



**OBJET DU MARCHE : APPEL D'OFFRE DE SERVICES
DE COMMUNICATION MOBILES VOIX-DONNEES**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

LCP-ASSEMBLEE NATIONALE

TABLE DES MATIERES

CADRE DE L'APPEL D'OFFRES	2
PREAMBULE	2
OBJET DE L'APPEL D'OFFRES	2
PRESENTATION DU PROJET	3
PRESENTATION DE LCP-ASSEMBLEE NATIONALE	3
ETAT DES LIEUX DES SERVICES ACTUELS	3
OBJECTIFS DU PROJET	3
DESCRIPTION DU PROJET	4
PRESTATIONS ATTENDUES	4
PLANNING PREVISIONNEL	4
METHODE DE CONDUITE DU PROJET	4
PRESTATIONS ATTENDUES	6
MISE A DISPOSITION DE TERMINAUX ET D'ABONNEMENTS MOBILES	6
Terminaux	6
Abonnements	6
Création et résiliation anticipée d'une ligne	8
Couverture réseau de l'opérateur et performances	8
Sécurité	8
DEPLOIEMENT DE LA FLOTTE	9
Prise en main du déploiement	9
Mise en service et continuité	9
Assistance au démarrage	10
SUIVI DES PRESTATIONS	10
Suivi de l'exploitation	10
Support et assistance	10
Extranet	11
Engagements de niveaux de services (SLAs)	13
Réversibilité en fin de contrat	14

CADRE DE L'APPEL D'OFFRES

PREAMBULE

La société contractante est La Chaine Parlementaire - Assemblée nationale (LCP An) ci-après désignée « **la Société** ». L'appellation « **Opérateur économique** » désigne une entreprise ou un groupement d'entreprises présentant une offre en réponse au présent appel d'offres.

OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le présent appel d'offres concerne la mise en place de services de télécommunication mobile voix-données et la fourniture d'équipements et d'accessoires pour les besoins de la Société.

PRESENTATION DU PROJET

PRESENTATION DE LCP-ASSEMBLEE NATIONALE

La Chaîne Parlementaire a été créée par la loi du 30 décembre 1999 (loi n° 99-1174 portant création de La Chaîne Parlementaire), pour répondre au besoin de présentation des travaux parlementaires des deux assemblées (Assemblée nationale, Sénat).

LCP-Assemblée nationale est une chaîne de droit privé, parlementaire et citoyenne, dont le capital est détenu à 100% par l'Assemblée nationale. Elle remplit « une mission de service public, d'information et de formation à la vie publique, par des programmes parlementaires, éducatifs et civiques » (Article 45-2, loi n°99-1174).

Elle dispose d'une importante quantité de programmes et de contenus relatifs à l'actualité politique et parlementaire qu'elle propose à son public sur plusieurs plateformes. Elle est diffusée sur le canal 13 de la TNT et sur les Box en plein canal.

ETAT DES LIEUX DES SERVICES ACTUELS

LCP-Assemblée nationale compte environ 70 collaborateurs répartis dans 6 services différents : Antenne, Rédaction, Communication, Technique et Production, Programmes, Secrétariat général. Chaque collaborateur a un usage et des besoins de téléphonie mobile différents.

L'état actuel de la flotte de la Société est le suivant :

Opérateur	Nombre de lignes
Orange	50

La flotte comprend actuellement 70% de terminaux de type Apple Iphone, 20% de terminaux de type Samsung Android, 2% de Nokia et 4% de Crosscall.

Type d'abonnements	Quantité
Forfaits voix simple	3
Forfaits Smartphone > 50Go	47

OBJECTIFS DU PROJET

La Société attend des opérateurs économiques qu'ils proposent des offres permettant de :

- Bénéficier d'un marché global comprenant les différents services data mobiles (abonnement, consommation, fourniture de terminaux)
- Diminuer les coûts télécoms
- Conserver le plan de numérotation actuel
- Gérer les comptes au travers d'un extranet client permettant de commander ou supprimer des accès, modifier des abonnements, des services, des options, visualiser les tickets d'incidents et l'état des traitements

L'opérateur devra également garantir un déploiement aisé et une migration de sa solution maîtrisée.

DESCRIPTION DU PROJET

PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendus dans le cadre de cet appel d'offre sont les suivantes :

- La mise à disposition d'abonnements et de terminaux mobiles
- Le déploiement de la flotte : gestion des commandes, de la livraison, et du parc
- Le support et le suivi des prestations : indicateurs de suivis et SLAs (extranet/ compte pro), SAV, support aux utilisateurs

Dans le présent appel d'offre, les différents points d'attention seront référencés de la façon suivante :

Id.	Description
{P-xx}	Ce type de référence identifie les exigences exprimées par la société sur lesquelles une justification de la réponse est demandée.

PLANNING PREVISIONNEL

Les prestations devront être effectives au 10 décembre 2023 étant précisé que la chaîne fermera ses locaux à compter du 22 décembre 2023 au soir et que les collaborateurs ne seront plus présents sur site à compter de cette date jusqu'au 11 janvier au matin. Le service ne doit pas être interrompu entre le contrat en cours et le contrat futur.

- Durée de l'appel d'offre : 25 octobre 2023 – 8 novembre 2023
- Réceptions des candidatures : 8 novembre 2023
- Réponse aux candidats : à partir du 9 novembre 2023
- Lancement du projet : semaine du 13 novembre 2023
- Démarrage des prestations : 10 décembre 2023

Les offres sont obligatoirement accompagnées d'une ébauche de planning prévisionnel de déploiement.

{P-01} L'ébauche de planning prévisionnel fera apparaître : les délais de réalisation de chaque prestation, les phases de préparation, la durée de déploiement des différents matériels, la date prévisionnelle de réception.

METHODE DE CONDUITE DU PROJET

Dans sa réponse, l'opérateur économique décrira les éléments suivants :

- Méthodologie de gestion de projet employée
- Format de communication privilégié
- Limites des prestations
- Disponibilité attendue de la part de la Société
- Procédure de migration et interopérabilité avec les solutions en place
- Durée à prévoir pour la sauvegarde et le déploiement des cartes SIM

La Société attend que l'opérateur économique prenne en charge la gestion complète du déploiement en minimisant les impacts sur les équipes de la Société. L'opérateur précise dans sa réponse la disponibilité attendue des équipes de la Société pour la mise en place de sa solution.

{P-02} L'opérateur économique précisera dans son offre les modalités de déploiement de son offre. Il détaillera également la procédure de gestion de la phase de basculement.

La Société organise une réunion de lancement avant le démarrage du projet avec l'opérateur économique afin de s'assurer de la bonne prise en compte des impératifs de synchronisation avec les projets de la Société.

Le planning prévisionnel sera rendu contractuel à l'issue de cette réunion de lancement.

L'opérateur économique communique les coordonnées du/des interlocuteurs de la Société lors de la réunion de lancement.

{P-03} Les horaires d'ouverture, les modalités de contact, les conditions d'accès, les ressources humaines et matérielles mises à disposition de la Société seront décrits par l'opérateur économique.

PRESTATIONS ATTENDUES

MISE A DISPOSITION DE TERMINAUX ET D'ABONNEMENTS MOBILES

TERMINAUX

Dans sa réponse, l'opérateur économique proposera un catalogue composé des différentes catégories de terminaux voix et tablettes (« standard » à « évolué »), de terminaux durci et/ou multi SIM (eSIM ou physique), des différents OS (operating system) du marché, etc.

Remarque : tout le matériel fourni est neuf et présente toutes les garanties de bon fonctionnement.

{P-04} Les dates de lancement des mobiles et leur durée de vie estimée devront être précisées dans les réponses. Seuls les mobiles déjà mis en vente pourront être proposés dans le cadre du contrat. Les valeurs d'indice de débit d'absorption spécifique (DAS) seront précisées pour chaque terminal. L'autonomie des terminaux en communication et en veille sera un des critères déterminants dans le choix de LCP.

En outre, en cas de perte, de vol ou de souhait de remplacement d'un ou plusieurs terminaux en cours de contrat, les tarifs de terminaux sans abonnement associés seront prévus dans le catalogue mobile. L'évolution du catalogue se fera selon le niveau d'obsolescence et d'ancienneté des matériels du catalogue, à l'initiative de la Société.

Ces terminaux devront disposer des mêmes caractéristiques minimums que le modèle remplacé. Si le modèle proposé ne convient pas, l'opérateur économique proposera d'autres modèles, jusqu'à validation d'un terminal.

En cas de casse, le recours à des matériels reconditionnés pourra être envisagé. L'opérateur économique fournira dans ce cadre une grille de tarifs de ces matériels lors de la survenance de ces besoins.

Pour répondre à certains besoins, la Société pourra avoir accès à l'ensemble des terminaux proposés dans les catalogues de l'opérateur économique.

{P-05} La gamme détaillée des terminaux : notamment durci, multi SIM (eSIM ou physique), pour couvrir l'ensemble des besoins de la Société dans l'exercice de ses missions sera précisée dans le catalogue mobile.

La Société ne pouvant prendre d'engagement pour une période au-delà de la période de validité du présent appel d'offres, les renouvellements de terminaux ne sauraient en aucun cas être assortis d'une condition obligatoire de souscription à une durée complémentaire d'abonnement qui dépasserait l'échéance du contrat.

ABONNEMENTS

L'opérateur indiquera dans son offre le coût des communications suivantes :

- Nationales (France métropolitaine, Outre-mer)
- Nationales + UE (France métropolitaine, Outre-mer, Union européenne)
- Internationales

- Vers mobiles des autres opérateurs (Orange, SFR, Bouygues, Free, etc.)
- Vers mobiles autres opérateurs virtuels (MVNO)
- Communications data

{P-06} L'opérateur économique décrit l'ensemble des solutions d'abonnement dont il dispose : au compteur (communication à l'étranger), forfait, mutualisation des heures externes et des heures internes, illimités. Il précise le coût de la communication en fonction des destinations. Il propose la formule la plus avantageuse pour la Société en termes de coût et d'adaptabilité aux variations de consommations.

Le mode de calcul en fonction de la durée des communications sera précisé dans l'offre :

- Coût périodique
- A la durée réelle (à la seconde)

{P-07} L'opérateur économique précise si des réductions peuvent être consenties sur le volume global des communications voix et/ou data. Il précise également les éventuelles autres dispositions tarifaires susceptibles d'optimiser les dépenses d'abonnements et de communications. Ces éléments d'optimisation figureront au niveau du catalogue.

Pour des besoins ponctuels (événement), l'opérateur économique propose un service d'abonnement éphémère pour des durées pouvant aller de 24h à 6 mois, sans engagement de durée.

{P-08} L'opérateur économique détaillera ce service d'abonnement sans engagement de durée dans le cadre de la réponse. Les coûts devront figurer au catalogue.

L'opérateur économique propose dans ses offres d'abonnement les services suivants **(1)** :

- Messagerie vocale et visuelle
- Envoi de SMS
- Envoi de MMS
- Envoi de SMS en illimité

(1) Les SMS, MMS et messages vocaux doivent être présentés sur le terminal de l'abonné dans un délai inférieur à une 1h sous réserve que ce terminal soit sous tension et dans une zone de couverture.

{P-09} Les différents types d'options data de l'opérateur économique permettent à partir des mobiles : l'accès à internet, les transmissions de données, l'accès à la messagerie écrite (courriels) : création, lecture, effacement, transfert, etc.

Alertes de consommation aux utilisateurs et à la Société

L'opérateur économique propose une solution permettant d'alerter les utilisateurs (envoi de SMS leur indiquant leurs dépassements de consommation) et la Société des volumes et montants de consommations liées aux dépassements et aux usages à l'international.

L'opérateur économique décrit le fonctionnement de ces alertes à la Société, la nature des messages envoyés, et les possibilités de personnalisation et de paramétrage. Il précise la procédure de blocage et de déblocage des lignes en cas de dépassement.

Il propose aussi à la Société de fixer des seuils d'alertes.

Restrictions

L'opérateur indique les possibilités de restrictions d'usage qu'il propose, notamment la restriction d'appels voix et/ou data à l'international, les restrictions d'achats multimédias ou de store, et les restrictions d'appels vers les numéros spéciaux et courts.

Facturation

Au-delà d'un certain seuil de facturation, la Société souhaiterait que l'utilisateur de la ligne soit facturé par l'opérateur économique sur son RIB personnel.

{P-10} L'opérateur décrira les possibilités d'alertes sur les consommations, les restrictions, et la possibilité de mettre en œuvre un seuil de facturation pro/perso.

CREATION ET RESILIATION ANTICIPEE D'UNE LIGNE

La Société pourra créer de nouvelles lignes et résilier des lignes de plein droit sans frais sur toute la durée du contrat sans application de pénalités. Il est rappelé qu'aucun engagement (création de ligne, etc.) ne peut être pris au-delà de la période contractuelle. Ainsi, à l'issu du contrat, aucune pénalité ne pourra être appliquée, notamment sur la période d'engagement des lignes et services.

A titre indicatif :

Nombre de lignes ouvertes et fermées par an (au cours du contrat téléphonique précédent)	Entre 5 et 10 lignes
---	----------------------

{P-11} L'opérateur économique décrira les possibilités de création et de gestion des profils utilisateurs. Il décrira à quel niveau le filtrage est opéré

COUVERTURE RESEAU DE L'OPERATEUR ET PERFORMANCES

Les communications téléphoniques établies à partir ou à destination des mobiles de la Société doivent répondre à certains critères de qualité. L'opérateur précisera le type de couvertures proposées (2G/3G/4G/5G) selon les zones géographiques et les solutions proposées afin d'améliorer sa couverture réseau pour tous les usages mobiles (appels, SMS, Data) sur les zones mal couvertes (zone blanches).

{P-12} L'opérateur économique accompagnera sa réponse d'une description précise de son réseau et des indicateurs de qualité et de sécurisation mis en œuvre pour assurer un service de qualité. L'opérateur économique joindra à l'appui de sa réponse les cartes de couvertures précises proposées sur le territoire en fonction des différentes technologies.

SECURITE

Accès au réseau

L'opérateur économique prendra toutes les dispositions afin que le service ne soit pas affecté par des infections extérieures telles que les virus, chevaux de Troie, etc. arrivant au travers de ses installations ou des terminaux qu'il aura fournis.

Dans le cas où la Société se verrait indûment imputer des frais et débours résultant de telles infections (envois massifs de SMS, appels et consommations diverses y compris en direction de l'étranger, etc.), l'opérateur économique serait considéré comme responsable et devrait prendre en charge les surcoûts correspondants.

L'opérateur économique met en œuvre les moyens nécessaires en vue d'assurer la sécurité des accès au réseau afin de prévenir l'utilisation frauduleuse des terminaux.

L'opérateur propose des solutions permettant le blocage du démarchage commercial et/ou des numéros indésirables. Les numéros de lignes de la Société ne devront pas paraître à l'annuaire.

Perte et vol

En cas de perte ou de vol d'une carte SIM, l'opérateur économique devra être joignable 24/24h par le responsable de la flotte de la Société ou l'utilisateur de la carte SIM, via l'assistance téléphonique.

L'opérateur économique s'engage à mettre hors service la ligne concernée dès réception de la demande correspondante et à confirmer par mail la prise en compte de la demande ou par tout autre moyen que l'opérateur économique préconisera.

Une nouvelle carte SIM sera ensuite remise si nécessaire à la Société dans un délai maximum de 48 heures. L'opérateur économique précisera le délai qu'il propose pour ce point dans son offre.

Les conditions techniques et commerciales proposées et notamment le coût et le délai d'établissement d'une nouvelle carte SIM seront précisés dans l'offre de l'opérateur économique.

DEPLOIEMENT DE LA FLOTTE

L'ensemble des prestations correspondant à la mise en œuvre de la flotte sont détaillées dans les paragraphes suivants.

PRISE EN MAIN DU DEPLOIEMENT

Il est attendu de l'opérateur économique le pilotage complet du changement de la flotte, en coordination avec les équipes de la Société. L'organisation exacte du déploiement sera à définir conjointement avec la Société lors de la réunion de lancement.

{P-13} L'opérateur économique détaillera dans sa proposition les modalités de portabilité des numéros, et l'impact que celles-ci peuvent avoir sur l'utilisation des lignes (planification, durée d'injoignabilité, manipulations à réaliser, etc.) ou des services sur ces lignes (option mail, option data, etc.).

Au lancement du projet, une attention particulière devra être donnée à la collecte des informations des utilisateurs actuels pour éviter toute erreur et délais dans la mise en œuvre de la solution.

Les numéros actuels devront être conservés.

MISE EN SERVICE ET CONTINUITÉ

L'opérateur économique assure la livraison, l'intégration des équipements et la mise en service dans les bureaux et locaux de la Société à un jour et une heure fixée conjointement.

L'opérateur économique garantit l'interopérabilité de ses solutions avec l'existant pendant toute la phase de migration. Il assurera la continuité de service pour chaque utilisateur et service déployé.

{P-14} L'opérateur économique précisera la procédure proposée pour gérer le changement du parc et garantir la continuité de service et la satisfaction des utilisateurs.

ASSISTANCE AU DEMARRAGE

Après la bascule, l'opérateur économique mettra à disposition de la Société une équipe technique en ligne capable de répondre aux questions et remarques de la Société et d'intervenir (pour ajustement) sur le paramétrage des équipements en temps réel et ce jusqu'à la recette définitive.

Le changement de cartes Sim sera prévu en début ou en cours de marché pour chaque ligne à l'initiative de la Société. Ce changement ne pourra donner lieu à une quelconque facturation.

{P-15} L'opérateur économique décrira les services qu'il propose pour assurer la sauvegarde des répertoires et autres fichiers sur les terminaux.

Le parc ne sera pas forcément renouvelé dans son intégralité au démarrage du marché. L'opérateur économique devra dans ce cadre permettre le fonctionnement des terminaux de la Société déjà en service sur son réseau.

SUIVI DES PRESTATIONS

SUIVI DE L'EXPLOITATION

Dans le cadre du suivi des prestations, l'opérateur économique devra constituer et gérer le catalogue mobiles de la Société en proposant :

- Des conseils sur le choix des modèles
- La validation des mobiles par catégorie à intégrer dans le catalogue de la Société
- La mise à jour des mobiles affectés à chaque catégorie
- La création et la mise à jour des notices utilisateurs équipements et usages

Il devra également effectuer :

- Le suivi des SLAs opérateur
- La gestion des commandes (veille au respect de la souscription des options liées aux catégories du catalogue de LCP, etc.)
- La gestion et le suivi du SAV (diagnostic des incidents, gestion des tickets, assistance utilisateur, procédures d'escalades, suivi de la résolution, etc.)

SUPPORT ET ASSISTANCE

Interlocuteur unique

{P-16} L'opérateur économique décrira l'organisation dédiée au suivi des solutions de la Société. Celle-ci devra comporter à minima, un interlocuteur unique en charge du suivi technique (gestionnaire de compte), du suivi commercial et du suivi de la facturation du service.

Une réunion annuelle sera organisée entre la Société et l'opérateur afin d'établir un bilan des prestations réalisées.

Au cours de cette réunion, l'interlocuteur unique désigné présentera les évolutions, les nouveautés, et discutera des éléments remarquables de la période écoulée.

Cet interlocuteur doit jouer un rôle de conseil auprès de la Société et proposer le cas échéant des ajustements réguliers du dimensionnement de la flotte afin d'optimiser son coût et son fonctionnement.

Au cours du contrat, il établit des comptes rendus d'intervention en cas d'interruption de services.

Assistance téléphonique et gestion du SAV

Un service d'assistance téléphonique sera accessible à partir des lignes fixes et mobiles par un numéro gratuit disponible 24h/24 et 7/7 Jours. Ce service permettra aux utilisateurs d'obtenir tout renseignement ou assistance technique sur leur équipement.

Cependant, ce service ne doit pas permettre aux utilisateurs d'activer des options ou des services soumis à facturation. Il en va ainsi de l'activation de nouvelles lignes, d'ajout d'options et de services, de modifications de forfaits, de commandes de terminaux ou d'accessoires.

{P-17} L'opérateur économique décrira les modalités de fonctionnement du SAV et du mode d'assistance aux utilisateurs :

- Délais et procédure en cas de matériel hors d'usage, défectueux ou endommagé
- Délais et procédure en cas de perte ou vol de mobile
- Traçabilité des interventions et demandes pour le gestionnaire de la flotte coté Société

Les coûts de ce service sont inclus dans les abonnements.

EXTRANET

L'opérateur économique met à disposition de la Société un accès extranet disponible en ligne et sécurisé. Cet extranet donne accès à un certain nombre d'informations :

- Données de facturation multicritères (duplicatas, facture électronique, facture dématérialisée...) sur une durée de 12 mois
- Gestion et suivi des commandes
- Gestion et suivi des incidents
- Gestion des profils utilisateurs
- Suivi du trafic (avec accès aux données brutes)
- Tableaux de bord mensuels
- Rapports de Top consommations

{P-18} L'opérateur économique détaille l'ensemble des fonctionnalités disponibles dans l'extranet.

Gestion et traitement des tickets d'incidents

L'interlocuteur unique assure la gestion des tickets d'incidents ainsi que le suivi des interventions de résolution des incidents en cours.

Les tickets d'incidents peuvent être ouverts par les responsables de LCP mais également de manière proactive par l'opérateur économique.

{P-19} Les horaires d'ouverture, le détail des modalités de contact et de suivi, les conditions d'accès et les moyens en termes de ressources humaines et matérielles mis à disposition de la Société tout au long de l'exécution du contrat sont indiqués dans l'offre. L'opérateur économique décrit dans son offre les modalités d'ouverture proactive des tickets d'incidents.

L'opérateur économique a une obligation d'information régulière des responsables techniques de la Société dans le cadre de la résolution des tickets d'incident notamment les coupures totales de service.

En cas de dépassement de la GTR dans la résolution de l'incident, l'opérateur économique doit impérativement prévenir les responsables techniques de la Société et fournir les raisons détaillées de ce dépassement.

En cas de gel du ticket par l'opérateur économique, celui-ci doit impérativement prévenir les responsables techniques de la Société et fournir les raisons détaillées de ce gel.

Les avis de clôture d'incident sont transmis à la Société dans les 4 heures suivant la clôture effective. Aucune fermeture de ticket ne peut être effectuée par l'opérateur économique sans validation préalable des responsables de la Société.

À la demande des responsables de la Société, l'opérateur économique fournit un rapport de résolution détaillé des incidents. Ce rapport est transmis dans les 2 jours suivant la clôture effective de l'incident.

Si l'opérateur économique estime que l'incident n'est pas de sa responsabilité, il doit en informer au plus tôt les responsables de la Société de sorte que des mesures correctives puissent être prises en conséquence.

A cet effet, l'opérateur économique doit démontrer que l'interruption de service n'est pas de son ressort.

Gestion et suivi des commandes

L'extranet doit permettre à la Société d'établir rapidement :

- Un état du parc des équipements complet
- Un état de l'ensemble des lignes
- Un état des options actives

Il doit également lui permettre de ressortir les éléments extraordinaires de consommations. Enfin, l'outil permettra de facilement vérifier la concordance des facturations avec les contrats.

{P-20} L'opérateur économique propose une solution permettant de suivre les évolutions, les problèmes de facturation, les anomalies rencontrées par les utilisateurs, et d'analyser des tableaux de bord (réunions périodiques, rapports personnalisés, etc.).

L'opérateur économique doit informer les responsables administratifs de la Société de la prise en charge de toute commande **dans un délai de 2 jours ouvrés** suivant la commande, et fournir un planning précis de la mise en œuvre opérationnelle.

En cas de difficulté dans le cadre de la réalisation de la commande (délai de mise en œuvre supérieure au délai contractuel, difficulté technique, manque d'informations, etc.), l'opérateur économique doit fournir les raisons de ces difficultés et proposer une solution. Dans le cas de difficultés importantes, une réunion avec les responsables techniques et/ou administratifs de la Société est planifiée.

Seules les personnes désignées par la Société auront la possibilité d'ouvrir des lignes supplémentaires et ou d'ajouter des options et services sur les lignes.

{P-21} L'opérateur économique joint à sa réponse, un exemple de bon de commande et décrit les différents modes de création de ligne (via extranet ou autre).

Facturation

Chaque facture sera détaillée et rattachée à un compte dont l'intitulé sera fourni par la Société. L'opérateur économique veille à mettre à jour régulièrement la base facturation, au démarrage et lors de l'activation de lignes.

Les 4 derniers chiffres des numéros appelants/appelés devront être cachés sur toutes factures.

{P-22} L'opérateur économique joint à sa réponse, un exemple de facture.

ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES (SLAs)

Délais

L'opérateur économique devra préciser :

- Le délai de mise en service initiale (livraison de cartes, terminaux et accessoires, activation des lignes, options et services)
- Le délai de mise à disposition de nouveaux abonnements en cours de marché (création de ligne)
- Le délai de fourniture d'un terminal seul sans abonnement
- Le délai de mise en service d'urgence
- Le délai de déblocage d'une carte
- Le délai de remplacement d'une carte en cas de perte ou de vol ou de carte hors service,
- Le délai de résiliation d'un abonnement
- Le délai de mise en service d'option
- Le délai de prise en compte dans la facturation d'ajout d'option
- Le délai de changement de compte de facturation pour une ligne de la flotte

{P-23} L'opérateur économique doit préciser dans son offre pour chaque type de prestation, les délais standards de fourniture sur lesquels il s'engage. Ces délais seront rendus contractuels à la notification du contrat.

Conditions à garantir

L'opérateur économique doit garantir sur la durée du marché la continuité, les conditions et la pérennité de la fourniture de ses services.

REVERSIBILITE EN FIN DE CONTRAT

L'opérateur économique s'engage à faciliter le basculement de sa solution sur un autre réseau, en cas de résiliation, en particulier en fournissant à la Société toutes les informations utiles dans un dossier technique mis à jour régulièrement.

À tout moment, sur simple demande de la Société, l'opérateur économique fournira par mail au format .XLS un fichier complet reprenant l'ensemble des lignes, IMEI, RIO.

La dernière facture du marché ne verra pas apparaître les abonnements. Ceux-ci étant facturés à termes à échoir, ils ne seraient être présents sur la dernière facture sous peine de rejet de cette facture.

LISTE DES POINTS A PRECISER

{P-01}	L'ébauche de planning prévisionnel fera apparaître : les délais de réalisation de chaque prestation, les phases de préparation, la durée de déploiement des différents matériels, la date prévisionnelle de réception.....	4
{P-02}	L'opérateur économique précisera dans son offre les modalités de déploiement de son offre. Il détaillera également la procédure de gestion de la phase de basculement.	5
{P-03}	Les horaires d'ouverture, les modalités de contact, les conditions d'accès, les ressources humaines et matérielles mises à disposition de la Société seront décrits par l'opérateur économique. 5	5
{P-04}	Les dates de lancement des mobiles et leur durée de vie estimée devront être précisées dans les réponses. Seuls les mobiles déjà mis en vente pourront être proposés dans le cadre du contrat. Les valeurs d'indice de débit d'absorption spécifique (DAS) seront précisées pour chaque terminal. L'autonomie des terminaux en communication et en veille sera un des critères déterminants dans le choix de LCP.....	6
{P-05}	La gamme détaillée des terminaux : notamment durci, multi SIM (eSIM ou physique), pour couvrir l'ensemble des besoins de la Société dans l'exercice de ses missions sera précisée dans le catalogue mobile.....	6
{P-06}	L'opérateur économique décrit l'ensemble des solutions d'abonnement dont il dispose : au compteur (communication à l'étranger), forfait, mutualisation des heures externes et des heures internes, illimités. Il précise le coût de la communication en fonction des destinations. Il propose la formule la plus avantageuse pour la Société en termes de coût et d'adaptabilité aux variations de consommations.....	7
{P-07}	L'opérateur économique précise si des réductions peuvent être consenties sur le volume global des communications voix et/ou data. Il précise également les éventuelles autres dispositions tarifaires susceptibles d'optimiser les dépenses d'abonnements et de communications. Ces éléments d'optimisation figureront au niveau du catalogue.....	7
{P-08}	L'opérateur économique détaillera ce service d'abonnement sans engagement de durée dans le cadre de la réponse. Les coûts devront figurer au catalogue.....	7
{P-09}	Les différents types d'options data de l'opérateur économique permettent à partir des mobiles : l'accès à internet, les transmissions de données, l'accès à la messagerie écrite (courriels) : création, lecture, effacement, transfert, etc.	7
{P-10}	L'opérateur décrira les possibilités d'alertes sur les consommations, les restrictions, et la possibilité de mettre en œuvre un seuil de facturation pro/perso.....	8
{P-11}	L'opérateur économique décrira les possibilités de création et de gestion des profils utilisateurs. Il décrira à quel niveau le filtrage est opéré	8
{P-12}	L'opérateur économique accompagnera sa réponse d'une description précise de son réseau et des indicateurs de qualité et de sécurisation mis en œuvre pour assurer un service de qualité. L'opérateur économique joindra à l'appui de sa réponse les cartes de couvertures précises proposées sur le territoire en fonction des différentes technologies.....	8
{P-13}	L'opérateur économique détaillera dans sa proposition les modalités de portabilité des numéros, et l'impact que celles-ci peuvent avoir sur l'utilisation des lignes (planification, durée d'injoignabilité, manipulations à réaliser, etc.) ou des services sur ces lignes (option mail, option data, etc.).	9

{P-14}	L'opérateur économique précisera la procédure proposée pour gérer le changement du parc et garantir la continuité de service et la satisfaction des utilisateurs.....	10
{P-15}	L'opérateur économique décrira les services qu'il propose pour assurer la sauvegarde des répertoires et autres fichiers sur les terminaux.....	10
{P-16}	L'opérateur économique décrira l'organisation dédiée au suivi des solutions de la Société. Celle-ci devra comporter à minima, un interlocuteur unique en charge du suivi technique (gestionnaire de compte), du suivi commercial et du suivi de la facturation du service.....	10
{P-17}	L'opérateur économique décrira les modalités de fonctionnement du SAV et du mode d'assistance aux utilisateurs :	11
<input type="checkbox"/>	Délais et procédure en cas de matériel hors d'usage, défectueux ou endommagé	11
<input type="checkbox"/>	Délais et procédure en cas de perte ou vol de mobile.....	11
<input type="checkbox"/>	Traçabilité des interventions et demandes pour le gestionnaire de la flotte coté Société	11
	Les coûts de ce service sont inclus dans les abonnements.	11
{P-18}	L'opérateur économique détaille l'ensemble des fonctionnalités disponibles dans l'extranet. 11	11
{P-19}	Les horaires d'ouverture, le détail des modalités de contact et de suivi, les conditions d'accès et les moyens en termes de ressources humaines et matérielles mis à disposition de la Société tout au long de l'exécution du contrat sont indiqués dans l'offre. L'opérateur économique décrit dans son offre les modalités d'ouverture proactive des tickets d'incidents.	12
{P-20}	L'opérateur économique propose une solution permettant de suivre les évolutions, les problèmes de facturation, les anomalies rencontrées par les utilisateurs, et d'analyser des tableaux de bord (réunions périodiques, rapports personnalisés, etc.).	12
{P-21}	L'opérateur économique joint à sa réponse, un exemple de bon de commande et décrit les différents modes de création de ligne (via extranet ou autre).....	13
{P-22}	L'opérateur économique joint à sa réponse, un exemple de facture.	13
{P-23}	L'opérateur économique doit préciser dans son offre pour chaque type de prestation, les délais standards de fourniture sur lesquels il s'engage. Ces délais seront rendus contractuels à la notification du contrat.....	13