smartphone durable »
- UO-1.8.3 : Gamme dite « IOS »
- UO-1.8.4 : Gamme smartphone mobilité
- UO-1.8.5 : Gamme smartphone mobilité premium
- UO-1.8.6 : Gamme « tablettes »
- UO-1.8.7 : Gamme dite « accessible » (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.8.8 : Équipements accès distants (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.8.9 : Accessoires (Prestation supplémentaire éventuelle pour la gamme « tablettes »)
- UO-1.8.10 : Gamme Carte SIM / eSIM

Unités d'œuvre (UO-1.9) : Services associés aux terminaux et accessoires

- UO-1.9.1 : Garantie et échanges standard des terminaux
- UO-1.9.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles et/ou tablettes
- UO 1.9.3 : Outil de configuration pour la migration des smartphones (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.9.4 : Prestation d'échanges express de terminaux
- UO-1.9.5 : Échanges de terminaux à l'international
- UO-1.9.6 : Réparation et préparation des smartphones
- UO-1.9.7 : Acquisition d'ensembles de pièces détachées
- UO-1.9.8 : Garantie des accessoires
- UO-1.9.9 : Prêts de téléphones
- UO-1.9.10 : Assurance des terminaux
- UO-1.9.11 : Reprise des terminaux pour traitement (recyclage)
- UO-1.9.12 : Prestation d'étiquetage
- UO-1.9.13 : Formation « prise en main » des téléphones ou d'un outil
- UO-1.9.14 : Enrôlement des terminaux
- UO-1.9.15 : Etiquetage et colisage (prestation supplémentaire éventuelle uniquement pour le colisage).
- UO-1.9.16 : Fourniture d'API entre le portail sécurisé du titulaire et les MDM et/ou les systèmes d'information des bénéficiaires (Prestation supplémentaire éventuelle)
- UO-1.9.17 : Formation à la réparation des smartphones

Lot n°2 :

Unités d'œuvre (UO-2.1) : Fourniture de terminaux issus du réemploi ou de la réutilisation (reconditionnés) et d'accessoires associés

- UO-2.1.1 : Gamme dite « IOS » reconditionné
- UO-2.1.2 : Gamme smartphone mobilité premium reconditionné
- UO-2.1.3 : Accessoires (prestation supplémentaire éventuelle pour les accessoires reconditionnés uniquement)

Unités d'œuvre (UO-2.2) : Services associés aux terminaux reconditionnés

- UO-2.2.1 : Garantie et échanges standard des terminaux reconditionnés
- UO-2.2.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles reconditionnés
- UO-2.2.3 : Réparation et préparation des terminaux reconditionnés
- UO-2.2.4 : Garantie des accessoires
- UO-2.2.5 : Reprise des terminaux reconditionnés pour traitement (recyclage)
- UO-2.2.6 : Enrôlement des terminaux reconditionnés

2.1 Unités d'œuvre (UO-1.1) : Services de transmission de la voix**{PPL 1.9}**

L'offre du titulaire précise les délais pour la mise en œuvre de la résiliation des prestations de type UO-1.

Le titulaire assure la mise en œuvre de ces services de transmission de voix :

- Sur son réseau propre et ceux de tiers ;
- Ainsi que via un Service de Voix sur Wifi (Voice over Wifi – VoWifi) accessible depuis les smartphones proposés au catalogue.

Par ailleurs, il assure un support technique de manière à permettre de maintenir l'accès au service de VoWifi du titulaire depuis les infrastructures Wifi des bénéficiaires du présent accord-cadre. Ce support est réalisé notamment au travers d'une communication et d'éventuelles notifications de changement des adresses IP, ports et/ou URL d'accès au service, d'éventuels paramètres de configuration, ceci de manière à ce que les flux VPN entre les téléphones des usagers et le service du titulaire restent ouverts et accessibles depuis les infrastructures Wifi des entités adhérentes au marché (à travers les pare feux et autres équipements de sécurité des entités adhérentes au marché).

2.1.1 UO-1.1.1 : Communications téléphoniques en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation et ses évolutions**2.1.1.1 Objet de la prestation**

Cette prestation assure au travers d'un abonnement l'émission et la réception de communications téléphoniques en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'Union européenne, conformément à la réglementation européenne et ses évolutions, vers des téléphones fixes ou mobiles.

Cette prestation comprend la mise à disposition de la carte SIM / eSim nécessaire à l'activation du service, quand cela est nécessaire.

Elle est sans durée d'engagement associée ni frais d'activation et de résiliation.

Elle prévoit la reprise de l'ensemble des numéros de la flotte de l'administration (portabilité des numéros).

2.1.1.2 Offres associées

Abonnement et communication « en illimité » dans la limite de la réglementation européenne (Règlement (UE) 2022/612 du Parlement européen et du Conseil du 6 avril 2022).

2.1.1.3 Livrables associés

- Carte SIM/eSim nécessaire à l'activation du service le cas échéant, et permettant l'accès aux communications vers et depuis l'étranger et les DROM-COM en cas de besoin (cf. UO-1.1.2 du présent CCTP).
- Bordereau de livraison de cette carte SIM

{PPL 1.10}

L'offre du titulaire précise les conditions de sa politique d'utilisation raisonnable (définie par l'article 5 du règlement (UE) 2022/612 du 6 avril 2022) de la voix en itinérance ultramarine et dans l'UE pour cet accord-cadre. Elle indique les critères, les seuils ainsi que les mesures techniques et financières en cas d'usages abusifs ou anormaux.

2.1.2 UO-1.1.2 : Communications téléphoniques à la consommation vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM**2.1.2.1 Objet de la prestation**

L'UO-1.1.2 ne peut être souscrite qu'en complément de l'UO-1.1.1.

Cette prestation assure l'émission et la réception de communications téléphoniques vers ou depuis les DROM-COM et l'étranger (les Etats-Unis d'Amérique sont a minima couverts par cette prestation) en itinérance. Cette prestation s'ajoute, en fonction des usages de consommations, aux abonnements.

La prestation est accessible en fonction des profils, des usages et des restrictions préalablement définis par les bénéficiaires (sur la base des UO disponibles au marché).

Elle est sans durée d'engagement associée ni frais d'activation et de résiliation.

Les communications internationales, vers les fixes et les mobiles, sont établies à la minute, facturées à la seconde, par zone géographique.

2.1.2.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la désactivation du service ;
- Liste des pays couverts et des services offerts dans les différents pays étrangers.

{PPL 1.11}

L'offre du titulaire précise ses accords d'itinérance pour les communications vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM.

2.2 Unités d'œuvre (UO-1.2) : Services de transmission de messages

2.2.1 UO-1.2.1 : Envoi / réception de SMS/MMS en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation

2.2.1.1 Objet de la prestation

Cette prestation assure l'émission ou la réception des SMS et des MMS.

Elle peut être souscrite en complément de l'UO-1.1.1 et/ou en complément d'une UO-1.3.1

L'offre du titulaire comporte une prestation de forfait « illimité ». Ce forfait inclut un volume illimité de SMS et MMS émis par mois en France métropolitaine étendue, c'est-à-dire que cela inclut les communications émises depuis l'Europe réglementaire et depuis les DROM selon la réglementation.

Elle est sans durée d'engagement associée ni frais d'activation et de résiliation.

2.2.1.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.12}

L'offre du titulaire précise les conditions de sa politique d'utilisation raisonnable de SMS/MMS en itinérance ultramarine et dans l'UE pour cet accord-cadre. Il indique les critères, les seuils ainsi que les mesures techniques et financières en cas d'usages abusifs ou anormaux.

2.2.2 UO-1.2.2 : Envoi / réception de SMS/MMS vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM à la consommation

2.2.2.1 Objet de la prestation

Cette prestation doit permettre aux utilisateurs d'émettre ou de recevoir des SMS et des MMS vers ou depuis les DROM-COM et l'étranger en itinérance (les Etats-Unis d'Amérique sont a minima couverts par cette prestation).

L'envoi de SMS et MMS relève d'une tarification à l'unité uniquement si les numéros « destinataires » sont des numéros étrangers ou DROM/COM.

Pour les SMS et MMS émis depuis l'étranger (en dehors des communications qui relèvent de l'UO-1.2.1), l'envoi est facturé à l'unité selon les zones géographiques.

La prestation est accessible en fonction des profils, des usages et des restrictions préalablement définis par les bénéficiaires (sur la base des UO disponibles au marché).

Elle est sans durée d'engagement associée ni frais d'activation et de résiliation.

2.2.2.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.13}

L'offre du titulaire précise ses accords d'itinérance pour l'envoi et la réception de SMS/MMS vers ou depuis l'étranger et les DROM-COM.

2.3 Unités d'œuvre (UO-1.3) : Services de transmission de données

2.3.1 UO-1.3.1 : Accès en mobilité à Internet : offres associées en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation

2.3.1.1 Objet de la prestation

Les forfaits proposés permettent l'utilisation des téléphones en mode MODEM pour les terminaux compatibles, ainsi que l'accès au réseau le plus récent en exploitation chez le titulaire.

Tous les forfaits de données sont dits « illimités ». Une restriction de débit est simplement opérée sur une ligne dont la consommation mensuelle dépasse des seuils (fair-use). Le titulaire doit laisser la possibilité au bénéficiaire de passer ponctuellement à un forfait dont le seuil est supérieur en cas d'atteinte du seuil de fair-use.

Elle est sans durée d'engagement associée ni frais d'activation et de résiliation.

Ce service est décliné en plusieurs forfaits :

- Forfait de connexion de données « illimité » fixé dans la limite d'un seuil (fair-use) en complément d'un forfait voix (UO-1.1.1). Ces forfaits sont associés aux profils Pf VD 1.
- Forfait de connexion de données « illimité » fixé dans la limite d'un seuil (fair-use) en complément d'un forfait voix (UO-1.1.1). Ce forfait est associé aux profils dits Pf VD 2.
- Forfait de connexion de données « illimité » fixé dans la limite d'un seuil (fair-use) en complément d'un forfait voix (UO-1.1.1) pour les usages intensifs. Ces forfaits sont associés aux profils Pf VD 3.
- Forfait de connexion « données seules » en « illimité » fixé dans la limite d'un seuil (fair-use) pour des usages intensifs. Ces forfaits sont associés aux profils dits Pf D 1, 2 et 3.

Profils	Valeur minimale du seuil mensuel en deçà duquel aucune restriction de débit n'est autorisée
Profils de données en complément d'une ligne VOIX	
Pf VD 1	10 Go
Pf VD 2	20 Go
Pf VD 3	100 Go
Profils de données seules	
Pf D 1	10 Go
Pf D 2	20 Go
Pf D 3	100 Go

L'ensemble des abonnements rendent les services attendus, de manière automatique et sans surcoût, sur les futurs réseaux de communication, sur toute la durée de l'accord-cadre et sous réserve de la compatibilité des terminaux mobiles.

2.3.1.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.14}

L'offre du titulaire précise les limitations et les restrictions de débit qui sont appliquées dans la transmission de données dès lors que les limites forfaitaires sont dépassées.

{PPL 1.15}

L'offre du titulaire précise les conditions de sa politique d'utilisation raisonnable, les critères et seuils ainsi que les mesures en cas d'usages abusifs ou anormaux des données en itinérance ultramarine et dans l'UE pour cet accord-cadre.

{PPL 1.16}

L'offre du titulaire précise comment les abonnements pourront bénéficier des futurs réseaux de communications du titulaire.

2.3.2 UO-1.3.2 : Accès en mobilité à Internet, offres associées à l'étranger (en dehors des offres associées en UO-1.3.1) à la consommation

2.3.2.1 Objet de la prestation

Ce service est décliné en plusieurs forfaits :

- Forfait de données au volume (d'une consommation « nulle » jusqu'à l'illimité compris) ajustable à la consommation du mois, en complément ou non d'un service voix ;
- Forfaits journaliers en complément ou non d'un service voix. Les communications au-delà du forfait sont bloquées par défaut. Le forfait peut être débloqué sur demande expresse du gestionnaire de flotte par tout écrit à sa convenance, par anticipation le cas échéant.
- Forfaits ajustables en complément ou non d'un service voix. Les communications sont facturées par paliers de données consommées.
- Forfaits itinérance par zone géographique en volume de données et/ou consommations et en durée.

Cette prestation est sans durée d'engagement associée ni frais de résiliation.

2.3.2.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.17}

L'offre du titulaire précise les différents forfaits associés à des consommations à l'étranger, notamment par zone géographique, qu'il a la capacité de proposer ainsi que les modalités de mise en œuvre par les bénéficiaires.

2.4 Unité d'œuvre (UO-1.4) : Forfaits internationaux

2.4.1 Objet de la prestation

Forfait international standard :

Cette prestation sous la forme d'abonnement, couvre a minima :

- L'émission et la réception de communications téléphoniques en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'Union européenne, conformément à la réglementation européenne et ses évolutions, vers des téléphones fixes ou mobiles. En « illimité » dans la limite de la réglementation européenne (mode roaming).
- L'émission ou la réception des SMS et des MMS en illimité en France métropolitaine étendue, c'est-à-dire que cela inclut les communications émises depuis l'Europe réglementaire et depuis les DROM selon la réglementation.

En plus, selon le forfait proposé :

- L'accès en mobilité à Internet en France métropolitaine, en itinérance ultramarine et dans l'UE, conformément à la réglementation. Tous les forfaits de données sont dits « illimités ». Une restriction de débit est simplement opérée sur une ligne dont la consommation mensuelle dépasse des seuils (fair-use) définis dans l'offre du titulaire. Les forfaits proposés permettent l'utilisation des téléphones en mode MODEM pour les terminaux compatibles, ainsi que l'accès au réseau le plus récent en exploitation chez le titulaire.
- L'émission et la réception de communications téléphoniques vers et depuis l'étranger et les DROM-COM (hors mode roaming) en mode forfait. Le volume de communications (émission et réception d'appels) inclus doit être supérieur ou égal à 5 heures par mois pour les pays de la zone « prioritaire » définie dans la liste ci-dessous.
- L'émission et la réception de SMS et de MMS vers et depuis les DROM-COM et l'étranger en itinérance (hors mode roaming) en mode forfait. Le volume de messages (émission et réception de SMS et de MMS) inclus doit être illimité pour les pays de la zone « prioritaire » définie dans la liste ci-dessous.
- L'accès en mobilité à Internet vers et depuis les DROM-COM et l'étranger en itinérance (hors mode roaming) en mode forfait. Le volume de données inclus doit être supérieur ou égal à 10 Go par mois pour les pays de la zone « prioritaire » définie dans la liste ci-dessous.

Les pays de la zone « prioritaire » incluent a minima les pays suivants : Afrique du Sud, Algérie, Arabie Saoudite, Brésil, Canada, Chine, Emirats Arabes Unis, Etats-Unis, Hong-Kong, Inde, Israël, Japon, Maroc, Russie, Singapour, Taïwan, Tunisie, Turquie.

Dans les pays non-couverts par le forfait proposé et au-delà des quantités proposées, ce sont les tarifs à la consommation qui s'appliquent (cf. UOs- 1.1.2, 1.2.2 et 1.3.2).

Zones couvertes par les forfaits internationaux	Valeur minimale du seuil mensuel (fair-use) en deçà duquel aucune restriction de débit n'est autorisée
Appels en zone « prioritaire »	5 heures
Emission et réception de SMS / MMS en zone « prioritaire »	Illimité
Volume de données en zone « prioritaire »	10 Go

L'offre du titulaire comporte un forfait qui permet de couvrir les besoins de communications inclus dans le forfait international « standard ». En outre, elle propose des pays supplémentaires pour lesquels il définit un nombre d'heures de communications, une quantité de SMS/MMS et de données. Dans les pays non-couverts par le forfait proposé et au-delà des quantités proposées, ce sont les tarifs à la consommation qui s'appliquent (cf. UOs- 1.1.2, 1.2.2 et 1.3.2).

Zones couvertes par les forfaits internationaux	Valeur minimale du seuil mensuel (fair-use) en deçà duquel aucune restriction de débit n'est autorisée
Appels en zone « prioritaire »	5 heures
Emission et réception de SMS / MMS en zone « prioritaire »	Illimité
Volume de données en zone « prioritaire »	10 Go
Appels hors zone « prioritaire » (pays définis selon l'offre du titulaire)	Selon les conditions de l'offre du titulaire (précisées dans le cadre de réponse technique, au PPL 1.19 de l'annexe 3 au RC)
Emission et réception de SMS / MMS hors zone « prioritaire » (pays définis selon l'offre du titulaire)	
Volume de données hors zone « prioritaire » (pays définis selon l'offre du titulaire)	

Cette prestation est sans frais d'activation. Des frais de résiliation peuvent être appliqués, sous réserve d'avoir été expressément mentionnés par le titulaire dans le BPU en cas de résiliation anticipée par rapport à la durée d'engagement définie dans l'offre du titulaire. Cette prestation comprend la mise à disposition de la carte SIM / eSim nécessaire à l'activation du service, quand cela est nécessaire. Elle prévoit la reprise de l'ensemble des numéros de la flotte de l'administration (portabilité des numéros).

2.4.2 Offres associées

En cas de dépassement des durées d'appel, d'usage de data et d'usages hors pays concernés par les forfaits, les UOs suivantes s'appliquent :

- UO-1.1.2
- UO-1.2.2
- UO-1.3.2

2.4.3 Livrables associés

- Carte SIM / eSim nécessaire à l'activation du service le cas échéant, et permettant l'accès aux communications vers et depuis l'étranger et les DROM-COM en cas de besoin.
- Bordereau de livraison de cette carte SIM / eSim
- Écrit du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.18}

L'offre du titulaire précise la liste des différents pays associés à l'offre de forfait international « standard » qu'il a la capacité de proposer, qui doit notamment être composée des pays exigés dans la zone dite « prioritaire ». L'offre du titulaire précise également les modalités de mise en œuvre de cette prestation par les bénéficiaires.

L'offre du titulaire doit préciser :

- Les pays concernés ;
- Le nombre d'heures d'appel à l'international inclus ;
- Le volume de SMS / MMS inclus ;
- Le volume de données mobiles inclus ;
- La durée d'engagement ;
- La possibilité ou non de bénéficier de ce forfait à travers une eSIM.

{PPL 1.19}

L'offre du titulaire précise la liste des différents pays associés à l'offre de forfait international « premium » qu'il a la capacité de proposer, qui doit notamment être composée des pays exigés dans la zone dite « prioritaire ». En outre, il propose des pays supplémentaires pour lesquels il définit un nombre d'heures de communications, une quantité de SMS/MMS et de données. Dans les pays non-couverts par le forfait proposé et au-delà des quantités proposées, ce sont les tarifs à la consommation qui s'appliquent.

L'offre du titulaire précise également les modalités de mise en œuvre de cette prestation par les bénéficiaires.

L'offre du titulaire précise :

- Les pays concernés ;
- Le nombre d'heures d'appel à l'international inclus ;
- Le volume de SMS / MMS inclus ;
- Le volume de données mobiles inclus ;
- La durée d'engagement ;
- La possibilité ou non de bénéficier de ce forfait à travers une eSIM ;
- Le mode de tarification appliqué.

2.5 Unité d'œuvre (UO-1.5) : Services communs aux unités d'œuvre (UO-1.1, UO-1.2, UO-1.3 et UO-1.4)

2.5.1 Objet de la prestation

Les « services demandés » listés dans le tableau ci-dessous sont obligatoires :

Service demandé	Précisions complémentaires
Accès en émission et réception aux services d'urgence	-
Accès en émission et réception à une messagerie vocale depuis la France ou depuis l'étranger	Le basculement vers la messagerie doit être paramétrable (par exemple sur occupation, non réponse...). Le titulaire doit fournir un guide d'emploi qui décrit les modalités de consultation depuis la France et depuis l'étranger. Ce document, rédigé en français, est transmis sous format PDF. L'accès à la messagerie vocale depuis la France est gratuit, ainsi que depuis l'Europe réglementaire et les DROM en itinérance. Le coût d'accès depuis l'étranger ou l'outre-mer est précisé dans l'offre du titulaire.
Conservation du répertoire	-
Parution à l'annuaire	Par défaut, les lignes du bénéficiaire ne paraissent pas à l'annuaire. Un gestionnaire de flotte qui désire faire paraître une ligne à l'annuaire coche la case prévue à cet effet dans le bon de commande. Il peut toutefois l'inscrire ou la désinscrire a posteriori.
Renvoi sur occupation ou non réponse vers un numéro au choix de l'utilisateur	Le prix de l'appel renvoyé est à la charge de l'utilisateur ayant activé le renvoi.
Signalisation d'un appel entrant et double appel en cours de communication	-
Présentation du numéro et/ou du nom de l'appelant (CLIP)	-
Possibilité de masquer son numéro (CLIR)	Le titulaire indique dans son offre s'il est possible de prévoir cette fonctionnalité au niveau d'une flotte, d'un grand groupe d'utilisateur ou d'un ministère et/ou de façon ponctuelle (en saisissant un code avant le numéro de l'appelé). Il précise les modalités de mise en œuvre dans son offre.
Rappel à partir de la messagerie	-
Blocage des numéros, SMS et MMS surtaxés	-
Blocage des messages publicitaires du titulaire et de ses partenaires	Les messages publicitaires sont bloqués par défaut sur l'ensemble des lignes du bénéficiaire.
Informations de suivi de consommation pour l'utilisateur de la ligne	-

Les prestations de l'UO 1.5 sont automatiquement mises en œuvre sans qu'il soit nécessaire de le préciser, dès lors que les prestations des UO 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4 ont été commandées.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-1.5 est inclus dans ceux des UO 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4 et ces services ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire, à l'exception des seuls services de messagerie vocale en outre-mer ou à l'étranger.

2.5.2 Livrables associés

- Écrit du titulaire (courriel) annonçant l'activation du service.

{PPL 1.20}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises pour chacun de ces services ainsi que les modalités de mise en œuvre par les bénéficiaires.

{PPL 1.21}

L'offre du titulaire précise dans quelle mesure il bloque les messages publicitaires ainsi que les numéros surtaxés que les usagers ou les gestionnaires de flotte pourraient signaler.

{PPL 1.22}

L'offre du titulaire précise dans quelle mesure il est capable de bloquer par défaut les lignes du bénéficiaire dans la parution à l'annuaire.

{PPL 1.23}

L'offre du titulaire indique s'il est possible de prévoir la fonctionnalité relative à la "possibilité de masquer son numéro" (Calling line identification restriction ou CLIR) au niveau d'une flotte, d'un grand groupe d'utilisateurs ou d'un ministère et/ou de façon ponctuelle (en saisissant un code avant le numéro de l'appelé). Le titulaire précise les modalités de mise en œuvre dans son offre.

2.6 Unités d'œuvre (UO-1.6) : Services associés aux lignes

2.6.1 UO-1.6.1 : Limitations et restrictions d'appels

2.6.1.1 Objet de la prestation

La mise en œuvre d'un ou plusieurs services de communications (par exemple voix ou données) doit permettre de neutraliser toutes les communications (voix, SMS et MMS, ...) faisant l'objet d'une facturation supplémentaire, liée à l'accès à un service (ex : renseignements, etc.) et les communications faisant l'objet d'une tarification spécifique telles que les services vocaux et les numéros spéciaux.

Cette neutralisation doit pouvoir être mise en œuvre de manière différenciée : une partie des communications doit pouvoir être neutralisée par défaut, et une autre à la demande de l'administration au cas par cas en fonction des profils initialement définis (sur la base des UO disponibles au marché).

Le service consiste à bloquer des communications (voix, données). Il doit permettre notamment :

- D'interdire l'émission de tout appel depuis cette ligne (ex : voix, SMS, MMS) ;
- D'interdire l'émission d'appels vers certains numéros ;
- D'interdire les usages selon les jours ;
- D'interdire les usages sur des tranches horaires ;
- D'interdire les SMS et MMS depuis et vers l'étranger ;
- D'interdire des appels et/ou data depuis l'étranger ;
- D'interdire la connexion de données à l'échelle nationale ;
- D'interdire des appels et/ou data/MMS hors Europe réglementaire ;
- D'interdire des appels vers des numéros spéciaux majorés (mise par défaut sur les lignes du marché) ;
- D'interdire des achats sur facture (mise par défaut sur les lignes du marché).

Les numéros d'urgence ainsi que le répondeur vocal doivent rester accessibles.

Les limitations ou restrictions sont définies par le bénéficiaire en fonction des profils et des usages.

2.6.1.2 Offres associées

- Restrictions (voix, données)
- Limitations (voix, données)

2.6.1.3 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service.

{PPL 1.24}

L'offre du titulaire précise les différentes limitations et restrictions d'appel qu'il est capable de proposer.

{PPL 1.25}

L'offre du titulaire précise les modalités et prérequis de mise en œuvre par les bénéficiaires des restrictions d'appels.

{PPL 1.26}

L'offre du titulaire propose une organisation permettant de paramétrer les restrictions à l'initialisation du marché du bénéficiaire.

2.6.2 UO-1.6.2 : Répondeur visuel

2.6.2.1 Objet de la prestation

Cette prestation a pour objet de fournir un répondeur « visuel » qui permet de visualiser directement sur un smartphone la liste des messages vocaux disponibles et d'écouter en priorité le message de son choix.

2.6.2.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service.

{PPL 1.27}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de ce service.

{PPL 1.28}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre du service par le bénéficiaire.

2.6.3 UO-1.6.3 : Formule « TV » sur ligne active

2.6.3.1 Objet de la prestation

Cette prestation a pour objet de permettre de regarder la télévision en direct depuis un smartphone en illimité. Les chaînes généralistes doivent a minima être diffusées.

2.6.3.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service.

{PPL 1.29}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de ce service.

{PPL 1.30}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre du service par le bénéficiaire.

2.6.4 UO-1.6.4 : Service kiosque presse

2.6.4.1 Objet de la prestation

Ce service permet de lire la presse quotidienne, hebdomadaire et mensuelle française depuis un smartphone ou une tablette en illimité.

2.6.4.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service.

{PPL 1.31}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de ce service.

{PPL 1.32}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre du service par le bénéficiaire.

{PPL 1.33}

L'offre du titulaire précise l'étendue de la presse accessible par son service.

2.6.5 UO-1.6.5 : Conférence mobile

2.6.5.1 Objet de la prestation

Le service permet d'organiser directement depuis un terminal mobile des audioconférences.

Les conférences se font sur des numéros fixes ou mobiles associés à des appels nationaux ou internationaux.

Le système doit supporter au moins trois (3) interlocuteurs.

Le service doit permettre de mettre en attente la conférence pour émettre un nouvel appel, recevoir un appel entrant ou déconnecter un participant.

2.6.5.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.34}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de ce service.

{PPL 1.35}

L'offre du titulaire décrit les modalités de mise en œuvre par les gestionnaires de flotte du bénéficiaire du service.

{PPL 1.36}

L'offre du titulaire précise les conditions d'usage dans le cas où un ou des participant(s) se situe(nt) à l'étranger.

2.6.6 UO-1.6.6 : Double Sim simultanée

2.6.6.1 Objet de la prestation

La prestation « Double SIM simultanée » permet l'utilisation simultanée de deux cartes SIM / eSim : une carte SIM / eSim dite « primaire » permet la réception et l'émission des appels, SMS, MMS et connexion de données en 3G et 4G/5G, une carte SIM dite « secondaire » permet l'utilisation de la connexion des données en 3G et 4G/5G.

La carte SIM / eSim dite « primaire » est utilisée sur un smartphone et la carte SIM / eSim dite « secondaire » est utilisée sur une tablette.

Les deux cartes SIM disposent :

- D'un seul numéro d'appel ;
- D'une messagerie vocale unique ;
- D'une seule formule d'abonnement (facture unique).

2.6.6.2 Livrables associés

- Carte SIM / eSim secondaire nécessaire à l'activation du service ;
- Bordereau de livraison de cette carte SIM / écrit du titulaire pour l'eSim ;
- Écrit du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service.

{PPL 1.37}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités de ce service.

{PPL 1.38}

L'offre du titulaire décrit les modalités de mise en œuvre par les gestionnaires de flotte du bénéficiaire du service.

2.6.7 UO-1.6.7 : Services associés à une ligne active

2.6.7.1 Objet de la prestation

Le prix des prestations ci-dessous sont inclus dans ceux des UO 1.1, 1.2 et 1.3 et 1.4 et ces services ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire, à l'exception des seuls services d'envoi de carte SIM, fourniture de carte eSim, remplacement de carte SIM/eSim, modification d'un numéro d'appel sans changement de la carte SIM et la suspension temporaire ou réactivation d'une ligne.

Lorsque sont commandées les UOs 1.1, 1.2 et 1.3 et 1.4, le titulaire fournit automatiquement et sans surcoût quel que soit le mode de communications utilisé (centre de service client, portail client sécurisé), les prestations suivantes :

- La mise à disposition du code « PUK » permettant le déblocage d'une carte SIM suite à la saisie répétée d'un mauvais code PIN ;
- Changement de coordonnées bancaires ;
- Duplicata de factures ;
- Changement de compte utilisateur associé à une ligne active dans une flotte donnée ;
- Modification des services (paramétrages, abonnements et forfaits) attachés à une ligne ;
- Modification des données utilisateurs.

Lorsque sont commandées les UOs 1.1, 1.2 et 1.3 et 1.4, les bénéficiaires peuvent commander les services suivants (avec un coût associé) :

- Envoi carte SIM / fourniture de eSim (ce service est sans surcoût pour la création d'une ligne) ;
- Remplacement carte SIM / eSim ;
- Modification d'un numéro d'appel sans changement de la carte SIM / eSim ;
- Suspension temporaire ou réactivation d'une ligne.

Les bénéficiaires peuvent recourir à ces services quel que soit le mode de communication utilisé (centre de service client, portail client sécurisé).

La possibilité de commander ces services via le portail client doit être proposée.

2.6.7.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation ou la modification du service

{PPL 1.39}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités pour chacun de ces services.

{PPL 1.40}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre des services par les gestionnaires de flotte du bénéficiaire.

{PPL 1.41}

L'offre du titulaire indique pour chaque service si le canal de communication utilisé donne lieu à des traitements manuels ou à des automatismes avec des interfaces de programmation d'application.

2.6.8 UO-1.6.8 : Service VIP

2.6.8.1 Objet de la prestation

Cette prestation a pour objet la fourniture d'un service « VIP ». Elle s'adresse aux hautes autorités ou aux utilisateurs sensibles du bénéficiaire afin qu'ils profitent d'un accueil personnalisé et privilégié et d'une forte réactivité à leurs demandes.

Elle offre au moins les services suivants :

- Un support dédié et prioritaire au centre de service client (CSC) - 7J/7 - 24H/24 depuis un téléphone mobile ou un téléphone fixe (uniquement sur la base de la communication du nom de la personne et du numéro de la ligne mobile). Le centre de service client ne peut être sous-traité. Il doit être réalisé par le titulaire.
- Une assurance « vol, casse ou perte » prévoyant l'envoi d'un terminal mobile et/ou tablette neuf identique ou équivalent (totalement compatible avec les accessoires du matériel remplacé) même après dépassement de la garantie de l'appareil. Une nouvelle carte SIM sous quatre (4) heures maximum en Île-de-France, vingt-quatre (24) heures maximum en France métropolitaine et quarante-huit (48) heures maximum à l'international et dans les DOM-COM. Le titulaire indique l'ensemble des pays éligibles à ce service dans le Bordereau Qualité de Service annexé à l'acte d'engagement.
- En cas d'échange standard d'un matériel défectueux, la possibilité de restituer l'ancien matériel dans un délai maximum de deux semaines, afin de permettre au bénéficiaire de pouvoir récupérer et/ou effacer toute information sensible.
- Le prêt d'un terminal mobile et/ou tablette équivalent.
- Un accompagnement personnalisé lors des phases de migration et de déploiement des terminaux mobiles.

2.6.8.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service.

{PPL 1.42}

L'offre du titulaire précise les engagements de son service « VIP ».

{PPL 1.43}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre du service.

{PPL 1.44}

L'offre du titulaire précise l'organisation du centre de service clientèle « VIP », sa localisation géographique, ses certifications éventuelles et l'ensemble des éléments qu'il juge pertinent de porter à connaissance qui garantissent la qualité de sa prestation.

2.6.9 **UO-1.6.9 : Solution(s) d'alerte et de suivi**

2.6.9.1 Objet de la prestation

Cette prestation est proposée en complément des informations dues à titre gratuit par les opérateurs dans le cadre réglementaire européen concernant l'itinérance internationale et notamment les obligations de transparence et de protection des clients (article 15 du règlement (UE) 531/2012 modifié).

Le titulaire alerte les gestionnaires et les utilisateurs d'usages excessifs de communications voix et/ou DATA depuis la France métropolitaine ou l'étranger.

La solution alerte par courriel ou SMS le gestionnaire de flotte dès qu'une ligne qu'il a en gestion dépasse un seuil de consommation.

La solution permet le paramétrage des seuils d'alerte par le bénéficiaire à partir du portail sécurisé client.

2.6.9.2 Livrables associés

- Écrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation des alertes.

{PPL 1.45}

L'offre du titulaire précise les modalités de déclenchement des alertes pour les gestionnaires et les utilisateurs.

{PPL 1.46}

L'offre du titulaire précise la manière de comptabiliser les consommations (par exemple : en temps réel ou avec un décalage temporel dûment précisé, différenciation entre la consommation voix et de données), et les périmètres associés (consommation en France et/ou à l'étranger et les DROM-COM).

{PPL 1.47}

L'offre du titulaire propose un suivi de consommations des plus importants consommateurs d'une flotte (par exemple les dix plus gros consommateurs) au travers du portail sécurisé client.

2.7 **Unités d'œuvre (UO-1.7) : Prestations annexes**

2.7.1 **UO-1.7.1 : Machine to Machine (Prestation supplémentaire éventuelle)**

2.7.1.1 Objet de la prestation

L'offre du titulaire comporte un service de communications de machine à machine (M2M), permettant l'échange :

- De données en accès en mobilité à Internet ;
- De données par le protocole CSD ou ses évolutions ;
- De communications voix établies avec ou sans numérotation ;
- Des communications SMS.

L'offre du titulaire prévoit également les modalités de mise à disposition de cartes SIM ainsi qu'une plateforme de gestion afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

L'offre du titulaire comporte des formules mutualisables, ajustables et au compteur sur différents réseaux.

Les services couverts sont les Appels DataCSD, DTMF, Voix, SMS, échange de données GPRS/EDGE/2G/3G/4G/5G en France métropolitaine, sans limitation de débit.

Le titulaire doit proposer les services suivants en complément des formules M2M :

- De la voix et SMS au compteur (ce service consiste à fournir l'émission de SMS ou de communications voix) ;
- Une ou des cartes SIM (ce service consiste à fournir des cartes Sim (standard (2FF), micro SIM (3FF) et nano SIM (4FF)), ainsi que des cartes SIM durcies) ;
- APN (*Access Point Name*), appelé aussi identifiant du point d'accès réseau ;
- API (*Application programming interface* ou « interface de programmation d'application ») ;
- Une plateforme de gestion des abonnements.

Quel que soit le nombre d'abonnements, une plateforme de gestion doit être mise à disposition sans surcoûts aux bénéficiaires ayant recours à des abonnements M2M.

Elle doit répondre aux fonctionnalités minimums suivantes :

- Un outil en langue française pour l'ensemble de l'espace et la documentation associée.
- Une accessibilité depuis les principaux navigateurs Internet standards.
- L'accès à la plateforme est sécurisé (chiffrement SSL « Secure Sockets Layers » et authentification par login / mot de passe remis et gérés par le Titulaire).
- Une Politique de gestion des mots de passe et des identifiants
- Un tableau de bord regroupant les données notamment les consommations, nombre de cartes SIM, trafic, synthèse du parc, alertes.

2.7.1.2 Livrables associés

- Ecrit (courriel) du titulaire annonçant l'activation du service ;
- Carte SIM nécessaire à l'activation du service ;
- Bordereau de livraison de cette carte SIM.

{PPL 1.48}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de ces services ainsi que les modalités de mise en œuvre par les bénéficiaires.

{PPL 1.49}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités de la plateforme de gestion ainsi que les modalités de mise en œuvre par les bénéficiaires.

2.7.2 **UO-1.7.2 : Service voix et/ou transmission de données via un opérateur tiers** **Prestation supplémentaire éventuelle**

Cette prestation vise à fournir l'accès au service voix et/ou transmission de données :

- Dans les zones faiblement ou non couvertes par le réseau du titulaire (hors zones blanches) en France métropolitaine et à l'étranger ;
- Dans les bâtiments des bénéficiaires (d'une surface inférieure à 4000 m2 et où les bénéficiaires disposent de moins de 50 lignes) qui sont faiblement ou non couverts par le réseau du titulaire en France métropolitaine ;

Elle vise à permettre un accès au réseau d'un opérateur tiers afin de compléter la couverture du réseau du titulaire.

L'offre du titulaire comporte des cartes SIM d'un opérateur tiers et fournit une tarification spécifique dans le Bordereau de Prix annexé à l'acte d'engagement.

Le recours à l'opérateur tiers se substitue à l'utilisation d'une ligne du titulaire et, en cas d'utilisation complémentaire, ne permet pas la continuité de service automatique.

La qualité de couverture de l'opérateur tiers est jugée sur la base de sa propre couverture et de sa complémentarité au réseau du titulaire.

Le titulaire fournit une liste détaillée de la couverture de l'opérateur tiers (zoning international et cartographie métropole) dans le Bordereau Qualité de Service annexé à l'acte d'engagement.

Les exigences relatives à la qualité du réseau de l'opérateur tiers sont les mêmes pour la France métropolitaine que pour les prestations proposées par le titulaire.

Un canal d'échange avec cet opérateur tiers doit être prévu par le titulaire et mis à disposition des bénéficiaires du service.

Le titulaire peut renoncer au recours à l'opérateur tiers, soit parce que la nature de son offre initiale est déjà de type multi-opérateurs, soit parce que l'étendue de sa couverture réseau pour les services voix et transmission de données couvre l'ensemble du territoire métropolitain hors zones blanches (justificatifs ARCEP à l'appui conformément à la réponse en annexe à l'acte d'engagement).

{PPL 1.50}

L'offre du titulaire précise les conditions d'accès aux services voix et/ou transmissions de données d'un opérateur tiers.

2.7.3 UO-1.7.3 : Prestations d'accompagnement au déploiement

Les prestations ont pour objet de proposer :

1. UO-1.7.3.1 : Un accompagnement dans la distribution sur site.

Il consiste à distribuer des terminaux sur site.

La distribution peut s'accompagner des prestations suivantes : insertion de carte Sim, copie de répertoires, transfert de données, enrôlement du terminal, paramétrage de la messagerie, de mise à jour OS, d'installation d'application.

Le titulaire a un devoir d'information vis-à-vis des utilisateurs pendant la distribution. Il assure l'émargement de la distribution.

Modalités particulières de commande :

Les prestations de « Distribution sur site » feront l'objet d'un devis préalable. Le titulaire dispose d'un délai de 15 jours calendaires pour répondre à cette demande de devis préalable. Seule la notification d'un bon de commande émis dans les conditions prévues par les stipulations du CCAP vaut engagement contractuel.

2. UO-1.7.3.2 : Prestation d'accompagnement « pilotage de la distribution sur site ».

Le titulaire assure un pilotage renforcé du déploiement : il planifie la distribution, fournit des livrables en lien avec la distribution, répond aux questions des bénéficiaires, organise des comités de suivi d'avancement durant les étapes de la distribution (au lancement, durant le déploiement et en clôture).

Ces prestations se subdivisent en différentes UOs en fonction de la taille du site bénéficiaire :

UO-1.7.3.2.1 : Un site, moins de 1000 lignes ;

UO-1.7.3.2.2 : Un site, entre 1001 et 5000 lignes ;

UO-1.7.3.2.3 : Un site, plus de 5000 lignes ;

UO-1.7.3.2.4 : Entre 2 et 5 sites, moins de 1000 lignes ;

UO-1.7.3.2.5 : Entre 2 et 5 sites, entre 1001 et 5000 lignes ;

UO-1.7.3.2.6 : Entre 2 et 5 sites, plus de 5000 lignes ;

UO-1.7.3.2.7 : A partir de 6 sites, moins de 1000 lignes.

{PPL 1.51}

L'offre du titulaire précise les étapes et l'organisation qu'il met en place pour l'organisation liée à la distribution sur site.

{PPL 1.52}

L'offre du titulaire précise les moyens, l'organisation et les modalités de mise en œuvre de la prestation de pilotage du déploiement renforcée.

{PPL 1.53}

Pour la prestation d'accompagnement « Distribution sur site », le titulaire indique dans son offre, pour chaque tâche, la quotité de temps associée moyenne de mise en œuvre.

2.8 Unités d'œuvre (UO 1.8) : Fourniture de terminaux neufs et d'équipements avec accessoires associés

Cette prestation concerne la vente de terminaux, la garantie, la maintenance ainsi que les accessoires associés.

L'objectif est de disposer d'une flotte mobile de gammes performantes, durables et donc facilement réparables et recyclables.

Les caractéristiques minimales exigées pour chacune des gammes sont détaillées dans cadre de la réponse technique de l'accord-cadre, Annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux.

Tous les terminaux doivent être desimlockés et décorrélés des lignes mobiles. Il ne doit pas être demandé aux bénéficiaires de fournir un numéro de ligne pour pouvoir bénéficier du service après-vente du téléphone. Les terminaux sont fournis en ROM stock (ROM fournie par le constructeur).

L'offre du titulaire prévoit la mise en place d'un stock-tampon de terminaux à destination du bénéficiaire qui en fait la demande, sous conditions que le bénéficiaire s'engage à les commander ultérieurement.

Il consiste à conserver une quantité de marchandise en plus du stock minimum, dans le but d'être apte à fournir le produit au bénéficiaire en cas de vente supplémentaire, ou de pallier des retards de livraison de la part du titulaire.

L'offre du titulaire propose des équipements qui sont commercialisés à minima jusqu'en janvier 2028. Dans une logique de durabilité et conformément à la réglementation européenne (Règlement délégué (UE) 2023/1669 de la Commission du 16 juin 2023), les mises à jour du système d'exploitation (correctives et de fonctionnalité) et les mises à jour de sécurité des terminaux neufs proposés doivent pouvoir être disponibles pendant au moins 5 ans.

Le nouveau règlement européen impose également que la batterie du terminal supporte au minimum 800 cycles de recharge avant de baisser à 80% de sa capacité initiale.

Depuis le 20 juin 2025, une nouvelle étiquette « énergie » s'applique également à tous les terminaux neufs (smartphones et tablettes) à l'exception des smartphones pliables et des smartphones conçus pour la communication de haute sécurité. Cette nouvelle étiquette énergie intègre les informations de l'indice de réparabilité français et le remplace donc pour les terminaux nouvellement mis sur le marché.

Les indices qui y figurent sont calculés, notés et affichés selon le [Règlement délégué \(UE\) 2023/1669 de la Commission du 16 juin 2023](#) complétant le règlement (UE) 2017/1369 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'étiquetage énergétique des smartphones et des tablettes (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE). Ces indices intègrent notamment

Conformément à la réglementation en vigueur, les smartphones se définissent à travers les caractéristiques suivantes :

- Ils se caractérisent par une connexion à un réseau sans fil, une utilisation mobile des services internet, un système d'exploitation optimisé pour un usage portatif et la capacité d'accepter des applications logicielles d'origine et tierces ;
- Ils possèdent un écran d'affichage tactile intégré dont la taille diagonale visible est au moins égale à 10,16 centimètres (ou 4,0 pouces) mais inférieure à 17,78 centimètres (ou 7,0 pouces).
- Lorsque l'appareil comporte un écran repliable ou plus d'un écran, au moins un des écrans doit respecter cette plage de tailles lorsqu'il est ouvert ou fermé.

D'après ce même règlement européen, les tablettes se définissent de la façon suivante :

- Elles sont équipées d'un écran d'affichage tactile intégré dont la dimension diagonale visible est au moins égale à 17,78 centimètres (ou 7,0 pouces) mais inférieure à 44,20 centimètres (ou 17,4 pouces) ;
- Elles ne disposent pas d'un clavier intégré et physiquement attaché dans sa configuration d'origine ;
- Elles reposent principalement sur une connexion à un réseau sans fil ;
- Elles sont alimentées par une batterie interne et ne sont pas destinées à fonctionner sans batterie ;
- Elles sont mises sur le marché avec un système d'exploitation conçu pour les plateformes mobiles, identique ou analogue à celui de smartphones.

Les dispositions de l'article L541-9-2 du code de l'environnement qui imposaient au titulaire de fournir au moment de l'acte d'achat, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, l'indice de réparabilité, doivent désormais fournir l'étiquetage énergétique et la fiche d'information conformément aux articles 3 et 4 du règlement délégué (UE) 2023/1669 de la Commission du 16 juin 2023.

Ces informations, y compris les paramètres ayant permis d'établir l'indice de réparabilité du produit sont mises à la disposition de l'acheteur par voie électronique, dans un format aisément réutilisable et exploitable. En application de l'article L541-9-2 du code de l'environnement, et à compter du 1er janvier 2024, les producteurs, importateurs, distributeurs ou autres metteurs sur le marché d'équipements électriques et électroniques doivent communiquer sans frais l'indice de durabilité des équipements concernés.

L'acheteur souhaite anticiper les obligations de la loi dite « Climat et résilience », et notamment celles décrites en son article 15 (modifiant l'article 55 de la loi dite AGEC) : « A compter du 1er janvier 2026, lors de l'achat public de produits numériques disposant d'un indice de durabilité, les services de l'Etat ainsi que les collectivités territoriales et leurs groupements prennent en compte l'indice de durabilité défini au même article L. 541-9-2. » Aussi, dès le 1er janvier 2024, et en référence à l'article L541-9-2 du code de l'environnement, il est fait obligation au titulaire de communiquer à l'acheteur, sans frais supplémentaire, l'indice de durabilité des gammes de téléphones et tablettes des produits du catalogue du titulaire.

Par ailleurs, l'étiquette énergétique présente à l'annexe III du règlement européen susmentionné devra intégrer les éléments suivants, conformément à la réglementation :

- Un QR code ;
- La marque commerciale ;
- La référence du modèle fournisseur ;
- L'échelle des classes d'efficacité énergétique de A à G ;
- La classe d'efficacité énergétique ;
- L'endurance de la batterie par cycle, en heures et en minutes par charge complète de batterie ;
- La classe de fiabilité en ce qui concerne la résistance aux chutes libres répétées de A à E ;
- La classe de réparabilité de A à E ;
- L'endurance de la batterie en cycles ;
- L'indice de protection contre la pénétration ;
- Le numéro du règlement, à savoir 2023/1669.

L'acheteur souhaite disposer de l'information la plus transparente possible en matière de qualité environnementale des produits des gammes demandées. Cette information concerne les caractéristiques suivantes des produits à chaque fois que possible :

- L'incorporation de matière recyclée, et le taux associé ;
- La disponibilité des pièces détachées pour les gammes concernées (durée et prix si possible).

Cette information doit permettre aux bénéficiaires d'identifier clairement les produits concernés. Elle doit être reportée sur le tableau de performance technique des terminaux (Annexe 3 à l'acte d'engagement).

Le titulaire est invité, dans la mesure du possible, à faire apparaître les éléments listés ci-dessus directement sur le portail de commande, et ce afin d'éclairer le choix du bénéficiaire en faveur de produits plus vertueux pour l'environnement, sous réserve des éventuelles limites indiquées dans l'offre du titulaire et dûment justifiées dans le « point à préciser » PPL 1.56.

Le titulaire se conforme par ailleurs à toute nouvelle obligation liée à l'évolution de la réglementation notamment dans le cadre de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et pour l'économie circulaire (dite loi « AGEC ») et de ses décrets d'application à paraître.

Plusieurs gammes de téléphones, ainsi que la fourniture de quelques accessoires de base associés, sont exigées :

- **Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone » ;**
- **Gamme dite « smartphone durable » ;**
- **Gamme dite « IOS » ;**
- **Gamme dite « mobilité » ;**
- **Gamme dite « mobilité premium » ;**
- **Gamme « tablettes » ;**
- **Gamme dite « accessible » Prestation supplémentaire éventuelle.**

En complément, les équipements suivants sont exigés :

- Des 'équipements d'accès distant pour un accès en mobilité depuis un équipement portable (Voir §2.8.8) ;
- Des accessoires (Voir §2.8.9) ;
- Des cartes de type « SIM » (voir §2.8.10).

{PPL 1.54}

L'offre du titulaire précise pour chaque terminal et équipement la durée de commercialisation qu'il est en mesure de proposer à l'administration au lancement du marché (décembre 2026).

{PPL 1.55}

L'offre du titulaire indique si les terminaux sont compatibles ou non avec une eSIM.

{PPL 1.56}

L'offre du titulaire indique et justifie le cas échéant les éventuelles limites à l'affichage des éléments listés, à savoir ceux contenus dans l'étiquette énergétique ainsi que l'incorporation éventuelle de matière recyclée, le taux correspondant et la disponibilité des pièces détachées pour les gammes concernées (durée et prix si possible).

2.8.1 UO-1.8.1 : Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone »

La gamme téléphone mobile basique « feature phone » s'adresse à des utilisateurs ayant principalement des besoins de communications voix et SMS/MMS, et pour certains des besoins ponctuels de transmission de données.

La gamme est composée d'au moins un (1) terminal mobile :

- Un terminal standard

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Le terminal doit avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour le terminal.

Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 2.9.1

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / écrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

2.8.2 UO-1.8.2 : Gamme dite « smartphone durable »

La gamme de smartphone durable correspond à des terminaux ayant une garantie prolongée, facilement réparable et utilisant une partie de composants durables et renforcés.

La gamme est composée d'au moins deux (2) terminaux mobiles selon ses caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre Annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux.

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux doivent avoir une classe de réparabilité supérieure ou égale à B.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 60 mois à compter de la date d'achat.

Les modalités de garantie sont décrites au 2.9.1

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM // Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	--

2.8.3 UO-1.8.3 : Gamme dite « IOS »

Les matériels de cette gamme doivent pouvoir répondre aux besoins du bénéficiaire d'intégrer les terminaux mobiles aux applications professionnelles développées pour l'environnement iOS.

La gamme est composée d'au moins deux modèles :

- Un (1) terminal mobile d'entrée de gamme (SE) ;
- Un (1) terminal mobile de dernière génération haut de gamme.

Au moins l'un des deux terminaux exigés doit intégrer l'intelligence artificielle. Les fonctionnalités associées (traitement d'image, assistance vocale, etc.) devront être détaillées et consultables par les bénéficiaires.

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux mobiles doivent répondre aux caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre Annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux selon les conditions définies dans le chapitre 2.9.2

Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 2.9.1

Livable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / Ecrit du titulaire pour la carte eSim
---	---

2.8.4 UO-1.8.4 : Gamme smartphone mobilité

La gamme de smartphone mobilité correspond à des terminaux ayant des utilisateurs itinérants ou ayant des besoins spécifiques de sécurité liés à leurs usages.

La gamme comprend au moins cinq (5) smartphones et doit répondre aux caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre (Annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux).

Au moins l'un des cinq terminaux exigés doit intégrer l'intelligence artificielle. Les fonctionnalités associées (traitement d'image, assistance vocale, etc.) devront être détaillées et consultables par les bénéficiaires.

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux doivent avoir une classe de réparabilité supérieure ou égale à C.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux au-delà de la garantie de 24 mois selon les conditions définies dans le chapitre 2.9.2

Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 2.9.1

Livable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / Ecrit du titulaire pour la carte eSim
---	---

2.8.5 UO-1.8.5 : Gamme smartphone mobilité premium

La gamme de smartphone mobilité premium correspond à des terminaux ayant pour utilisateurs des télétravailleurs ou des utilisateurs en situation de mobilité. Ces terminaux doivent contenir des éléments recyclés.

La gamme est composée d'au moins deux (2) terminaux mobiles.

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux doivent avoir une classe de réparabilité supérieure ou égale à C, et pour un des terminaux de la gamme supérieure ou égale à B.

Un terminal doit être compatible avec les solutions ERCOM/KNOX utilisées par les bénéficiaires.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux au-delà de la garantie de 24 mois selon les conditions définies dans le chapitre 2.9.2

Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 2.9.1

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

2.8.6 UO-1.8.6 : Gamme « tablettes »

La gamme « tablettes » répond aux besoins des utilisateurs de forfait « données »

La gamme est composée d'au moins deux (2) tablettes et doit répondre aux caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre (Annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux).

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les tablettes doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux selon les conditions définies dans le chapitre 2.9.2

Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 2.9.1

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

2.8.7 UO-1.8.7 : Gamme dite « accessible » *Prestation supplémentaire éventuelle*

La gamme dite « accessible » doit exclusivement proposer des produits répondant aux exigences suivantes, conformément à la réglementation européenne en vigueur : [Directive \(UE\) 2019/882 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#).

Les produits doivent être conçus et fabriqués de manière à garantir une utilisation prévisible optimale par les personnes handicapées et sont accompagnés d'informations accessibles sur leur fonctionnement et leurs caractéristiques d'accessibilité, figurant dans la mesure du possible dans ou sur le produit.

Conformément à la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, les terminaux de cette gamme dite « accessible » doivent également répondre aux exigences suivantes :

- 1) Exigences relatives à la fourniture d'informations

Les informations sur l'utilisation du terminal (étiquetage, instructions, avertissement) ainsi que ses instructions d'utilisation doivent être :

- Disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels ;
- Présentées de façon compréhensible ;
- Présentées aux utilisateurs de manière à ce qu'ils les perçoivent ;
- Présentées en utilisant une police de caractères de taille et de forme appropriées compte tenu des conditions d'utilisation prévisibles, ainsi qu'un contraste suffisant, et en ménageant un espace ajustable entre les lettres, les lignes et les paragraphes ;

Les instructions concernant l'utilisation d'un terminal, notamment les fonctions d'accessibilité du produit, leur activation et leur interopérabilité avec des solutions d'assistance doivent par ailleurs être :

- Disponibles, en ce qui concerne leur contenu, dans des formats texte permettant de générer d'autres formats auxiliaires pouvant être présentés de différentes manières et par l'intermédiaire de plusieurs canaux sensoriels ;
- Accompagnées d'une présentation de substitution de tout contenu non textuel ;
- Présentées avec une description de l'interface utilisateur (manipulation, commande et retour d'informations, entrée-sortie) conformément au point 2). La description indique, pour chacun des éléments énumérés au 2) si le produit présente ces caractéristiques ;
- Présentées avec une description des fonctionnalités du terminal. Des fonctions adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap sont proposées conformément au point 2). La description indique, pour chacun des éléments énumérés au point 2) si le terminal présente ces caractéristiques ;
- Présentées avec une description de l'interfaçage logiciel et matériel du terminal avec des dispositifs d'assistance. La description inclut une liste des dispositifs d'assistance qui ont été testés avec le terminal.

2) Conception de l'interface utilisateur et des fonctionnalités

Le terminal, y compris son interface utilisateur, comporte des caractéristiques, des éléments et des fonctions permettant aux personnes en situation de handicap d'accéder au terminal, de le percevoir, de l'utiliser, de le comprendre et de le commander, en veillant aux aspects suivants :

- Les fonctions de communication, l'utilisation, la fourniture d'informations et la commande et l'orientation doivent être disponibles au moyen de plusieurs canaux sensoriels, notamment en proposant des solutions de substitution à la vision, à l'audition, à la parole et au toucher ;
- Des solutions de substitution à la parole et à l'intervention vocale sont proposées pour la communication, l'utilisation, la commande et l'orientation ;
- Des fonctions flexibles d'agrandissement, de réglage de la luminosité et de contraste sont proposées pour la communication, la fourniture d'informations et l'utilisation et il est veillé à l'interopérabilité avec des programmes et des dispositifs d'assistance pour explorer l'interface ;
- Une solution de substitution à la couleur et aux signaux auditifs est proposée pour transmettre des informations, indiquer une action, demander une réponse ou signaler des éléments ;
- Des fonctions flexibles sont proposées pour améliorer la clarté visuelle ;
- Une fonction de réglage du volume et de la vitesse est proposée, ainsi que des caractéristiques audio avancées, notamment de réduction des interférences provenant de produits proches et de clarté auditive ;
- Une commande séquentielle et des possibilités de commande autres que fondées sur la motricité fine sont proposées, en évitant que des commandes simultanées soient nécessaires pour la manipulation, et des éléments perceptibles au toucher sont disponibles ;
- Le terminal est conçu pour éviter les modes de fonctionnement exigeant une forte amplitude de mouvements et une grande force ;
- Le terminal est conçu pour éviter le déclenchement de réactions photosensibles ;
- Le terminal préserve la vie privée de l'utilisateur lors de son utilisation des caractéristiques d'accessibilité ;
- Le terminal offre une solution de substitution à l'identification et à la commande biométriques ;
- Le terminal garantit la cohérence des fonctionnalités et prévoit un laps de temps suffisant et flexible pour l'interaction ;

- Le terminal prévoit un interfaçage logiciel et matériel avec les technologies d'assistance ;
- Le terminal permet, lorsqu'il a des capacités textuelles en complément des capacités vocales, le traitement de texte en temps réel et supporte un son haute-fidélité ;
- Il permet également, lorsqu'il a des capacités vidéo en complément du texte et de la voix ou en association avec ces deux canaux, l'utilisation de la conversation totale, y compris la synchronisation vocale, le texte en temps réel et la vidéo avec une résolution permettant une communication en langue des signes ;
- Le terminal assure une connexion sans fil efficace aux technologies auditives et évite les interférences avec les dispositifs d'assistance.

La gamme est composée d'au moins un (1) terminal mobile.

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

L'ensemble des terminaux de la gamme doivent répondre à l'intégralité des caractéristiques techniques édictées ci-dessus. Néanmoins, les terminaux unitairement proposés par le titulaire peuvent répondre partiellement à ces mêmes caractéristiques, à condition que ces terminaux se complètent et parviennent à répondre aux exigences techniques susmentionnées.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

{PPL 1.57}

L'offre du titulaire précise les caractéristiques techniques du ou des terminaux proposés pour cette gamme dans l'annexe 3 à l'acte d'engagement (« Performance technique des terminaux »).

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée / eSim associée Bordereau de livraison de cette carte SIM / Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

2.8.8 UO-1.8.8 : Équipements accès distants *Prestation supplémentaire éventuelle*

Un minimum de quatre (4) modèles d'équipement est exigé, dont au moins un modèle de type « connexion à partager ».

Le titulaire est libre de proposer davantage d'équipements au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les équipements proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les équipements sont compatibles avec les réseaux de données de dernière génération.

La procédure d'installation doit être en français et les logiciels éventuels doivent être fournis avec une version sous un format électronique de type PDF.

Les équipements doivent avoir une durée de garantie de 24 mois à compter de la date d'achat.

Livrable(s) de la sous-prestation	Equipe ment Procédure d'installation en français et les logiciels éventuels (une version sous un format informatique de type PDF). Bordereau de livraison de l'équipement
--	---

2.8.9 UO-1.8.9 : Accessoires

L'offre du titulaire propose un ensemble d'accessoires, compatibles avec les modèles de terminaux mobiles et tablettes.

L'offre du titulaire propose une liste qui inclut :

- Un chargeur secteur (en PSE pour la gamme « tablettes ») ;
- Câble micro USB ;
- Câble USB type A ;
- Câble USB type C (en PSE pour la gamme « tablettes ») ;
- Un kit piéton filaire (en PSE pour la gamme « tablettes ») ;
- Un kit piéton Bluetooth (à l'exception de la gamme « feature phone » et en PSE pour la gamme « tablettes ») ;
- Une coque de protection en gel siliconé pour l'ensemble des gammes à l'exception de la gamme dite *téléphone mobile basique « feature phone » et smartphone durable* ;
- Un étui folio pour l'ensemble des gammes à l'exception de la gamme dite *téléphone mobile basique « feature phone » et smartphone durable* ;
- Une vitre en verre trempé à l'exception de la gamme dite *téléphone mobile basique « feature phone » et smartphone durable*.

Les accessoires sont garantis douze (12) mois. Ils doivent demeurer au catalogue pendant au moins 6 mois après la fin de vie du terminal mobile / tablette concerné.

Tous les terminaux présents au BPU, même les plus anciens, doivent en tous cas pouvoir être accompagnés de leurs accessoires associés, et notamment les chargeurs autres que ceux dits « universels » (conformément à [l'annexe II du règlement \(UE\) 2023/1670 du 16 juin 2023](#)).

Livrable(s) de la sous-prestation	Accessoires Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison de l'accessoire
-----------------------------------	---

La procédure d'échange standard des accessoires sous garantie et les délais associés est décrite au chapitre 2.9.8.

2.8.10 UO-1.8.10 : Gamme Carte SIM / eSIM

La fourniture de cartes SIM triple découpe et de eSIM est exigée.

La demande peut se faire à travers le portail sécurisé ou via le centre de service client et peut correspondre à :

- Une ouverture de ligne ;
- Une réédition d'une carte SIM / eSIM déjà existante à la suite d'une perte, un vol ou tout autre dysfonctionnement ;
- Un besoin de l'administration de disposer d'un stock de cartes SIM non activées, sur demande officielle, conformément aux dispositions ci-dessous.

Le titulaire met à la disposition de tous les gestionnaires de flotte de plus de vingt (20) lignes, sans surcoût et sur simple demande écrite formalisée, des cartes SIM non activées, dites de réserve. Ce stock, renouvelé autant que de besoin en cours d'accord-cadre, peut atteindre au maximum 5% du parc de lignes activées dans la flotte concernée.

La commande d'un nouveau terminal ne doit pas donner lieu à l'envoi systématique d'une carte SIM, et ce pour éviter une trop grande accumulation de cartes SIM non-utilisées.

Les bénéficiaires disposeront de cartes SIM non activées dès la notification de l'accord-cadre.

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit permettre aux bénéficiaires de disposer, s'ils le souhaitent et qu'ils le signalent par écrit (courriel), de cartes SIM avec des profils pré-enregistrés (profils définis dans le cadre du présent CCTP, en amont par les bénéficiaires).

{PPL 1.58}

L'offre du titulaire décrit précisément les modalités d'activation de cartes SIM et eSIM et il indique notamment si cette activation est automatique au bout d'un certain délai à compter de la date de livraison ou tout autre critère d'activation automatique. L'offre du titulaire décrit également les modalités de mise en œuvre d'un pré-paramétrage des profils au moment de la livraison de la carte SIM.

{PPL 1.59}

L'offre du titulaire décrit les modalités pour fournir à l'administration des cartes SIM et eSIM non activées, des cartes SIM et eSIM vierges facilement activables par le gestionnaire de flotte.

Livrable(s) de la sous-prestation	Carte SIM / Carte eSIM Bordereau de livraison pour les cartes SIM Ecrit du titulaire pour les cartes eSIM
--	---

2.8.11 Modalités de livraison

2.8.11.1 Conditionnement des produits

Le conditionnement doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention et tout risque d'ouverture accidentelle du colis ou d'altération de son contenu.

A défaut, la responsabilité du titulaire est engagée.

a) Nature des emballages

Un emballage secondaire ou « emballage groupé », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à constituer, au point de vente, un groupe d'un certain nombre d'articles, qu'il soit vendu à l'utilisateur final ou au consommateur, ou qu'il serve seulement à garnir les présentoirs aux points de vente. Il peut être séparé des marchandises qu'il contient ou protège sans en modifier les caractéristiques.

Un emballage tertiaire ou « emballage de transport », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à faciliter la manutention et le transport d'un certain nombre d'articles ou d'emballages groupés en vue d'éviter leur manipulation physique et les dommages liés au transport. L'emballage tertiaire ne comprend pas les conteneurs de transport routier, ferroviaire, fluvial, maritime ou aérien.

Les emballages secondaires et tertiaires doivent être (par ordre décroissant de préférence) :

- Recyclés (minimum 70 % de matières recyclées) ;
- Mono-matériaux facilement recyclables.

Par ailleurs, les emballages doivent être exempts de métaux lourds (plomb, cadmium, mercure, chrome hexavalent) et de PVC.

Les matériels (unitairement) seront livrés dans leur emballage individuel.

b) Volume et poids des emballages

Un emballage secondaire ou « emballage groupé », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à constituer, au point de vente, un groupe d'un certain nombre d'articles, qu'il soit vendu à l'utilisateur final ou au consommateur, ou qu'il serve seulement à garnir les présentoirs aux points de vente. Il peut être séparé des marchandises qu'il contient ou protège sans en modifier les caractéristiques.

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages secondaires et tertiaires doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source de ressources et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

2.8.11.2 Organisation logistique et sursis de livraison

Le bénéficiaire se réserve le droit d'accorder discrétionnairement un sursis de livraison au titulaire s'il justifie de mesures et précautions particulières pour réduire les impacts environnementaux liés aux transports et aux modalités de livraison (ex : optimisation des tournées de livraison, livraison en horaires décalés pour éviter la congestion...). La reprogrammation de la date de livraison peut déroger aux délais de livraison inscrits à l'accord-cadre, sous réserve de la validation expresse du bénéficiaire.

Le sursis de livraison suspend pour un temps égal à sa durée l'application des pénalités pour retard.

Aucun sursis de livraison ne peut être demandé par le titulaire pour des événements survenus après l'expiration du délai d'exécution de l'accord-cadre, éventuellement déjà prolongé.

2.8.11.3 Modes de transport et sources d'énergies alternatives

Le titulaire recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du titulaire :

- Sur le recours au transport ferroviaire, fluvial, et/ou à la cyclo-logistique (ex. vélo cargo) pour le dernier-kilomètre ;
- Sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié (GPL), biocarburant non produit à partir d'huile de palme ou de soja, ou carburant de synthèse).

2.8.11.4 Qualité environnementale des véhicules routiers utilisés

Le présent article s'applique aux véhicules mobilisés dans le cadre de l'exécution du marché, que la prestation soit réalisée en flotte propre ou externalisée.

La flotte routière de poids lourds utilisée pour l'exécution du marché spécifique répond a minima à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V. Le titulaire démontre le respect de cette exigence en vue du contrôle de sa mise en œuvre en adressant à l'acheteur annuellement à la date anniversaire du marché, sous format électronique, en accès libre et facilement exploitable, un tableau synthétique sur le modèle figurant en annexe 2 du CCTP « Caractérisation des flottes de véhicules utilisés dans le cadre de l'exécution du marché ». Il fournit tout document permettant d'attester de ces caractéristiques.

2.8.11.5 Labellisation environnementale des prestataires de transport

Pour les prestations externalisées de transport routier réalisées dans le cadre du marché, le titulaire recourt, autant que possible, aux transporteurs détenteurs du label Objectif CO2 délivré dans le cadre du programme « d'Engagements Volontaires pour l'Environnement des acteurs de la chaîne logistique et du transport de voyageurs » (EVE) ou démontrant un niveau de performance équivalent.

Le cas échéant, le titulaire informe l'acheteur de la part annuellement mobilisée des transporteurs routiers détenteurs du label Objectif CO2 ou équivalent pour la réalisation du marché et transmettra les justificatifs appropriés.

Pour les prestations de transport maritime réalisées dans le cadre du marché, le titulaire recourt, autant que possible, aux armateurs détenteurs du label Green Marine Europe ou démontrant un niveau de performance équivalent.

Le cas échéant, le titulaire informe l'acheteur de la part annuellement mobilisée d'armateurs labellisés Green Marine Europe ou équivalent pour la réalisation du marché spécifique et transmettra les justificatifs appropriés.

2.8.11.6 Formation des conducteurs à l'écoconduite

L'écoconduite est une pratique permettant de limiter l'émission de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques, ainsi que les dépenses associées à la consommation de carburant.

En cas de mobilisation de sa propre flotte de véhicules, le titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formé à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés a minima chaque année sur toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire transmet chaque année, à la demande de l'acheteur, sous format électronique facilement exploitable, les documents justifiant la formation effective à l'écoconduite de ses personnels : relevé annuel des sessions de formation des conducteurs, dates auxquelles elles ont eu lieu, durée, effectifs concernés, etc.

En cas d'externalisation de la prestation de transport, le titulaire incite les prestataires auxquels il fait appel à respecter cette obligation dans le cadre de l'exécution du marché spécifique.

2.9 Unités d'œuvre (UO-1.9) : Services associés aux terminaux et accessoires

2.9.1 UO-1.9.1 : Garantie et échanges standard des terminaux et équipements

La durée de garantie est définie par gamme de terminaux et équipements.

Ce service est inclus dans le prix d'acquisition.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-1.9.1 est inclus dans ceux des UO 1.8.1 à 1.8.7 et ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Le titulaire doit proposer des moyens logistiques pour faire récupérer les terminaux, équipements et les retourner aux bénéficiaires :

- Une récupération est un retour par transporteur agréé sur un site ;
- Une récupération est un retour des terminaux par livraison sécurisé sur un site ;
- Une récupération est un retour des terminaux par coursier sur un site.

La remise en état des terminaux et équipements doit être réalisée auprès d'un réparateur agréé par le fabricant du terminal pendant la période de garantie.

Le titulaire établit une procédure permettant la prise en charge du matériel et sa remise en état. Elle doit être effective dans les 30 jours suivants la notification de l'accord-cadre.

Elle doit intégrer :

- Les modalités déclaratives à la panne ainsi que les contacts associés ;
- Les documents qui sont nécessaires à l'enregistrement de la défaillance ;
- Les conditions d'envoi et de retour des terminaux.

{PPL 1.60}

L'offre du titulaire précise sa procédure et son organisation permettant la prise en charge des matériels défectueux sous garantie et leur remise en état.

{PPL 1.61}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour l'échange en cas de défectuosité d'un matériel sous garantie, ainsi que les conditions associées.

Les exclusions de garantie des terminaux se limitent aux pannes résultantes :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur,
- D'un choc,
- D'une mauvaise utilisation,
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Livrable(s) de la sous-prestation	Procédure de remise en état Bon de retour du terminal Emballage associé à l'envoi du terminal Documents de synthèse de la réparation Téléphone réparé Bordereau de livraison du terminal
--	---

Le bénéficiaire peut demander directement une procédure d'échange standard sans attendre le retour de réparation de son terminal dans les délais spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone de remplacement et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM associée si nécessaire Bordereau de livraison de cette carte SIM
--	---

2.9.2 UO-1.9.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles et/ou tablettes

Cette prestation consiste à étendre de 12 mois la garantie des terminaux mobiles et tablettes du bénéficiaire à l'échéance de la garantie.

Les terminaux mobiles sont alors remplacés par un terminal mobile et/ou tablette neuf ou de seconde main équivalent.

Les données contenues sur les téléphones mobiles défectueux sous garantie, récupérés par le titulaire dans le cadre du service après-vente, seront détruites avec un produit de Certification de Sécurité de Premier Niveau, aussi appelé « Visa de Sécurité de l'ANSSI ».

{PPL 1.62}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, les conditions et modalités associées.

2.9.3 UO 1.9.3 : Outil de configuration pour la migration des smartphones *Prestation supplémentaire éventuelle*

2.9.3.1 *Objet de la prestation*

Cette prestation a pour objet la fourniture d'un outil capable d'extraire les données d'un smartphone pour les transférer dans un autre smartphone. Il doit être compatible avec un large panel de téléphones. L'outil doit être capable de transférer des données quel que soit le système d'exploitation.

La mise à disposition de l'outil peut être accompagnée d'une prestation d'accompagnement.

2.9.3.2 *Livrables associés*

- Outil et câbles de données de connexion ;
- Bordereau de livraison de cet outil ;
- Notice d'utilisation en français.

{PPL 1.63}

L'offre du titulaire décrit les fonctionnalités précises de cet outil, et notamment le nombre de modèles de smartphones qui figurent dans le catalogue du présent accord-cadre, les types d'extraction possibles (contacts, messages, SMS, images, etc.).

2.9.4 UO-1.9.4 : Prestation d'échanges express de terminaux

Cette prestation consiste à échanger les terminaux dans des délais raccourcis sur la base des modalités pratiques associées à la procédure d'échange standard.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone de remplacement et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM / eSim associée si nécessaire Bordereau de livraison de cette carte SIM Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

{PPL 1.64}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

2.9.5 UO-1.9.5 : Échanges de terminaux à l'international *Prestation supplémentaire éventuelle*

Une procédure d'échange standard à l'international est exécutée, sous *forme de prestation supplémentaire éventuelle*.

Cette procédure doit permettre le remplacement de tout équipement défectueux figurant ou ayant figuré à un moment donné dans le bordereau des prix de l'accord-cadre, par un mobile dans un état neuf identique (ou équivalent).

Le délai pour réaliser l'échange est précisé dans l'offre du titulaire. Cette prestation est déclenchée par le centre de services client.

Les pays éligibles à cette prestation figurent dans l'offre du titulaire.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone de remplacement et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM/eSim associée si nécessaire Bordereau de livraison de cette carte SIM Ecrit du titulaire pour la carte eSim
--	---

{PPL 1.65}

L'offre du titulaire précise pour les échanges de terminaux mobiles à l'international les délais, les conditions d'échanges et les pays éligibles à cette prestation.

2.9.6 UO-1.9.6 : Réparation et préparation des smartphones

L'objectif des bénéficiaires est de maintenir le plus longtemps possible la durée de vie des terminaux.

Le titulaire propose, dans le cadre de son offre, une organisation qui permet la maintenabilité et la préparation des terminaux que les bénéficiaires ont en parc à l'exception des téléphones mobile basique « feature phone ».

Cette prestation doit pouvoir être visible depuis le portail client proposé par le titulaire.

Cette prestation est mise en œuvre dans les cas suivants :

- Lorsque les dysfonctionnements des terminaux sont liés à une utilisation anormale des fournitures entretenues conformément aux prescriptions du titulaire ;
- Lorsque les dysfonctionnements des terminaux interviennent sur des terminaux qui ne sont plus couverts par la garantie ;
- Lorsque le bénéficiaire souhaite intégrer un accessoire ou poser un film de protection.

Les prestations de réparation des terminaux réalisées par le titulaire font l'objet d'une liste obligatoire décrite ci-dessous :

- La réparation de l'écran (pièces incluses) ;
- Le remplacement de la batterie (pièces incluses).

Les prestations de préparation réalisées par le titulaire font l'objet d'une liste obligatoire décrite ci-dessous :

- Pose d'un film de protection (pièce incluse) ;
- Mise en place d'un accessoire sur un terminal (carte mémoire, coque, carte SIM).

Les modalités de réparation doivent reposer sur une procédure de traçabilité permettant une remise en état au fonctionnement nominal du terminal. Cette procédure ne doit en aucun cas conduire à l'extraction de données ou d'informations de l'utilisateur du terminal en cours de réparation.

Les pièces détachées doivent être d'origine constructeur.

Livrable(s) de la sous-prestation	Bon de retour du terminal Emballage associé à l'envoi du terminal Documents de synthèse de la réparation Bordereau de livraison du terminal
--	--

Le titulaire prend en charge la réparation de l'écran et le remplacement de la batterie pour les terminaux proposés dans ses gammes à l'exception des gammes « UO-1.8.1 : Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone » et UO-1.8.7 dite « accessible » ».

{PPL 1.66}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ces besoins, ainsi que les conditions associées.

{PPL 1.67}

L'offre du titulaire présente sa procédure de traçabilité et indique les moyens humains, organisationnels et techniques permettant de garantir la fiabilité des réparations.

2.9.7 UO-1.9.7 : Acquisition d'ensembles de pièces détachées

Conformément à la réglementation européenne (annexe II du [règlement \(UE\) 2023/1670 de la Commission du 16 juin 2023](#)), le constructeur doit fournir les pièces détachées de ses modèles 7 ans après la fin de leur commercialisation.

Le titulaire fournit donc un ensemble de pièces détachées et fournitures diverses permettant de procéder aux réparations des pièces hors d'usage pour les terminaux de la gamme dite « smartphone durable » et le terminal de la gamme « smartphone mobilité premium » dont la classe de réparabilité est supérieure ou égale à B.

Les pièces détachées des terminaux obligatoirement fournies par le titulaire sont énumérées ci-dessous :

- Écran
- Batterie
- Caméra

Le titulaire met à disposition un tutoriel des actions à réaliser pour la remise en état en fonctionnement nominal du terminal.

EXIGENCES
Le titulaire doit être en capacité de proposer les pièces détachées pour la réparation d'un écran, le remplacement de la batterie et la réparation des caméras.
Les pièces détachées doivent être d'origine constructeur.

{PPL 1.68}

L'offre du titulaire précise les modalités d'acquisition, de distribution et de stockage des pièces détachées et les informations qu'il est capable de fournir pour la remise en état en fonctionnement nominal des terminaux de la gamme dite « smartphone durable » et du terminal de la gamme « smartphone mobilité premium » dont la classe de réparabilité est supérieure ou égale à B.

2.9.8 UO-1.9.8 : Garantie des accessoires

Le titulaire garantit douze (12) mois les accessoires.

La titulaire s'engage à assurer un échange standard de tous les accessoires défectueux, achetés dans le cadre du présent accord-cadre, durant les périodes de garantie. L'accessoire remplacé doit être identique ou équivalent, d'aspect neuf.

Cette prestation est déclenchée par le Centre de Services Client (CSC) et/ou le portail sécurisé.

L'échange est effectué à l'adresse choisie par le bénéficiaire en France métropolitaine (dans les locaux du bénéficiaire ou, le cas échéant, au choix du bénéficiaire dans un des points de vente du titulaire et sur rendez-vous).

Livable(s) de la sous-prestation	Bon de retour de l'accessoire Emballage associé à l'envoi de l'accessoire Accessoire remplacé Bordereau de livraison de l'accessoire
---	---

{PPL 1.69}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

2.9.9 UO-1.9.9 : Prêts de téléphones

Tous les terminaux mobiles et tablettes du catalogue doivent être disponibles en prêt pour le bénéficiaire et dans la limite fixée dans le présent chapitre.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-1.9.9 est inclus dans ceux des UO-1.1, 1.2, 1.3 et 1.4 et ces services ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Il s'adresse aux gestionnaires de flotte ministériels disposant de plus de 5000 lignes mobiles avec une limite de deux (2) terminaux mobiles et/ou tablettes par an.

Le prêt est possible dans deux cas de figure :

1) Qualification des terminaux mobiles et tablettes

Ce prêt technique doit permettre aux services techniques de chaque bénéficiaire de qualifier les terminaux mobiles et/ou tablettes du marché, afin de vérifier la compatibilité des matériels avec ses applications et ses usages.

Le matériel de prêt sera strictement identique à ceux du catalogue en termes de version de système d'exploitation (OS), d'applications installées, de surcouche opérateur.

2) Test de couverture du réseau du titulaire

Ce prêt technique doit permettre aux services techniques de chaque bénéficiaire de qualifier la couverture réseau du titulaire.

Dans ce cadre, le titulaire effectue un prêt avec une ou plusieurs carte(s) SIM bloquée(s) en roaming, en N° spéciaux et dans la durée du prêt, afin que ces tests soient réalisés dans les zones prédéfinies en amont entre les deux parties.

Le canal de distribution des prêts et des acquisitions de terminaux doit être identique.

La durée maximale du prêt de chaque matériel est limitée à huit (8) semaines à partir de la réception du terminal par le bénéficiaire.

Au-delà de ce délai, le titulaire facture le terminal mobile ou la tablette.

Livrable(s) de la sous-prestation	Bon de demande de prêt du terminal Téléphone Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone Bon de retour du téléphone Emballage associé au retour du terminal
--	---

{PPL 1.70}

L'offre du titulaire précise dans son offre technique les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

2.9.10 UO-1.9.10 : Assurance des terminaux

L'offre du titulaire propose une prestation qui couvre avec une assurance les utilisateurs de terminaux pour la casse non couverte par la garantie constructeur :

- L'oxydation
- Le vol

Le terminal mobile et/ou tablette sont alors remplacés par un terminal mobile et/ou tablette neuf identique ou équivalent.

Les modalités de déclaration des sinistres doivent être simplifiées pour permettre une prise en compte des demandes rapides.

Le suivi du sinistre, l'accès aux documentations contractuelles et l'historique des sinistres doivent être accessibles par un outil en ligne.

Un service client doit être en capacité de répondre aux éventuelles questions liées à l'utilisation de cette prestation et l'avancement des demandes.

L'échange dans le cadre de l'assurance est effectué dans les 48 heures. Le « swap » (contrat d'échange) s'effectue par un produit neuf.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone de remplacement, et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF
--	--

	Bordereau de livraison du téléphone Carte SIM / eSim associée si nécessaire Bordereau de livraison de cette carte SIM Ecrit à la convenance du titulaire pour la carte eSim
--	--

{PPL 1.71}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, les conditions associées et les prérequis.

2.9.11 UO-1.9.11 : Reprise des terminaux pour traitement (recyclage)

Le titulaire est tenu de respecter la directive n°2012/19/UE du Parlement européen et du Conseil 04/07/2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE-refonte).

Par ailleurs, et sur simple demande du bénéficiaire, le titulaire reprend sans facturation supplémentaire les terminaux dont l'administration n'a plus usage en application de l'article L. 541-10-8 du code de l'environnement.

Les modalités de traitement appliquées par le titulaire aux terminaux cédés par l'administration sont par ordre de priorité le réemploi, la réutilisation et en dernier recours la valorisation matière en application du décret 2023-266 du 12 avril 2023. Le titulaire précise si sa démarche de traitement des terminaux mobilise des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Dans tous les cas, le titulaire efface irrémédiablement toutes les données des usagers de l'administration encore présentes sur les téléphones mobiles avec un produit de Certification de Sécurité de Premier Niveau ou équivalent.

Le titulaire récupère les terminaux sur le site centralisateur du bénéficiaire.

Livrable associé :

- Attestation d'effacement des données indiquant à minima :
 - N° série appareil
 - N° IMEI de l'appareil

{PPL 1.72}

L'offre du titulaire précise les modalités d'appréciation de l'état des produits, de réemploi, de valorisation, de récupération ainsi que les différents circuits de distribution et commercialisation des terminaux repris.

{PPL 1.73}

L'offre du titulaire précise les procédures, les moyens et les modalités qu'il compte mettre en œuvre pour assurer le recyclage des terminaux mobiles devant être remplacés durant l'exécution de l'accord-cadre, ainsi que pour assurer le recyclage des batteries.

{PPL 1.74}

L'offre du titulaire précise si le recyclage s'accompagne d'une démarche de responsabilité sociale, telle que la revalorisation de matériel par des associations ou au profit d'association(s) caritative(s).

2.9.12 UO-1.9.12 : Prestation d'étiquetage

L'offre du titulaire propose une prestation d'étiquetage de carte SIM qui est déclinée en plusieurs sous-prestations selon le nombre de carte SIM concerné. Différents paliers sont proposés. Les étiquettes sont fournies par le titulaire ou sur demande par le bénéficiaire.

Cette prestation doit proposer au minimum des paramètres d'étiquetage qui reprennent au moins :

- Le n° d'appel
- Le profil de la ligne
- Le nom de l'utilisateur

Il doit être possible d'intégrer au moins deux paramètres personnalisables à la demande du gestionnaire de flotte.

Sur demande le titulaire fournit un tableau Excel listant les numéros avec les références du paramétrage associées à l'étiquetage.

{PPL 1.75}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, les moyens capacitaires, les points de livraisons ainsi que les conditions associées.

2.9.13 UO-1.9.13 : Formation « prise en main » des téléphones ou d'un outil

Cette prestation a pour objectif de former un ou des utilisateurs d'un bénéficiaire à se servir d'un terminal mobile et/ou tablette de la gamme proposée dans le marché.

Les sessions ont une durée d'une demi-journée par type de terminaux mobiles et/ou tablettes.

Elles sont réalisées dans les locaux du bénéficiaire ou à distance. Un terminal mobile ou une tablette est mis à disposition pour chacune des personnes inscrites pendant la durée de ce transfert de compétences.

Le titulaire fournit l'ordre du jour et le support de cours au moins huit (8) jours ouvrés avant le début de ce transfert de compétences à la personne du bénéficiaire identifiée dans le bon de commande. Celle-ci peut demander des corrections.

Tous les documents sont rédigés en français. Ils sont également remis sous format électronique, compatible avec l'utilisation de logiciels libres.

À l'issue du transfert de compétences, l'utilisateur doit :

- Comprendre le vocabulaire de base de la téléphonie mobile ;
- Savoir utiliser parfaitement toutes les fonctionnalités nécessaires à son travail dans un environnement professionnel ;
- Connaître toutes les bonnes pratiques d'utilisation et de préservation du terminal et/ou tablette et de sa batterie.

Livrable(s) de la sous-prestation	Ordre du jour, projet puis document validé Supports de la formation en français, projet puis validé en nombre d'exemplaires suffisants pour l'ensemble des personnes inscrites. Réponses au questionnaire de satisfaction
--	---

{PPL 1.76}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

2.9.14 UO-1.9.14 : Enrôlement des terminaux

L'enrôlement automatique, en amont de la souscription d'équipements, doit être réalisé par le titulaire pour les terminaux acquis auprès du titulaire.

Il consiste à enregistrer les numéros IMEI aux programmes d'enrôlement automatiques que sont :

- Apple business manager (DEP : *Device Enrolment Program*) pour les terminaux IOS ;
- Google zero touch pour les terminaux Android ;
- Samsung (KME) pour les terminaux Samsung.

Ce service est inclus dans le prix du terminal.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-1.9.14 est inclus dans ceux des UO-1.8.1 à 1.8.7 et ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Livrables associés :

- Écrit à la convenance du titulaire annonçant l'enregistrement du terminal.

{PPL 1.77}

L'offre du titulaire précise les modalités d'enrôlement des terminaux, les différentes étapes et les processus automatisés.

2.9.15 UO-1.9.15 : Etiquetage et colisage (prestation supplémentaire éventuelle uniquement pour le colisage).

Le titulaire réalise l'étiquetage personnalisé des enveloppes de carte SIM.

Elle consiste à envoyer des cartes SIM nominativement (1 par enveloppe) en mentionnant sur chaque enveloppe les données transmises par le bénéficiaire.

Elles informations peuvent comprendre :

- Le nom et prénom de l'utilisateur
- Le service de l'utilisateur
- Le numéro de la ligne
- Le code pin de la SIM
- La date de portabilité

{PPL 1.78}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à la prestation d'étiquetage, ainsi que les conditions associées.

Le titulaire réalise une prestation de colisage (prestation supplémentaire éventuelle). Cette prestation recouvre les actions de conditionnement et de préparation des équipements en vue de leur expédition vers les sites des bénéficiaires. L'objectif étant de protéger les équipements lors du stockage et du transport.

Elle consiste plus précisément à créer des lots utilisateurs afin de simplifier la remise des équipements par l'appairage d'équipements (terminal, carte SIM, accessoires éventuels).

{PPL 1.79}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à la prestation de colisage, ainsi que les conditions associées.

2.9.16 UO-1.9.16 : Fourniture d'API entre le portail sécurisé du titulaire et les MDM et/ou les systèmes d'information des bénéficiaires Prestation supplémentaire éventuelle

Afin d'optimiser la gestion des parcs des bénéficiaires, l'offre du titulaire comporte une ou des API « standard » faisant le lien entre son portail sécurisé décrit à l'article 3.3 du présent document et le MDM et/ou les systèmes d'information des bénéficiaires.

Livrable :

- Fourniture de l'API
- Documentation associée

{PPL 1.80}

L'offre du titulaire précise les API qu'il propose et leurs coûts éventuels associés.

2.9.17 UO-1.9.17 : Formation à la réparation des smartphones

Le titulaire propose, dans le cadre de son offre, des formations pour les réparations de terminaux mobiles.

Les formations ont une durée d'une demi-journée par type de terminal. Elles s'adressent à des gestionnaires de flotte. La date de formation est définie d'un commun accord entre le titulaire et l'administration.

A l'issue de la formation, le stagiaire doit :

- Comprendre le vocabulaire portant sur la réparation d'un téléphone mobile ;
- Savoir réparer parfaitement un terminal pour le changement d'un écran et d'une batterie dans un environnement professionnel respectant la législation ;
- Connaître toutes les bonnes pratiques d'utilisation et de préservation du terminal dans son environnement.

Dans le cadre de ces formations, un terminal est mis à disposition de chacune des personnes inscrites pendant la durée de la formation.

Le titulaire fournit à l'issue de la formation le support, la documentation et des tutoriels.

Tous les documents ou vidéos sont en français. Ils sont également remis sous format électronique compatible avec l'utilisation de logiciels libres.

{PPL 1.81}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

2.9.18 UO-1.9.18 : Fourniture d'un tutoriel pour la réparation de smartphone

L'offre du titulaire comporte des tutoriels pour les réparations de terminaux mobiles.

Tous les documents ou vidéos sont en français. Ils sont également remis sous format électronique compatible avec l'utilisation de logiciels libres.

ARTICLE 3 DISPOSITIONS PROPRES AU LOT 1

3.1 Gouvernance du lot 1 de l'accord-cadre

3.1.1 Interlocuteur(s)

Le titulaire nomme un interlocuteur privilégié pour toute question relative à l'exécution du marché. Cet interlocuteur peut être différent d'un bénéficiaire à l'autre.

Cet interlocuteur est désigné par dérogation au CCAG de référence :

- Pour la Direction des achats de l'Etat (DAE) à la notification du marché ;
- Pour les bénéficiaires, à la notification du premier bon de commande.

Il est en charge notamment :

- D'organiser et de piloter les comités. A ce titre, il produit et commente les livrables de suivi des prestations, propose des pistes d'optimisation et des conseils par rapport aux usages.
- De répondre à toutes les questions liées à l'exécution de l'accord-cadre, émanant des bénéficiaires de l'accord-cadre.

A ce titre, il intervient dans la chaîne d'escalade de l'accord-cadre pour le traitement des problèmes administratifs ou techniques sensibles.

Il est expert de l'offre sur mesure du présent accord-cadre.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel). Le numéro est communiqué dans les 8 jours suivants la notification de l'accord-cadre.

En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au service centralisateur interministériel de l'accord-cadre et aux correspondants nationaux de chacun des bénéficiaires.

L'interlocuteur des bénéficiaires vient en complément des interlocuteurs liés au déploiement du marché défini dans l'article 4.1.1

L'interlocuteur désigné par le titulaire dispose des pouvoirs nécessaires afin de prendre toute décision requise pour chaque situation.

3.1.2 Comitologie

Les différents comités de l'accord-cadre (lot 1) sont les suivants :

- Comité de pilotage de l'accord-cadre « COPIL » ;

- Comité d'exploitation « COMEX »

Les comités viennent en complément des comités de suivi lié au déploiement du marché défini dans l'article 4.1.4.

Comité de pilotage du lot 1 de l'accord-cadre « COPIL »

Caractéristiques	Description
Objet	Le comité de pilotage est l'instance décisionnelle qui assure le pilotage de l'accord-cadre et la gouvernance en termes de qualité et de sécurité. Cette instance met en place et suit les dispositions et les opérations. Le comité a aussi pour objectif d'arbitrer les différends et de discuter des éventuelles pénalités découlant du non-respect des engagements de qualité de service. L'instance peut également déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement du marché. Les thèmes abordés sont notamment : • Une présentation synthétique du trimestre écoulé avec les indicateurs associés (cf. article 3.2.1 du présent CCTP) ; • Le bilan des incidents ; • Le bilan de la qualité de service ; • L'analyse des problèmes d'exécution ; • Les propositions d'optimisation des procédures ; • La mesure de la satisfaction des bénéficiaires ; • Le bilan et suivi des risques Les statistiques détaillées par UO en quantité et en chiffre d'affaires.
Périodicité	Trimestrielle
Membres permanents	Bénéficiaires avec flotte supérieure à 2000 lignes, DAE et titulaire
Membres occasionnels	Autres invités sur décision de la DAE
Lieu	Dans les locaux du titulaire, d'un bénéficiaire et/ou en visioconférence
Préparation	La préparation de cette instance est à la charge du titulaire. Le titulaire fournit un support dans les huit (8) jours calendaires précédant la réunion.
Durée	Maximum 2 heures
Restitution	La restitution est à la charge du titulaire. Le titulaire soumet un projet de compte-rendu sous format électronique modifiable à la DAE pour relecture et validation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion.

Comité d'exploitation « COMEX »

Caractéristiques	Description
Objet	Le comité d'exploitation est l'instance décisionnelle qui assure le pilotage de l'accord-cadre au niveau des bénéficiaires et la gouvernance en termes de qualité et de sécurité. Cette instance met en place et suit les dispositions et les opérations. Le comité a aussi pour objectif d'arbitrer les différends et de discuter des éventuelles pénalités découlant du non-respect des engagements de qualité de service. L'instance peut également déclencher toute procédure d'alerte ou d'escalade qui semblerait nécessaire au bon déroulement du marché. Les thèmes abordés sont notamment : • Une présentation synthétique du trimestre écoulé avec les indicateurs associés (cf. article 3.2.1 du présent CCTP) ; • Le bilan des incidents ; • Le bilan de la qualité de service ; • L'analyse des problèmes d'exécution ; • Les propositions d'optimisation des procédures ; • La mesure de la satisfaction des bénéficiaires ; • Le bilan et suivi des risques Les statistiques détaillées par UO en quantité et en chiffre d'affaires.
Périodicité	Trimestrielle pour les bénéficiaires ayant une flotte mobile supérieure à 2000 lignes. Annuel pour les bénéficiaires ayant une flotte mobile inférieure à 2000 lignes.
Membres permanents	Le bénéficiaire et le titulaire
Membres occasionnels	DAE
Lieu	Dans les locaux du titulaire, d'un bénéficiaire et/ou visioconférence
Préparation	La préparation de cette instance est à la charge du titulaire. Le titulaire fournit un support dans les huit (8) jours calendaires précédant la réunion.
Durée	Maximum 2 heures
Restitution	La restitution est à la charge du titulaire. Le titulaire soumet un projet de compte-rendu sous format électronique modifiable à la DAE pour relecture et validation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion.

3.2 Tableau et données personnalisés (lot 1)

3.2.1 Indicateurs de performance

Le titulaire transmet par voie électronique un rapport regroupant les indicateurs de performance du marché aux bénéficiaires avec une périodicité d'envoi trimestrielle pour les bénéficiaires ayant un parc supérieur à 2000 lignes. Les bénéficiaires ayant un parc de moins de 2000 lignes reçoivent le rapport annuellement.

La DAE reçoit la synthèse des bénéficiaires chaque trimestre.

Ce service est sans surcoût.

Le titulaire s'appuie sur les rapports durant les différents comités.

Les indicateurs de performance attendus sont les suivants :

Inventaire de flotte	• État de parc par abonnement (voix, M2M, voix + données, données seules et sans trafic, abonnements souscrits auprès de l'opérateur tiers). • Évolution de parc par abonnements et bénéficiaires (voire par direction, dans la mesure du possible) • Répartition des gammes d'abonnement par bénéficiaire • Top 10 des options souscrites et facturées • Coût moyen des abonnements
Inventaire des communications	• Le volume de communications en minute et par destination : • - nationale fixe • - mobile • - n° spéciaux • - service spéciaux • - international fixe et mobile • - roaming entrant • - roaming sortant et par nombre de : ➢ SMS nationaux en dehors des forfaits ➢ MMS nationaux en dehors des forfaits ➢ SMS envoyés depuis l'étranger ➢ Top 10 pays de réception, d'émission de l'appel ➢ Top 10 pays des appels vers l'international depuis les mobiles ➢ Top 10 des échanges DATA depuis l'étranger ➢ Top 10 utilisateurs
Relation client administrative	• Volume des demandes administratives (tickets) • Volumétrie et poids des demandes administratives par typologie (changement, dysfonctionnement, facturation, gestion de contrat, information, réclamation, résiliation), en globalité et par bénéficiaire • Délais moyens de traitement par typologie en jours • Canaux de communication et répartition • Journal horodaté des demandes
Relation client technique	• Volume de tickets techniques par responsabilité, bénéficiaires et sévérité
Terminaux	• CA vente de terminaux • Volume de terminaux achetés par gamme • Panier moyen par gamme de terminaux • Top 5 terminaux achetés par gamme

	• CA accessoires • Volume d'accessoires • Panier moyen par accessoires (top 3 des ventes) • Top 3 accessoires
Point dédié à l'offre éco-responsable	• CA vente de terminaux éco-responsables (« Gamme dite « smartphone durable » « Gamme smartphone mobilité premium »)
Suivi des considérations sociales et environnementales (uniquement à destination de la DAE)	• Point sur la réalisation de la clause sociale prévue à l'article 11.5 du CCAP • Point sur la transmission des documents prévus à l'article 11.5 du CCAP • Montant et nombre de terminaux et tablettes commandés (au cours des 12 derniers mois) contenant des éléments recyclés. L'envoi de ces éléments est à effectuer au plus tard le 31 janvier de l'année suivante (N+1).

Le tableau prend en compte les 13 derniers mois glissants.

La liste ci-dessus peut être agrémentée d'indicateurs complémentaires (à renseigner dans le PPL 1.82) par le titulaire ou sur demande du bénéficiaire.

Les tableaux et données personnalisés doivent être fournis sous format CSV.

Livrables associés :

- Tableau et données personnalisés aux bénéficiaires.

{PPL 1.82}

L'offre du titulaire décrit les modalités de transmission du tableau et données personnalisés, le format de présentation et éventuellement les indicateurs qu'il souhaite proposer en complément de ceux déjà mentionnés.

3.2.2 Etat des stocks

Le titulaire fournit de manière hebdomadaire :

- A la DAE
- Aux bénéficiaires ayant un parc de plus de 2000 lignes

Un tableau récapitulatif de l'état des stocks des terminaux, accessoires et pièces détachées mis à disposition dans le cadre du présent marché, incluant les dates de réapprovisionnement envisagées.

Livrables associés :

- Tableau de l'état des stocks.

{PPL 1.83}

L'offre du titulaire décrit les modalités de transmission du tableau d'état des stocks, le format de présentation et éventuellement les indicateurs qu'il souhaite proposer en complément de ceux déjà mentionnés.

3.3 Portail sécurisé client (lot 1)

Le titulaire met à disposition sans surcoût un espace client dédié à chaque bénéficiaire.

Ce portail est un outil indispensable pour les gestionnaires de flotte des bénéficiaires.

L'outil doit être en langue française pour l'ensemble de l'espace documentation associée incluse et accessible depuis les principaux navigateurs Internet standards.

Il doit être résilient avec une haute disponibilité (supérieur à 99,9%). Les indisponibilités pour maintenance doivent être notifiées par écrit dans un délai supérieur à 72 heures avant intervention.

Le portail est sécurisé par chiffrement SSL « Secure Sockets Layers » et authentification par login / mot de passe remis et gérés par le titulaire.

Dans son offre, le titulaire propose un mot de passe d'une « Force » moyenne ou Forte conformément aux préconisations élémentaires de l'ANSSI associé à une politique de gestion des mots de passe et des identifiants.

Lien : [Recommandations relatives à l'authentification multifacteur et aux mots de passe | MesServicesCyber](#)

Il doit être possible d'attribuer des droits différenciants en fonction des utilisateurs de l'outil et générer ses propres profils.

Le portail doit permettre de notifier des commandes en lien avec les prestations du marché. Ce mode opératoire ne se substitue pas aux autres canaux de commandes.

Le portail doit permettre aux bénéficiaires de commander, modifier, remplacer ou résilier des lignes mobiles, des services mobiles, des solutions IT et des équipements (terminaux, cartes SIM, accessoires). Il doit également permettre aux bénéficiaires de s'assurer de la disponibilité des terminaux qu'ils souhaitent commander (indication du stock restant).

La modification de numéro d'appel sans changement de carte SIM doit être possible.

Le blocage d'un terminal lors de la perte ou le vol d'un matériel doit être possible.

Le suivi des commandes et livraisons doit être possible.

Il doit être possible d'activer ou suspendre une carte SIM, déclarer une perte ou un vol, demander un code de desimlockage (PUK).

Les données utilisateurs doivent pouvoir être modifiées par import de fichier.

Le renvoi d'appel doit pouvoir être programmé.

L'ensemble des commandes et des demandes doivent pouvoir être suivies dans le portail au travers un tableau d'état d'avancement qui doit comprendre :

- Les dates de création des demandes
- Les numéros de pièce (référence commande/demande)
- La référence client
- La nature de la demande
- Le statut d'avancement (en cours, terminé, annulé)
- Les délais

Le portail doit faciliter la gestion du parc en donnant la possibilité d'exporter des relevés d'identité opérateur (RIO), modifier les coordonnées des utilisateurs des lignes, transférer une ligne vers un autre compte de facturation ou une autre entité, demander les codes de portabilité, renseigner l'annuaire universel, paramétrer un renvoi d'appel.

L'outil doit aussi permettre la consultation et l'analyse des factures en permettant d'accéder aux duplicatas de facture, aux factures globales du centre de facturation ou par utilisateur, aux détails des consommations.

Il doit être possible de générer un rapport de facturation avec un filtrage allant jusqu'au montant mensuel des dépenses par utilisateur et service par extraction des rapports en CSV.

L'exportation des factures doit être possible sous format PDF.

Le titulaire doit intégrer un tutoriel en langue française avec module de recherche facilitant les réponses aux usages du portail. L'absence ou l'imprécision de réponse à un questionnement doit être basculée à travers un lien vers le service client.

Le portail permet d'ouvrir un incident ou une demande d'assistance technique (technique ou administrative).

Le portail client doit permettre le suivi des incidents au travers d'une synthèse des tickets ouverts et indiquer leur situation d'avancement et leur résolution.

La mise à jour du tableau de suivi des demandes et des incidents doit être quotidienne.

La synthèse des tickets doit être exportable sur un fichier sous format CSV.

Une base documentaire qui regroupe les pièces du marché doit être incorporée à l'outil.

Les indicateurs du marché doivent être accessibles.

Le portail peut intégrer un guide des bonnes pratiques (en faveur de la sobriété énergétique des terminaux par exemple) mis à disposition des bénéficiaires afin d'améliorer leurs usages.

Il doit être possible d'attribuer des profils avec des droits différents. Ce service est disponible selon les délais spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

{PPL 1.84}

L'offre du titulaire décrit dans le détail l'ensemble des fonctionnalités proposées par le portail sécurisé.

{PPL 1.85}

L'offre du titulaire indique pour chaque fonctionnalité leurs procédures de validation et d'exécution, et notamment si celles-ci nécessitent une validation intermédiaire ou sont directement validées par EDI (Échange de données informatisé).

{PPL 1.86}

L'offre du titulaire précise les fonctionnalités paramétrables dans le portail sécurisé. Elle précise également la possibilité donnée ou non au bénéficiaire de ne visualiser que les terminaux et accessoires proposés au BPU (sous forme de filtre par exemple).

{PPL 1.87}

L'offre du titulaire indique les modalités pour ouvrir un incident ou une demande d'assistance technique (technique ou administrative) et suivre son avancement dans le portail. Il indique la temporalité de mise à jour du tableau de suivi des demandes et des incidents.

{PPL 1.88}

L'offre du titulaire indique les moyens de sécurisation du portail sécurisé client.

3.4 Centre service clients (lot 1)

Le centre service clients (CSC) mis en place par le titulaire sert de guichet unique pour l'ensemble des bénéficiaires de l'accord-cadre.

Le CSC doit être accessible a minima 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 » ;
- Une messagerie électronique ;
- Le portail client.

Ce centre de service client a pour vocation :

- D'assurer le support technique ;
- D'assurer le support administratif ;
- D'assurer le conseil avant-vente.

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

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 centre de service client doit être constitué d'une équipe dédiée restreinte (maximum 6 interlocuteurs récurrents) pour le support administratif et conseil avant-vente pour l'ensemble des bénéficiaires du marché.

Les incidents doivent être pris en charge 24h/24 7j/7.

L'assistance technique relative aux terminaux, le support administratif et le conseil avant-vente doivent être disponibles 5j/7j (jours ouvrés) de 8h à 18h pour les utilisateurs standards et 24h/24 7j/7 pour les utilisateurs « VIP ».

{PPL 1.89}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et techniques, les procédures et l'organisation mises en œuvre dans son centre de service client dans le cadre de cet accord-cadre.

{PPL 1.90}

L'offre du titulaire décrit les moyens de sécurisation et de confidentialité utilisés par son centre de service client dans le cadre de cet accord-cadre.

{PPL 1.91}

L'offre du titulaire décrit le processus du traitement des demandes, réclamations et incidents durant l'ensemble des étapes de leur enregistrement aux éléments justifiant leur clôture.

L'offre du titulaire présente l'arborescence du traitement des demandes, réclamations et incidents du service client et indique en quoi celle-ci permet d'être efficiente et de satisfaire les exigences des bénéficiaires.

3.4.1 Support technique

Le support technique prend en charge :

- L'assistance relative au paramétrage, à la prise en main et aux problèmes récurrents liés aux terminaux ;
- Les incidents réseaux relatifs au service voix et SMS/MMS ;
- Les incidents réseaux relatifs au service de données ;
- Tout autre incident qui amène un dysfonctionnement des services voix ou données.

3.4.2 Support administratif

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

En particulier, il prend en charge :

- La modification d'un service ou du paramétrage associé à une ligne active ;
- Le suivi des livraisons, et ce quelles que soient les modalités d'établissement de la commande ;
- 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.).

Les réclamations, demandes administratives et techniques sont systématiquement enregistrées et suivies dans un journal des incidents accessible par le bénéficiaire et mise à jour quotidiennement.

Ce journal est présenté aux bénéficiaires conformément au chapitre 3.2 et durant les comités.

Ce journal, qui revêt la forme d'un fichier électronique modifiable, comporte impérativement les éléments suivants :

- N° de ticket ;
- Coordonnées du gestionnaire à l'origine de la demande ou à défaut de son représentant ;
- N° de ligne(s) concernée(s) ;
- Date et heure d'appel ;
- Date et heure de clôture du ticket ;
- Typologie ;
- Responsabilité ;
- Sévérité(s) ;
- Solution justifiant la clôture.

Ce support a un devoir d'expertise et de conseil sur la mise en place de prestation(s) ou la prise en compte des demandes (redirection vers le service concerné ou vers le processus adapté si nécessaire).

3.4.3 Conseil avant-vente

Les équipes du CSC chargées du conseil avant-vente ont une connaissance parfaite du contenu de l'offre du présent accord-cadre et de ses évolutions.

Ces équipes apportent des conseils et des précisions afin d'aider les gestionnaires de flotte, et le cas échéant les utilisateurs, dans le choix des prestations à souscrire. Elles doivent être force de proposition afin d'optimiser la gestion des flottes, notamment via des projections établies à partir des données dont elles disposent.

Dans le cadre leur mission de conseil, les équipes du CSC sont invitées à orienter les bénéficiaires notamment sur les gammes « smartphone durable » et « smartphone mobilité premium ».

Elles apportent également une assistance aux bénéficiaires pour la rédaction des formulaires de commandes.

Enfin, ces équipes, points de contact privilégiés de la relation client, doivent orienter le gestionnaire de flotte vers le service ou l'interlocuteur adapté chez le titulaire pour chacune de ses demandes.

3.4.4 Qualification des réclamations

Le titulaire qualifie la réclamation au moment de son enregistrement.

La qualification est effectuée par le centre support client du titulaire en accord avec le bénéficiaire.

Dans le cas de difficultés à identifier la cause et donc le responsable d'une réclamation (le titulaire, le bénéficiaire), le titulaire est tenu d'assister le bénéficiaire (ou son représentant) jusqu'à l'élucidation de l'origine du problème.

La clôture des réclamations se fait d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire. Le titulaire doit justifier par écrit les clôtures des réclamations.

La résolution des réclamations doit respecter les délais de performance spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

3.4.5 Qualification des incidents

La sévérité des incidents est qualifiée lors de la notification de l'incident. La qualification est effectuée par le centre support client du titulaire en accord avec le bénéficiaire.

Dans le cas de difficultés à identifier la cause et donc le responsable d'un incident (le titulaire, le bénéficiaire), le titulaire est tenu d'assister le bénéficiaire (ou son représentant) jusqu'à l'élucidation de l'origine du défaut.

Le titulaire est tenu d'assister le bénéficiaire dans la localisation des défauts qui affectent son réseau.

La sévérité d'un incident traduit l'impact du dysfonctionnement sur l'activité du bénéficiaire. Le niveau de sévérité est déterminé lors de la mise en évidence de l'incident par le titulaire et le bénéficiaire, en tenant compte notamment :

- Du nombre de sites impactés par l'incident.
- Du niveau de perturbation subi par le bénéficiaire concerné (blocage complet ou partiel, gêne).
- De la possibilité de mettre en place une solution de contournement.

Les incidents sont classés en 5 catégories :

- **Incident de sévérité 1** : interruption complète ou majeure du service.

Un incident est de niveau 1 lorsqu'il engendre une coupure totale du réseau.

- **Incident de sévérité 2** : dégradation de la qualité du réseau.

Un incident est de niveau 2 lorsqu'il engendre une dégradation de la qualité du réseau sans interruption totale (par exemple, problèmes de qualité de la voix, dégradation du service de transmission de données, etc.).

- **Incident de sévérité 3** : interruption partielle du service.

Un incident est de niveau 3 lorsqu'il concerne une panne ou une dégradation autre que le réseau.

- **Incident de sévérité 4** : dysfonctionnements.

Un incident est de niveau 4 lorsqu'il concerne une problématique administrative ou commerciale.

La clôture de l'incident se fait d'un commun accord entre le bénéficiaire et le titulaire. Le titulaire doit justifier les clôtures d'incidents.

- **Incident de sévérité 5** : incident d'intégrité global.

Un incident est de niveau 5 lorsqu'il affecte l'ensemble des bénéficiaires. Il s'agit d'un incident résultant d'un dysfonctionnement technique des réseaux et infrastructures ayant un impact significatif sur le fonctionnement des services offerts par le titulaire.

Un incident de sévérité 5 se caractérise par l'indisponibilité totale du service de téléphonie mobile (y compris pour l'accès au réseau internet depuis un terminal mobile) concernant :

- Au moins 50 000 abonnés ou au moins 50 sites radios (sur une zone géographique limitée) ;
- Pour une durée d'au moins 2 heures ;

Dès qu'il en a connaissance, l'opérateur alerte les bénéficiaires de la survenue d'un incident en cours et fournit les informations dont il dispose. L'opérateur définit une référence d'incident qui sera réutilisée pour les déclarations ultérieures : mises à jour ou de clôture.

Comme il n'est pas toujours possible de disposer des informations précises ou complètes dès la déclaration initiale, l'opérateur effectuera des mises à jour selon le même modèle, en faisant référence au même incident et précisera les éléments utiles. Cette mise à jour pourra préciser les causes de l'incident, l'impact de l'incident, les mesures prises, ou les délais de rétablissement du service.

{PPL 1.93}

L'offre du titulaire décrit les processus de traitement d'un ticket d'incident suivant son niveau de criticité.

3.4.6 Procédure d'escalade

Une procédure d'escalade hiérarchique est définie entre le bénéficiaire et le titulaire pour les incidents et les réclamations.

Cette procédure s'applique quand il existe des dysfonctionnements dans les traitements effectués selon les procédures établies, et cela quel que soit le type de dysfonctionnement.

Cette procédure doit être communiquée à l'administration quinze (15) jours calendaires avant l'activation de la première ligne.

Ce document est remis à jour autant que de besoin pour rester conforme aux modalités pratiques de prise en compte de l'escalade par le titulaire, selon les mêmes étapes que pour la rédaction du document initial.

En cas de besoin exprimé par le bénéficiaire, le titulaire complète ce document par un mémo synthétique.

{PPL 1.94}

L'offre du titulaire précise les procédures d'escalade qu'il compte mettre en œuvre sur cet accord-cadre concernant :

- Le support technique
- Le support administratif

3.5 Modalités de commande (lot 1)

3.5.1 Formulaire de commande technique et rédaction de ce formulaire

Le titulaire établit le document durant la phase de déploiement au moment de l'élaboration et de la validation des procédures et documents administratifs et opérationnels.

3.5.2 Transmission des commandes

Les bénéficiaires disposent a minima du portail sécurisé et d'une messagerie électronique pour transmettre les commandes.

Dans tous les cas, les champs à renseigner sont identiques et correspondent au formulaire adopté en phase de déploiement.

Les modalités de transmission d'une commande sont décrites ci-dessous.

3.5.2.1 Via le portail sécurisé

Les commandes peuvent être effectuées via le portail sécurisé.

Lorsque le bénéficiaire valide la commande sur cet outil, il déclenche le T envoi de commande (cf. § suivant, date à partir de laquelle commence le décompte du délai de livraison). L'outil formalise ce T envoi de commande par l'envoi d'un message automatique de réception de la commande.

L'accès à cet outil est impérativement sécurisé par un couple login/mot de passe nominatif. Le titulaire établit en début d'accord-cadre la liste des personnes, gestionnaires de flotte, habilitées à passer des commandes via cet extranet soit au travers des formulaires de commandes techniques initiaux, soit d'une autre manière formalisée qu'il décrit dans son offre.

3.5.2.2 Par messagerie électronique

Le titulaire fournit une adresse de messagerie électronique unique qui est utilisée par les bénéficiaires pour l'envoi des formulaires de commandes sous un format informatique, fichier PDF signé et fichier modifiable à la demande du titulaire.

L'envoi de la commande déclenche le T envoi de commande, date à partir de laquelle commence le décompte du délai de livraison.

Un accusé de réception est émis systématiquement par le titulaire dès réception d'une commande.

3.5.3 Vérification de la commande par le titulaire

Le titulaire dispose de deux (2) jours ouvrés pour signaler par écrit, de manière formalisée, au bénéficiaire l'incomplétude du formulaire de commande « technique » (par rapport à la date d'émission de l'accusé de réception) ce qui reportera le T envoi de commande.

Cette vérification doit porter également sur la capacité du titulaire à fournir les terminaux et accessoires commandés (état des stocks compatible avec la volumétrie de la commande).

Le titulaire doit exposer clairement, et de manière argumentée, les raisons de l'incomplétude.

Le titulaire a également un devoir de conseil. Il est de son ressort d'apporter une première expertise sur le contenu de la commande, et d'alerter le rédacteur, sans pour autant bloquer le processus de traitement.

ARTICLE 4 MODALITES DE DEPLOIEMENT (LOT 1)

Le déploiement consiste de la part du titulaire à une mise à disposition coordonnée de lignes mobiles associées à des services et éventuellement à des terminaux mobiles.

Ce déploiement est réalisé en particulier dans les cas suivants :

- Changement de l'ensemble ou d'une partie des lignes mobiles d'une entité au cours d'une migration initiale ;
- Changement d'une partie de la flotte de terminaux mobiles arrivée en fin de vie opérationnelle.

{PPL 1.95}

L'offre du titulaire précise sa capacité de déploiement et de migration des abonnements par jours, par mois.

4.1 Organisation générale du déploiement (lot 1)

L'organisation décrite ci-après devra être appliquée pour le déploiement initial mais aussi pour tout déploiement qui pourrait subvenir en cours de l'accord-cadre dès qu'il concerne une ou plusieurs flottes homogènes comprenant plus de deux mille (2 000) lignes.

Pour les déploiements inférieurs à deux mille (2 000) lignes, une procédure allégée peut être mise en place. Elle est décrite dans l'offre du titulaire. A minima, elle prévoit la nomination d'un chef de projet conformément au § 4.1.1 ci-dessous et la fourniture de fichier d'appairage le cas échéant.

{PPL 1.96}

L'offre du titulaire précise la procédure allégée pour les déploiements inférieurs à deux mille (2 000) lignes.

4.1.1 Interlocuteurs

Nomination d'un responsable général du déploiement chez le titulaire

Le titulaire nomme un responsable général du déploiement, son rôle est de :

- Coordonner l'action de tous les chefs de projets des bénéficiaires sur le périmètre de l'accord-cadre, en s'assurant notamment de l'homogénéité de l'avancement du déploiement pour les différentes entités ;
- Rendre compte aux bénéficiaires de l'avancement global du déploiement tant technique qu'administratif, des problèmes rencontrés et des solutions de contournement mises en œuvre ;
- Apporter une expertise sur les problèmes rencontrés au niveau des différents bénéficiaires ;
- Procéder aux escalades nécessaires afin de garantir le bon déroulement général du déploiement ;
- Effectuer un bilan du projet de déploiement à l'issue de l'étape de déploiement initial.

Il est nommé dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, à compter de la notification de l'accord-cadre.

Cet interlocuteur est dédié au présent accord-cadre pendant toute la phase de déploiement initial (24 mois).

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel). En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au bénéficiaire.

Nomination de chef de projet par bénéficiaire chez le titulaire

Le titulaire nomme un chef de projet. Il est l'interlocuteur privilégié des correspondants nationaux de chaque bénéficiaire pendant la phase de déploiement initial.

Il est en charge notamment :

- De produire les livrables du déploiement (calendrier...) ;
- D'organiser les comités de suivi de déploiement ;
- D'assurer la coordination des différents acteurs impliqués dans le projet, dont éventuellement les sous-traitants ;
- D'assurer la gestion du risque (anticipation et résolution des problèmes, identification des risques de dérives du calendrier et proposition d'actions correctrices...).

Ce chef de projet peut être amené à travailler durant la phase de déploiement initial avec plusieurs bénéficiaires.

Il est le point d'entrée privilégié du gestionnaire de flotte pour l'organisation et le suivi pratique du déploiement initial de sa flotte. Sa mission s'arrête à la fin du déploiement initial du parc de chacun des bénéficiaires.

Il doit pouvoir être joint par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel). En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au bénéficiaire.

Il est nommé selon les délais spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

Nomination d'un interlocuteur « modalités de souscription auprès des titulaires »

L'interlocuteur en charge des modalités de souscription auprès des titulaires est en charge :

- D'être l'interlocuteur privilégié et un facilitateur sur le sujet. Il informe, conseille et oriente les bénéficiaires. Pour cela, il connaît parfaitement les modalités mises en œuvre dans le respect des dispositions établies dans le présent accord-cadre ;
- D'assurer un suivi des demandes par type en détaillant les saisies reçues de l'administration, les réponses apportées par les services du titulaire, les résultats des saisies, etc. ;
- D'assurer la gestion du risque (anticipation et résolution des problèmes, identification des risques de dérives du calendrier et proposition d'actions correctrices...) ;
- De procéder aux escalades nécessaires pour le bon déroulement des prestations.

Cet interlocuteur poursuit ses missions au-delà du déploiement.

Il est nommé selon les délais spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

{PPL 1.97}

L'offre du titulaire précise les profils pressentis, pour assister les bénéficiaires dans l'organisation générale du déploiement, avec notamment leur niveau de qualification dans le poste, leurs expériences dans les projets similaires, le pourcentage de temps consacré à l'accord-cadre par profil.

4.1.2 Moyens et support

Le titulaire doit mettre à disposition et utiliser des moyens permettant la compréhension et le suivi du déploiement.

Le titulaire fournit le support de visioconférence nécessaire aux comités.

{PPL 1.98}

L'offre du titulaire précise les moyens (outils informatiques, visioconférence et/ou méthodologiques) mis en œuvre dans le déploiement du marché et précise leurs interactions avec le déploiement et l'exécution du marché.

4.1.3 Suivi du déploiement

L'organisation décrite ci-après devra être appliquée pour le déploiement initial mais aussi pour tout déploiement qui pourrait subvenir en cours de l'accord-cadre dès qu'il concerne une ou plusieurs flottes homogènes comprenant plus de deux mille (2 000) lignes.

Pour les déploiements de cent (100) à deux mille (2 000) lignes, une procédure allégée peut être mise en place.

4.1.4 Comité(s) de suivi

Pour les bénéficiaires :

Le titulaire organise avec le bénéficiaire à distance et si nécessaire, tous les mois à partir du déploiement du marché par le bénéficiaire, un « Comité de suivi » chargé de suivre le bon déroulement de celui-ci ;

Les thèmes abordés sont :

- Un point sur la préparation du déploiement et sur l'efficacité des processus mis en place ;
- Un bilan d'avancement des déploiements en cours sur l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre : respect du calendrier général, des processus, etc. ;
- Une revue des indicateurs en lien avec le déploiement.

Ces réunions font l'objet d'un compte-rendu en français rédigé par le titulaire.

Les indicateurs sont définis conjointement entre le bénéficiaire et le titulaire au premier comité de suivi.

Le titulaire soumet un projet de compte-rendu dans un format électronique modifiable au bénéficiaire pour relecture, remarques et acceptation dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent la réunion.

Au maximum deux (2) jours ouvrés après le retour du bénéficiaire, le titulaire transmet un compte-rendu validé au format PDF qui prend en compte les remarques du bénéficiaire de l'accord-cadre.

Pour la DAE :

Un comité de suivi est organisé entre le titulaire et la DAE à distance et si besoin ponctuellement en présentiel en phase de déploiement.

La fréquence est mensuelle (limitée aux 18 premiers mois à compter du début du premier déploiement d'un bénéficiaire).

L'objectif de celui-ci est de synthétiser l'avancement des déploiements des différents bénéficiaires.

Chaque comité est limité à 60 minutes.

Le contenu de ces comités est identique à celui décrit pour les bénéficiaires.

4.1.5 Livrables

Pour chaque bénéficiaire, le titulaire fournit un rapport de déploiement sous la forme de fichier électronique de type tableur, au format modifiable, au moins deux (2) jours ouvrés avant la date de réunion de chaque comité de suivi du déploiement.

Les données attendues sont définies ci-dessous. Elles sont systématiquement détaillées en fonction des bénéficiaires avec une synthèse globale au niveau de l'accord-cadre.

Nom de l'onglet	Détail du contenu
« Synthèse »	Ce document apporte une analyse et une vision synthétique complémentaire aux données chiffrées.
« Suivi des commandes »	Nombre de formulaires de commandes « techniques » initiaux reçus par le titulaire. Nombre de formulaires de commandes « techniques » à traiter par le titulaire, dont nombre de formulaires non conformes. Nombre de formulaires de commandes « techniques » traités (avec une estimation du nombre de lignes associées).
« Inventaire de flotte »	Nombre de portabilités, de transferts administratifs ou de créations à programmer. Nombre de portabilités, de transferts administratifs ou de créations réalisées. Nombre de lignes actives : - Par catégorie : lignes créées, lignes portées et lignes anciennement au titulaire ;

	- Par type de profils : voix, voix/données, données seules ; - Par type de service : service VIP, etc.
« Inventaire de parc des équipements »	Nombre de terminaux commandés par gamme : - standard - smartphone - smartphone premium - smartphone premium + - spécifique - équipements pour PC - carte SIM seule Nombre de terminaux livrés par gamme : - standard - smartphone - smartphone premium - smartphone premium + - spécifique - équipements pour PC - carte SIM seule

4.2 Phases de déploiement (lot 1)

Le processus de déploiement se décompose en plusieurs étapes :

- Une phase préparatoire et d'initialisation qui consiste à établir les documents administratifs et opérationnels du marché, valider l'organisation et présenter le marché aux bénéficiaires ;
- Une phase de déploiement généralisé des lignes du bénéficiaire.

4.2.1 Étape 1 : Phase préparatoire et d'initialisation

Les modalités pratiques relatives à cette phase sont consolidées entre le titulaire et les bénéficiaires dans les 30 jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre.

En particulier, il s'agit de convenir des règles suivantes :

- Présenter l'accord-cadre aux bénéficiaires ;
- Elaborer et valider des procédures et documents administratifs et opérationnels ;
- Définir le format des documents électroniques échangés et la règle de nommage des fichiers ;
- Définir les modalités de transmission des documents.

Présentation de l'accord-cadre aux bénéficiaires

Le titulaire doit organiser des sessions de présentation du nouvel accord-cadre pour les bénéficiaires et cela durant les quatre (4) premières semaines qui suivent la notification de l'accord-cadre.

La présentation doit notamment aborder les points suivants :

- Description des principales prestations et conseils pour le choix des prestations ;
- Description des étapes du déploiement en insistant sur celles nécessitant un investissement important pour les ressources humaines de l'administration ;
- Description des modèles de formulaires de commandes et des modalités de transmission au titulaire ;
- Liste des contacts et description des procédures pendant la phase de déploiement, et pour l'exploitation opérationnelle.

A l'issue de la session, un support de présentation est transmis sous format électronique aux bénéficiaires par le titulaire dans les cinq jours suivant la fin de la session.

Elaboration et validation des procédures et documents administratifs et opérationnels

Cette phase consiste à préparer l'ensemble des procédures et documents permettant la généralisation du déploiement des services voix et données. Les documents sont adaptés aux besoins spécifiques des bénéficiaires des marchés et leurs représentants, et cela au-delà des documents standards utilisés par le titulaire.

Elle consiste essentiellement à élaborer et valider les documents administratifs et opérationnels (voir tableau ci-dessous).

Le titulaire établit des documents précisant le cadre fonctionnel, technique et organisationnel, et les transmet aux bénéficiaires (ou son représentant) pour validation dans un délai de huit (8) semaines maximum à compter de la notification de l'accord-cadre.

Les documents administratifs et opérationnels sont listés dans le tableau ci-dessous, par thème :

Type de documents	Description
Déploiement/migration	Document décrivant le processus de déploiement / migration des prestations
	Document décrivant la procédure de portabilité des numéros
	Document décrivant la procédure de portage des prestations associées aux numéros
Plan de déploiement	Calendrier macroscopique prévisionnel du déploiement en fonction des volumes des bénéficiaires
	Guide de description des modalités d'activation des prestations (<i>acteurs, délais, prérequis, documents produits</i>)
	Modèle de compte-rendu de comité de suivi de déploiement
	Modèle de rapport de déploiement
Opérationnel	Document décrivant le processus de traitement des commandes et délais associés
	Modèle type de bon de commandes
	Modèle type de facture Attention : le bénéficiaire peut avoir besoin d'un identifiant particulier que le titulaire doit savoir intégrer dans le modèle.
	Guide pratique pour la mise en place des prestations pour les bénéficiaires du marché : <i>documents à utiliser, interlocuteurs à contacter, délais prévus et support de transmission des demandes.</i>
	Document synthétique de type mémento pratique décrivant les « Support et contacts »
	Document décrivant la procédure de gestion des incidents
	Document décrivant la matrice d'escalade (et les conditions de mises à jour)
	Modèle type de tableaux de bord des indicateurs
	Modèle type d'enquête de satisfaction

Cette liste est soumise à évolutions en fonction des besoins des bénéficiaires.

La validation des documents par le ou les bénéficiaire(s) est un prérequis pour la réalisation de la suite du projet.

{PPL 1.99}

L'offre du titulaire décrit son organisation et sa méthode pour l'étape 1 et les points forts de son offre qu'il souhaite mettre en avant.

{PPL 1.100}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de la phase 1.

4.2.2 Étape 2 : Phase bénéficiaires

Première étape :

Cette étape consiste à établir par le bénéficiaire l'état de sa flotte existante (le recensement des matériels et des abonnements de la part de chaque gestionnaire de flotte) et à intégrer les éléments de recensement dans la base informatique du titulaire.

Elle consiste à établir :

- L'inventaire des prestations de service et matériels existants, et pour chacun d'eux la correspondance avec la prestation du nouveau marché ;
- Les résiliations, le cas échéant, des lignes ;
- Les commandes initiales.

{PPL 1.101}

L'offre du titulaire décrit les outils et moyens techniques qu'il met à disposition pour accompagner les bénéficiaires dans le recensement des matériels et des abonnements.

Deuxième étape :

A partir de l'état effectué lors de la première étape, chaque bénéficiaire établit des formulaires de commandes techniques conformément à l'offre, la méthode et le support du titulaire (répartition des utilisateurs selon les profils choisis, répartition du déploiement sur plusieurs dates, pilote(s) éventuel(s)) établis dans la phase d'élaboration et validation des procédures et documents administratifs et opérationnels.

Le bénéficiaire collecte et consolide le ou les projets de déploiement locaux au niveau du comité de suivi du déploiement, et peut transmettre le projet global au chef de projet et au responsable général du déploiement du titulaire pour expertise.

{PPL 1.102}

L'offre du titulaire décrit les modalités d'enregistrement et de traitement des commandes transmises par les bénéficiaires et notamment les mesures mises en place pour vérifier la complétude des formulaires de commande.

{PPL 1.103}

L'offre du titulaire décrit le dimensionnement de l'équipe qui réceptionne, analyse et transmet l'accusé de réception aux bénéficiaires des commandes. Il indique le pourcentage de temps que ces personnes consacrent à l'accord-cadre.

4.2.3 Étape 3 : Expertise

Les projets de déploiement sont expertisés par le titulaire sous l'angle technique et financier en concluant par un rapport d'expertise qui est transmis au bénéficiaire avant le premier comité de suivi du déploiement qui suit la transmission des projets au titulaire et pas plus tard que quinze (15) jours ouvrés après transmission.

Le comité de suivi du déploiement étudie les rapports d'expertise et valide le calendrier de déploiement détaillé.

4.2.4 Étape 4 : déploiement

Le titulaire effectue le déploiement en fonction des besoins du bénéficiaire :

- Livraison des terminaux et/ou des cartes SIM
- Opérations de portabilité des lignes
- Déploiement du service de données sur les lignes voix
- Autres opérations d'activation de lignes (en dehors de la portabilité)

Selon les conditions définies ci-dessous.

Livraison des terminaux et/ou des cartes SIM

Description	Les terminaux seront livrés sur le ou les site(s) du bénéficiaire. Le titulaire décrit dans son offre les modalités pratiques de ces livraisons : l'organisation des colis, répartition des cartes SIM par type (lignes portées, lignes créées) par profils, etc. L'offre du titulaire propose une prestation de déploiement des terminaux conformément à l'article 2.7.3 sur demande du bénéficiaire
--------------------	---

Tâches incombant au titulaire	Communication formalisée auprès du gestionnaire de flotte sur les conditions de la livraison au moins deux (2) jours ouvrés avant celle-ci pour les livraisons importantes, au moins cent (100) équipements. Le titulaire prévoit l'étiquetage des cartes SIM si la prestation est souscrite et conformément à l'article 2.9.12 Livraison des terminaux et/ou des cartes SIM.
Livrables	Bordereaux de livraison.
Délais	Selon les délais précisés dans l'offre du titulaire dans le respect des engagements établis dans l'annexe 1 du CCTP.

{PPL 1.104}

L'offre du titulaire décrit son organisation logistique et sa méthode pour la livraison des terminaux et/ou des cartes SIM et les points forts de son offre qu'il souhaite mettre en avant.

{PPL 1.105}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de cette phase.

Opérations de portabilité des lignes

Description	Le titulaire effectue les opérations de portabilité selon les modalités définies dans son offre. Avant de réaliser ces opérations, il devra s'assurer que les cartes SIM adaptées, et le cas échéant les téléphones, ont bien été livrées au minimum trois (3) jours ouvrés avant la date de portabilité. Quand une prestation d'étiquetage est commandée, le titulaire mentionne si elle retarde la livraison des cartes SIM, et le cas échéant précise la durée du délai supplémentaire à prévoir. Le titulaire doit obligatoirement prévoir le déclenchement d'une procédure de retour arrière en cas d'échec de la portabilité. Le gestionnaire de flotte est systématiquement associé aux modalités (globalement ou par séquence) et au choix de la date de portabilité. La date de portabilité doit permettre un suivi comptable simplifié. Chaque utilisateur doit être averti : • Au minimum vingt-quatre (24) heures avant l'opération de portabilité sur la date de portage retenu et les créneaux horaires durant lesquels les services seront indisponibles pour lui ; • Après ladite opération pour confirmer sa réussite ou son échec.
Tâches incombant au titulaire	Avertissement des utilisateurs avant et après l'opération de portabilité (en particulier la durée d'indisponibilité du service voix, du service de données et de l'accès à la messagerie vocale sont explicitement mentionnés) ; Réalisation des opérations de portabilité ; Traitement des demandes de l'administration suite notamment aux problèmes éventuels rencontrés (échec de la portabilité...).
Livrables	Écrits à la convenance du titulaire annonçant la programmation d'une portabilité puis pour en faire un bilan ; PV de mise en service de la flotte portée.
Délais	Selon les délais précisés dans l'offre du titulaire dans le respect des engagements établis dans l'annexe 1 du CCTP.

{PPL 1.106}

L'offre du titulaire précise son organisation et sa méthode pour les opérations de portabilité des lignes et les points forts de son offre qu'il souhaite mettre en avant.

{PPL 1.107}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de cette phase.

Déploiement du service de données sur les lignes voix

Description	Le titulaire effectue le déploiement du service de données selon les modalités définies dans son offre. Chaque utilisateur doit être averti : • Au minimum vingt-quatre (24) heures avant l'opération de portabilité sur la date de portage retenue et les créneaux horaires durant lesquels les services seront indisponibles pour lui ; • Après ladite opération pour confirmer sa réussite ou son échec
Tâches incombant au titulaire	• Avertissement des utilisateurs avant et après l'opération de portabilité ; • Réalisation des opérations de portabilité du service de données ; • Traitement des demandes des utilisateurs suite notamment aux problèmes éventuels rencontrés (échec de la portabilité...) ; • Avertissement des utilisateurs pendant l'opération de portabilité lorsqu'une portabilité des données est commune à une portabilité voix.
Livrables	Écrits à la convenance du titulaire annonçant la programmation d'une portabilité puis pour en faire un bilan ; PV de mise en service de la flotte concernée.
Délais	Selon les délais précisés dans l'offre du titulaire dans le respect des engagements établis dans l'annexe 1 du CCTP.

{PPL 1.108}

L'offre du titulaire décrit son organisation et sa méthode pour le déploiement du service de données sur les lignes voix et les points forts de son offre qu'il souhaite mettre en avant.

{PPL 1.109}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de cette phase.

Autres opérations d'activation de lignes (en dehors de la portabilité)

Description	Le titulaire effectue le déploiement des services voix et données selon les modalités définies dans son offre dans les cas : - de création de nouvelles lignes ; - de transfert administratif d'un ancien accord-cadre ou d'un contrat déjà chez le titulaire vers le présent accord-cadre. Dans le cas où ce transfert impose des interruptions de service pour les utilisateurs, le titulaire indique dans son offre avec précision les durées d'indisponibilité pour l'utilisateur. En aucun cas, l'administration ne procédera au paiement de prestations complémentaires qui ne relèvent pas du présent accord-cadre ou qui ne figurent pas dans le formulaire de commande technique.
Tâches incombant au titulaire	Mise en place des nouveaux services ; Communication formalisée auprès du gestionnaire de flotte sur la programmation du déploiement puis sur le bilan global de celui-ci.
Livrables	PV de mise en service de la flotte concernée
Délais	Selon les délais précisés dans l'offre du titulaire dans le respect des engagements établis dans l'annexe 1 du CCTP

{PPL 1.110}

L'offre du titulaire précise son organisation et sa méthode pour les autres opérations d'activation de lignes (en dehors de la portabilité) et les points forts de son offre qu'il souhaite mettre en avant. Dans le cas où ce transfert impose des interruptions de service pour les utilisateurs, le candidat indique dans son offre avec précision les durées d'indisponibilités pour l'utilisateur.

{PPL 1.111}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de cette phase.

ARTICLE 5 QUALITE ET PERFORMANCE (LOT 1)

5.1 Indicateurs de qualité de service (lot 1)

Les exigences relatives aux délais et à la qualité des prestations sont détaillées dans l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».

Chaque exigence est formalisée par un indicateur mesuré par le titulaire selon les modalités définies dans l'annexe précitée.

Les valeurs d'engagement obligatoires sont détaillées dans l'annexe 1 au présent CCTP.

Le titulaire s'engage sur :

- Des valeurs pertinentes, pour chacun de ces indicateurs, décrites dans la colonne « valeurs d'engagement proposées » de l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».
- Les modalités de mesure de ces indicateurs de qualité de service tels que décrits dans la colonne « moyen de contrôle proposé » de l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ». Ces moyens de contrôle sont destinés à assurer aux bénéficiaires la fiabilité des mesures effectuées.

Si l'offre du titulaire comporte des valeurs plus avantageuses pour le bénéficiaire, ce sont ces dernières qui serviront de valeur d'engagement. Le non-respect de ces exigences donne lieu à l'application de pénalités.

Les indicateurs de qualité de service sont mesurés par le titulaire et communiqués aux bénéficiaires dans les tableaux de bord des comités.

Les indicateurs sont classés en trois catégories :

- Qualité technique de la solution
- Respect des délais de mise en œuvre
- Qualité de l'assistance apportée à l'administration

{PPL 1.112}

L'offre du titulaire remplit dans l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service » les valeurs dans la colonne « d'engagement proposée ».

{PPL 1.113}

L'offre du titulaire remplit dans l'annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service » la colonne « Moyen de contrôle proposé » qui permettent de prouver que la mesure de tous les indicateurs est fiable.

5.2 Pénalités associées (lot 1)

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat vis-à-vis de ses engagements. Le non-respect de tout ou partie de ces engagements entraîne l'application de pénalités telles que définies en annexe 1 au présent CCTP « Qualité de service ».

Les modalités d'application sont différentes selon les indicateurs.

Les indicateurs de suivi au niveau national

Ce type de pénalité n'est appliqué qu'une fois par an. En revanche, le suivi est réalisé trimestriellement et présenté aux bénéficiaires à chaque comité de pilotage de l'accord-cadre « COPIL ».

A la date anniversaire du marché, le montant global des pénalités est reversé sous forme d'avoir à l'ensemble des bénéficiaires au prorata du nombre de lignes qu'ils ont en gestion.

Les indicateurs de suivi au niveau local (bénéficiaire)

Les pénalités sont appliquées par le titulaire automatiquement par le versement d'un avoir.

5.3 Enquêtes de satisfaction (lot 1)

Des enquêtes de satisfaction doivent être effectuées 1 fois par an par le titulaire selon un panel représentatif du marché (au moins 30% des gestionnaires, répartis sur l'ensemble des bénéficiaires).

Cette enquête aborde les thèmes suivants :

- Qualité technique de la solution (disponibilité du service...) ;
- Qualité du support technique (réactivité, qualité des réponses apportées...) ;
- Qualité du support administratif (réactivité, qualité des réponses apportées...) ;
- Qualité de la procédure de traitement des commandes (clarté du formulaire de commande, respect des délais de livraison...) ;
- Qualité de l'outil extranet (ergonomie, richesse des fonctionnalités...) ;
- Qualité de la facturation (simplicité, taux d'erreurs...).

Les résultats sont communiqués aux bénéficiaires lors du premier comité de pilotage de l'accord-cadre « COPIL » anniversaire de l'accord-cadre.

Cette restitution est constituée :

- Des résultats bruts de l'enquête (c'est-à-dire l'ensemble des réponses apportées par chacun des bénéficiaires (au niveau local)) ;
- D'une synthèse des résultats privilégiant une présentation graphique (courbes, histogrammes,) qui analyse le panel des personnes sondées et les réponses obtenues ;
- Des enseignements à en tirer.

Lorsque les conclusions de ces enquêtes mettent en avant des éléments d'insatisfaction, le titulaire propose aux bénéficiaires des axes d'amélioration.

Ces axes seront intégrés au plan de gestion et d'amélioration continue (PGAC) (cf. chapitre 5.4 du présent CCTP) visant notamment à améliorer la qualité des prestations fournies.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les actions du PGAC dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la présentation des résultats de l'enquête et de rendre compte de leur avancement lors de chaque comité.

{PPL 1.114}

L'offre du titulaire décrit l'organisation qu'il met en place pour réaliser les enquêtes de satisfaction ainsi que les rapports de restitution associés.

{PPL 1.115}

L'offre du titulaire précise si certains éléments de son offre dépassent les exigences du CCTP.

5.4 Plan de gestion et d'amélioration continue (PGAC) du lot 1

L'offre du titulaire comporte un plan de gestion et d'amélioration continue.

L'objet de ce plan est d'identifier des axes d'amélioration et de définir les plans d'action associés visant au renforcement de l'efficacité du titulaire, notamment par l'optimisation des procédures et la performance financière.

{PPL 1.116}

L'offre du titulaire propose un plan de gestion et d'amélioration continue en détaillant notamment la démarche et la mise en œuvre de l'amélioration continue.

{PPL 1.117}

L'offre du titulaire présente des exemples de PGAC qu'il a déjà mis en place pour des clients avec les résultats associés.

ARTICLE 6 REVERSIBILITE (LOT 1)

La réversibilité globale consiste en fin d'accord-cadre à accompagner le futur titulaire dans le déploiement de son marché.

Le délai de réversibilité globale est mentionné dans l'annexe 1 du CCTP.

Dans ce cadre, le titulaire met en œuvre les moyens humains et matériels afin de permettre aux bénéficiaires de reprendre dans les meilleures conditions l'exécution des services concernés.

Une phase de réversibilité débute sur demande de l'administration en fin d'exécution de l'accord-cadre ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci.

La notification de la réversibilité est émise par l'administration au minimum un (1) mois avant le début de cette phase.

Pendant toute cette phase de réversibilité, le titulaire :

- Respecte l'ensemble de ses obligations contractuelles et assure une continuité dans la fourniture des services, sous réserve des éventuelles perturbations rencontrées dans la fourniture ou le niveau de qualité des services qui seraient dues à la mise en œuvre des opérations de portabilité ;
- Fournit à l'administration l'ensemble des informations pour leur permettre de préparer la réversibilité, à l'exception des informations ayant un caractère confidentiel ou relevant du savoir-faire ou des méthodes du titulaire, de ses fournisseurs ou sous-traitants.

Correspondant et plan de réversibilité

Le titulaire nomme un responsable de la réversibilité. Ce responsable est l'interlocuteur unique du bénéficiaire, ou ses représentants pendant la période de migration.

Il doit être joignable en heures ouvrables sur un téléphone fixe, un téléphone mobile ou par messagerie. Il doit répondre par tout écrit à sa convenance, à toute demande du bénéficiaire sous vingt-quatre (24) heures consécutives.

Le responsable de la réversibilité est tenu d'assister et de contribuer aux réunions qui seront organisées pour élaborer ou mettre en œuvre cette réversibilité.

Le titulaire, en concertation étroite avec le(s) titulaire(s) retenu(s) et les bénéficiaires, doit contribuer à l'élaboration d'un plan de réversibilité.

Le plan de réversibilité doit prendre en compte la période de transfert des prestations chez un autre fournisseur, et doit être exécuté sous la responsabilité conjointe du présent titulaire et du (des) nouveau(x) fournisseur(s).

Le plan de réversibilité doit prévoir la défaillance du ou des nouveaux fournisseurs.

Phasage

Le titulaire doit respecter a minima les étapes suivantes :

- La définition du plan de réversibilité ;
- L'initialisation de la phase de réversibilité ;
- La préparation du transfert ;
- Le transfert ;
- La recette.

{PPL 1.118}

L'offre du titulaire décrit les différentes étapes de la démarche de réversibilité.

{PPL 1.119}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels pour assurer le bon déroulement de la phase de réversibilité.

{PPL 1.120}

L'offre du titulaire décrit les principes de la continuité des services pendant la phase de réversibilité et des procédures de retour en arrière.

ARTICLE 7 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DU LOT 2

7.1 Unités d'œuvre (UO-2.1) : Fourniture de terminaux issus du réemploi ou de la réutilisation (reconditionnés) et d'accessoires associés

Dans une démarche globale de mise en œuvre d'une politique d'achat de l'Etat respectueuse de l'environnement, et conformément aux dispositions de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (AGEC), le présent lot a pour objet l'acquisition de terminaux issus du réemploi ou de la réutilisation, de leurs accessoires associés et l'exécution de prestations associées.

En effet, l'article 58 de la loi AGEC fixe l'obligation pour les services de l'Etat d'acquérir des biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées ; cette obligation étant appréciée d'après le volume annuel total hors taxe de la dépense pour un même type de produit. Le décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées précise les modalités d'application de l'article 58 susmentionné. Son annexe fixe, pour chaque catégorie de produits, deux objectifs distincts à atteindre : un objectif relatif aux produits issus du réemploi ou de la réutilisation et un second objectif relatif aux produits intégrant de la matière recyclée. S'agissant de la catégorie « matériel informatique et téléphonie », comprenant les terminaux mobiles, la proportion minimale de produits issus du réemploi ou de la réutilisation est fixée à 20% pour l'année 2024, 25% pour l'année 2027 et 30% pour 2030. L'objectif relatif aux produits intégrant de la matière recyclée est similaire pour cette catégorie de produits.

7.1.1 Respect des normes et labels

Les terminaux acquis par l'administration et les services bénéficiaires devront être conformes aux normes françaises et européennes homologuées par l'Association française de la normalisation (AFNOR) et d'autres organismes certificateurs. Ils devront également respecter les exigences décrites par la directive européenne RoHS1 ([Directive 2011/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011](#) relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques).

L'ensemble des terminaux reconditionnés proposés répond également aux exigences de marquage CE ou équivalent.

Des éléments de preuve sont fournis sur simple demande de l'administration et des bénéficiaires, afin de vérifier le respect des normes en vigueur et labels susvisés.

7.1.2 Définition

Il est à noter que les définitions juridiques de « réemploi » ou de « réutilisation » recoupent différents vocables qui peuvent être utilisés dans la pratique : les produits réemployés et réutilisés peuvent ainsi être dénommés « produits de seconde main », « de seconde vie », « produits d'occasion ». Ils peuvent aussi être appelés « produits reconditionnés » ou « remanufacturés ». Par ailleurs, les terminaux reconditionnés proposés doivent répondre aux conditions d'utilisation des termes « reconditionné » et « produit reconditionné » selon le [décret n°2022-190 du 17 février 2022](#).

L'administration entend d'un produit « réemployé ou réutilisé » un produit déjà utilisé et qui fait l'objet d'un processus de réemploi ou de réutilisation avant d'être remis en vente.

Dans le cadre de la mise en œuvre de son processus de réemploi ou de réutilisation ou, le titulaire devra a minima :

- Faire un diagnostic complet des terminaux proposés, étant précisé que l'administration se réserve le droit de demander le diagnostic complet du terminal ;
- Réaliser les réparations nécessaires à la remise en bon fonctionnement du terminal ;
- Remplacer la batterie existante du terminal par une batterie neuve en cas de performance amoindrie de la batterie (cf. 7.1.6 du présent CCTP) ;
- Effacer l'intégralité des données à l'aide d'une solution certifiée par l'ANSSI ; étant précisé que le certificat annexé comporte les numéros de série des terminaux concernés ;
- Faire une réinstallation du système d'exploitation (OS) à jour ;
- Faire une mise à jour des autres *firmwares* ;
- Réaliser des tests portant sur les fonctionnalités du terminal afin de s'assurer qu'il répond aux exigences de sécurité.

7.1.3 Exigences techniques

Les terminaux reconditionnés proposés par le titulaire doivent répondre aux caractéristiques minimales suivantes :

- Avoir une batterie dont la capacité résiduelle est d'au moins 85 % de la capacité nominale ;
- Garantir au moins 3 ans de mise à jour d'OS (système d'exploitation) à compter de la date d'achat du terminal ;
- Les terminaux doivent pouvoir être enrôlés dans les principaux systèmes de MDM utilisés par les bénéficiaires (Apple business manager, Google zero touch, Samsung KME).
- Les terminaux doivent avoir une classe de réparabilité supérieure ou égale à C.

7.1.4 Exigences environnementales

Afin d'assurer une maîtrise des émissions de gaz à effet de serre, une consommation raisonnée des ressources, tout en assurant un approvisionnement suffisant, les terminaux et les composants collectés en vue d'être réemployés et réutilisés doivent répondre aux exigences environnementales suivantes :

- Une consommation énergétique économe ;
- Une capacité de recyclage des matériels et d'utilisation de matériaux recyclés (notamment de plastique recyclé) ;
- Une réduction des polluants et des substances toxiques ;
- Une exclusion des substances cancérigènes et des métaux lourds ;
- Un faible rayonnement électromagnétique.

{PPL 2.1}

L'offre du titulaire précise le processus de réemploi et/ou réutilisation qu'il met en œuvre afin de respecter les exigences environnementales susmentionnées.

L'offre du titulaire indique les moyens humains, organisationnels et techniques permettant de garantir la fiabilité des réparations.

7.1.5 Prévention des déchets durant le processus de réemploi ou de réutilisation

Dans une logique de préservation des ressources et afin de s'inscrire dans une démarche en faveur de l'économie circulaire, une méthodologie de prévention des déchets sera mise en œuvre par le titulaire dès le processus de réemploi ou de réutilisation.

En effet, il est attendu du titulaire qu'il mette en place un traitement des pièces, terminaux et équipements remplacés ou écartés pour cause de qualité minimale requise non respectée, en respectant la hiérarchie suivante :

- La réparation et/ou la préparation dans le but de leur réutilisation dans un cadre extérieur au présent accord-cadre ;
- Le recyclage dans une filière garantissant un traitement avec un faible impact environnemental et permettant une récupération des ressources (plastiques, métaux...).

{PPL 2.2}

L'offre du titulaire précise les modalités de mise en œuvre du retraitement de ces pièces, terminaux et équipements (recyclage avec type de retraitement des matières premières le cas échéant...).

7.1.6 Cas particulier de la gestion des batteries

Lors du processus de réemploi ou de réutilisation, le titulaire ne procèdera pas au remplacement systématique des batteries initiales des terminaux par des batteries neuves.

Pour déterminer si la batterie initiale doit être remplacée par une batterie neuve, le titulaire procèdera aux tests nécessaires, par le biais d'outils adéquats. Le processus d'évaluation de la batterie est décrit précisément dans le mémoire technique du titulaire.

S'il est déterminé que la batterie est performante, le titulaire conservera la batterie initiale. A noter que la batterie est considérée comme étant performante dès lors que l'endurance en cycles de la batterie ait, à l'état complètement chargé,

une capacité résiduelle d'au moins 85 % de la capacité nominale ; la batterie étant testée conformément aux algorithmes de charge par défaut appliqués par le fabricant. En deçà de ce seuil, le titulaire procèdera au remplacement de la batterie initiale par une batterie neuve.

S'il est déterminé que la qualité de la batterie est amoindrie, le titulaire procèdera au remplacement de la batterie existante par une batterie neuve. Il met en œuvre une gestion raisonnée de la batterie existante et de ses composants, en privilégiant le réemploi, afin de permettre que la batterie existante soit utilisée de nouveau, en dehors de l'accord-cadre. Le titulaire peut prévoir un partenariat avec une entreprise spécialisée dans ce domaine de réemploi. Le mémoire technique du titulaire détaille précisément le processus qu'il met en œuvre. Il fournit à l'administration les justificatifs attestant du réemploi et/ou du retraitement. L'administration et les services bénéficiaires peuvent demander durant toute la durée d'exécution de l'accord cadre au titulaire des documents attestant du retraitement effectué.

S'il est déterminé que la batterie existante est défectueuse, le titulaire procèdera au remplacement de la batterie existante par une batterie neuve. Il met en œuvre une gestion raisonnée de la batterie existante et de ses composants, en procédant au recyclage de celle-ci, avec un traitement des matières premières. Le mémoire technique du titulaire détaille précisément le processus qu'il met en œuvre. Il fournit à l'administration les justificatifs attestant du recyclage et/ou du retraitement. L'administration et les services bénéficiaires peuvent demander durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre au titulaire des documents attestant du retraitement effectué.

Il est précisé que le remplacement des batteries existantes par des batteries neuves ne doit occasionner aucun surcoût pour l'administration et les services bénéficiaires.

{PPL 2.3}

L'offre du titulaire précise dans son mémoire technique le processus d'évaluation de la batterie.

7.1.7 Exigences esthétiques

Le grade est une note permettant d'indiquer l'état esthétique d'un appareil issu du réemploi ou de la réutilisation. Les terminaux reconditionnés proposés dans le cadre du présent accord-cadre devront respecter les grades A+ et A, tels que détaillés ci-après. Aucun autre grade ne sera accepté.

Grade A+ : Matériel fonctionnel en très bon état, ne présentant aucun défaut esthétique, aucune trace d'usure, aucune rayure.

Grade A : Matériel fonctionnel en très bon état, disposant de micro-rayures mais ne laissant apparaître aucun impact.

Grade B : Matériel fonctionnel en bon état présentant des traces d'utilisation visibles ou de petits impacts.

Grade C : Matériel en état correct présentant des signes visibles d'usure et d'utilisation, tels que de forts impacts ou de grosses rayures.

7.1.8 Traçabilité des terminaux

L'administration souhaite privilégier l'acquisition de produits reconditionnés ayant la plus faible empreinte carbone de transport. Les terminaux ayant la mention « reconditionné en France » sont à privilégier.

Le titulaire se doit de garantir une transparence des informations techniques et environnementales des terminaux. Ces informations pourront être fournies durant l'exécution de l'accord-cadre, sur simple demande du service bénéficiaire.

De plus, le titulaire doit préciser, pour chaque terminal commandé :

- La provenance du terminal (dans le cas où elle est connue du titulaire) ;
- Le lieu de reconditionnement du terminal.

Ces éléments sont consultables au moment de la commande du terminal.

{PPL 2.4}

L'offre du titulaire indique de manière claire, précise et documentée, la chaîne d'approvisionnement (fournisseurs et zones géographiques) de ses terminaux et des pièces de remplacement.

7.1.9 UO-2.1.1 : Gamme dite « IOS » reconditionné

La gamme est composée d'au moins deux (2) terminaux mobiles de type IOS. Les matériels de cette gamme doivent pouvoir répondre aux besoins du bénéficiaire d'intégrer les terminaux mobiles aux applications professionnelles développées pour l'environnement IOS.

Les terminaux proposés doivent également satisfaire aux caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre (annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux reconditionnés).

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 12 mois à compter de la date d'achat. Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 7.2.1.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux selon les conditions définies dans le chapitre 7.2.2.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Fiche technique en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone
--	---

7.1.10 UO-2.1.2 : Gamme smartphone mobilité premium reconditionné

La gamme est composée d'au moins deux (2) terminaux mobiles de gammes smartphone mobilité premium.

Les terminaux proposés doivent également satisfaire aux caractéristiques minimales du cadre de la réponse technique de l'accord-cadre (annexe 3 de l'acte d'engagement : performance technique des terminaux reconditionnés).

Le titulaire est libre de proposer davantage de terminaux au sein de cette gamme, afin notamment de pallier le risque de rupture de stock. Les terminaux proposés en plus doivent répondre à des usages équivalents et correspondre aux caractéristiques techniques exigées.

Les terminaux doivent avoir une durée de garantie de 12 mois à compter de la date d'achat. Les modalités de garantie sont décrites au chapitre 7.2.1.

Une extension de garantie de 12 mois doit être possible pour les terminaux selon les conditions définies dans le chapitre 7.2.2.

Livrable(s) de la sous-prestation	Téléphone et accessoires associés Fiche technique en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone
--	---

7.1.11 UO-2.1.3 : Accessoires (prestation supplémentaire éventuelle pour les accessoires reconditionnés uniquement)

Le titulaire propose dans son offre un ensemble d'accessoires neufs, compatibles avec les modèles de terminaux mobiles proposés dans son offre. Le titulaire peut proposer ces mêmes accessoires compatibles issus d'un processus de reconditionnement en **prestation supplémentaire éventuelle**.

L'offre du titulaire propose une liste qui inclut a minima :

- Câble Lightning (pour la gamme Smartphone IOS) ;
- Chargeur et câble USB type C ;
- Un kit piéton filaire (compatible avec le terminal proposé) ;
- Une coque de protection en gel siliconé ;
- Un étui folio ;
- Une vitre en verre trempé.

Les accessoires sont garantis douze (12) mois. Ils doivent demeurer au catalogue pendant au moins 6 mois après le retrait du terminal mobile concerné du BPU.

Tous les terminaux présents au BPU, même les plus anciens, doivent en tous cas pouvoir être accompagnés de leurs accessoires associés, et notamment les chargeurs autres que ceux dits « universels » (conformément à [l'annexe II du règlement \(UE\) 2023/1670 du 16 juin 2023](#)).

Livrable(s) de la sous-prestation	Accessoires Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison de l'accessoire
--	---

La procédure d'échange standard des accessoires sous garantie et les délais associés est décrite au chapitre 7.2.1.

7.2 Unités d'œuvre (UO-2.2) : Services associés aux terminaux reconditionnés

7.2.1 UO-2.2.1 : Garantie et échanges standard des terminaux reconditionnés

La durée de garantie des terminaux reconditionnés proposés est de 12 mois minimum.

Ce service est inclus dans le prix d'acquisition.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-2.2.1 est inclus dans ceux des UO 2.1.1 et 2.1.2 et ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Le titulaire doit proposer des moyens logistiques pour faire récupérer les terminaux, équipements et les retourner aux bénéficiaires :

- Une récupération est un retour par transporteur agréé sur un site ;
- Une récupération est un retour des terminaux par livraison sécurisé sur un site ;
- Une récupération est un retour des terminaux par coursier sur un site.

La remise en état des terminaux doit être réalisée auprès du titulaire ou d'un réparateur agréé par le fabricant du terminal pendant la période de garantie.

Le titulaire établit une procédure permettant la prise en charge du matériel et sa remise en état. Elle doit être effective dans les 30 jours suivants la notification de l'accord-cadre.

Elle doit intégrer :

- Les modalités déclaratives à la panne ainsi que les contacts associés ;
- Les documents qui sont nécessaires à l'enregistrement de la défaillance ;
- Les conditions d'envoi et de retour des terminaux.

{PPL 2.5}

L'offre du titulaire précise sa procédure et son organisation permettant la prise en charge des matériels défectueux sous garantie et leur remise en état.

{PPL 2.6}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour l'échange en cas de défectuosité d'un matériel sous garantie, ainsi que les conditions associées.

Les exclusions de garantie des terminaux se limitent aux pannes résultantes :

- D'une intervention autre que celle des personnes habilitées par le constructeur ;
- D'un choc ;
- D'une mauvaise utilisation ;
- D'une exposition à l'humidité (oxydation).

Livrable(s) de la sous-prestation	Procédure de remise en état Bon de retour du terminal
--	--

	Emballage associé à l'envoi du terminal Documents de synthèse de la réparation Téléphone réparé Bordereau de livraison du terminal
--	---

Le bénéficiaire peut demander directement une procédure d'échange standard sans attendre le retour de réparation de son terminal dans les délais spécifiés dans l'annexe 1 du CCTP.

Livable(s) de la sous-prestation	Téléphone de remplacement et accessoires associés Notice d'utilisation en français, au minimum sous un format informatique de type PDF Bordereau de livraison du téléphone
---	--

7.2.2 UO-2.2.2 : Prestation d'extension de garantie des terminaux mobiles reconditionnés

Cette prestation consiste à étendre de 12 mois la garantie des terminaux mobiles reconditionnés du bénéficiaire à l'échéance de la garantie.

Les terminaux mobiles reconditionnés sont alors remplacés par un terminal mobile reconditionné équivalent.

Les données contenues sur les téléphones mobiles défectueux sous garantie, récupérés par le titulaire dans le cadre du service client, seront détruites avec un produit de Certification de Sécurité de Premier Niveau, aussi appelé « Visa de Sécurité de l'ANSSI ».

{PPL 2.7}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, les conditions et modalités associées.

7.2.3 UO-2.2.3 : Réparation et préparation des terminaux reconditionnés

L'objectif des bénéficiaires est de maintenir le plus longtemps possible la durée de vie des terminaux.

L'offre du titulaire propose une organisation qui permet la maintenabilité et la préparation des terminaux des bénéficiaires.

Cette prestation est mise en œuvre dans les cas suivants :

- Lorsque les dysfonctionnements des terminaux sont liés à une utilisation anormale des fournitures entretenues conformément aux prescriptions du titulaire ;
- Lorsque les dysfonctionnements des terminaux interviennent sur des terminaux qui ne sont plus couverts par la garantie ;
- Lorsque le bénéficiaire souhaite intégrer un accessoire ou poser un film de protection.

Les prestations de réparation des terminaux réalisées par le titulaire font l'objet d'une liste obligatoire décrite ci-dessous :

- La réparation de l'écran (pièces incluses) ;
- Le remplacement de la batterie (pièces incluses).

Les prestations de préparation réalisées par le titulaire font l'objet d'une liste obligatoire décrite ci-dessous :

- Pose d'un film de protection (pièce incluse) ;
- Mise en place d'un accessoire sur un terminal (coque).

Les modalités de réparation doivent reposer sur une procédure de traçabilité permettant une remise en état au fonctionnement nominal du terminal. Cette procédure ne doit en aucun cas conduire à l'extraction de données ou d'informations de l'utilisateur du terminal en cours de réparation.

Livable(s) de la sous-prestation	Bon de retour du terminal Emballage associé à l'envoi du terminal Documents de synthèse de la réparation Bordereau de livraison du terminal
---	--

{PPL 2.8}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ces besoins, ainsi que les conditions associées.

{PPL 2.9}

L'offre du titulaire présente sa procédure de traçabilité et indique les moyens humains, organisationnels et techniques permettant de garantir la fiabilité des réparations.

7.2.4 UO-2.2.4 : Garantie des accessoires

Le titulaire garantit douze (12) mois les accessoires.

La titulaire s'engage à assurer un échange standard de tous les accessoires défectueux, achetés dans le cadre du présent marché, durant les périodes de garantie. L'accessoire remplacé doit être identique ou équivalent, d'aspect neuf.

L'échange est effectué à l'adresse choisie par le bénéficiaire en France métropolitaine (dans les locaux du bénéficiaire ou, le cas échéant, au choix du bénéficiaire dans un des points de vente du titulaire et sur rendez-vous).

Livable(s) de la sous-prestation	Bon de retour de l'accessoire Emballage associé à l'envoi de l'accessoire Accessoire remplacé Bordereau de livraison de l'accessoire
---	---

{PPL 2.10}

L'offre du titulaire précise les dispositions qu'il compte mettre en œuvre pour répondre à ce besoin, ainsi que les conditions associées.

7.2.5 UO-2.2.5 : Reprise des terminaux reconditionnés pour traitement (recyclage)

Le titulaire est tenu de respecter la directive n°2012/19/UE du Parlement européen et du Conseil 04/07/2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE-refonte).

Par ailleurs, et sur simple demande du bénéficiaire, le titulaire reprend sans facturation supplémentaire les terminaux dont l'administration n'a plus usage en application de l'article L. 541-10-8 du code de l'environnement.

Les modalités de traitement appliquées par le titulaire aux terminaux cédés par l'administration sont par ordre de priorité le réemploi, la réutilisation et en dernier recours la valorisation matière en application du décret 2023-266 du 12 avril 2023. Le titulaire précise si sa démarche de traitement des terminaux mobilise des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Dans tous les cas, le titulaire efface irrémédiablement toutes les données des usagers de l'administration encore présentes sur les téléphones mobiles avec un produit de Certification de Sécurité de Premier Niveau ou équivalent.

Le titulaire récupère les terminaux sur le site centralisateur du bénéficiaire.

Livable associé :

- Attestation d'effacement des données indiquant à minima :
 - N° série appareil
 - N° IMEI de l'appareil

{PPL 2.11}

L'offre du titulaire précise les modalités d'appréciation de l'état des produits, de réemploi, de valorisation, de récupération ainsi que les différents circuits de distribution et commercialisation des terminaux repris.

{PPL 2.12}

L'offre du titulaire précise les procédures, les moyens et les modalités qu'il compte mettre en œuvre pour assurer le recyclage des terminaux mobiles devant être remplacés durant l'exécution de l'accord-cadre, ainsi que pour assurer le recyclage des batteries.

{PPL 2.13}

L'offre du titulaire précise si le recyclage s'accompagne d'une démarche de responsabilité sociale, telle que la revalorisation de matériel par des associations ou au profit d'association(s) caritative(s).

7.2.6 UO-2.2.6 : Enrôlement des terminaux reconditionnés

L'enrôlement automatique, en amont de la souscription d'équipements, doit être réalisé par le titulaire pour les terminaux acquis auprès du titulaire.

Il consiste à enregistrer les numéros IMEI aux programmes d'enrôlement automatiques que sont :

- Apple business manager (DEP : Device Enrolment Program) pour les terminaux IOS ;
- Google zero touch pour les terminaux Android ;
- Samsung (KME) pour les terminaux Samsung.

Ce service est inclus dans le prix du terminal.

Le prix des prestations correspondant à l'UO-2.2.6 est inclus dans ceux des UO 2.1.1 et 2.1.2 et ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Livrables associés :

- Écrit (courriel) à la convenance du titulaire annonçant l'enregistrement du terminal.

{PPL 2.14}

L'offre du titulaire précise les modalités d'enrôlement des terminaux, les différentes étapes et les processus automatisés.

7.2.7 Modalités de livraison

7.2.7.1 Conditionnement des produits

Le conditionnement doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention et tout risque d'ouverture accidentelle du colis ou d'altération de son contenu.

A défaut, la responsabilité du titulaire est engagée.

c) Nature des emballages

Un emballage secondaire ou « emballage groupé », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à constituer, au point de vente, un groupe d'un certain nombre d'articles, qu'il soit vendu à l'utilisateur final ou au consommateur, ou qu'il serve seulement à garnir les présentoirs aux points de vente. Il peut être séparé des marchandises qu'il contient ou protège sans en modifier les caractéristiques.

Un emballage tertiaire ou « emballage de transport », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à faciliter la manutention et le transport d'un certain nombre d'articles ou d'emballages groupés en vue d'éviter leur manipulation physique et les dommages liés au transport. L'emballage tertiaire ne comprend pas les conteneurs de transport routier, ferroviaire, fluvial, maritime ou aérien.

Les emballages secondaires et tertiaires doivent être (par ordre décroissant de préférence) :

- Recyclés (minimum 70 % de matières recyclées) ;
- Mono-matériaux facilement recyclables.

Par ailleurs, les emballages doivent être exempts de métaux lourds (plomb, cadmium, mercure, chrome hexavalent) et de PVC.

Les matériels (unitairement) seront livrés dans leur emballage individuel.

d) Volume et poids des emballages

Un emballage secondaire ou « emballage groupé », selon les termes de l'article R. 543-43 du code de l'environnement, est l'emballage conçu de manière à constituer, au point de vente, un groupe d'un certain nombre d'articles, qu'il soit vendu à l'utilisateur final ou au consommateur, ou qu'il serve seulement à garnir les présentoirs aux points de vente. Il peut être séparé des marchandises qu'il contient ou protège sans en modifier les caractéristiques.

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages secondaires et tertiaires doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source de ressources et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

7.2.7.2 Organisation logistique et sursis de livraison

Le bénéficiaire se réserve le droit d'accorder un sursis de livraison au titulaire s'il justifie de mesures et précautions particulières pour réduire les impacts environnementaux liés aux transports et aux modalités de livraison (ex : optimisation des tournées de livraison, livraison en horaires décalés pour éviter la congestion...). La reprogrammation de la date de livraison peut déroger aux délais de livraison inscrits à l'accord-cadre, sous réserve de la validation expresse du bénéficiaire.

Le sursis de livraison suspend pour un temps égal à sa durée l'application des pénalités pour retard.

Aucun sursis de livraison ne peut être demandé par le titulaire pour des événements survenus après l'expiration du délai d'exécution de l'accord-cadre, éventuellement déjà prolongé.

7.2.7.3 Modes de transport et sources d'énergies alternatives

Le titulaire recourt, lorsque les trajets le permettent, à des solutions alternatives au transport routier conventionnel utilisant l'essence ou le diesel comme carburant, dans un objectif de minimiser leur impact en matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces solutions alternatives portent, à la discrétion du titulaire :

- Sur le recours au transport ferroviaire, fluvial, et/ou à la cyclo-logistique (ex. vélo cargo) pour le dernier-kilomètre ;

- Sur le type de source d'énergie alimentant les véhicules routiers utilisés (électricité, hydrogène, gaz naturel (GNC/GNL) y compris biogaz, gaz de pétrole liquéfié (GPL), biocarburant non produit à partir d'huile de palme ou de soja, ou carburant de synthèse).

7.2.7.4 Qualité environnementale des véhicules routiers utilisés

Le présent article s'applique aux véhicules mobilisés dans le cadre de l'exécution du marché, que la prestation soit réalisée en flotte propre ou externalisée.

La flotte routière de poids lourds utilisée pour l'exécution du marché spécifique répond a minima à la norme d'émissions de polluants atmosphériques Euro V.

7.2.7.5 Labellisation environnementale des prestataires de transport

Pour les prestations externalisées de transport routier réalisées dans le cadre du marché, le titulaire recourt, autant que possible, aux transporteurs détenteurs du label Objectif CO2 délivré dans le cadre du programme « d'Engagements Volontaires pour l'Environnement des acteurs de la chaîne logistique et du transport de voyageurs » (EVE) ou démontrant un niveau de performance équivalent.

Le cas échéant, le titulaire informe l'acheteur de la part annuellement mobilisée des transporteurs routiers détenteurs du label Objectif CO2 ou équivalent pour la réalisation du marché et transmettra les justificatifs appropriés.

Pour les prestations de transport maritime réalisées dans le cadre du marché, le titulaire recourt, autant que possible, aux armateurs détenteurs du label Green Marine Europe ou démontrant un niveau de performance équivalent.

Le cas échéant, le titulaire informe l'acheteur de la part annuellement mobilisée d'armateurs labellisés Green Marine Europe ou équivalent pour la réalisation du marché spécifique et transmettra les justificatifs appropriés.

7.2.7.6 Formation des conducteurs à l'écoconduite

L'écoconduite est une pratique permettant de limiter l'émission de gaz à effet de serre, de polluants atmosphériques, ainsi que les dépenses associées à la consommation de carburant.

En cas de mobilisation de sa propre flotte de véhicules, le titulaire veille à ce que l'ensemble des conducteurs mobilisés sur le marché soit formé à l'écoconduite. Les conducteurs doivent être formés a minima chaque année sur toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire transmet chaque année, à la demande de l'acheteur, sous format électronique facilement exploitable, les documents justifiant la formation effective à l'écoconduite de ses personnels : relevé annuel des sessions de formation des conducteurs, dates auxquelles elles ont eu lieu, durée, effectifs concernés, etc.

En cas d'externalisation de la prestation de transport, le titulaire incite les prestataires auxquels il fait appel à respecter cette obligation dans le cadre de l'exécution du marché spécifique.

7.2.7.7 Informations utiles à l'attention du bénéficiaire

Le titulaire devra préciser, pour chaque terminal commandé :

- Les principales caractéristiques du terminal ;
- La capacité résiduelle de sa batterie au regard de sa capacité d'origine ;
- La durée de garantie du terminal ;
- La classe de réparabilité du terminal ;
- Les conseils utiles pour maximiser la durée de vie des terminaux.

Ces éléments pourront être consultables au moment de la commande du terminal. Ils figurent quoiqu'il en soit à l'annexe 3 à l'acte d'engagement « Performance technique des terminaux ».

7.3 Portail de commande client (lot n°2)

Le titulaire met à disposition sans surcoût un espace client pour chaque bénéficiaire. Ce portail est un outil indispensable pour les gestionnaires de flotte des bénéficiaires.

L'outil doit être en langue française et accessible depuis les principaux navigateurs Internet standards.

Les indisponibilités pour maintenance doivent être notifiées par écrit dans un délai supérieur à 72 heures avant intervention.

Le portail est sécurisé par chiffrement SSL « Secure Sockets Layers » et authentification par login / mot de passe remis et gérés par le titulaire.

L'offre du titulaire comporte un mot de passe d'une « Force » moyenne ou Forte conformément aux préconisations élémentaires de l'ANSSI associé à une politique de gestion des mots de passe et des identifiants.

Lien : [Recommandations relatives à l'authentification multifacteur et aux mots de passe | MesServicesCyber](#)

Le portail doit permettre de notifier des commandes en lien avec les prestations du marché. Ce mode opératoire ne se substitue pas aux autres canaux de commandes.

Le portail doit permettre aux bénéficiaires de commander les terminaux et accessoires proposés au marché. Il doit également permettre aux bénéficiaires de s'assurer de la disponibilité des terminaux qu'ils souhaitent commander (indication du stock restant).

Le suivi des commandes et livraisons doit être possible.

L'ensemble des commandes et des demandes doivent pouvoir être suivis dans le portail au travers un tableau d'état d'avancement qui doit comprendre :

- Les dates de création des demandes
- Les numéros de pièce (référence commande/demande)
- La référence client
- La nature de la demande
- Le statut d'avancement (en cours, terminé, annulé)
- Les délais

L'outil doit aussi permettre la consultation et l'analyse des factures en permettant d'accéder aux duplicatas de factures, aux factures globales du centre de facturation ou par utilisateur. L'exportation des factures doit être possible sous format PDF.

Le titulaire doit par ailleurs mettre à disposition annuellement, par voie électronique, un document récapitulatif du total des terminaux reconditionnés vendus pour chaque entité correspondante. Le CA total de la vente des terminaux reconditionnés sera mis à disposition de la DAE afin de faciliter le pilotage du marché.

L'utilisateur doit pouvoir, dans la mesure du possible, générer un rapport de facturation à partir du portail de commande avec un filtrage allant jusqu'au montant mensuel des dépenses par utilisateur par extraction des rapports en CSV.

Le portail permet d'ouvrir un incident ou une demande d'assistance technique (technique ou administrative) ou, le cas échéant, afficher un numéro de téléphone d'assistance ou de service client.

Le portail client doit, si possible, permettre le suivi des incidents au travers d'une synthèse des tickets ouverts et indiquer leur situation d'avancement et leur résolution.

{PPL 2.15}

L'offre du titulaire décrit dans le détail l'ensemble des fonctionnalités proposées par le portail de commande client.

{PPL 2.16}

L'offre du titulaire précise la possibilité donnée ou non au bénéficiaire de ne visualiser que les terminaux et accessoires proposés au BPU (grâce à un filtre par exemple).

{PPL 2.17}

L'offre du titulaire indique les modalités pour ouvrir un incident ou une demande d'assistance technique (technique ou administrative) et suivre son avancement.

7.3.1 Transmission des commandes

Les bénéficiaires disposent a minima du portail sécurisé et d'une messagerie électronique pour transmettre les commandes.

Dans tous les cas, les champs à renseigner sont identiques et correspondent au formulaire adopté en phase de déploiement.

Les modalités de transmission d'une commande sont décrites ci-dessous.

7.3.1.1 Via le portail de commande client

Les commandes peuvent être effectuées via le portail.

Lorsque le bénéficiaire valide la commande sur cet outil, il déclenche le T envoi de commande (date à partir de laquelle commence le décompte du délai de livraison). L'outil peut formaliser ce T envoi de commande par l'envoi d'un message automatique de réception de la commande.

L'accès à cet outil est impérativement sécurisé par un couple login/mot de passe nominatif. Le titulaire établit en début d'accord-cadre la liste des personnes, gestionnaires de flotte, habilitées à passer des commandes via cet extranet soit au travers des formulaires de commandes techniques initiaux, soit d'une autre manière formalisée qu'il décrit dans son offre.

7.3.1.2 Par messagerie électronique

Le titulaire fournit une adresse de messagerie électronique unique qui est utilisée par les bénéficiaires pour l'envoi des formulaires de commandes sous un format informatique, fichier PDF signé et fichier modifiable à la demande du titulaire.

L'envoi de la commande déclenche le T envoi de commande, date à partir de laquelle commence le décompte du délai de livraison.

Un accusé de réception est émis systématiquement par le titulaire dès réception d'une commande.

{PPL 2.18}

L'offre du titulaire décrit les modalités d'enregistrement et de traitement des commandes transmises par les bénéficiaires et notamment les mesures mises en place pour vérifier la complétude des formulaires de commande.

7.3.1 Vérification de la commande par le titulaire

Le titulaire dispose de deux (2) jours ouvrés pour signaler par écrit, de manière formalisée, au bénéficiaire l'incomplétude du formulaire de commande « technique » (par rapport à la date d'émission de l'accusé de réception) ce qui reportera le T envoi de commande.

Cette vérification doit porter également sur la capacité du titulaire à fournir les terminaux et accessoires commandés (état des stocks compatible avec la volumétrie de la commande).

Le titulaire doit exposer clairement, et de manière argumentée, les raisons de l'incomplétude.

Le titulaire a également un devoir de conseil. Il est de son ressort d'apporter une première expertise sur le contenu de la commande, et d'alerter le rédacteur, sans pour autant bloquer le processus de traitement.

7.4 Service client (lot n°2)

Le service client mis en place par le titulaire sert de guichet unique pour l'ensemble des bénéficiaires du marché.

Le service client doit être accessible a minima 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 » ;
- Une messagerie électronique ;
- Le portail de commande client.

Ce service client a pour vocation :

- D'assurer le support technique (l'assistance relative au paramétrage, à la prise en main et aux problèmes récurrents liés aux terminaux ou tout autre incident qui amène un dysfonctionnement du terminal) ;
- D'assurer le support administratif (la modification d'un service, le suivi des livraisons, et ce quelles que soient les modalités d'établissement de la commande, l'explication du contenu de la facture, le traitement des problèmes et l'enregistrement des réclamations, etc.).
- D'assurer le conseil avant-vente.

L'assistance technique relative aux terminaux, le support administratif et le conseil avant-vente doivent être disponibles 5j/7j (jours ouvrés) de 9h à 18h.

Le service 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.

{PPL 2.19}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et techniques, les procédures et l'organisation mises en œuvre dans son service client dans le cadre de ce marché.

{PPL 2.20}

L'offre du titulaire décrit les moyens de sécurisation et de confidentialité utilisés par son service client dans le cadre de ce marché.

{PPL 2.21}

L'offre du titulaire décrit le processus du traitement des demandes, réclamations et incidents.

7.5 Communication (lot n°2)

Le titulaire doit prévoir a minima une action de communication annuelle tout au long de la durée du marché, soit au moins quatre (4) actions dans le but de valoriser les prestations du marché auprès des bénéficiaires.

Les livrables ne doivent pas faire la promotion de la marque de l'entreprise mais au contraire promouvoir le processus de reconditionnement, dans une logique de transparence. Ces livrables devront être validés par l'acheteur en charge du suivi de l'exécution en amont de leur mise en œuvre.

{PPL 2.22}

L'offre du titulaire précise le type de livrables qu'il est en mesure de proposer, leur fréquence et les moyens de diffusion afin de valoriser le lot n°2 de cet accord-cadre.

7.6 Enquêtes de satisfaction (lot n°2)

Des enquêtes de satisfaction doivent être effectuées 1 fois par an par le titulaire selon un panel représentatif du marché (répartis sur l'ensemble des bénéficiaires).

Cette enquête aborde les thèmes suivants :

- Qualité des prestations de fourniture de terminaux reconditionnés ;
- Qualité du service client (réactivité, qualité des réponses apportées...) ;
- Qualité de la procédure de traitement des commandes (clarté du formulaire de commande, respect des délais de livraison...) ;
- Qualité de la facturation (simplicité, taux d'erreurs...).

Les résultats sont communiqués à la DAE lors du premier comité de pilotage « COPIL » anniversaire de l'accord-cadre.

Cette restitution est constituée :

- Des résultats bruts de l'enquête (c'est-à-dire l'ensemble des réponses apportées par chacun des bénéficiaires (au niveau local)) ;
- D'une synthèse des résultats privilégiant une présentation graphique (courbes, histogrammes,) qui analyse le panel des personnes sondées et les réponses obtenues ;
- Des enseignements à en tirer.

Lorsque les conclusions de ces enquêtes mettent en avant des éléments d'insatisfaction, le titulaire propose des axes d'amélioration.

Ces axes seront intégrés au plan de progrès (cf. chapitre 11.3.2 du présent CCAP) visant notamment à améliorer la qualité des prestations fournies.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les actions du plan de progrès dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la présentation des résultats de l'enquête et de rendre compte de leur avancement lors de chaque comité.

{PPL 2.23}

L'offre du titulaire décrit l'organisation qu'il met en place pour réaliser les enquêtes de satisfaction ainsi que les rapports de restitution associés.

{PPL 2.24}

L'offre du titulaire précise si certains éléments de son offre dépassent les exigences du CCTP.

7.7 Déploiement et pilotage du lot 2

7.7.1 Interlocuteurs

Le titulaire nomme un interlocuteur privilégié pour toute question relative à l'exécution du marché. Cet interlocuteur peut être différent d'un bénéficiaire à l'autre.

Il est en charge notamment :

- D'organiser et de piloter les comités. A ce titre, il produit et commente les livrables de suivi des prestations, propose des pistes d'optimisation et des conseils par rapport aux usages.
- De répondre à toutes les questions liées à l'exécution de l'accord-cadre, émanant des bénéficiaires de l'accord-cadre.

En cas d'absence, le titulaire désigne systématiquement un remplaçant et communique ses coordonnées au service centralisateur interministériel de l'accord-cadre et aux correspondants nationaux de chacun des bénéficiaires.

7.7.2 Déploiement

L'organisation décrite ci-après devra être appliquée pour le déploiement initial du marché, à destination des bénéficiaires.

Le titulaire organise une réunion d'initialisation dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la notification de l'accord-cadre. Cet échange réunit tous les bénéficiaires du présent accord-cadre, en plus de la Direction des achats de l'Etat.

La réunion d'initialisation permet, à partir d'un support de présentation adapté, d'aborder les points suivants :

- Présentation de l'offre du titulaire ;
- Modalités de commande (modèles de formulaires de commande et modalités de transmission au titulaire) ;
- Liste des contacts et description des procédures pendant la phase de déploiement et pour l'exploitation opérationnelle.

A l'issue de la réunion, un support de présentation est transmis sous format électronique aux bénéficiaires par le titulaire, dans les cinq (5) jours suivant la fin de la session. Ce livrable récapitule les éléments indispensables au bon déroulement du déploiement et au passage des premières commandes.

Le premier bon de commande peut être passé dès la fin de cette réunion d'initialisation.

{PPL 2.25}

L'offre du titulaire décrit son organisation logistique et sa méthode pour la livraison des terminaux reconditionnés sur site.

{PPL 2.26}

L'offre du titulaire décrit les moyens humains et organisationnels mis en œuvre pour garantir la tenue des délais de cette phase.

7.7.3 Pilotage

Pour ce qui est du lot 2, le titulaire transmet à l'acheteur, à une fréquence trimestrielle, un état de son activité au sein du présent accord-cadre.

Cet état d'activité comprend :

- La liste des bons de commande émis avec leur objet, leur montant et leur bénéficiaire ;
- Un récapitulatif du volume et du chiffre d'affaires total de vente de terminaux reconditionnés et d'accessoires par catégorie de terminaux (et accessoires) et par bénéficiaire ;
- La liste des réclamations et incidents traités par bénéficiaire ainsi que leur délai de traitement ;
- Le taux de retour des terminaux commandés et la raison des retours ;
- Le nombre de factures rejetées.

Comité de pilotage du 2^e lot

Caractéristiques	Description
Objet	Le comité de pilotage est l'instance décisionnelle qui assure le pilotage de l'accord-cadre et la gouvernance en termes de qualité et de sécurité. Cette instance met en place et suit les dispositions et les opérations. Elle permet également de discuter des éventuelles pénalités envisagées ou activées. Cette réunion est en outre le moment privilégié de calibrage des éléments de communication exigés afin de valoriser les prestations du lot. Les thèmes abordés sont notamment : • Les statistiques détaillées par UO en quantité et en chiffre d'affaires pour l'année écoulée ; • Les réclamations et incidents traités ainsi que leur délai de traitement ; • Le taux de retour des terminaux commandés et la raison des retours ; • L'analyse des problèmes d'exécution ; • Les propositions d'optimisation des procédures ; • La mesure de la satisfaction des bénéficiaires.
Périodicité	Annuelle
Membres permanents	DAE et titulaire(s) qui ont honoré des commandes à la date du comité de pilotage
Membres occasionnels	Autres invités sur décision de la DAE
Lieu	Dans les locaux du titulaire, d'un bénéficiaire et/ou en visioconférence
Préparation	La préparation de cette instance est à la charge du titulaire. Le titulaire fournit un support dans les huit (8) jours calendaires précédant la réunion.
Durée	Maximum 2 heures
Restitution	La restitution est à la charge du titulaire. Le titulaire soumet un projet de compte-rendu sous format électronique modifiable à la DAE pour relecture et validation dans les huit (8) jours calendaires qui suivent la réunion.

L'offre du titulaire prévoit également qu'un bilan annuel des terminaux reconditionnés commandés (montants détaillés par terminaux, montants globaux et nombre de terminaux commandés) soit transmis à l'acheteur dans le cadre du suivi des objectifs de l'Etat en matière d'achats responsables (décret n° 2024-134 du 21 février 2024 relatif à l'obligation d'acquisition par la commande publique de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées, qui précise les modalités d'application de l'article 58 de la loi dite « AGECE »).

{PPL 2.27}

L'offre du titulaire décrit les modalités de transmission de l'état d'activité, le format de présentation et éventuellement les indicateurs qu'il souhaite proposer en complément de ceux déjà mentionnés.