LYCEE BERTENE JUMINER

INTITULÉ DU MARCHE

Fourniture de services de téléphonie IP

Location, maintenance et consommations téléphoniques

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P.)

Marché unique non alloti

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE

Ce document a pour objet de définir les conditions particulières de marché et les prestations attendues pour l'installation et l'entretien de l'ensemble du réseau téléphonique du Lycée Bertène Juminer du Lamentin, avec la fourniture d'une plateforme IP.

Le projet vise plusieurs objectifs :

- Prendre des mesures afin de diminuer, de rationaliser et de maitriser les coûts de fonctionnement de la téléphonie,
- Moderniser l'architecture téléphonique et créer un ensemble VoIP
- Suivre l'évolution des technologies des télécommunications
- Augmenter le niveau de continuité de service,
- Sécuriser les solutions mise en production,
- Offrir de la performance au regard des configurations en services et à venir,

Le marché est constitué d'un lot unique pour la fourniture en location/maintenance des équipements téléphoniques et d'un engagement du soumissionnaire sur les coûts des communications ; l'ensemble pour une durée de 12 mois, renouvelable 3 fois par reconduction expresse.

Le marché sera conclu soit avec un prestataire unique, soit avec un groupement de prestataires conjoints.

Le prestataire unique ou l'opérateur dans le cadre d'un groupement, devra fournir son habilitation ARCEP.

Des options pourront être proposées en complément de l'offre de base, suivant la description des prestations attendues ci-après.

ARTICLE 2 : CONTEXTE

Le Lycée Bertène Juminer du Lamentin possède une architecture répartie dans plusieurs bâtiments distincts :

- Bâtiment A : Accueil, administration
- Bâtiments C, D, E, F, G : Vie scolaire, bureaux, centre de documentation et d'information, salles de cours banalisées, salles informatiques, ateliers professionnels, salles des personnels, reprographie
- Bâtiment H : Restauration
- Bâtiment J : Internat

Les besoins évalués en matériels sont les suivants :

- 1 routeur
- 42 postes

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Tous les numéros SDA actuels et des numéros « Têtes de lignes » devront être conservés.

3.1 – Fonctionnement

La solution proposée en location/maintenance devra atteindre à minima les fonctionnalités téléphoniques suivantes ;

- Visualisation / supervision du trafic
- Double appel
- Transfert d'appel avec ou sans consultation

- Interception d'appel
- Supervision des appels
- Renvoi d'appels
- Restriction d'appels : gestion des restrictions d'appels sur portables, numéros internationaux, numéros spéciaux
- Mise en attente
- Pré décroché
- Message automatique à paramétrer lors des fermetures de la structure, (y compris la conception)
- Mélodie d'attente libre de droit
- Fonctionnalité main libre pour le chargé d'accueil
- Transfert du poste d'accueil sur un autre poste pouvant se trouver dans n'importe quel bâtiment (article 2)
- Conférence à trois pouvant être étendue à 50 participants y compris des participants extérieurs au lycée
- Messagerie unifiée et interactive
- Télégestion
- Interface langue française
- Touches programmables
- Groupements de lignes (groupes d'appels) : les appels sur des postes appartenant à un même groupe sont gérés de façon simultanée ou cyclique.
- Nomadisme : Etant donné que certains agents peuvent se trouver dans n'importe quel bâtiment (article 2), et même en déplacement dans ou hors du département, ils devront pouvoir (sous réserve que leur poste mobile ou ordinateur portable ait la fonction Wifi) conserver leur numéro d'appel interne et être joints comme s'ils se trouvaient à leur poste sédentaire, dès lors qu'ils seront en présence d'un lien Internet.
- Facturation : L'opérateur devra pouvoir avoir accès en temps réel à la consommation de chaque poste téléphonique gérés. (certains postes à définir peuvent ne pas être gérés par l'opérateur lui-même)
  Le Lycée Bertène Juminer devra pouvoir suivre au jour le jour ses consommations téléphoniques.

Nota : Par sa connaissance professionnelle, le soumissionnaire devra suppléer aux détails qui pourraient ne pas être prévus dans le présent CCTP et qui lui paraîtront nécessaires. Dans ce cas, il devra en donner les raisons.

3.2 – Variantes et options

Le soumissionnaire pourra indiquer des variantes et des options complémentaires pouvant améliorer le service.

3.3 – Maintenance

Les dysfonctionnements peuvent être de type mineur ou majeur :

- **Incidents mineurs** à savoir les dysfonctionnements entraînant l'arrêt du service fixe (émission/réception d'appels) pour un ou plusieurs terminaux installés au lycée, les autres terminaux du site continuant à fonctionner.
  Dans ce cas il est demandé une GTR 24 (Garanti du Temps de Rétablissement de 24 heures ouvrables)

- **Incidents majeurs** à savoir les dysfonctionnements entraînant l'arrêt du service fixe (émission/réception d'appels) pour l'ensemble des terminaux du lycée
  Dans ce cas il est demandé une GTR 6 (Garanti du Temps de Rétablissement de 6 heures ouvrables)

En cas de non-respect de ces délais le lycée Bertène Juminer se réserve le droit d'appliquer des pénalités.
Ces pénalités sont calculées selon le retard par rapport au délai d'intervention défini ci-dessus :

- inférieures à 1 heure : 5 % du montant de l'abonnement mensuel au Service Fixe par Terminal IP concerné.

- entre 1 et 2 heures : 10 % du montant de l'abonnement mensuel au Service Fixe par Terminal IP concerné,
- entre 2 et 3 heures : 15 % du montant de l'abonnement mensuel au Service Fixe par Terminal IP concerné,
- supérieur à 3 heures : 20% du montant de l'abonnement mensuel au Service Fixe par Terminal IP concerné.

3.4 – Consommations téléphoniques

Le soumissionnaire remettra un bordereau des Prix Unitaires qu'il propose au départ de la Guadeloupe en fonction du volume des communications qui devra être détaillé de la façon suivante :

- Tarif vers les appels fixes
- Tarif vers les appels mobiles
- Principes de facturation
- Détail des zones

Le soumissionnaire pourra forfaitiser les Prix des communications en fonction des types d'appels et des zones.

3.5 – Continuité

Le Lycée Bertène Juminer assurant une mission de service public, ceci implique que la continuité de service devra être assurée pendant le déploiement de la solution.

3.6 – Contraintes

Le soumissionnaire devra être en mesure d'indiquer les contraintes s'il y en a sur le mode de fonctionnement et être force de proposition pour les supprimer ou les intégrer : (ligne spéciales, alarmes, site non éligible au service Internet nécessaire, etc…).

Pour ce faire, une **visite sur site est fortement recommandée.**

Les entreprises devront s'inscrire pour la visite auprès de M. Jean Luc ALLARD, Gestionnaire du Lycée professionnel Bertène Juminer expressément par mail : intendant.9710090w@ac-guadeloupe.fr.

3.7 – Services

Le Titulaire aura à installer, paramétrer et assurer un transfert de compétence sur l'utilisation de l'ensemble de l'architecture, y compris les outils d'administration et de supervision de la solution.

3.8 – Délais de livraison

La livraison de la solution devra intervenir dans un délai maximum de **4 semaines** à réception de la notification d'attribution de marché.
Si le titulaire ne peut tenir le délai, il lui incombera de fournir une solution de remplacement équivalente à celle qui est en service afin de pallier aux contrainte du temps d'acheminement de la solution définitive.

3.9 – Critères de choix

- 40% le coût global d'utilisation
- 30% la valeur technique de l'offre, la qualité de service et les engagements en matière de performance
- 30% le service après-vente et l'assistance technique

3.10 – Conditions de fourniture et de mise en œuvre

a. Documentation :

Afin de présenter au mieux sa solution, le soumissionnaire devra fournir la documentation sur les matériels et logiciels proposés. L'offre de base comprendra un catalogue de postes numériques proposés avec l'incidence éventuelle sur les redevances de location/maintenance.
Les prestations supplémentaires devront être précisées et détaillées.
Les licences éventuelles d'utilisation seront incorporées dans l'offre du soumissionnaire.

b. Prestations complémentaires :

En règle générale, tous travaux et interventions nécessaires à la mise en service des équipements sont à la charge du titulaire, sauf mention contraire et réalisés en accord avec le représentant du lycée.
Le titulaire devra en préciser le prix dans son offre en cas de coût supplémentaire. A défaut, ces prestations seront considérées comme inclues.

c. Conditions de fourniture :

Tous les équipements devront être fournis neufs et présenter toutes les garanties de bon fonctionnement.
L'ensemble des équipements devra être livré sur site.
Les matériaux et l'ensemble des installations devront être conforme aux exigences des lois et décrets et règlements en vigueur ainsi qu'aux spécifications européennes concernant la sécurité, l'antiparasitage, le rayonnement électromagnétique portant sur les systèmes de téléphonie et les réseaux de communication.
Les capacités de connexion et d'extension du réseau téléphonique seront précisées dans l'offre.
Les documentations techniques et d'utilisation seront en langue française (version papier ou numérique) et font partie de la fourniture.

3.11 – Mémoire technique

Un mémoire technique accompagnera la proposition, dans lequel il sera présenté :

- Le contexte et les objectifs de la mission
- Le déroulement de la prestation
- Le contenu de la solution technique proposée
- La méthodologie de fonctionnement proposée
- L'organisation et la logistique de réalisation
- Le planning de mise en œuvre
- Le contenu du transfert de compétences
- Le planning pour le transfert de compétence
- Pour les tâches sous-traitées : nature de la prestation, et le nom du/des prestataires.

Date

Signature du candidat
Cachet de l'entreprise