

CAHIER DES CHARGES

« Téléphonie fixe et mobile
du Lycée Polyvalent Les Catalins à Montélimar »



Maitre d'ouvrage

Lycée Polyvalent Les Catalins

24, Avenue des Catalins

26200 MONTÉLIMAR

Date limite de réception des offres

Le Vendredi 26 Avril 2019 à 18h00

Sommaire

1/ Présentation générale de la consultation	p 4
1.1/ Quelques chiffres sur le lycée.	
1.2/ Objet du marché.	
1.2.1 / Lot 1 : Téléphonie fixe.	
1.2.2 / Lot 2 : Accès VoIP / Internet.	
1.2.3 / Lot 3 : Téléphonie mobile.	
1.3/ Calendrier.	
1.4/ Visite obligatoire pour les Candidats aux lots 1 et 2.	
1.5 / Informations complémentaires.	
2/ Lot 1 : La téléphonie fixe	p 7
2.1/ Description de l'existant.	
2.2/ Prestations attendues.	
2.3 / Niveau d'exigence sur la solution proposée.	
2.4/ Engagement de qualité de service.	
2.5 / Déroulement du projet.	
3/ Lot 2 : Accès VoIP / Internet	p 10
3.1/ Description de l'existant.	
3.2/ Prestations attendues.	
3.3 / Niveau d'exigence.	
3.4/ Engagement de qualité de service.	
3.5/ Déroulement du projet.	
4/ Lot 3 : La téléphonie mobile	p 13
4.1/ Description de l'existant.	
4.2/ Prestations attendues.	

5/ Eléments du dossier Réponse p 15

5.1 / Lot 1 : Téléphonie fixe.

5.1.1 / Coût des prestations.

5.1.2 / Contrat type proposé.

5.2 / Lot 2 : Accès VoIP / Internet.

5.3 / Lot 3 : Téléphonie mobile.

5.3.1 / Forfaits proposés.

5.3.2 / Téléphones mobiles proposés.

6/ Echelle d'évaluation p 18

6.1/ Lot 1 : Téléphonie fixe.

6.2/ Lot 2 : Accès VoIP / Internet.

6.3/ Lot 3 : Téléphonie mobile.

1/ Présentation générale du marché.

1.1 / Quelques chiffres sur le lycée.

Le lycée comporte plus de 1500 élèves répartis sur des sections d'enseignement général et professionnel ainsi que des sections d'enseignement supérieur. Plus de 250 adultes, enseignants, administratifs ou encore agents techniques participent au fonctionnement du lycée.

On compte, par jour ouvrable, une moyenne d'environ 275 appels sortants ou entrants.

1.2 / Objet du marché.

La présente consultation a pour objet les prestations de Télécommunications Terrestres et mobiles pour l'ensemble des sites du Lycée Polyvalent « Les Catalins » situé :

- 24 Avenue des Catalins - 26200 Montélimar.
- 6 Allée Henri Dunant - Zone artisanale du Meyrol- 26200 Montélimar.

Les contrats Téléphonie fixe et Accès VoIP / Internet du Lycée Polyvalent « Les Catalins » arrivent à leurs termes le 31 Août 2019. Le lycée souhaite donc les renouveler en optimisant son système de téléphonie et en réduisant les coûts d'utilisation de celui-ci.

Le prestataire qui sera en mesure de répondre à la présente consultation sera ci-dessous désigné par le terme « **Candidat** ». Le Lycée Polyvalent en qualité de demandeur sera désigné par le terme « **Client** ».

1.2.1 / Lot 1 : Téléphonie fixe.

Le contrat du Lycée Polyvalent « Les Catalins » arrive à son terme le 31 Août 2019. Le lycée souhaite donc le renouveler en optimisant son système de Téléphonie et en réduisant les coûts d'utilisation de celui-ci.

Cette première partie de la consultation comprend :

- Les matériels nécessaires.
- Les prestations de maintenance de l'ensemble de ces fournitures.

Il est envisagé une durée de contrat de 3 ans ou 5 ans en fonction des solutions et des tarifs proposés.

1.2.2 / Lot 2 : Accès VoIP / Internet.

Le contrat du Lycée Polyvalent « Les Catalins » arrive à son terme le 31 Août 2019. Le lycée souhaite donc le renouveler en optimisant son système de Téléphonie et en réduisant les coûts d'utilisation de celui-ci.

Cette deuxième partie de la consultation comprend :

- La fourniture d'accès opérateurs.
- Les prestations de maintenance de l'ensemble de ces fournitures.

Il est envisagé une durée de contrat de 3 ans ou 5 ans en fonction des solutions et des tarifs proposés.

1.2.3 / Lot 3 : Téléphonie mobile.

Actuellement sept lignes mobiles en contrat avec Orange sont arrivées à échéance en date du 2 Décembre 2018 et entre dans ce Marché. Quatre autres lignes mobiles sont en contrat avec Orange et arriveront à terme au 9 Octobre 2020 et seront intégrées dans le Contrat par la suite.

De plus, il est aussi envisagé d'acquérir six lignes mobiles supplémentaires.

Cette troisième partie de la consultation comprend donc :

- La fourniture d'accès opérateurs.
- Les téléphones mobiles.

1.3 / Calendrier.

Les contraintes calendaires sont :

Phases de mise en place du futur Titulaire	Délais et Dates	
Mise en place du Cahier des Charges.	4 Semaines	Semaines 11 à 14 (11 Mars au 5 Avril)
Visite Obligatoire des installations du Lycée pour les candidats aux lots1 et2.	1 jour	Vendredi 12 Avril 2019 à 9h00
Publication Cahier des Charges à l'Association des Journées de l'Intendance.	Délai de publication 3 semaines	Semaines 15 à 17 (8 Avril au 28 Avril)
Réunion de présentation par les Candidats sélectionnés par le Lycée.	1 jour	Judi 2 Mai 2019 à 9h00
Conseil d'Administration.	1 semaine	Semaine 19 (6 Mai au 12 Mai)
Contrôle des Actes au Rectorat.	Délai de réponse de 2 semaines	Semaines 20 et 21 (13 Mai au 26 Mai)
Notification / Bon de commande et envoi.	1 Semaine	Semaine 22 (27 Mai au 2 Juin)
Mise en place du nouveau matériel.	12 semaines	Semaines 23 à 34 (3 Juin au 24 Août)
Fin du Contrat actuel.	31 Août 2019	Semaine 35 (31 Août)

1.4 / Visite obligatoire pour les Candidats aux lots 1 et 2.

Une visite des installations sur le Lycée Les Catalins ainsi que sur le site du Meyrol est organisée le **Vendredi 12 Avril à 9h00** afin de prendre connaissance des installations. Cette visite donnera lieu à une attestation qui devra être jointe au **mémoire technique**.

Le Candidat confirmera sa présence à ce rendez vous auprès de Monsieur Gin Wilfried, le Technicien informatique du Lycée (Tel : 06 76 11 29 05 ou Mail : wilfried.gin@ac-grenoble.fr).

1.5 / Informations complémentaires

Les Candidats qui au cours de leur étude auraient besoin de renseignements le feront uniquement par Mail à l'adresse suivante : intendance.0260113g@ac-grenoble.fr

2/ Lot 1 : La Téléphonie Fixe.

2.1 / Description de l'existant.

Le Client dispose actuellement des matériels suivants :

Sur le site des Catalins :	Sur le site du Meyrol :
- 1 Auto Com en location. - 113 lignes Analogiques dont 6 Fax et 4 ascenseurs. - 1 Fax en ligne directe. - 2 Standards. - 16 Lignes Numériques.	- 5 Lignes Analogiques - 1 Fax en ligne directe. - 1 Standard - 1 Ascenseur en ligne directe - 1 Ligne Numérique

2.2 / Prestations attendues.

□ **Matériel.**

Pour les postes téléphoniques, ils seront achetés par l'établissement, le Candidat précisera les modèles compatibles avec leur installation et pourra proposer des tarifs.

Pour l'installation, le Lycée envisage deux types de solutions :

Solution 1 : « IPBX installé sur Les Catalins »

Site Les Catalins :

- Fonction Multi site.
- Serveur Vocal Interactif (SVI).
- SIP trunk 20 canaux VOIX.
- Messagerie vocal sur le standard des Catalins.
- Equipements analogiques : 110 lignes.
- Equipements numériques : 1 ligne (Standard).
- Logiciel pour la gestion du standard.

Site Le Meyrol :

- Switch POE administrable niveau 2 permettant de connecter et d'alimenter les postes IP.
- Préciser les caractéristiques des postes IP compatibles (identique à des fonctionnalités de postes analogiques).
- 1 boîtier ATA (convertisseur analogique/IP) pour fax.

Solution 2 : « Centrex ou Centrex Privé »

- IPBX hébergé dans DATA CENTER du candidat ou sous traitant.
- Fonction Multi site.
- Serveur Vocal Interactif (SVI).
- SIP trunk 20 canaux VOIX.
- Messagerie vocal sur le standard.
- 111 licences IP environ.

Site Les Catalins :

- 110 postes IP avec fonctions basiques.
- 1 poste IP avec fonction standard avec possibilité d'extension à au moins 48 touches.
- Logiciel pour la gestion du standard.
- Dans chaque baie prévoir :
 - 1 SWITCH (dédié téléphonie) POE, administrable niveau 2 et avec port FIBRE.
 - 1 Module GBIC.
 - 1 Jarretière FIBRE.

Site Le Meyrol :

- Dans chaque baie prévoir:
 - Switch POE administrable niveau 2 permettant de connecter et d'alimenter les postes IP.
 - 7 postes IP avec fonction basique.
 - 1 boîtier ATA (convertisseur analogique/IP) pour fax.

□ Maintien des numéros abonnés.

Le Candidat s'assurera du maintien du plan de numérotation actuel sur l'ensemble des sites.

□ Acheminement des communications entrantes ou sortantes.

Pour les deux sites :

- L'acheminement des communications téléphoniques entrantes devra permettre les services suivants :

- Présentation du numéro appelant.
- Groupement de lignes sur un même numéro.

- Les communications téléphoniques sortantes seront possible vers tout correspondant téléphonique mobile ou fixe et ce indépendamment de l'opérateur de rattachement.

2.3 / Niveau d'exigence sur la solution proposée.

Les principaux objectifs visés par le présent marché sont :

- Le choix de solutions techniques les plus simples et les plus performantes garantissant un haut niveau de services et un minimum de coûts induits.

- La garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisantes.
- Des performances économiques par rapport à la situation actuelle.

Le Candidat devra présenter un **mémoire technique** (Compléter feuille 1 Lot 1 dans le fichier Excel) qui fera ressortir de façon claire les points suivants :

- La conformité de la solution proposée en regard des besoins et des attentes exprimés.
- L'aptitude de l'entreprise à assurer un service et une maintenance cohérents avec les exigences de continuité de service décrites dans le présent document.
- La pertinence technico-économique de l'offre présentée.

2.4 / Engagement de qualité de service.

□ **Gestion des incidents.**

Le Service client du Candidat devra être disponible 24h/24h et 7j/7j pour le signalement des incidents.

La notification d'un incident pourra se faire 24h/24h et 7j/7j; et le point de départ des délais mentionnés sera l'heure de réception de cette notification.

Les interventions du Candidat se feront après information de l'établissement.

La résolution d'un l'incident ne sera actée qu'une fois le rétablissement du service nominal validé et testé par le Client. Un compte rendu en lien avec l'incident sera porter à la connaissance du Client.

□ **Formation des personnels du Client.**

Le Candidat aura une obligation de formation des personnels désignés par le Client sur l'exploitation des matériels mis en place.

2.5 / Déroulement du projet.

Dans son **mémoire technique** (Compléter feuille 1 Lot 1 dans le fichier Excel) le Candidat détaillera sa démarche pour la mise en œuvre de la solution téléphonie proposée en précisant les points suivants :

- Le déroulement et le planning envisagé en faisant apparaître les étapes majeures du projet.
- Les pré-requis pour le bon déroulement du projet.
- Les moyens humains et techniques mis en œuvre.
- Les difficultés et problèmes identifiés pouvant contrarier le bon déroulement du projet et les solutions envisagées.

En cas de sous-traitance, le prestataire devra présenter le ou les sous-traitants intervenant ainsi que les prestations concernées par cette sous-traitance conformément à la loi N°75-1334 du 31 décembre 1975.

3/ Lot 2 : Accès VoIP / Internet.

3.1 / Description de l'existant.

Le Client dispose actuellement des accès opérateurs :

Site	Accès Primaires ou Secours	Nombre de lignes VGA	Lignes SDA	Liens	
Les Catalins	1 T2 Primaire (20 canaux) 1 T0 Secours (2 canaux)	2 lignes	68 sda	Fibre 20M (Axione)	VPN MPLS entre Les Catalins et Le Meyrol
Le Meyrol	1 T0 Primaire (4 canaux)	3 lignes	X	SDSL 2M	

3.2 / Prestations attendues.

Fourniture d'accès.

Le Candidat devra être en mesure de fournir les accès suivants en remplacement des accès existants :

Site	Accès Primaires ou Secours	Nombre de lignes VGA	Lignes SDA	Liens	
Les Catalins	1 T2 Primaire (20 canaux) 1 T0 Secours (2 canaux)	2 lignes	60 sda	Fibre 100M pour voix (4 IP fixes wan)	Création d'un VPN entre Les Catalins et Le Meyrol
Le Meyrol	1 T0 Primaire (4 canaux)	3 lignes	X	SDSL 2M dédié voix	

Migration.

Le Candidat précisera avec clarté l'organisation retenue pour cette phase en spécifiant les interventions nécessaires et leur durée. Le Candidat prendra soin de travailler en bonne collaboration avec le Client lors de cette opération.

Le Candidat prendra soin d'assurer une continuité de service pour les numéros suivants :

- Proviseur 04 75 00 76 80
- Gestionnaire 04 75 00 76 79
- Chef des Travaux Lycée 04 75 00 76 70
- Greta 04 75 00 88 51
- Accueil 04 75 00 76 76

Vérification du Service.

La vérification du service se fera sur une période définie, et devra démontrer les capacités des installations et des services à répondre aux besoins du Client.

Le Candidat précisera, dans son **mémoire technique** (Compléter feuille 1 Lot 2 dans le fichier Excel), sa stratégie d'évaluation afin de valider le fonctionnement et les performances de son installation.

3.3 / Niveau d'exigence.

Les principaux objectifs visés sont :

- Le choix de solutions techniques les plus simples et les plus performantes garantissant un haut niveau de services et un minimum de coûts induits.
- La garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisantes.
- Des performances économiques par rapport à la situation actuelle.

Le Candidat devra présenter un **mémoire technique** (Compléter feuille 1 Lot 2 dans le fichier Excel) qui fera ressortir de façon claire les points suivants :

- La conformité de la solution proposée en regard des besoins et des attentes exprimés.
- L'aptitude de l'entreprise à assurer un service et une maintenance cohérents avec les exigences de continuité de service décrites dans le présent document.
- La pertinence technico-économique de l'offre présentée.

3.4 / Engagement de qualité de service.

Garantie de Temps de Rétablissement.

Le Candidat devra s'engager à respecter les délais minimum suivants de remise en état de fonctionnement

GTR	Période d'évaluation de l'indicateur
4 heures	24h/24h et 7j/7j

Gestion des incidents.

Le Service client du Candidat devra être disponible 24h/24h et 7j/7j pour le signalement des incidents.

La notification d'un incident pourra se faire 24h/24h et 7j/7j; et le point de départ des délais mentionnés sera l'heure de réception de cette notification.

Les interventions du Candidat se feront après information de l'établissement.

La résolution d'un l'incident ne sera actée qu'une fois le rétablissement du service nominal validé et testé par le Client. Un compte rendu en lien avec l'incident sera porter à la connaissance du Client.

3.5 / Déroulement du projet.

Dans son **mémoire technique** (Compléter feuille 1 Lot 2 dans le fichier Excel) le Candidat détaillera sa démarche pour la mise en œuvre de la solution proposée en précisant les points suivants :

- Le déroulement et le planning envisagé en faisant apparaitre les étapes majeures du projet.
- Les pré-requis pour le bon déroulement du projet.
- Les moyens humains et techniques mis en œuvre.

- Les difficultés et problèmes identifiés pouvant contrarier le bon déroulement du projet et les solutions envisagées.

En cas de sous-traitance, le prestataire devra présenter le ou les sous-traitants intervenant ainsi que les prestations concernées par cette sous-traitance conformément à la loi N°75-1334 du 31 décembre 1975.

4/ Lot 3 : La Téléphonie Mobile.

4.1./ Description de l'existant.

Les 7 lignes mobiles Orange concernées par ce marché disposent de :

- Appels illimités vers les mobiles et fixes nationaux
- SMS et MMS illimités en France métropolitaine
- Internet mobile de 5 Go (débit réduit au-delà)
- Partage de connexion (usage modem), VoIP, Messagerie vocale visuelle
- Connexions Wi-Fi illimitées depuis les hotspots d'Orange

4.2./ Prestations attendues.

Forfaits proposés.

Le Client souhaite pour les 13 lignes que le Candidat précise :

- Le prix des différents forfaits disponibles.
- La durée d'engagement.
- Le prix des options et services proposés.
- Le prix des communications au-delà du forfait et hors forfait. (option : blocage)
- Le tarif des communications vers l'étranger ou depuis l'étranger.

Portabilité.

Le Candidat garantira la portabilité pour l'ensemble des utilisateurs de la flotte. Cette portabilité s'effectuera dans les délais impartis par la législation en vigueur entre l'opérateur entrant et l'opérateur cédant.

Téléphones Proposés.

Le Candidat proposera des téléphones mobiles dans les gammes suivantes :

- Type "Basique"(ex : Samsung GT-B2100i).
- Type "Smartphone"(ex : Samsung J6).

Garantie – Maintenance.

Le Candidat précisera l'étendue et la durée des garanties.

Le Candidat assurera toutes les opérations de maintenance et de SAV.

Le Candidat présentera 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.

En cas de perte ou vol du téléphone, le Client demandera la suspension de l'accès par contact téléphonique et celle-ci sera réalisée sans délai et sans frais.

Le Client pourra alors obtenir un nouveau téléphone qui remplira les fonctions de l'ancien, dans un délai minimum qui sera précisé par le Candidat.

En cas de responsabilité du Client, les frais d'obtention seront à sa charge.

□ **Facturation.**

Une facture mensuelle unique sera émise pour l'ensemble des téléphones, mais également une facture détaillée par téléphone.

5/ Eléments du dossier Réponse.

5.1 / Lot 1 : Téléphonie Fixe.

5.1.1 / Coût des Prestations (Compléter feuilles 2 et 3 Lot 1 dans le fichier Excel).

	ACHAT	
	Coût Achat Autocom TTC	Coût Mensuel Maintenance Autocom TTC
Solution 1 IPBX installé au Lycée

	LOCATION (Prix fixe sur la durée du contrat)			
	Contrat 3 ans		Contrat 5 ans	
	Coût Mensuel Location Autocom TTC	Coût Mensuel Maintenance Autocom TTC	Coût Mensuel Location Autocom TTC	Coût Mensuel Maintenance Autocom TTC
Solution 1 IPBX installé au Lycée
Solution 2 IPBX hébergé

5.1.2 / Contrat type proposé.

Le Candidat fournira dans sa réponse un exemplaire du **contrat type** qu'il souhaite proposer ; contrat qui sera susceptible d'être modifié à la demande du Client.

5.2 / Lot 2 : Accès VoIP - Internet.

□ Coût (TTC) des Fourniture d'accès. (Compléter feuille 2 Lot 2 dans le fichier Excel)

Les Catalins	Le Meyrol
Coût T2 Primaire (20 canaux) :	Coût T0 Primaire (4 canaux) :
Coût T0 Secours (2 canaux) :	
Coût des 5 Lignes VGA :	
Coût des 60 Lignes SDA :	X
Coût Fibre 100M pour voix (4 IP fixes wan) :	Coût SDSL 2M dédié voix :
Coût VPN entre Les Catalins et Le Meyrol :	

5.3 / Lot 3 : Téléphonie mobile.

5.3.1 / Forfaits proposés (Compléter feuille 1 Lot 3 dans le fichier Excel).

Type du Forfait	Coût mensuel du forfait TTC	Durée du forfait
<ul style="list-style-type: none"> - Appels illimités vers les mobiles et fixes nationaux - SMS et MMS illimités en France métropolitaine - Internet mobile de 5 Go (débit réduit au-delà) - Partage de connexion (usage modem), VoIP, Messagerie vocale visuelle - Connexions Wi-Fi illimitées depuis les hotspots du Candidat

Ou autre(s) type(s) de forfait(s) proposé(s) par le Candidat

.....
-------------------------	-------	-------

5.3.2 / Téléphones mobiles proposés (Compléter feuille 2 Lot 3 dans le fichier Excel).

Mobiles	Achat Coût TTC	Location	
		Coût TTC	Durée
Mobile(s) type " Basique " (ex : Samsung GT-B2100i)
Mobile(s) type " Smartphone " (ex : Samsung J6)

6/ Echelles d'évaluation.

Les Candidats seront notés selon le barème suivant :

6.1 / Lot 1 : Téléphonie fixe.

- | | |
|------------------------------------|--------|
| ○ Relation commerciale | 5 pts |
| ○ Suivi et maintenance. | 25 pts |
| ○ Qualité de la solution proposée. | 15 pts |
| ○ Prix téléphonie fixe. | 55 pts |

6.2 / Lot 2 : Accès VoIP - Internet

- | | |
|------------------------------------|--------|
| ○ Relation commerciale. | 5 pts |
| ○ Suivi et maintenance. | 25 pts |
| ○ Qualité de la solution proposée. | 15 pts |
| ○ Prix accès VoIP / Internet | 55 pts |

6.3 / Lot 3 : Téléphonie mobile.

- | | |
|---|--------|
| ○ Caractéristiques des forfaits proposés. | 40 pts |
| ○ Caractéristiques / Prix mobiles proposés. | 60 pts |