

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

LOT 1 : TELEPHONIE FIXE

Caractéristiques générales

Le GRETA-CFA de Bretagne Occidentale souhaite migrer ses systèmes de téléphonies vers un système unique et mutualisé pour ses 4 sites principaux (Brest, Carhaix, Morlaix et Quimper, voir les adresses ci-dessous).

| Agence de Quimper * | Agence de Brest * | Agence de Carhaix * | Agence de Morlaix * |
|--|---|--|--|
| Lycée Yves Thépot 5, rue Ile de Bréhat - CS 31004 29104 QUIMPER Cedex T 02 98 90 15 18 | Lycée Vauban Rue Prince de Joinville - CS61945 29219 BREST Cedex T 02 98 80 41 51 | Lycée Paul Sérusier Avenue de Waldkappel 29270 CARHAIX T 02 98 93 75 77 | Lycée Tristan Corbière 16, rue Kervéguen - BP 17149 29671 MORLAIX Cedex T 02 98 88 60 87 |

Ainsi que 2 sites secondaires qui doivent également permettre le déploiement de postes téléphoniques avec carte SIM (donc couverture 3G, 4G ou 5G):

| Espace Bilan de Morlaix * | Espace Bilan de Landivisiau * |
|---|--|
| ZA de La Boissière Rue Yves Prigent 29600 MORLAIX | 11 Rue Albert Le Brun 29400 LANDIVISIAU |

***Sous réserve de modification de lieux déportés sur le département du Finistère**

DUREE :

Propositions sur :

- 48 mois

TARIFS FERMES

BESOINS :

- Le standard sera hébergé, sécurisé et maintenu à jour au sein du réseau de l'opérateur par l'opérateur ou le prestataire
 - Permettant la gestion d'un annuaire centralisé et l'accès à cet annuaire sur tous les postes téléphoniques clients
 - Accessibilité via un site internet pour son administration
- 1 Ligne Fibre numérique avec débit garantie et garantie d'intervention sera proposé pour chacun des 4 sites principaux :
 - S'appuyant sur le réseau d'un opérateur historique (le nom de l'opérateur sera mentionné dans l'offre)
 - Indiquer également le débit fibre garantie ainsi que le type (GTI ou GTR) et la durée.
- Les postes téléphoniques clients seront de 3 types :
 - Téléphone fixe filaire de type "standard téléphonique" avec extension de touche
 - Téléphone fixe filaire classique
 - Téléphone sans fil
- Les postes sans fil devront intégrer une carte SIM (GSM) pour éviter le déploiement de borne de type DECT et faciliter leur déplacement/réaffectation sur le site et hors site pour le télétravail et les 2 sites déportés (Espace Bilan Morlaix et Landivisiau). Ils devront être compatibles avec les appareils auditifs et bluetooth pour éventuellement leur connecter un micro casque sans fil.
- Les postes fixes et sans fil seront proposés à la location
 - Indiquer le type de casque proposé pour chaque type de téléphone et le coût d'achat
- Planification de la redirection d'appel téléphonique selon plusieurs scénarios de présence, dont celui du télétravail
- Fonctionnalité de groupe d'appel pour chacun des 4 sites + 2 groupes d'appel pour les services RH et apprentissage
 - Indiquer en option le tarif pour des groupes d'appels complémentaires
- Indiquer en option le tarif en cas de besoin de SVI (standard virtuel interactif)
- Nombre de lignes :
 - 50 lignes (avec des numéros externes)
 - Indiquer le délai de mise en oeuvre en cas de commande de lignes complémentaires qui pourront être commandées via l'interface de gestion
- Forfait illimité vers les fixes et mobiles en France pour chacune des lignes
- Transfert de communication entre les lignes internes et communications illimités en interne
- Indiquer si la solution proposée et les postes permettent l'envoi et la réception de SMS et/ou MMS, et si oui indiquer si illimité ou le coût de l'envoi
- Possibilité d'ajouter dans l'annuaire centralisé des numéros de lignes externes (mobiles ou fixes) afin de leur transférer des appels directs ou bien en planification selon les scénarios et le paramétrage du standard
- Option (indiquer le coût de l'option par ligne) : Installation d'une application sur les téléphones mobiles/smartphones pour qu'ils aient accès à l'annuaire et puissent contacter les autres collègues ou leur transférer un appel.
- Répartition des postes :

- 7 postes de type standard avec un module d'extension programmable (2 Brest, 3 Quimper, 1 Carhaix et 1 Morlaix)
- 9 postes fixes filaires (3 Brest, 2 Quimper, 2 Carhaix et 2 Morlaix)
- 34 postes de type sans fil GSM (14 Brest, 11 Quimper, 4 Carhaix et 6 Morlaix)
- La prestation sera accompagnée d'une formation
 - Minimum une demi-journée pour les administrateurs réseaux
 - Minimum une demi-journée pour le personnel administratif en charge de la gestion des comptes.

MATERIEL :

Faire proposition sur la location des téléphones.

Faire proposition sur l'achat de casques pour les différents types d'appareils. Indiquer le coût éventuel de l'acquisition :

- Casque micro sans fil décroché/raccroché au casque pour les postes de type standard
- Casque micro biauaurale sans fil ou filaire pour les autres postes fixes et les postes sans fils

Le Greta se réserve le droit de ne pas donner suite, à ces offres.

INTERFACE DE GESTION :

L'interface de gestion doit permettre d'accéder à plusieurs fonctionnalités :

- Gestion des utilisateurs via une application web, à titre gratuit.
- Ajout ou de modification d'option, de service, qui ne pourra être mise en place qu'à la demande des gestionnaires via un accès protégé.
- Accès au suivi de consommation voix (et éventuellement data), pour chaque utilisateur individuellement, sans rajout tarifaire.
- Suspendre la ligne, le renouvellement de carte SIM
- Réactiver une ligne
- Demander le blocage et le déblocage d'un terminal volé
- Modifier les données de l'utilisateur
- Transférer ligne
- Remplacer la carte SIM / Esim
- Modifier le n° de ligne
- Ajouter des utilisateurs dans l'annuaire avec des numéros externes (mobiles liés au lot 2)
- Résilier la ligne
- Commander un téléphone
- Suivi commandes/demandes
- Accès aux dates d'engagement

Engagement de qualité de service :

- Garantie de Temps de Rétablissement avec engagement à respecter des délais minimums de remise en état de fonctionnement.
- Un interlocuteur unique pour le suivi du service d'un point de vue administratif joignable directement par téléphone et mail sans passer par une plate-forme d'appel.
- Un interlocuteur unique pour le suivi du service pour les demandes d'intervention, joignable directement par téléphone et mail sans passer par une plate-forme d'appel.
- Avoir une assistance téléphonique dédiée aux gestionnaires et aux administrateurs du lundi au vendredi en heures ouvrées et en français ainsi qu'un système en ligne de gestion de ticket d'intervention.

Non publication de l'annuaire :

- Le Titulaire du marché s'engage à conserver secrète les identités des utilisateurs et à la non-publication dans un quelconque annuaire sans le consentement des gestionnaires. Cette contrainte s'applique à tout moment y compris après la fin du marché.