

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

LOT 2 : TELEPHONIE MOBILE

Le Greta de Bretagne Occidentale souhaite mettre en place un service de télécommunication voix et données, pour la téléphonie mobile.

BESOINS :

- 61 lignes téléphoniques mobiles. Les besoins pourront évoluer.
- SMS, MMS, appels illimités vers les mobiles et fixes nationaux
- **Besoin de data.** Propositions sur :
 - 25 GO
 - 75 GO
 - Illimité
- **Couverture 5G** sur les sites suivants : Greta de Bretagne Occidentale Quimper, 5 Rue Ile de Bréhat, 29000 QUIMPER
- Greta de Bretagne Occidentale Morlaix, 16 Rue de Kervéguen, 29600 MORLAIX
- Espace Bilan Morlaix, ZA de La Boissière, Rue Yves Prigent, 29600 MORLAIX
- Greta de Bretagne Occidentale Carhaix, Avenue de Waldkappel, 29270 CARHAIX
- Espace Bilan Carhaix, Place de la Mairie, 29270 CARHAIX
- Espace Bilan de Landivisiau, 11 Rue Albert Le Brun, 29400 LANDIVISIAU
- Greta de Bretagne Occidentale Brest, Rue Prince de Joinville, 29200 BREST
- Ville de Quimper,
- Ville de Landerneau,
- Ville de Pleyben
- Ville de Pont l'Abbé,
- Ville de Crozon
- Ville de Rostrenen
- Ville de Gourin
- Ville de Châteauneuf du Faou
- Fournir une carte de couverture indiquant le type de réseau proposé et les débits attendus
- **Partage de connexion** (usage modem) indispensable

DUREE :

Propositions sur 24 mois

Proposition renouvelable 2 fois, sur une période d'une année, par tacite reconduction, sans que la durée ne dépasse 4 ans

TARIFS FERMES

MATERIEL :

Faire proposition sur l'achat ou la location de téléphone. Le Greta se réserve le droit de ne pas donner suite, à ces offres.

Caractéristiques du téléphone :

- Samsung A14
- ou XIAOMI Redmi 12
- ou équivalent

Protections : Coque, Verre trempé, Câble d'alimentation, Chargeur, Oreillette/écouteurs

Propositions sur :

- Achat
- Location

Garantie – Maintenance :

- Préciser l'étendue et la durée des garanties.
- En cas de location, possibilité de maintenance et de SAV
- Prévoir un tableau récapitulatif contenant les délais de livraison, le SAV, les garanties notamment en cas de vol ou de perte.

Perte ou Vol dans le cas de la location de téléphones mobiles :

- Possibilité de suspendre ou résilier un abonnement, sans délai et sans frais, en cas de perte ou vol du téléphone.
- Le Client pourra alors obtenir un nouveau téléphone qui remplira les fonctions de l'ancien, dans un délai minimum qui devra être précisé.

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 de la flotte uniquement, via un accès protégé.
- Accès au suivi de consommation voix et data, pour chaque utilisateur individuellement, sans rajout tarifaire.
- Déclarer les urgences (Perte ou Vol)
- Suspendre la ligne, le renouvellement de carte SIM
- Réactiver une ligne
- Demander le blocage et le déblocage d'un terminal volé
- Demander le code PUK
- Modifier les données de l'utilisateur
- Transférer la ligne
- Remplacer la carte SIM / Esim
- Demander les codes de portabilité
- Modifier le n° de mobile
- Changer d'offre / profil mobile
- Résilier la ligne
- Commander un mobile
- Consulter les Factures des utilisateurs (et possibilité d'extraction des données)
- Possibilité d'avoir une facture mensuelle unique émise pour l'ensemble des téléphones, mais également une facture détaillée par téléphone/usager
- 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.
- Suivi commandes/demandes
- Accès aux dates d'engagement

FOURNITURE DES CARTES SIM

- Fourniture des cartes SIM vierges : préciser les modalités d'obtention (nombre et tarifs)

ENGAGEMENT DE QUALITE DE SERVICE

- Garantie de Temps de Rétablissement avec engagement à respecter des délais minimums de remise en état de fonctionnement.
- Service client disponible. Préciser quand et par quel biais est-il joignable (appel, SMS, chat) ?
- Avoir une assistance téléphonique dédiée aux gestionnaires et aux administrateurs du lundi au vendredi en heures ouvrées et en français.
- La portabilité des numéros est garantie pour l'ensemble des utilisateurs de la flotte mobile.
- 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.

FORMATION

Planning et accompagnement du déploiement / Formation / Mise en œuvre