



Offre Mobilité

Mémoire technique & Financier lot 2



Réponse au Lot n° 2

Lundi 22 octobre 2012

Votre interlocuteur commercial

Marc SEVEN Ingénieur Commercial
Téléphone : 02 96 01 16 84
marc.seven@orange.com

Clause de confidentialité

Toute information contenue dans ce document strictement confidentiel est fournie
Pour **Côtes d'Armor Habitat** dans le seul but de répondre à la requête de **Côtes d'Armor Habitat**, et ne peut être utilisée à d'autre fin.

Côtes d'Armor Habitat s'engage à ne pas publier ni faire connaître tout ou partie de ces informations à quelque tierce partie que ce soit, sans l'autorisation préalable d'Orange France.

Copyright 2012
Tous droits réservés

Sommaire

1. VOS OBJECTIFS	6
2. NOTRE RÉPONSE.....	6
3. VOS INTERLOCUTEURS COMMERCIAUX DÉDIÉS	7
4. LA SOLUTION TECHNIQUE PROPOSÉE.....	8
4.1. LES SERVICES VOIX D'ORANGE.....	8
4.1.1. <i>Les forfaits voix.....</i>	8
4.1.2. <i>Les services fournis de base avec les forfaits.....</i>	8
4.1.3. <i>Mutualisation des durées de forfaits</i>	8
4.1.4. <i>Groupe fermé d'utilisateurs.....</i>	8
4.2. LES SERVICES DATA ET MAIL D'ORANGE.....	9
4.2.1. <i>Les options data en complément d'une ligne voix.....</i>	9
4.2.1.1. Les options data	9
4.2.1.2. L'option Mail Basic.....	9
4.2.1.3. L'option Mail and Web	9
4.2.1.4. L'option Business pour Smartphone	10
4.2.1.5. L'option Mail and Connect	10
4.2.1.6. L'option Business pour iPhone	10
4.2.2. <i>Forfaits data pour ordinateur portable ou tablette.....</i>	10
4.2.2.1. Forfait Business Everywhere ajustable	10
4.2.2.2. Forfait Business Everywhere illimité	11
4.2.3. <i>Contrôle de la consommation des Utilisateurs</i>	12
4.2.4. <i>La facture.....</i>	12
4.2.5. <i>L'espace client entreprises.....</i>	12
4.2.6. <i>Assistance Gestionnaire Dédié</i>	13
4.2.7. <i>Recyclage des terminaux.....</i>	14
5. NOTRE PROPOSITION ÉCONOMIQUE	16
5.1. REMISES SPÉCIFIQUES ACCORDÉES AU CÔTES D'ARMOR HABITAT	16
5.2. CONDITIONS TARIFAIRES SPÉCIFIQUES AU CÔTES D'ARMOR HABITAT	18
5.2.1. <i>Offre Voix d'Orange</i>	18
5.2.1.1. Forfaits entreprises voix	18
5.2.1.2. Tarification à la seconde.....	19
5.2.1.3. Forfait unique	19
5.2.1.4. Business Talk mobiles Secteur Public.....	19
5.2.2. <i>Offre des options data en complément d'une ligne voix</i>	20
5.2.2.1. Option Mail and Web	20
5.2.2.2. Option Business pour Smartphone	20
5.2.2.3. Option Mail and Connect	20
5.2.2.4. Option Orange Business pour iPhone.....	21
5.2.2.5. Option BlackBerry d'Orange	22
5.2.2.5.1. Les Licences BlackBerry d'Orange	22
5.2.3. <i>Offre des forfaits data pour ordinateur portable ou tablette</i>	23
5.2.3.1. La gamme des forfaits Business Everywhere	23
5.2.3.1.1. Forfait Business Everywhere ajustable (au volume).....	23
5.2.3.1.2. Forfait Business Everywhere illimité.....	23
5.2.3.1.3. Orange mail ou BlackBerry pour messagerie internet.....	23
5.2.3.1.4. Forfait Business Everywhere Premier.....	23
5.2.3.1.5. Option Contrôle Internet.....	24

5.2.3.2.	La gamme des forfaits Business pour tablette.....	24
5.2.3.2.1.	Forfait Business tablette Initial.....	24
5.2.3.2.2.	Forfait Business tablette Avantage.....	24
5.2.3.2.3.	Forfait Business tablette Premier	25
5.2.4.	Offres SMS/MMS métropolitains	25
5.2.4.1.	Option SMS illimités	25
5.2.4.2.	Coût des SMS.....	25
5.2.4.3.	Coût des MMS	25
5.2.4.4.	Espace client entreprises.....	26
5.2.4.5.	Alerte Conso gestionnaire et utilisateur	26
5.2.4.6.	Alerte Conso Duo	26
5.2.4.7.	Résiliation anticipée.....	26
5.3.	CONDITIONS TARIFAIRES DU MARCHÉ.....	26
5.4.	DEVIS ESTIMATIF SELON LES CONDITIONS SPÉCIFIQUES DU MARCHÉ.....	27
5.4.1.	Frais de mise en service.....	27
5.4.2.	Abonnements.....	27
5.5.	TERMINAUX MOBILES	29
5.5.1.	Des mobiles de qualité.....	29
5.5.2.	Fourniture de mobiles en début et en cours de marché	29
5.5.3.	Conditions tarifaires spécifiques au marché.....	29
5.5.4.	Accessoires proposés dans le cadre du marché.....	30
5.5.5.	Fiches descriptives des mobiles proposés et Clé USB 3G	31
5.5.6.	Cartes SIM nues.....	39
5.5.7.	Terminaux de réserve.....	39
5.5.8.	Copieur de cartes SIM	39
5.5.9.	Services associés à la fourniture des mobiles	39
5.5.9.1.	Panne à la mise en service.....	39
5.5.9.2.	SAV échange express	39
5.5.9.3.	Réparation individualisée.....	40
5.5.9.4.	Prêt de mobile	40
5.5.9.5.	Les services après-vente SIM/USIM	40
5.5.9.6.	SAV accessoires.....	40
5.5.9.7.	Les assurances mobiles.....	41
5.5.9.8.	Orange Premier	41
5.5.9.9.	Déblocage de carte SIM/USIM.....	41
5.5.9.10.	Extension de garantie.....	42
5.5.9.11.	AppleCare Protection Plan pour iPhone.....	42
6.	MISE EN ŒUVRE, SUIVI DES COMMANDES, SAV	43
6.1.	DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION PROPOSÉE	43
6.1.1.	Situation Actuelle.....	43
6.1.2.	Calendrier de déploiement.....	43
6.1.3.	Planning prévisionnel de déploiement.....	43
6.2.	MODALITÉS DE COMMANDE ET DE LIVRAISON	44
6.2.1.	Commandes.....	44
6.2.2.	Livraisons.....	44
6.3.	TARIFS, MODALITÉS DE PAIEMENT, INFORMATION.....	44
6.3.1.	Tarifs.....	44
6.3.2.	Règlement des Factures	44
6.3.3.	Information facture	44
6.4.	CRÉATIONS, RÉILIATIONS	44
6.5.	LE GUICHET UNIQUE DE MOBILITÉ ENTREPRISE	45
6.5.1.	Une procédure de commande unique.....	45
6.5.2.	Le suivi des commandes et l'activation des cartes SIM	45
6.5.3.	Une entité de facturation unique.....	45

6.5.4.	La gestion des contrats	45
6.6.	LE SERVICE CLIENT ORANGE.....	45
6.7.	DÉLAIS DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES	47
7.	ORANGE : UNE COUVERTURE ET UN RÉSEAU DE QUALITÉ	48
7.1.	COUVERTURE NATIONALE RÉGIONALE ET DÉPARTEMENTALE	48
7.2.	COUVERTURE INTERNATIONALE.....	50
ANNEXE.1.	CATALOGUE DES SERVICES ET TARIFS JOINT À CE MÉMOIRE.....	52
ANNEXE.2.	L'OFFRE DE TERMINAUX (DOCUMENT EN ANNEXE).....	52
ANNEXE.3.	FACTURES ET FACTURATION DÉTAILLÉE.....	53

1. Vos Objectifs

Vous souhaitez :

- Un réseau offrant une vaste zone de couverture et de débits,
- Une maîtrise budgétaire au travers de solutions permettant de mutualiser les ressources et bénéficier d'une tarification interne préférentielle,
- Des services pour faciliter la gestion de vos appels et suivre votre facturation,
- Consulter vos mails via vos mobiles, travailler en dehors de l'entreprise depuis un ordinateur portable, en accédant, en toute sécurité aux mails, à Internet, à l'intranet,
- Le renouvellement de vos matériels actuels par des terminaux performants, adaptés à vos profils utilisateurs, disposant d'une large gamme d'accessoires et compatibles avec les nouveaux services disponibles,
- Une assistance aux utilisateurs et à votre gestionnaire de flotte, performante et disponible 24H/24H tout au long du marché,
- Des interlocuteurs clairement identifiés pour répondre à l'ensemble de vos demandes.

2. Notre réponse

La réponse d'Orange à l'appel d'offre de Côtes d'Armor Habitat

C'est :

- Un gage de **qualité** et de **sécurité** assuré **par un réseau d'accès en GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+** et par des **équipes locales** d'astreinte **24h/24 et 7j/7** pour intervenir sur le réseau,
- Des forfaits Orange Business Solution **mutualisés** au sein d'un forfait unique
- La **garantie du meilleur prix** grâce à l'optimisation des forfaits de la flotte et à la **gratuité du trafic interne** à hauteur de vos forfaits externes souscrits (entre mobiles de la flotte et vers les postes fixes de Côtes d'Armor Habitat),
- L'**Espace Client Entreprises, pour gérer votre flotte en ligne** via un simple accès internet,
- Les solutions Business Everywhere **pour connecter des ordinateurs portables** à internet et Mail and Web/BlackBerry, Business pour Smartphone et Business pour iPhone **pour consulter vos emails directement sur vos terminaux mobiles**,
- Une **sélection de terminaux de qualité garantis 2 ans à prix préférentiel** au sein de la gamme Entreprise Orange Business Services et une solution pour **recycler vos anciens matériels**,
- Un **Service Clients Entreprises Orange dédié** pour vous accompagner dans vos démarches quotidiennes et attentes spécifiques.

3. Vos interlocuteurs commerciaux dédiés

L'offre Orange répond à vos besoins en terme de choix d'abonnements et de services personnalisés. Elle s'adapte aux différents usages de chaque collaborateur, grâce à :

- des options de couverture ;
- des outils de gestion de flotte ;
- une gamme de mobiles testés et validés assortie d'une gamme complète d'accessoires.

Elle prend en compte vos attentes relatives :

- à la qualité du service offert ;
- à la pertinence économique de la solution proposée ;
- aux règles de fonctionnement mises en œuvre dans le cadre du marché.

Afin de suivre les évolutions des produits et services fournis par Orange Business Services, vous disposez au sein de **l'Agence Entreprises Ouest Atlantique d'une équipe dédiée** :

D'un Ingénieur Commercial :

Marc SEVEN → tél : 02 96 01 16 84

Email : marc.seven@orange.com

D'un Ingénieur Commercial Spécialisé Mobilité et Convergence :

Gildas AUTRET → tél : 02 98 98 61 03

Email : gildas.autret@orange.com

D'une assistante commerciale :

Yvette OLLU → tél : 02 98 98 61 53

Email : yvette.ollu@orange.com

D'un chargé de relation client Orange :

Stéphanie SIMON → tél : 0 825 000 706

Email : stephanie.simon@orange.com

Ces personnes sont pour vous la garantie d'une relation personnalisée et d'une information constante sur les évolutions de l'offre Orange basée sur la connaissance de vos attentes, de votre environnement, de vos spécificités et contraintes.

4. La solution technique proposée

4.1. Les services Voix d'Orange

4.1.1. Les forfaits voix

Chaque ligne mobile sera dotée de l'un des **forfaits entreprises** (forfaits de 1 à 10 heures, 15 ou 20 heures). Les appels décomptés des forfaits seront tarifés selon votre choix « **à la seconde dès la première seconde** ».

4.1.2. Les services fournis de base avec les forfaits

Messagerie Vocale 888 : pour ne perdre aucune information avec une capacité de :

- 40 messages de 5 minutes ;
- messages sauvegardés stockés pendant 14 jours ;
- nouveaux messages stockés pendant 35 jours.

Messagerie de groupe : diffuser un même message à 25 personnes simultanément ;

Renvoi d'appel : pour faire suivre ses appels vers un autre numéro ;

Double appel : l'utilisateur peut recevoir ou émettre un 2^e appel alors qu'il est déjà en ligne ;

Présentation du numéro : le numéro de l'appellant s'affiche sur le mobile ;

Mode secret permanent ou appel par appel : pour conserver l'anonymat ;

L'accès à l'international, le mode international et Europe pour appeler et être joint à l'étranger ;

Les SMS : messages écrits en toute discrétion.

4.1.3. Mutualisation des durées de forfaits

Dans un souci d'optimisation des coûts :

- les forfaits (**forfaits entreprises**) des lignes mobiles sont regroupés sur un compte unique et leurs durées sont mutualisées en flotte globale (option **forfait unique**), les forfaits internes (**Forfaits « Com. internes » Business Talk mobiles Secteur Public**) sont également mutualisés entre eux.

4.1.4. Groupe fermé d'utilisateurs

Afin de faciliter la communication entre mobiles de la flotte et vers les sites fixes de Côtes d'Armor Habitat et de réduire le volume d'heures de forfaits souscrits, Orange vous propose la mise en œuvre de l'offre **Business Talk mobiles Secteur Public**.

Chaque mobile de la flotte est rattaché à un site fixe de Côtes d'Armor Habitat. L'ensemble des sites fixes est regroupé au sein d'un site logique unique.

Grâce à **Business Talk mobiles Secteur Public**, vous pouvez bénéficier :

- d'un **plan de numérotation abrégée** à 5 chiffres minimum pour communiquer entre mobiles de la flotte, vers les numéros fixes de Côtes d'Armor Habitat et vers 10 numéros (fixes ou mobiles) externes de votre choix (fournisseurs, administrations...),
- de **3 numéros courts** pour communiquer vers les numéros les plus appelés du site logique,
- de **8 profils** de restriction en termes de destinations et de calendrier d'appels permettant, par exemple, de limiter l'utilisation de certaines lignes à un usage exclusivement interne.

Chaque ligne du **Business Talk mobiles Secteur Public** sera dotée d'un **forfait « Communications Internes »** de durée équivalente à son **forfait entreprise** permettant de **communiquer gratuitement** en interne (vers vos numéros mobiles et fixes du Business Talk mobiles).

Grâce à l'**interne garanti**, vous avez l'assurance que, même si un utilisateur appelle un numéro du **Business Talk mobiles Secteur Public** en numérotation publique (10 chiffres du numéro classique), la communication sera décomptée de son **forfait « Communications Internes »**.

Pour plus de détail sur l'offre **Business Talk mobiles Secteur Public**, reportez-vous au mémoire « Descriptif réseaux & Business Talk Mobiles » § 3.

4.2. Les services data et mail d'Orange

Pour vos besoins d'accès en GPRS, EDGE, 3G et 3G+ à la messagerie et à internet, plusieurs solutions sont possibles. Grâce à l'option 3G+ bénéficiez d'un débit pouvant aller jusqu'à 7,2Mb/s dans le sens descendant et 1,8Mb/s dans le sens montant.

4.2.1. Les options data en complément d'une ligne voix

4.2.1.1. Les options data

Une gamme de 5 forfaits de 5, 15, 50, 100 et 300 Mo permet cet accès :

- 5 Mo pour un usage WAP intensif : environ 5000 pages ;
- 15 Mo pour un usage PDA : consultez vos mails, surfez sur Internet (environ 400 pages Internet), accédez aux informations internes de votre entreprise en mobilité ;
- 50 Mo et plus pour un usage ordinateur portable : accédez à votre environnement de bureau, à vos applications métiers existantes sans adaptation nécessaire (outils de gestion commerciale, de gestion de production et de gestion de la relation clients) et surfez sur des sites Internet utiles avec un confort d'utilisation quasiment identique à celui de votre bureau.

Pour accéder à vos mails et à internet en déplacement depuis votre mobile, nous vous proposons les options **Mail Basic, Mail and Web, Business pour Smartphone, Mail and Connect** positionnées sur les forfaits voix.

4.2.1.2. L'option Mail Basic

Pour consulter vos mails internet depuis votre mobile

Cette option vous permet l'accès aux messageries Internet sur 5 fournisseurs d'accès Internet : Orange, Gmail, Yahoo !, Hotmail et Free.

L'option complémentaire BlackBerry est à souscrire si vous utiliser un terminal BlackBerry

4.2.1.3. L'option Mail and Web

Pour consulter vos mails et surfer sur internet depuis votre mobile

Cette option vous permet :

- > l'accès à toutes les messageries (Internet et entreprise) ;
- > le Surf Internet

L'option complémentaire BlackBerry est à souscrire si vous utiliser un terminal BlackBerry

4.2.1.4. L'option Business pour Smartphone

Pour utiliser pleinement votre smartphone grâce à une option data complète adaptée à différents usages complémentaires.

Elle vous donne accès à de nombreux services :

- > l'accès à toutes les messageries (Internet et entreprise) ;
- > le Surf Internet en illimité* ;
- > Orange maps en illimité* ;
- > 100 SMS et 100 MMS ;
- > 100 heures de Wi-Fi depuis les hotspots Orange.

* Usage raisonnable à 1Go en France métropolitaine

L'option complémentaire BlackBerry est à souscrire si vous utiliser un terminal BlackBerry

4.2.1.5. L'option Mail and Connect

Pour bénéficier de son environnement de travail en mobilité, comme au bureau depuis son smartphone et son ordinateur portable.

C'est une option à souscrire en complément d'une offre voix de la gamme mobilité entreprises.

Vos collaborateurs accéderont à de nombreux services sur leur smartphone et sur leur ordinateur portable grâce à la fonction modem de leur smartphone :

- > l'accès à toutes les messageries (Internet et entreprise) en illimité* ;
- > le Surf Internet en illimité* ;
- > Orange maps en illimité* ;
- > 100 SMS et 100 MMS ;
- > 100h de connexion sur wifi Access.

* Usage raisonnable à 2Go en France métropolitaine

L'option complémentaire BlackBerry est à souscrire si vous utiliser un terminal BlackBerry

4.2.1.6. L'option Business pour iPhone

Pour utiliser pleinement votre iPhone et profiter ainsi d'une nouvelle expérience du téléphone mobile.

C'est une option à souscrire en complément d'une solution voix de la gamme mobilité entreprises. Elle vous donne accès à :

- > Messagerie Vocale Visuelle en illimité* ;
- > E-mail et Internet en illimité* ;
- > SMS illimités ;
- > Usages modem en illimité
- > Wi-Fi illimité depuis les hotspots Orange wifi access ;
- > Option Totale TV – accès à la TV en illimité* ;
- > Option Orange maps* ;

*Usage raisonnable à 2Go en France métropolitaine

4.2.2. Forfaits data pour ordinateur portable ou tablette

4.2.2.1. Forfait Business Everywhere ajustable

Pour garder un lien permanent avec votre entreprise où que vous soyez. Vos collaborateurs nomades utilisent leurs applications métiers et traitent leurs mails aussi efficacement sur le terrain que depuis leur bureau.

Messagerie(s), applications métiers, Système d'Information de votre entreprise et Internet, vos collaborateurs retrouvent leur environnement de travail sur leur ordinateur portable partout.

Ce forfait respecte la politique de sécurité mise en place dans votre entreprise (avec ou sans VPN) et il est compatible avec toutes les infrastructures d'accès (Citrix, Microsoft TSE...).

Le forfait **Business Everywhere Ajustable** est une solution spécialement conçue **pour s'adapter mensuellement aux variations des volumes échangés**.

Ce forfait convient parfaitement aux différents profils, vos collaborateurs nomades ayant chacun des fréquences d'usages et des volumes échangés différents et qui varient chaque mois.

- Vous souscrivez à un **forfait initial de 15 Mo** et si vous dépassez ce volume, **optima** ajuste votre consommation au Ko près.
- Au-delà d'un certain seuil, lorsque le prix en dépassement (en €HT/Mo) n'est plus à votre avantage, vous bénéficiez **automatiquement** du prix du palier supérieur.
- Aussi, pour vos déplacements imprévus ou séjours courts à l'étranger, vous pouvez bénéficier du **Daily 10 Mo Europe/USA/Canada** inclus dans votre forfait, activé par défaut et facturé à l'usage.
- Avec le **HS+ 42 Mb/s** et le **HSUPA 5,8 Mb/s**, le forfait Business Everywhere Ajustable s'enrichit avec : **l'option Débit Max**

> Vos bénéfices

- **Vous gagnez en efficacité** : vos collaborateurs sont plus réactifs en clientèle. Ils mettent à profit leurs temps d'attente dans leurs lieux de halte (gare, aéroport, hôtels, salle de conférence, etc.).
- **Vous bénéficiez du confort d'utilisation** du haut débit mobile et de la complémentarité des réseaux Orange : 3G+/3G et EDGE. En Wi-Fi, les connexions sont illimitées sur nos 30 000 hotspots Orange.
- **Nous vous offrons** en plus 10 heures de connexions mensuelles sur les hotspots de nos partenaires.
- **Vous maîtrisez votre budget** : grâce à optima, inclus gratuitement dans ce forfait, vous êtes assuré de toujours payer le prix juste.
- **Vous travaillez sereinement**, grâce au dernier palier illimité.
- **Vous bénéficiez d'une tarification roaming avantageuse** pour les 10 premiers Mo consommés en Europe/USA/Canada

4.2.2.2. Forfait Business Everywhere illimité

Pour équiper vos collaborateurs itinérants d'une solution de travail en mobilité depuis leur ordinateur portable : des gains d'efficacité et de temps assurés

Messagerie(s), applications métiers, Système d'Information de votre entreprise et Internet, vos collaborateurs retrouvent leur environnement de travail sur leur ordinateur portable en tous lieux.

Ce forfait respecte la politique de sécurité mise en place dans votre entreprise (avec ou sans VPN) et il est compatible avec toutes les infrastructures d'accès (Citrix, Microsoft TSE...).

Le forfait **Business Everywhere illimité** répond parfaitement aux besoins de vos collaborateurs nomades réguliers qui échangent d'importants volumes de données : les connexions sont illimitées* en France métropolitaine.

- Aussi, pour vos déplacements imprévus ou séjours courts à l'étranger, vous pouvez bénéficier du **Daily 10 Mo Europe/USA/Canada** inclus dans votre forfait, activé par défaut et facturé à l'usage.
- Avec le **H+ 42 Mb/s** et le **HSUPA 5,8 Mb/s**, le forfait Business Everywhere illimité s'enrichit avec : **l'option Débit Max**

> Vos bénéfices

- **Vous gagnez en efficacité** : vos collaborateurs sont plus réactifs en clientèle. Ils mettent à profit leurs temps d'attente dans leurs lieux de halte (gare, aéroport, hôtels, salle de conférence, etc.).
- **Vous bénéficiez du confort d'utilisation** du haut débit mobile et de la complémentarité des réseaux Orange : 3G+/3G et EDGE. En Wi-Fi, les connexions sont illimitées sur nos 30 000 hotspots Orange.
- **Nous vous offrons** en plus 10 heures de connexions mensuelles sur les hotspots de nos partenaires.
- **Vous maîtrisez votre budget** : une facture sans surprise, quelle que soit votre consommation.
- **Vous bénéficiez d'une tarification roaming avantageuse** pour les 10 premiers Mo consommés en Europe/USA/Canada

4.2.3. Contrôle de la consommation des Utilisateurs

Grâce à l'alerte conso gestionnaire, vous fixez un seuil d'alerte de consommation :

- du **forfait entreprise**,
- hors forfait ;

pour chacun des utilisateurs.

A l'atteinte de chacun de ces seuils, le Gestionnaire de Flotte reçoit un e-mail d'alerte pour la liste des utilisateurs concernés. Vous pouvez ainsi contrôler la consommation de chacun.

Vous pourrez souscrire à l'**alerte conso duo** qui permet d'alerter également par SMS les utilisateurs concernés par l'atteinte de l'un ou l'autre des seuils.

L'alerte du gestionnaire se fait par e-mail, l'alerte utilisateur par SMS. Il n'y a pas d'alerte de dépassement de seuil global.

4.2.4. La facture

La facture est mensuelle. Le duplicata de facture est payant, cependant, vous retrouvez les factures en ligne dans le module Analyser de l'Espace client entreprises.

De plus, nous vous proposons la **facturation détaillée** longue pour un contrôle détaillé des temps et destinations d'appels.

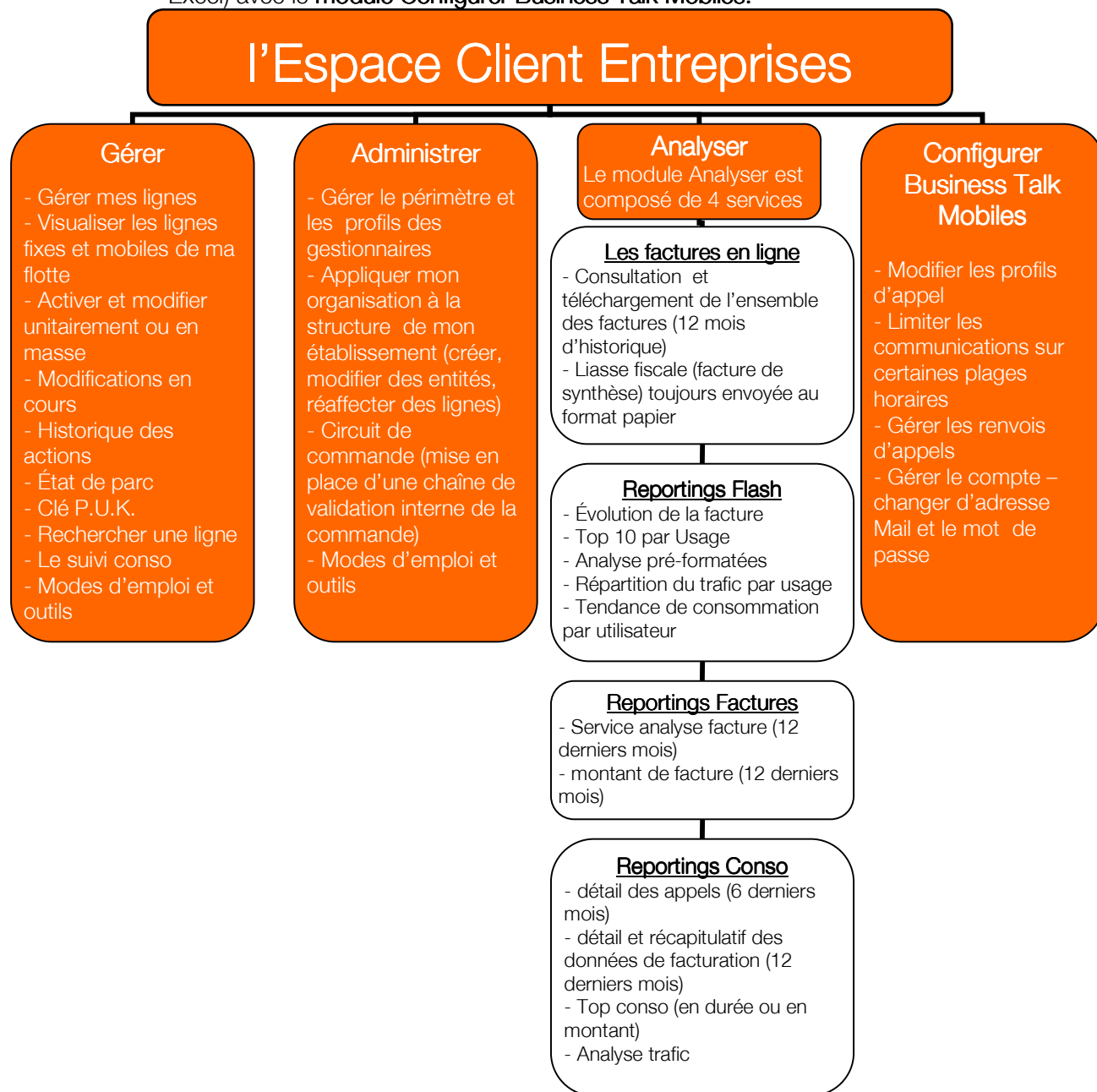
Vous trouverez en annexe 4 un exemple de facture et de détail de consommation (facturation détaillée).

4.2.5. L'espace client entreprises

Afin de faciliter la gestion de votre flotte nous vous proposons l'**Espace client entreprises**, Web de gestion à accès sécurisé, composé de 4 modules totalement indépendant les uns des autres :

- commander vos abonnements, mobiles et accessoires, activer des lignes et modifier vos options, bénéficier d'une vision en temps réel de votre parc d'abonnements grâce au **module Gérer** ;
- suivre et analyser vos consommations, disposer de la facturation détaillée de vos lignes au format Excel grâce au **module Analyser** ;
- structurer votre flotte de mobiles selon l'organisation de votre entreprise, définir le périmètre et les droits d'accès des autres gestionnaires et créer un circuit de validation des commandes entre les différents gestionnaires avec le **module Administrer**

- visualiser et modifier en temps réel les paramètres et options de votre réseau : profils d'appels, numéros abrégés, filtrage d'appels et recenser les lignes de votre réseau (au format Excel) avec le **module Configurer Business Talk Mobiles**.



4.2.6. Assistance Gestionnaire Dédié

Votre **Responsable Télécom** bénéficie d'une assistance téléphonique personnalisée, avec un accompagnement sur l'ensemble des solutions mobilité voix et data détenues.

Il bénéficie d'un interlocuteur unique dédié et joignable directement pour prendre en charge ses demandes de résolution techniques et l'aider à utiliser ses solutions, du lundi au vendredi de 8h à 20h.

Cette assistance personnalisée propose :



un interlocuteur unique dédié qui accompagne le gestionnaire de flotte sur les aspects techniques et à l'usage de la solution sur l'ensemble des offres de la gamme mobilité



la prise en charge des demandes de résolution d'incidents : diagnostic, résolution des incidents et dysfonctionnements techniques, prise en charge du SAV (téléphones mobiles, accessoires, SIM, carte PC)



une information régulière sur l'avancement des résolutions confirmation de l'ouverture d'un ticket d'incident sous 30 min par mail, confirmation sous 2 heures ouvrée de la résolution d'un incident et suivi régulier avec compte-rendu de clôture



veille et conseils techniques un point trimestriel par téléphone, une information sur les offres détenues et leur fonctionnement, une information sur les nouvelles versions logicielles, des conseils sur l'optimisation de l'usage mobile et la mise à disposition de modes opératoires

4.2.7. Recyclage des terminaux

Dans le cadre de la responsabilité sociale d'entreprise et de sa politique environnementale, Orange est partie prenante dans tout ce qui concerne le recyclage des mobiles, cartes PC et accessoires.

Un accord a été signé entre Orange et la société Ateliers du Bocage

Les matériels récupérés par ce partenaire seront **recyclés** et **revendus**, pour ceux qui peuvent l'être, et les sommes récoltées seront versées à des associations caritatives (WWF/Unicef).

Les matériels qui ne pourront être revendus seront **retraités** afin d'en limiter au maximum la capacité de pollution.

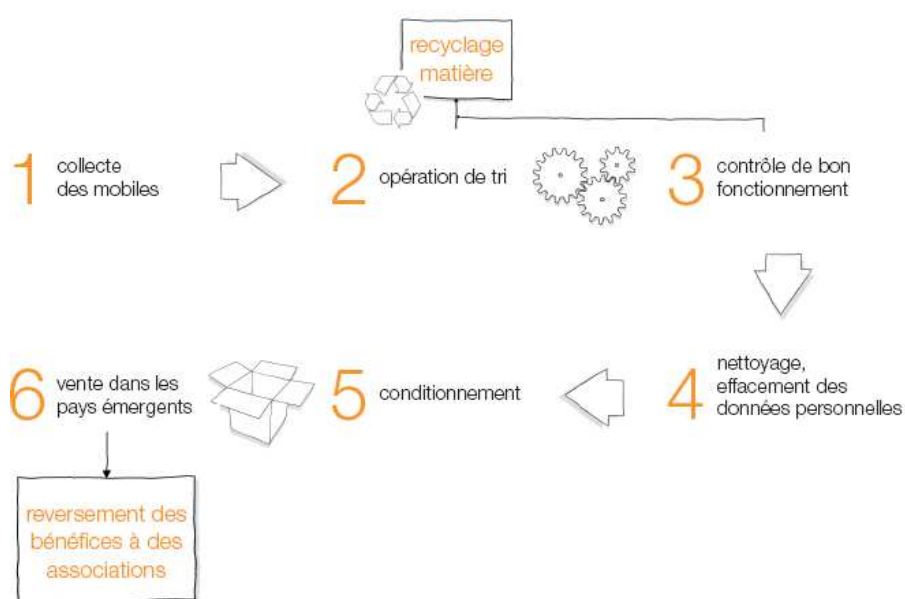
Le matériel concerné par la collecte :

- les **mobiles professionnels** avec coques et batteries en place (téléphone d'exploitation) et les **accessoires** (chargeur, câbles allume cigares, kit piétons, oreillette Bluetooth™, câble data) ;
- les **mobiles personnels** et **accessoires** afférents dont les collaborateurs souhaitent se dessaisir de manière propre et citoyenne ;
- plus globalement, **tout matériel mobile**.

Comment se déroule la collecte ?

- ❶ L'entreprise fait parvenir par mail une demande de carton de recyclage à Ateliers du Bocage ;

- ② Atelier du Bocage expédie les cartons à l'entreprise ;
- ③ Une fois le carton plein, l'entreprise envoie par mail une demande d'enlèvement aux Ateliers du Bocage ;
- ④ Ateliers du Bocage mandate un transporteur (Mory Team) pour aller chercher le carton.



5. Notre proposition économique

5.1. Remises spécifiques accordées au Côtes d'Armor Habitat

Vous retrouvez ci-dessous l'ensemble des remises qui vous sont accordées au titre de ce marché :

▪ **Sur la Voix :**

- Une remise de 70% sur le prix catalogue des forfaits Entreprises ;
- Une remise de 100% sur l'option Tarification à la Seconde (prix unitaire mensuel catalogue : 3 €HT/ligne) ;
- Une remise de 100% sur l'option Forfait Unique qui permet la mutualisation des Forfaits Entreprises (prix unitaire mensuel catalogue : 3€HT/ligne) ;
- Une remise de 100% sur l'option Business Talk Mobiles secteur public, mise en service : 230,00 €HT + 1,5 €HT/ligne et la gratuité des abonnements au réseau 2,00 €HT/mois/ligne offerts ;
- Orange France vous offre la même durée de communications internes que de communications externes dans la limite du forfait souscrit ;
- Une remise de 100% sur l'option interne garanti (prix unitaire mensuel catalogue : 2,5 €HT/ligne) ;
- Une remise de 100% sur l'option alerte conso Gestionnaire ;
- Une remise de 100% sur l'option alerte conso Utilisateur ;
- Une remise de 50% sur l'option alerte conso Duo ;
- Une remise de 100% sur les frais de mise en service du Module Analyser et l'abonnement du Pack Reporting de l'Espace Client Entreprises ;
- Une remise de 100% sur le service Configurer Business Talk Mobiles de l'Espace Client Entreprises ;

▪ **Sur la Data :**

- Vous bénéficiez d'une remise de 25% pour les abonnements Mail and Web ;
- Vous bénéficiez d'une remise de 25% pour les abonnements Business pour Smartphone ;
- Vous bénéficiez d'une remise de 25% pour les abonnements Mail and Connect ;

- Vous bénéficiez d'une remise de 45% de remise sur la gamme de abonnements Business Everywhere ;
- Une remise de 50% sur l'option Contrôle Internet ;
- Une remise de 52% sur le SMS National, soit à 0,06 €HT/SMS (prix unitaire mensuel catalogue : 0,125 €HT/SMS).

▪ **Sur terminaux et accessoires :**

- Une remise de 100% sur le service « extension de garantie » qui assure une garantie de 2 ans sur les terminaux - Hors iPhones – Tablettes iPad et Blackberry ;
- Orange France vous propose des prix spécifiques sur les terminaux en début de marché et sur la durée du marché ;
- Orange France vous propose également les Cartes PC à 1 €HT/pièce avec une souscription au forfait Business Everywhere ;

- Un tarif négocié pour ce marché pour la fourniture d'accessoires (catalogue fourni en annexe)

5.2. Conditions tarifaires spécifiques au Côtes d'Armor Habitat

5.2.1. Offre Voix d'Orange

5.2.1.1. Forfaits entreprises voix

Au titre de ce marché, vous bénéficiez d'une **remise de 70 %** sur le tarif de base des **forfaits entreprises**.

Cette offre permet d'établir le tableau de synthèse ci-dessous avec notre proposition tarifaire.

Coût des forfaits entreprises en € HT

Forfaits	1H	2 H	3H	4H	5H	6H	7H	8 H	9 H	10 H	15 H	20 H
Frais de Mise en Service	Frais de mise en service offerts											
Prix mensuel en € HT	21	27	33	39	45	51	57	63	69	75	105	135
Prix mensuel incluant la remise de 70% en €HT	6,30	8,10	9,90	11,70	13,50	15,30	17,10	18,90	20,70	22,50	31,50	40,50
Prix de la minute en dépassement du forfait	0,18 €HT											

□ Communications Gratuites

- > appels vers la messagerie vocale **888**,
- > appels vers la messagerie visio **898**,
- > appels vers les numéros d'urgence (15 : SAMU, 17 : Police, 18 : Pompiers, 112 : numéro d'urgence, 119 : enfance maltraitée)

□ Communications Décomptées des Forfaits

- > les communications nationales vers fixes ou mobiles,
- > les communications WAP nationales,
- > les communications vers les Numéros Verts (numéros commençant par 0800 et 0805) et carte FT (30 10),
- > l'accès à Global Intranet (commençant par 086),
- > les communications vers les numéros des abonnés voix sur ADSL commençant par 0870 et 0871,
- > les appels aux numéros courts suivants :
 - **706** – le service clients,
 - **756** – le suivi conso,
 - **732** - pour savoir si un numéro de mobile est un numéro Orange,
 - **840** - le mail Orange (sous réserve d'inscription),
 - **733** – appel aux services SMS/ MMS infos,
- > la partie renvoyée de l'appel en cas de renvoi d'appel depuis la France vers un numéro fixe ou mobile en France métropolitaine,
- > l'impression d'un fax stocké dans la Messagerie fax vers un numéro en France métropolitaine, selon la durée de transmission au fax.

□ Communications Décomptées des Forfaits avec un Supplément lié au Service

- > les communications Visio vers fixes et mobiles : + 0,15 € HT / min,
- > les appels aux numéros courts suivants :
 - **767** - le service dicto SMS : +0,21 € HT/ appel,
 - **711** - le kiosque infos et services : + 0,282 € HT/ min,

- **789** - personnalisation du mobile et divertissement : + 0,282 € HT/ min.

⁽¹⁾ Le coût du service est facturé hors forfait.

□ Communications Hors Forfaits

Toutes les communications non mentionnées ci-dessus sont facturées hors forfait.

- > les tarifs à l'unité,
- > les tarifs internationaux,
- > les services d'information.

Orange ne propose pas le report des communications non utilisées d'un mois sur l'autre. Cependant, une étude de votre consommation sera réalisée régulièrement avec vous, afin d'optimiser vos coûts et faire évoluer, éventuellement, vos forfaits. La modification du forfait est possible chaque mois et est effective le 1^{er} du mois suivant.

5.2.1.2. Tarification à la seconde

L'option **Tarification à la seconde** sera **Offerte** (Tarif Standard : 3,00 € HT/Ligne)

5.2.1.3. Forfait unique

Au titre du marché, vous bénéficierez de la **gratuité** de l'option **forfait unique** pour les lignes souscrivant à cette option (tarif standard : 3,00 € HT/ligne/mois).

5.2.1.4. Business Talk mobiles Secteur Public

Au titre du marché, vous bénéficierez :

- de la **gratuité des frais mise en service** de votre réseau **Business Talk mobiles** (tarif standard : 230,00 € HT pour le réseau + 1,50 € HT/ligne),
- de la **gratuité de l'abonnement par ligne au réseau** (tarif standard : 2,00 € HT/ligne/mois),
- de la **gratuité de l'abonnement au service interne garanti** (tarif standard : 2,50 € HT/ligne)
- de la **gratuité des appels internes** à hauteur des forfaits souscrits avec l'Option Forfait Unique :

Forfaits	1H	2 H	3H	4H	5H	6H	7H	8 H	9 H	10 H	15 H	20 H
Prix mensuel en € HT	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	32	42
Une remise de 100% dans le cadre du marché	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert
Prix de la minute en dépassement des « Com. Internes », dans le cadre de la mutualisation des durées de forfaits, incluant la remise de 70%	0.054 €HT											

5.2.2. Offre des options data en complément d'une ligne voix

5.2.2.1. Option Mail and Web

Au titre du marché, vous bénéficierez d'une **remise de 25%** sur le tarif des options Mail and Web. Grâce à l'option optima incluse, votre facture s'ajuste chaque mois sur le palier le plus avantageux jusqu'à de l'illimité en fonction de la consommation réelle de vos collaborateurs.

Mail and Web ⁽¹⁾	Solution Ajustable 24 mois			illimité 24 mois
	15Mo	50Mo	100Mo	
Tarifs Standards (en € HT) : - e-mails ; - option Optima.	11,00	15,00	19,00	26,00
Tarif consenti dans le cadre de ce marché (25% de remise)	8,25	11,25	14,25	19,50
Prix du Mo en dépassement	0,50	0,30	0,10	

⁽¹⁾ Option BlackBerry ; si mobile BlackBerry 4€HT/mois/ligne supplémentaire quelque soit la durée et le nombre de lignes (voir détail ci-dessous au point option BlackBerry d'Orange).

5.2.2.2. Option Business pour Smartphone

Orange propose une nouvelle option pour les utilisateurs de smartphones. Au titre de ce marché, vous bénéficierez d'une **remise de 25%**. Compatibles avec tous les forfaits Voix, cette option propose de nombreux services tels qu'un accès illimité à internet et à sa messagerie, hébergée sur internet (Orange, Google, Yahoo, ...) ou sur serveur d'entreprise (Exchange ou Lotus), les SMS, les MMS, un accès Wi-Fi aux hotspots Orange et Orange maps.

Business pour Smartphone ⁽¹⁾	Tarifs/mois/ligne
	24 mois
Tarifs Standards (en € HT) : - Connexions GPRS/EDGE/3G/3G+ en illimité ⁽²⁾ ; - e-mails et internet en illimité ⁽²⁾ ; - 100 SMS et 100 MMS ⁽³⁾ ; - 100h de Wi-Fi depuis les hotspots Orange Wifi Access ; - Orange maps ⁽²⁾ ;	20,00
Tarif consenti dans le cadre de ce marché (25% de remise)	15,00

⁽¹⁾ Option BlackBerry ; si mobile BlackBerry 4€HT/mois/ligne supplémentaire quelque soit la durée et le nombre de lignes (voir détail ci-dessous au point option BlackBerry d'Orange).

⁽²⁾ en France métropolitaine et dans la zone de couverture Orange France. En complément des dispositions de l'article 16 des Conditions Générales d'abonnement mobilité Entreprise voix/data, limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable de 1Go par mois.

⁽³⁾ hors SMS surtaxés et numéros surtaxés. Au-delà de ce forfait, 0,06 euros HT par SMS. Hors MMS surtaxés. Au-delà de ce forfait, MMS envoyé depuis la France métropolitaine : 0,334 euros HT par MMS et par destinataire. Maximum de 250 correspondants différents par mois.

5.2.2.3. Option Mail and Connect

Orange propose une nouvelle solution pour que vos collaborateurs puissent non seulement se connecter à votre messagerie et Internet directement depuis leur smartphone mais aussi l'utiliser pour se connecter depuis son ordinateur portable.

Au titre de ce marché, vous bénéficierez d'une **remise de 25%**.

Faites profiter vos collaborateurs du confort de l'illimité, pour gérer leur(s) messagerie(s), télécharger leurs pièces jointes et naviguer sur Internet depuis un smartphone ou depuis un ordinateur portable.

Mail and Connect ⁽¹⁾	Tarifs/mois/ligne
	24 mois
Tarifs Standards (en € HT) : - Connexions GPRS/EDGE/3G/3G+ en illimité ⁽²⁾ ; - e-mails et internet en illimité ⁽²⁾ ; - 100 SMS et 100 MMS ⁽³⁾ ; - 100h de Wi-Fi sur Orange Wifi Access ; - Orange maps ⁽²⁾ ; - usages en mode modem en illimité.	32,00
Tarif consenti dans le cadre de ce marché (25% de remise)	24,00

⁽¹⁾ Option BlackBerry ; si mobile BlackBerry 4€HT/mois/ligne supplémentaire quelque soit la durée et le nombre de lignes (voir détail ci-dessous au point option BlackBerry d'Orange).

⁽²⁾ en France métropolitaine et dans la zone de couverture Orange France. En complément des dispositions de l'article 16 des Conditions Générales d'abonnement mobilité Entreprise voix/data, limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable de 2Go par mois.

⁽³⁾ hors SMS surtaxés et numéros surtaxés. Au-delà de ce forfait, 0,06 euros HT par SMS. Hors MMS surtaxés. Au-delà de ce forfait, MMS envoyé depuis la France métropolitaine : 0,334 euros HT par MMS et par destinataire. Maximum de 250 correspondants différents par mois.

5.2.2.4. Option Orange Business pour iPhone

Orange Business pour iPhone ⁽¹⁾			prix en €HT/mois/ligne	
durée d'engagement			12 mois	24 mois
abonnement mensuel en € HT incluant : - Messagerie Vocale Visuelle illimitée - E-mails et Internet en illimité ⁽²⁾ - option Totale TV - accès illimité à la TV ⁽²⁾ - option Orange maps Premium ⁽²⁾ - usages modem en illimité ⁽²⁾ - option accès voip ⁽²⁾ - SMS illimités ⁽³⁾ - connexions Wi-Fi illimitées depuis les hotspots Orange Wifi Access ⁽⁴⁾			33,22	29,90

(*) en France métropolitaine et dans la zone de couverture Orange

- (1) iPhone ou iPhone 3G ou iPhone 3G S ou iPhone 4 ou iPhone 4S ou iPhone 5. A noter que l'iPhone 4 et l'iPhone 4S nécessitent l'obtention préalable d'une carte Micro-SIM et l'iPhone 5 d'une carte nano SIM.
- (2) usage data illimité sous réserve du maintien des paramètres de connexion data par défaut (APN orange) ou du paramétrage de connexion data sur l'APN orange-mib. A défaut, le trafic data généré sera facturé au compteur (voir tarifs data à l'unité) ou décompté du forfait souscrit. Le peer-to-peer et les Newsgroups sont interdits. Afin de maintenir une qualité de service optimale sur son réseau pour l'ensemble de ses clients, Orange pourra limiter le débit au-delà d'un usage de 2 Go par mois. L'accès modem est disponible uniquement depuis la France métropolitaine. Les abonnements mensuels à l'option accès voip (voir tarifs et conditions option accès voip), à l'option Totale TV - accès illimité à la TV (voir tarifs et conditions option Totale TV), à l'option Orange Maps Premium (voir tarifs et conditions option Orange Maps Premium) sont inclus et offerts sous réserve de l'utilisation des applications TV d'Orange et Orange Maps Premium disponibles sur l'Appstore.
- (3) SMS illimités 7j/7 24h/24 vers tous les opérateurs en France métropolitaine. SMS illimités : Max 250 correspondants différents par mois, hors numéros courts et numéros surtaxés
- (4) Depuis les hotspots Orange (tous les hotspots sur www.orange-wifi.com).

5.2.2.5. Option BlackBerry d'Orange

Orange propose aussi une solution performante et sécurisée pour que vos collaborateurs puissent se connecter à leurs messageries depuis un mobile BlackBerry® ou compatible. Cette option est compatible avec les abonnements Mail Basic, Mail and Web, Business pour Smartphone, Mail and Connect, Duo Everywhere et le Duo pour Tablettes.

BlackBerry d'Orange durée d'engagement	Prix en €HT/mois/ligne Option non engageante
abonnement mensuel en € HT incluant : - e-mails et Internet en illimité* sur son smartphone BlackBerry pour messagerie Internet ou messageries d'entreprise	4,00

* En France métropolitaine.

5.2.2.5.1. Les Licences BlackBerry d'Orange

Les licences BlackBerry® d'Orange

BlackBerry® Enterprise Server	prix en € HT
1 licence serveur BES V5.0 (Microsoft Exchange, Lotus Domino). - 20 utilisateurs inclus	3 000
1 licence serveur BES V4.1 (Microsoft Exchange, Lotus Domino et Novell Groupwise). - 20 utilisateurs inclus	3 000
1 licence serveur BES BPS V4.1 (Microsoft Exchange, Lotus Domino). - 5 utilisateurs inclus	400
1 licence serveur BES Express téléchargeable (Microsoft Exchange)	gratuit
licences additionnelles (CALs)	prix en € HT
1 utilisateur supplémentaire	80
5 utilisateurs supplémentaires	400
10 utilisateurs supplémentaires	600
50 utilisateurs supplémentaires	2 500
100 utilisateurs supplémentaires	4 750
1 utilisateur supplémentaire pour version SBE/BPS*	80
5 utilisateurs supplémentaires pour version SBE/BPS*	300
mise à jour logicielle	prix € HT
BES Exchange, Lotus Domino vers V5.0	800
BES Exchange, Lotus Notes ou Novell Groupwise vers 4.1 BES SBE V4.0 vers v4.1	800
BES BPS v4.1 vers BES v4.1 (+5 utilisateurs)	2 000

5.2.3. Offre des forfaits data pour ordinateur portable ou tablette

5.2.3.1. La gamme des forfaits Business Everywhere

5.2.3.1.1. Forfait Business Everywhere ajustable (au volume)

Tarifs en € HT	15 Mo	300 Mo	1,2 Go	Illimité au-delà de 1,6 Go
tarif standard : - Connexions GPRS/EDGE/3G/3G+ en France métropolitaine ⁽¹⁾	12,22	32,22	44,44	83,33
Tarif consenti à Côtes d'Armor Habitat dans le cadre du marché (45% de remise)	6,72	17,72	24,44	45,83
Prix du mégaoctet au-delà du forfait	1,024	0,1024	0,1024	

⁽¹⁾ En complément des dispositions de l'article 16 des Conditions Générales d'abonnement mobilité Entreprise voix/data, limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable de 5Go par mois. Au-delà, Orange France pourra limiter le débit.

5.2.3.1.2. Forfait Business Everywhere illimité

Tarifs en € HT	Illimité
tarif standard : - Connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Wi-Fi en France métropolitaine ⁽¹⁾	43,33
Tarif consenti à Côtes d'Armor Habitat dans le cadre du marché (45% de remise)	23,83

⁽¹⁾ En complément des dispositions de l'article 16 des Conditions Générales d'abonnement mobilité Entreprise voix/data, limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable de 3Go par mois. Au-delà, Orange France pourra limiter le débit.

5.2.3.1.3. Orange mail ou BlackBerry pour messagerie internet

Tarifs en € HT	Basic (10Mo)	Solutions optima (ajustables)			Illimité
		15Mo	50Mo	100Mo	
tarif standard	9,00	12,00	15,00	17,00	17,00
Tarif consenti à Côtes d'Armor Habitat dans le cadre du marché (15% de remise) et 2 mois offerts par an soit un prix lissé	6,37*	8,50*	10,62*	12,04*	12,04*

*Ces montants ne seront pas ceux notés sur votre facture, les montants sur votre facture seront les prix standards remisés de 15%. Pour les mois offerts votre facture sera à 0 pour cette option. (2 mois par an)

5.2.3.1.4. Forfait Business Everywhere Premier

Tarifs en € HT	Illimité
tarif standard : - Connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Wi-Fi en France métropolitaine ⁽¹⁾ - accès illimité à internet ainsi qu'à votre intranet, vos applications métiers et toutes vos messageries ; - l'option débit Max permettant d'atteindre un débit en téléchargement jusqu'à 42Mb/s (avec terminal compatible) - Assistance dédiée 24h/24, 7j/7 et le SAV d'Orange Premier	54,44

5.2.3.1.5. Option Contrôle Internet

Au titre du marché, vous bénéficierez d'une **remise de 50 %** sur **l'option contrôle internet**.

Tarif	
	4 €HT/mois/ligne
Tarif consenti pour Côtes d'Armor Habitat dans le cadre du marché	2 €HT/mois/ligne

L'**option contrôle internet** vous permet de restreindre vos abonnements à des usages uniquement Entreprise :

- usage client léger Citrix et Microsoft TSE : si vous disposez d'une infrastructure d'accès Citrix et Microsoft TSE ;
- usage Intranet : accès à votre SI entreprise par des passerelles internet gérées en interne dans votre entreprise (sécurité IPSec implémentée et gérée par vos soins) ;
- l'usage Internet directement est impossible, seuls un certain nombre de ports sortant sont ouverts et aucun port entrant n'est ouvert.

Cette option peut être souscrite à tout moment et est sans engagement de durée.

Elle est réservée aux infrastructures d'accès logiciel (Citrix et Microsoft TSE) et aux VPN.

5.2.3.2. La gamme des forfaits Business pour tablette

5.2.3.2.1. Forfait Business tablette Initial

Forfait Business Tablette Initial	Tarifs en € HT
Tarifs Standards (en € HT) : - connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Wi-Fi hotspot orange en illimité* ; - e-mails et internet en illimité ; - tarifs avantageux en Europe, USA et Canada grâce au pass roaming « Daily 10Mo Europe – USA-Can »	21,11 (Tarif 12mois) 19,00 (tarif 24 mois) 17,90 (tarif 36 mois)

*Usage raisonnable à 500Mo en France métropolitaine

L'option **Business initial pour tablette** bénéficie de la **remise parc** et de la **remise privilège** en fonction du nombre d'options souscrites et suivant la durée de l'engagement.

Pour plus d'informations sur les **remises parc et privilège** offertes par Orange, rendez-vous page 65 du catalogue des prix Orange, ci-joint.

5.2.3.2.2. Forfait Business tablette Avantage

Forfait Business Tablette Avantage	Tarifs en € HT
Tarifs Standards (en € HT) : - connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Wi-Fi en illimité sur hotspot Orange ;* - E-mails et Internet en illimité ; - Accès à la voix sur IP ; - usage en mode modem en illimité ; - tarifs avantageux en Europe, USA et Canada grâce au pass roaming « Daily 10Mo Europe – USA-Can »	33,34 (Tarif 12mois) 30,00 (tarif 24 mois) 28,30 (tarif 36 mois)

*Usage raisonnable à 2Go en France métropolitaine

L'option **Business pour tablette** bénéficie de la **remise parc** et de la **remise privilège** en fonction du nombre d'options souscrites et suivant la durée de l'engagement.

Pour plus d'informations sur les **remises parc et privilège** offertes par Orange, rendez-vous page 65 du catalogue des prix Orange, ci-joint.

5.2.3.2.3. Forfait Business tablette Premier

Forfait Business Tablette Premier	Tarifs en € HT
Tarifs Standards (en € HT) : - connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/Wi-Fi en illimité sur hotspot Orange ;* - E-mails et Internet en illimité ; - 10h d'accès Wi-Fi depuis les hotspots partenaires - Orange Maps Premium ; - Accès à la voix sur IP ; - usage en mode modem en illimité ; - TV d'Orange - le Service Orange Premier - option Débit Max - tarifs avantageux en roaming avec des prix ajustables qui s'adaptent à votre consommation.	50,00 (Tarif 12mois) 45,00 (tarif 24 mois) 42,50 (tarif 36 mois)

*Usage raisonnable à 2Go en France métropolitaine

L'option **Business pour tablette** bénéficie de la **remise parc** et de la **remise privilège** en fonction du nombre d'options souscrites et suivant la durée de l'engagement.

Pour plus d'informations sur les **remises parc et privilège** offertes par Orange, rendez-vous page 65 du catalogue des prix Orange, ci-joint.

5.2.4. Offres SMS/MMS métropolitains

5.2.4.1. Option SMS illimités

L'option **SMS illimités** vous permet d'envoyer, en illimité, des SMS 7j/7 et 24h/24 vers tous les opérateurs en France métropolitaine. Cette option peut être souscrite pour une ou plusieurs lignes de votre Business Talk Mobiles. Au titre du marché, vous bénéficierez d'une **remise de 50 %** sur l'option SMS illimités.

	Contenu	Prix en €HT/ligne/mois	durée d'engagement
Option SMS Illimités avec remise de 50%⁽¹⁾	SMS illimités 7j/7 24h/24 vers tous les opérateurs en France métropolitaine	5,00 €	option non engageante

⁽¹⁾ Option SMS Illimités : maximum de 250 correspondants différents par mois, hors numéros courts et numéros surtaxés.

5.2.4.2. Coût des SMS

Le prix du SMS à l'unité est de 0,125€HT.

Au titre de ce marché le prix du SMS est remisé de 52 % : 0,06 €HT.

L'option interdiction de SMS vous est offerte dans le cadre de ce marché ainsi que l'option interdiction accès DATA et à l'international.

5.2.4.3. Coût des MMS

Le prix du MMS à l'unité est de 0,334 €HT.

5.2.4.4. *Espace client entreprises*

Au titre du marché, vous bénéficierez de la gratuité sur l'abonnement du **pack reporting** du **Module Analyser** de l'**Espace Client Entreprises**, (tarif standard du **pack reporting** : 50,00 € HT/accès/mois), de la gratuité des frais de mise en service de ce **Module Analyser** (tarif standard : 200€ HT/accès), et de la gratuité du **Pack Gérer**. Nous vous offrons un accès au module **Configurer Business Talk Mobiles** (Tarif standard : 30,00 €HT/accès/mois).

5.2.4.5. *Alerte Conso gestionnaire et utilisateur*

Au titre du marché, vous bénéficierez de la **gratuité** sur l'abonnement **alerte conso gestionnaire par mail** (tarif standard : 1,50 € HT/mois/ligne) ou de la **gratuité** sur l'abonnement **alerte conso utilisateur par SMS** (tarif standard : 1,50 € HT/mois/ligne).

5.2.4.6. *Alerte Conso Duo*

Au titre du marché, vous bénéficierez d'une remise de 50% sur l'abonnement **alerte conso Duo (Mail + SMS)** à **1,15 €HT** (tarif standard : 2,30 €HT/mois/ligne).

5.2.4.7. *Résiliation anticipée*

Afin de répondre à votre demande article 7 du CCTP sur la résiliation anticipée, Orange vous offre la possibilité de résilier à hauteur de 10% de votre parc sans pénalités.

La subvention sur l'achat de terminaux est liée à la souscription d'une ligne mobile avec un minimum de durée d'engagement.

5.3. *Conditions Tarifaires du marché*

Les tarifs des autres services et options souscrits dans le cadre de ce marché seront conformes au catalogue des prix.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant toute la durée du marché. Seuls les prix des terminaux pourront être soumis à une baisse en fonction de l'évolution des produits.

5.4. Devis estimatif selon les conditions spécifiques du marché

5.4.1. Frais de mise en service

Services	Nombre	Coût unitaire	Coût Total
Les forfaits entreprises	69	gratuit	0,00
Réseau Business Talk mobiles Secteur Public	1	offert	0,00
Mobiles Business Talk mobiles	69	offert	0,00
Total			0,00

5.4.2. Abonnements

L'offre Business Talk mobiles secteur Public vous propose la gratuité des communications internes départ mobile Business Talk mobiles dans la limite du forfait « com. internes ». Pour un forfait Entreprise souscrit, un forfait de communications internes de même durée est offert. D'où le dimensionnement de votre flotte selon ce modèle :

Pour le Côtes d'Armor Habitat

Pour vos communications externes :

69 forfaits mutualisés d'une heure

Pour vos communications internes :

69 forfaits mutualisés d'une heure

Au total, vous bénéficierez de 69 heures externes + 69 heures internes soit 138 heures par mois pour 69 mobiles.

Devis estimatif non contractuel

Service	Nombre	Coût unitaire mensuel	Coût total mensuel	Coût total annuel
Forfaits entreprises 1 heure	69	6,30	434,70	5216,40
Forfaits « Com. Internes » 1 heure		Gratuit	0	0
Forfait Unique		Offert	0	0
Tarification à la seconde		Offert	0	0
Abonnement mobile Business Talk mobiles Secteur Public	69	Offert	0	0
Interne garanti	69	Offert	0	0
Espace Client Entreprises Module Gérer	1	Gratuit	0	0
Espace Client Entreprises Module Analyser avec Pack Reporting	1	Offert	0	0
Espace Client Entreprises Module Administrer	1	Offert	0	0
Espace Client Entreprises Module Configurer Business Talk Mobile	1	Offert	0	0
Alerte Conso Gestionnaire	69	Offert	0	0
TOTAL SERVICES VOIX			434,70	5216,40
Option OMIS	35	12,04	421,40	5056,80
Forfait Business Everywhere ajustable 15Mo	3	6,72	20,16	241,92
SMS	72	0,06	4,32	51,84
TOTAL SERVICES DATA			445,88	5350,56
TOTAL en €HT			880,58	10566,96

5.5. Terminals mobiles

5.5.1. Des mobiles de qualité

Orange propose une large gamme de **terminaux testés et validés**. Tous les mobiles de la gamme sont **conformes aux normes européennes et internationales** de sécurité et d'utilisation.

Soucieux d'offrir à ses clients des **terminaux** toujours plus **performants et récents**, Orange renouvelle régulièrement les mobiles à la gamme pour intégrer les nouvelles fonctionnalités et technologies mises en œuvre sur le réseau.

5.5.2. Fourniture de mobiles en début et en cours de marché

En **début de marché** et pour la **durée du marché**, Orange vous propose 80 terminaux répartis comme suit à des conditions tarifaires très avantageuses, ce stock disponible vous permet de renouveler vos terminaux en fonction de vos besoins.

Stock fourni en début de marché :

11 clés 3G : **Clé USB 3G Huawei E352**

20 terminaux haut de gamme ou smartphone : **Samsung galaxy SII**

49 Terminals entrée de gamme : **Samsung E1130B**

Dans le cas de **souscription de nouvelles lignes en cours de marché**, Orange vous propose les conditions identiques au début de marché.

5.5.3. Conditions tarifaires spécifiques au marché

Dans le cadre du marché, vous pourrez choisir vos terminaux dans la gamme complète des mobiles **Orange**. Nous avons fait pour vous un pré-choix parmi les mobiles de la gamme disponibles en début de marché :

- Terminals « Entrée de gamme » :
 - le **Samsung E1130B**
 - le **Samsung Solid B2100 TN**

- Terminals « Moyen de gamme » :
 - le **Samsung Galaxy Ace**
 - le **HTC Desire C**

- Terminals « Haut de gamme ou Smartphone » :
 - le **Samsung Galaxy SII**
 - le **Samsung Galaxy SIII**

Mobile	Renouvellement pendant la durée du marché a concurrence de 20 PDA ,49 autres terminaux et 11 clés USB	Prix Côtes d'Armor Habitat	
		Autre renouvellement de terminal en cours de marché (prix sans abonnement) ou création de ligne à moins de 6 mois de l'échéance du marché	En création de ligne en cours de marché
Terminaux « Entrée de gamme »			
Samsung E1130B	1	139	1
Samsung Solid B2100 TN	1	179	1
Terminaux « Moyen de gamme »			
Samsung Galaxy ACE	1*	299	1*
HTC Desire C	1*	289	1*
Terminaux « Haut de gamme ou Smartphone »			
Samsung Galaxy SII	19,90*	509	19,90*
Samsung Galaxy SIII	129,90*	609	129,90*
Clé USB 3G			
Clé USB 3G Huawei E352	1*	159	1*
Clé USB 3G Huawei E367	1*	179	1*
Clé USB 3G Huawei E372	1*	199	1*

* prix avec souscription d'une option innovante

En dehors :

- des périodes de début de marché ;
- de l'acquisition de ligne en cours de marché ;

les terminaux achetés seront facturés au prix sans abonnement.

- Les **fiches descriptives de ces mobiles** vous sont présentées au § 5.5.5
- Les **tarifs de l'ensemble de la gamme des mobiles Orange** vous sont présentés en annexe 2.

5.5.4. Accessoires proposés dans le cadre du marché

Tous les mobiles de la gamme **Orange** sont fournis de base avec au minimum :

- un chargeur secteur,
- un kit piéton,
- une batterie,
- une notice d'utilisation.

Vous trouverez en annexe le catalogue des accessoires disponibles en fonction des modèles de mobiles.



Réponse à l'appel d'offres **TÉLÉPHONIE
MOBILE**
du **22 octobre 2012**



Dans le cas où un modèle ne serait plus au catalogue lors de la mise en place du marché, Orange vous proposera un modèle équivalent aux mêmes conditions.

5.5.5. Fiches descriptives des mobiles proposés et Clé USB 3G (Les autres fiches sont disponibles auprès de votre interlocuteur commercial)

En fonction la date de notification si un des modèles n'est plus disponible dans notre catalogue ou en stock, nous vous proposerons un modèle équivalent au même prix.

Pour vous aider dans votre choix de terminaux, et des accessoires compatibles, vous trouverez en annexe les fiches techniques de certains terminaux et le descriptif de toute la gamme des mobiles sur le site :

<http://www.mobilite.fr.orange-business.com/public/oev4/html/fr/entreprise/mobiles/home/home.php>

Samsung Solid B2100

mobile ultra robuste



dimensions : 113 x 47,9 x 17 mm
autonomie™ : 600h en veille /
9h en conversation
poids : 102 g

livré avec

- batterie standard LI-ion 1000 mAh
- chargeur de voyage 110/220V
- kit piéton stéréo
- manuel d'utilisation

pour un usage en conditions difficiles

- résistant aux chocs
- résistant à la poussière
- résistant à l'immersion dans l'eau
- clavier en relief
- lampe torche LED

pour communiquer

- quadri-bande (850/900/1800/1900 MHz)
- répertoire de 1000 contacts
- SMS / envoi de photos par MMS
- écriture intuitive
- connexion Internet (navigateur Wap 2.0)
- conférence téléphonique
- vibreur
- client e-mail POP3/IMAP 4
- synchronisation Outlook contact / agenda / tâches
- compatible Talk Now

les caractéristiques

- GPRS classe 10
- EDGE classe 6
- écran 262K couleurs (128 x 160 pixels)
- appareil photo 1.3 mégapixels
- zoom numérique x3
- retardateur
- lecteur / enregistreur vidéo (176 x 144)
- mémoire utilisateur partagée : 10 Mo (extensible par micro SD : 8 Go)
- connectivité : Bluetooth™ 2.0
- baladeur MP3, AAC, AAC+ / Radio FM
- chronomètre, calculatrice, agenda, alarme, convertisseur



(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0,716 W/kg

**Business
Services**



Samsung Galaxy Ace

un concentré de technologies et de performances
dans un smartphone ultra-design



dimensions⁽¹⁾ : 112,4 x 59,9 x 11,5 mm
autonomie en GSM⁽¹⁾ : jusqu'à 18 jours
en veille/6h30 en conversation
autonomie en 3G⁽¹⁾ : jusqu'à 15 jours
en veille/6h en conversation
poids⁽¹⁾ : 113 g

livré avec

- batterie 1350 mAh
- chargeur secteur
- kit piédon stéréo 3,5 mm
- câble USB
- microSD™ 2 Go
- guide constructeur
- guide des services Orange

pour téléphoner

- fonctions haut-parleur mains-libres, conférence, mémo vocal
- quadri-bande GSM (850/900/1800/1900 MHz), et bi-bande 3G (900/2100 MHz)
- compatible voix haute définition

pour communiquer et travailler

- messagerie SMS, MMS, e-mail (pop/imap et Exchange ActiveSync)
- mode de saisie rapide QuickType de Swype®
- applications assistant personnel : contacts, agenda, notes
- pack ThinkFree Office® : lecture/écriture de pièces jointes (Word, Excel, PowerPoint) et lecture de documents PDF
- compatible avec la gamme des options data mobiles

pour s'informer et s'orienter

- écran tactile capacitif TFT, 3.5" 320x480 pixels HVGA, 16 M de couleurs
- accès en haut débit mobile 3G, 3G+, EDGE, Wi-Fi
- Orange Maps - navigation GPS avec technologie Orange GPS+
- compatible TV-véo haute définition mobile - TV d'Orange
- Application Shop

pour un usage multimédia

- appareil photo 5 mégapixels AF, zoom numérique x4, flash LED
- lecteur et enregistreur vidéo 320x240 pixels
- lecteur audio MP3, WMA, AAC, AAC+, eAAC+, AMR
- radio FM RDS

les caractéristiques

- HSDPA cat.8 (7.2 Mbps), EDGE classe 12, Wi-Fi 802.11 b/g/n
- OS Android™ 2.2
- processeur Qualcomm® QCT MSM7227 @ 800 MHz
- mémoire interne 160 Mo
- port carte microSD™ (jusqu'à 32 Go)
- connectivité : USB 2.0, Bluetooth™ 2.1
- récepteur GPS intégré

(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0,616 W/kg

Samsung Galaxy S II Cityzi

le plus bel écran du marché



dimensions ⁽¹⁾ : 125,3 x 66,1 x 8,49 mm
autonomie en GSM ⁽¹⁾ : jusqu'à 29 jours
en veille/18h en conversation
autonomie en 3G ⁽¹⁾ : jusqu'à 25 jours
en veille/9h en conversation
poids ⁽¹⁾ : 116 g

livré avec

- batterie 1650 mAh
- chargeur secteur
- kit piéton stéréo jack 3,5 mm
- câble USB
- guide constructeur
- guide des services Orange
- note d'information
- tags Cityzi
- leaflet Cityzi

pour téléphoner

- fonctions haut-parleur mains-libres, conférence
- quadri-bande en 2G (850/900/1800/1900Mhz)
- quadri-bande en 3G (850/900/1900/2100Mhz)
- certifié voix haute définition
- compatible technologie NFC (Near-Field Communication)

pour travailler

- messagerie SMS, MMS, e-mail
- applications assistant personnel : contacts, agenda, notes, mémo vocal
- pack QuickOffice® : lecture de pièces jointes Word, Excel, PowerPoint
- lecture de pièces jointes PDF

pour s'informer et s'orienter

- écran tactile capacitif Super AMOLED Plus 4.3" 480x800 pixels
16 millions de couleurs
- accès en haut débit mobile Wi-Fi/3G+/3G/EDGE
- navigateur wap/web
- navigation GPS avec technologie Orange GPS+
- accès TV - vidéo haute définition mobile

pour un usage multimédia

- appareil photo 8 mégapixels avec AF et flash LED, zoom numérique x4
et caméra frontale 2 mégapixels
- lecteur audio MPEG4, WMA, DivX, XviD
- lecteur et enregistreur vidéo HD 1080p

les caractéristiques

- HSDPA cl.14 (21Mbps), HSUPA cl.6 (5.76 Mbps), EDGE cl.12
- Wi-Fi 802.11 a|b|g|n, DLNA
- système mobile Android™ 2.3 (Gingerbread)
- processeur Dual Core 1,2GHz
- mémoire interne 16 Go
- port carte microSD™ (jusqu'à 32 Go)
- connectivité : USB 2.0, Bluetooth™ 3.0
- récepteur GPS intégré
- interface Touch Wiz 4.0

(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0,362 W/kg

Samsung Galaxy SIII

le plus puissant et innovant des smartphones actuels



dimensions⁽¹⁾ : 136,6 x 70,6 x 8,6 mm
autonomie en GSM⁽¹⁾ : jusqu'à 33 jours
en veille / 21h en conversation
autonomie en 3G⁽¹⁾ : jusqu'à 33 jours
en veille
poids⁽¹⁾ : 133g
type de carte Sim : micro Sim

livré avec

- batterie 2100 mAh
- chargeur secteur
- kit piéton stéréo jack 3,5 mm
- câble USB
- guide constructeur
- guide des services Orange
- note d'information

pour téléphoner

- fonctions haut-parleur mains-libres, conférence
- quadri-bande en 2G (850/900/1800/1900Mhz)
- quadri-bande en 3G (850/900/1900/2100Mhz)
- certifié voix haute définition

pour travailler

- messagerie SMS, MMS, e-mail
- applications assistant personnel : contacts, agenda, notes, mémo vocal
- pack QuickOffice® : lecture de pièces jointes Word, Excel, PowerPoint
- lecture de pièces jointes PDF
- S-Voice (assistant personnel avec reconnaissance vocale)
- Allshare Cast (duplication des écrans)
- veille intelligente (détection du regard)
- Smart Alert (détection de mouvement)
- Pop up Vidéo (visionner une vidéo tout en continuant d'utiliser le mobile)
- compatible avec la gamme des options data mobiles

pour s'informer et s'orienter

- écran tactile capacitif Super AMOLED HD 4.8", 720x1280 pixels 16 millions de couleurs, format 16:9ème, technologie Gorilla Glass 2 (plus résistant)
- accès en haut débit mobile Wi-Fi/H+/3G/EDGE
- navigateur Wap/Web
- navigation GPS avec technologie Orange GPS+

pour un usage multimédia

- appareil photo 8 mégapixels avec AF et flash LED, zoom numérique x4 et caméra frontale 2 mégapixels, mode rafale (jusqu'à 20 prises en 3 secondes)
- lecteur audio MPEG4, WMA, DivX, XviD
- lecteur et enregistreur vidéo HD 1080p
- accès TV haute définition Mobile / Visiophonie
- radio FM avec système RDS

les caractéristiques

- H+ (21Mbps), HSUPA cl.6 (5.76 Mbps), EDGE cl.33
- Wi-Fi direct 802.11 a|b|g|n, DLNA, MHL
- système mobile Android™ 4.0 (Ice Cream Sandwich) avec interface Touch Wiz 4.0
- processeur Samsung Exynos Quad Core 1,4GHz
- mémoire interne : 16 Go, RAM : 1 Go
- port carte microSD™ (jusqu'à 64 Go)
- connectivité : USB 2.0, Bluetooth™ 4.0
- récepteur GPS intégré

(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0,342W/kg

Samsung E1130B

un mobile simple, fonctionnel et robuste



pour un usage en conditions difficiles

- résistant aux chocs
- résistant à la poussière
- résistant aux projections d'eau
- clavier en relief
- lampe torche LED

pour communiquer

- bi-bande en 2G (900/1800 MHz)
- répertoire de 500 contacts
- SMS / envoi de photos par MMS (<300 ko)
- écriture intuitive
- connexion Internet (navigateur Wap 1.2)
- conférence téléphonique
- vibreur

dimensions : 108 x 45 x 13,6 mm
autonomie⁽¹⁾ : 700h en veille/
9,5h en conversation
poids : 80g

livré avec

- batterie standard Li-ion 1000 mAh
- chargeur de voyage 110/220V
- kit piéton stéréo
- manuel d'utilisation

les caractéristiques

- GPRS classe 10
- écran 65K couleurs CSTN (128 x 128 pixels)
- connectivité : Bluetooth™ 2.0
- radio FM
- chronomètre, compte à rebours, calculatrice, agenda, alarme, convertisseur

(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0.989 W/kg

HTC Desire C

e-mail, Internet, NFC et navigation GPS
dans un Smartphone compact et complet,
sous OS Android™ 4.0



dimensions⁽¹⁾ : 107,2 x 60,6 x 12,25 mm
autonomie en GSM⁽¹⁾ : jusqu'à 29 jours
en veille / 11h en conversation
autonomie en 3G⁽¹⁾ : jusqu'à 18 jours
en veille / 7h en conversation
poids : 100 g (avec batterie)

livré avec

- batterie intégrée Li-Ion 1230 mAh
 - chargeur secteur
- kit piéton stéréo jack 3,5 mm
 - câble USB
- guide constructeur
- guide des services Orange
- leaflet Note d'information

pour téléphoner

- fonctions haut-parleur mains-libres, conférence
- **quadri-bande** en GSM (850/900/1800/1900 Mhz)
- **bi-bande** en 3G (900/2100 Mhz)

pour travailler

- messagerie SMS, MMS, e-mail
- applications assistant personnel : contacts, agenda, notes, mémo vocal
- reconnaissance vocale pour émettre appels, écrire SMS et mails, effectuer une recherche Web
- pack **Polaris™ Office®** : lecture et écriture de pièces jointes Word®, Excel®, PowerPoint®
- lecture de pièces jointes PDF
- compatible avec **Dropbox** pour stockage en cloud
- compatible avec la **gamme des options data mobiles**

pour s'informer et s'orienter

- écran full tactile capacitif **LCD-IPS 3,5"**, 320x480 pixels, 262k couleurs
- accès en haut débit mobile **3G+, 3G, EDGE, WIFI**
- navigateur Wap/Web, compatible Flash Player 11.1
- **Orange Maps** - navigation GPS avec **technologie Orange GPS+**
- compatible TV-vidéo haute définition mobile - **Orange TV Player**
- applications **Messagerie Vocale Visuelle, Sauvegarde, Orange et Moi**

pour un usage multimédia

- appareil photo **5 mégapixels**, zoom numérique x4
- lecteur audio AAC, AMR, OGG, M4A, MID, MP3, WAV, WMA
- **lecteur et enregistreur vidéo** en résolution 640x480
- radio FM

les caractéristiques

- HSDPA cl.8 (7.2 Mbps)
- EDGE classe 12, GPRS classe 12
- Wi-Fi 802.11 b | g | n, DLNA
- système mobile **Android™ 4.0** (Ice Cream Sandwich) avec HTC Sense™ 4
- compatible **NFC** (Near Field Communication)
- processeur Qualcomm® MSM7225A-1 cadencé à **600 Mhz**
- mémoire interne **4 Go**, RAM : **512 Mo**
- port carte microSD™ (jusqu'à 32 Go)
- connectivité : USB 2.0, Bluetooth® 4.0
- récepteur GPS intégré

(1) Données constructeur
Taux DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : 0,747 W/kg

clé usb 3G+ Huawei E352

clé tri-bande en 3G, équipée d'un slot carte mémoire micro-SD



dimensions⁽¹⁾ : 84 x 27 x 12 mm
poids⁽²⁾ : 30 g
alimentation : PC hôte

livré avec

- guide d'utilisation
- câble USB
- lanière de capuchon

pour travailler en mobilité en haut débit

- 3G+ : HSDPA jusqu'à 14.4 Mb/s descendant⁽¹⁾
- 3G+ : HSUPA jusqu'à 5.7 Mb/s montant⁽¹⁾
- 3G, EDGE, GPRS
- quadri-bande en 2G (850/900/1800/1900 MHz)
- tri-bande en 3G (900/1800/2100 MHz)

pour bénéficier de l'interface Business Everywhere

- installation simple et rapide des paramètres de connexion
- interface utilisateur ergonomique permettant
 - la visualisation des informations réseau
 - la connexion à Internet ou à un réseau d'entreprise
 - l'envoi et la réception de SMS

les caractéristiques

- clé USB 3G+ compacte, abordable et performante
- tri-bande en 3G+ dont la nouvelle bande UMTS 1800Mhz
- équipée d'un slot carte mémoire micro-SD (jusqu'à 32 Go) pour stocker ses documents (carte mémoire micro-SD non fournie)
- logiciel Business Everywhere V9 intégré en mémoire
- prise en charge des systèmes d'exploitation : Microsoft Windows XP 32 bits, Vista, Windows 7 et MAC OS X
- configuration matérielle requise : 150 Mo d'espace disque libre, 1 Go de mémoire vive, processeur minimum 1 Ghz et un port USB libre

(1) débit maximum théorique
(2) données constructeur

5.5.6. Cartes SIM nues

Vous commandez un stock de cartes SIM nues :

=> vous activez la carte à tout moment sur simple appel à votre service clients

=> vous choisissez votre abonnement (voix ou data) au moment de l'activation de chaque carte

Vous êtes facturé :

=> au moment de la commande, à raison de **5 € HT/an/carte** tant que la carte n'est pas activée, sans limite de durée avec tacite reconduction

=> **aucun frais à l'activation de la carte**

* **durée :**

- la durée minimale est de 12 mois tacitement reconductibles par périodes de 12 mois, sauf dénonciation par le client moyennant un préavis d'un mois avant la fin de la période en cours
- la résiliation prend effet immédiatement
- en cas de résiliation, le client retourne les cartes SIM inutilisées à Orange ou prend à sa charge leur destruction
- aucun remboursement des cartes inutilisées n'est possible.

* **le gestionnaire de flotte :**

- est le seul habilité à activer les cartes
- il est responsable de son stock
- il doit mettre en place des mesures contre la fraude et le vol de cartes SIM

5.5.7. Terminaux de réserve

Dans le cadre du marché, nous vous proposons **3 terminaux de réserve** de type Samsung E1130 à 1 €HT et 3 terminaux haut de gamme à choisir dans la liste en renouvellement (début de marché).

5.5.8. Copieur de cartes SIM

Le **copieur de cartes SIM** vous permet de copier vos contacts d'une carte SIM vers une autre carte SIM.

5.5.9. Services associés à la fourniture des mobiles

La fourniture de terminaux est assortie d'une large gamme de services. Ainsi, vous bénéficiez de la **garantie constructeur** portant sur **12 mois pour les mobiles, 6 mois pour les accessoires et pour les batteries**.

5.5.9.1. Panne à la mise en service

En cas de panne survenant dans les 30 jours qui suivent la livraison, nous **échangeons gratuitement les mobiles ou les cartes PC défectueux de votre flotte**. En appelant votre service clients au 0 825 000 706 avant 15h, vous recevrez du matériel neuf de remplacement sous 24h, à l'adresse de votre choix.

5.5.9.2. SAV échange express

Les mobiles ou cartes PC de votre flotte qui sont en panne sont remplacés, sous 24 heures, par un mobile état neuf identique. En appelant votre service clients au 0 825 000 706 avant 17h, vous recevrez votre mobile de remplacement sous 24h, à l'adresse de votre choix.

- **mobile sous garantie : gratuit**
- **mobile hors garantie⁽¹⁾ : 150,00 € HT**
- **mobile en exclusion de garantie⁽²⁾ : 180,00 € HT**

⁽¹⁾ Toute prestation hors garantie est effectuée sur acceptation préalable du devis par le client.

⁽²⁾ Exclusion de garantie : mauvaise utilisation du terminal mobile, écran cassé, oxydation...

5.5.9.3. Réparation individualisée

Des mobiles ou cartes PC de votre flotte sont en panne et si vous ne souhaitez pas ou vous ne pouvez bénéficier du SAV échange express. Contactez votre service clients au 0 825 000 706 pour bénéficier de la réparation individualisée. Vous recevrez ensuite sous 10 à 15 jours (à compter de la réception du terminal) votre mobile réparé.

- **mobile sous garantie : gratuit**
- **mobile hors garantie⁽¹⁾ : forfait de 150,00 € HT**
- **mobile en exclusion de garantie⁽²⁾ : 180,00 € HT**

⁽¹⁾ Toute prestation hors garantie est effectuée sur acceptation préalable du devis par le client.

⁽²⁾ Exclusion de garantie : mauvaise utilisation du terminal mobile, écran cassé, oxydation...

5.5.9.4. Prêt de mobile

Pendant la réparation de votre mobile, Orange vous prête **gratuitement** un téléphone équivalent.

service	tarif			Livraison	
	sous garantie	hors garantie ¹	exclusion garantie ²	délai	Conditions
prêt de mobile	<ul style="list-style-type: none"> ■ gratuit ■ 230 €HT si mobile non restitué 			24h	en France métropolitaine, si appel avant 16h au 0 825 000 706

⁽¹⁾ Toute prestation hors garantie est effectuée sur acceptation préalable du devis par le client.

⁽²⁾ Exclusion de garantie : mauvaise utilisation du terminal mobile, écran cassé, oxydation...

5.5.9.5. Les services après-vente SIM/USIM

Le service après-vente fonctionne aussi pour le remplacement de votre carte SIM en cas de perte ou de vol de votre terminal mobile, de carte SIM défectueuse. Une nouvelle carte SIM vous est livrée sous 48 heures.

service	tarif
remplacement de la carte SIM	25,00 € HT

5.5.9.6. SAV accessoires

Le SAV accessoires est une exclusivité Orange entreprise : en cas de panne d'un accessoire sous garantie, vous êtes livrés dans un accessoire neuf identique à J+1 (si appel avant 15 heures à Orange assistance). Un montant forfaitaire correspondant à une participation aux frais d'envoi est facturé à l'acte lors de l'appel à votre service clients :

- pour les accessoires à valeur type kits mains libres, appareils photos, Kits piétons bluetooth, carte PCMCIA,

- pour les autres accessoires (antennes, kits piétons, batteries, câbles, câbles allume cigares).

5.5.9.7. Les assurances mobiles

En cas de casse, de perte ou de vol, Orange vous propose « les assurances mobiles » qui vous garantissent :

- le remplacement des mobiles de votre flotte, où que vos collaborateurs se trouvent, en France comme à l'étranger
- le renouvellement de votre carte SIM
- le remboursement des communications frauduleuses

Offre	tarif HT
l'assurance dommages	2,09 €/ ligne/ mois
l'assurance dommages, perte et vol	6,69 €/ ligne/ mois

5.5.9.8. Orange Premier

Avec Orange Premier, bénéficiez d'un accompagnement VIP comprenant :

- **l'assistance Orange Premier** pour une prise en charge immédiate et prioritaire de vos appels concernant l'utilisation et le paramétrage de votre équipement et de vos services par une équipe dédiée accessible 24h/24, 7j/7
- une **assurance sans plafond** couvrant les dommages accidentels, la perte accidentelle et le vol de votre équipement mobile (téléphone, smartphone, carte PC, clé USB, tablette et mini PC)
- un **service-après-vente complet** garantissant le remplacement⁽¹⁾ dans les plus brefs délais⁽²⁾ de votre équipement mobile – hors gamme Apple- en panne en France et à l'étranger :
 1. La garantie de votre terminal mobile est étendue à 24 mois pendant lesquels le SAV en France et à l'international est gratuit. Au-delà, le SAV en France et à l'international est gratuit à hauteur de 2 prises en charge par an.
 2. Les SAV sur les accessoires et sur la carte SIM sont également inclus

Tarif Orange Premier	Engagement
12€ HT/mois/ligne	12 mois minimum

⁽¹⁾ le terminal mobile en panne est remplacé par un terminal état neuf identique ou à iso fonctionnalités

⁽²⁾ délais d'échange du matériel en panne :

- **en 24 h** en France Métropolitaine pour tout appel à l'assistance OP avant 17h. L'échange peut également se faire sur rendez-vous sur créneau d'une demi-journée. **(SAV échange express)**
- **en 4h** pour le client qui se trouve en région parisienne, pour tout appel avant 16h. **(SAV échange flash)**
- **de J+1 à J+6** à l'étranger selon le pays où se trouve le client, pour tout appel avant 17h en France métropolitaine. **(SAV international)**

5.5.9.9. Déblocage de carte SIM/USIM

service	tarif
déblocage en cas de saisie d'un mauvais code	gratuit la 1ère fois puis 8,00 € HT/ demande
fourniture du code de désimlockage	76,00 € HT puis gratuit après 6 mois d'abonnement ou 6 mois après la date de renouvellement du terminal)

5.5.9.10. Extension de garantie

Vous avez la possibilité de bénéficier du SAV échange express jusqu'aux deux ans de votre terminal, grâce à l'option **extension de garantie**.

Services	Description	tarif
extension de garantie	prolongement garantie d'un an supplémentaire	offerte - hors iPhones, tablettes et mini pc (24,00 €HT/mobile)

5.5.9.11. AppleCare Protection Plan pour iPhone

Pour vous assurer un service après vente spécialisé ainsi qu'une extension de garantie pour vos terminaux mobiles de type iPhone.

Services	Description	Tarif			livraison
		sous garantie	hors garantie1	exclusion garantie2	conditions
AppleCare Protection Plan pour iPhone	couverture étendue à 2 ans : support téléphonique et garantie matérielle	59 €HT/iPhone			Conditions générales de l'offre disponible sur www.apple.com/fr/applecare

6. Mise en Œuvre, Suivi des commandes, SAV

6.1. Déploiement de la solution proposée

6.1.1. Situation Actuelle

Le **Côtes d'Armor Habitat** est actuellement en parc Orange France .
Dès la signature du marché, une réunion sera programmée entre les gestionnaires du Côtes d'Armor Habitat et votre interlocuteur commercial, Marc SEVEN . Cette réunion a pour but de définir les modifications à apporter sur le périmètre existant (Modification, création, résiliation, ...)

6.1.2. Calendrier de déploiement

Orange propose le calendrier de déploiement suivant. Ce planning est donné à titre indicatif sur une période d'un mois.

Le déploiement est proposé selon le calendrier suivant :

actions	date et acteurs
Notification du marché	
Réunion de lancement : Validation du programme de déploiement, et des phases. : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel de l'offre et validation périmètre, mise au point éventuelle, réponse aux cas particuliers. ➤ Présentation des mobiles pour choix 	Réunion avec pour participants : <ul style="list-style-type: none"> • Les représentants mandatés du client • Orange France, le responsable de compte
Procès Verbal de la réunion de lancement	Client ou Cabinet conseil
Mobiles GSM : choix des mobiles , commandes	Le coordonnateur du Côtes d'Armor Habitat avec assistance d'orange pour conseil selon besoins.
rédaction du Bon de commande	Orange
Passation des commandes à Orange	Interlocuteur désigné par le client
exécution des commandes, lignes portées et lignes créées	Gestionnaire Orange
réception des mobiles , distribution aux utilisateurs	Interlocuteur désigné par le Côtes d'Armor Habitat
Fin du déploiement	
Phase de suivi régulier de l'exécution du marché , analyse de l'évolution des besoins,	Votre ingénieur Commercial et son équipe, sont les correspondants désignés. Réunions semestrielles ou à la demande

6.1.3. Planning prévisionnel de déploiement

Acteurs	Opérations	J-30	J-20	J-15	J-10	J	J+ 5	J+30
Côtes d'Armor Habitat	Notification du marché	X						
Côtes d'Armor Habitat	ORANGE Réunion de lancement du marché		X					
Côtes d'Armor Habitat	ORANGE Établissement des bons de commandes			X				
	ORANGE Exécution de la commande				X			
	ORANGE Livraison matériel et cartes SIM					X		
Côtes d'Armor Habitat	ORANGE Vérification bon fonctionnement du service						X	
Côtes d'Armor Habitat	ORANGE Vérification de la facture							X

6.2. Modalités de commande et de livraison

6.2.1. Commandes

Les commandes lors de la souscription du contrat sont faites par écrit signé. Postérieurement à la signature du contrat, les nouvelles commandes peuvent s'effectuer par télécopie.

6.2.2. Livraisons

Les livraisons sont effectuées à l'adresse exprimée sur le bon de commande.

En cas de vice apparent ou de non-conformité des produits et accessoires livrés, dûment constatés par Orange, le client peut demander le remplacement (gratuit) sous réserve de disponibilité, ou le remboursement. Les produits et accessoires sont l'objet de la garantie légale.

6.3. Tarifs, modalités de paiement, information

6.3.1. Tarifs

Les services fournis par Orange France sont définis dans le catalogue des tarifs (hors Offre sur mesure Business Talk mobiles Secteur Public).

6.3.2. Règlement des Factures

Le client a la possibilité de choisir une facture unique (cas des flottes en Forfait Unique) regroupant l'ensemble des abonnements et services associés, facturés sur un unique « compte client » ou une facture pour chacun de ses abonnements. Le Côtes d'Armor Habitat a la possibilité de demander que le numéro de marché soit reporté en entête de facture.

Le règlement des factures s'effectue selon le mode de paiement retenu au bon de commande (prélèvement, numéraire, carte bancaire, ou par chèques).

6.3.3. Information facture

Orange France tient à la disposition du client, pendant les trois mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le détail des communications et tous les éléments nécessaires d'information sur les prestations facturées au titre du contrat.

6.4. Créations, résiliations

Les créations de lignes et souscription de services seront réalisés sur simple demande du client. Orange s'engage à traiter les demandes dans les meilleurs délais.

Il en sera de même pour les demandes de résiliation de forfaits et options. La procédure préconisée pour la résiliation de forfait est l'envoi à Orange France d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Un préavis d'un mois devra être respecté.

Pendant la durée du marché, le client aura toute latitude de souscrire de nouvelles lignes ou options et d'ajuster ses forfaits.

En fin de marché, les lignes pourront être résiliées sans autre formalité que l'envoi à Orange France d'une lettre recommandée avec accusé de réception demandant la résiliation des lignes. Les services sont souscrits pour une durée minimum d'un mois (sauf durée d'engagement contraire précisée dans le Catalogue des prix).

En cas de résiliation anticipée, **au-delà de 10 % de résiliation du parc** la résiliation se traduirait par :

- la restitution à Orange France par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception à votre charge des cartes SIM en votre possession,
- le règlement des sommes restant dues jusqu'à échéance contractuelle des lignes engagées,
- l'application des pénalités de résiliation anticipée de 15 € HT par ligne.

6.5. Le Guichet Unique de Mobilité Entreprise

Dans le cadre de l'Approche Intégrale de Orange Business Services, notre ambition est de satisfaire et d'anticiper vos demandes. A ce titre, France Télécom met à votre disposition un Guichet Unique.

Le Guichet Unique Mobilité Entreprises au **0825 000 706** vous offre une organisation claire. Cette entité unique, segmentée en pôles d'experts, répond aux attentes du gestionnaire de flotte comme des utilisateurs depuis la commande jusqu'au service après-vente et propose un service d'assistance téléphonique.

6.5.1. Une procédure de commande unique

Une procédure avec un bon de commande unique pour les abonnements et options, les mobiles et services associés, les installations et le service après-vente.

Votre commande est livrée avec le "welcome-pack" incluant le guide pratique utilisateur Orange Business Solutions, votre carte SIM ainsi qu'une carte mémo, le bon d'installation s'il y a lieu ainsi que votre demande d'activation.

6.5.2. Le suivi des commandes et l'activation des cartes SIM

Une équipe est à votre écoute au Service Acquisition Entreprises que vous pouvez joindre, une fois votre contrat signé, pour toute demande relative à la gestion de vos commandes en cours, le suivi des livraisons, l'activation des cartes SIM.

6.5.3. Une entité de facturation unique

Deux factures envoyées :

- une facture pour le mobile, les accessoires, l'installation et le SAV,
- une facture mensuelle pour vos abonnements et communications.

Votre mode de paiement peut être différent pour les deux factures.

6.5.4. La gestion des contrats

Le chargé de relation client, chez Orange, désigné en début de marché, disponible de 8h à 20 heures, 6 jours / 7 a pour mission d'assurer la gestion des contrats d'abonnements, la mise en place d'options et de services, les demandes de modification, l'organisation et l'information à propos de votre facturation.

6.6. Le Service client Orange

Pour les utilisateurs, le service clients met à votre disposition des conseillers techniques **24H/24 et 7j/7** et prend en charge l'ensemble des questions des utilisateurs relatives à l'utilisation et au SAV des mobiles, au dysfonctionnement liés à la carte SIM, au réseau, à la délivrance d'un mobile en prêt et au fonctionnement de tous les services Orange.



Réponse à l'appel d'offres **TÉLÉPHONIE
MOBILE**
du **22 octobre 2012**



Adressant l'ensemble des demandes de votre organisation, ces prestations sont conçues pour délivrer une réponse performante à chacun de vos collaborateurs.

o Prestation de Service Clients (intégrée à vos abonnements)

Portée par un **Chargé de Relation Client**, cette prestation vous est dédiée et assure auprès de vos Gestionnaires de Flottes ou Responsables Achats les principales missions suivantes :

- > pilotage du traitement et du suivi de vos commandes
- > gestion de la vie de votre flotte : modifications sur abonnements (changement de l'adresse de facturation, des coordonnées bancaires...), enregistrement d'options sur abonnements...
- > délivrance d'informations (informations sur vos factures, sur les offres Orange France...)
- > traitement de vos réclamations
- > pilotage et traçabilité de vos demandes au quotidien (information sur rupture de stock...)

Votre Chargé de Relation Client assure un accompagnement personnalisé, et vous délivre une information proactive concernant l'état du traitement de vos demandes.

Votre Chargé de Relation Client fait partie d'une équipe de conseillers sensibilisés, dédiées à votre secteur d'activité. Ils sont également à la disposition de vos Gestionnaires de Flotte et Responsables Achats, du lundi au vendredi de 8h30 à 20h :

par simple appel direct sur votre ligne dédiée : **0825 000 706 code VIP** par envoi d'emails à votre **chargé de relation client** qui sera nommé en début de marché.

Pour une meilleure réactivité à vos demandes, votre Chargé de Relation Client est situé dans un Centre Clients Entreprises Orange France proche de vos équipes commerciales France Telecom.

Avec Orange France, vous disposez ainsi :

- ✓ d'un accès simple et rapide au Service Clients Orange France
- ✓ de la proximité et de la réactivité des équipes Service Clients
- ✓ d'un traitement efficace de vos demandes

Pour répondre à vos attentes, les équipes d'Orange France poursuivent l'objectif de vous délivrer chaque jour de hauts niveaux de performance :

- ☞ vous livrer sous 48h ouvrés vos commandes de matériels (terminaux, cartes SIM, accessoires)
- ☞ vous informer de tout événement affectant la bonne livraison de votre matériel



Réponse à l'appel d'offres **TÉLÉPHONIE
MOBILE**
du **22 octobre 2012**



6.7. Délais de mise en œuvre des services

Opérations	Délai maxi Orange
Ouverture d'une ligne	Prise en compte de la demande du lundi au vendredi de 8H30 à 20H00 Délai de création : 72 heures ouvrées
Résiliation d'une ligne	1 mois de préavis par lettre recommandée avec accusé de réception
Création de Business Talk mobiles Secteur Public	Sous 4 à 6 semaines maximum à compter de la rédaction du bon de commande
Ajout ou suppression d'un service avec changement de carte	Envoi d'une nouvelle carte SIM sous 48h Activation sous 2h après envoi de fax
Livraison de terminal	Livraison sous 72 heures ouvrées (site choisi par le client) Activation : 2 h
Panne de terminal à la mise en service	Changement sous 24 h
Échange express du terminal	À J+1 pour tout appel avant 17h À J+2 pour tout appel au-delà
Fourniture de l'état du parc de lignes	Sur demande : une dizaine de jours

7. Orange : une couverture et un réseau de qualité

7.1. Couverture nationale régionale et départementale

Bénéficier de la meilleure couverture réseau la plus étendue pour une qualité de communication optimale, c'est ce que souhaitent toutes les entreprises et collectivités ... et c'est ce qu'offre Orange à ses clients !

Orange, au service des entreprises

- **1^{er} opérateur** français de téléphonie mobile
- avec plus de **150 millions de clients dans le monde**
- Des filiales dans 35 pays à travers le monde
- **59 millions de clients** en Afrique et Moyen-Orient (plus 23%)

Parce que vous avez des besoins spécifiques, Orange vous dédie :

- Une organisation : la Direction du Marché Entreprises
- Une offre spécifique : Orange business solutions

Une forte présence en France et dans le monde...

- Orange, le **meilleur du haut débit mobile** grâce au Wi-Fi, 3G, et EDGE avec **99,6% de la population couverte en France en Edge, 98,7% de la population en 2G et 92% de couverture en 3G+**
- Avec **97%** des autoroutes couvertes en 2G, **98%** des routes nationales couvertes en 2G, **97%** du littoral français couvert en 2G, **85%** des zones industrielles couvertes en 3G+, **97%** des aéroports couverts en 3G+, **98%** des gares des communes > 5 000 habitants couvertes en 3G+. **99%** des ports couverts en 3G+
- Orange France améliore en permanence son réseau en installant de nouveaux relais et s'est engagé à couvrir à court terme, toutes les zones « blanches »
- Les **accords de Roaming** (ou accords commerciaux) conclus par Orange couvrent plus de **265 pays** et destinations. Ils vous permettent d'utiliser vos solutions voix et data lors de vos déplacements à l'étranger : SMS, MMS, BlackBerry, Business Everywhere...

Pour plus de précisions sur la couverture actuelle et prévisionnelle, nous vous invitons à consulter notre site :

<http://couverture.orange.fr>

Le bilan mobile 2011 de l'ARCEP confirme la Qualité de Service, sur les réseaux 2G et 3G, d'Orange France :

➤ La meilleure qualité des communications passées :

Nous sommes 1^{er} ou 1^{er} ex-æquo sur 25 des 25 critères « services de téléphonie vocale » et sur 32 critères des 36 critères « services de données », mesurés en France métropolitaine.

➤ La meilleure couverture réseau :

Nous sommes n°1 pour la couverture de notre réseau pour la 5^{ème} année consécutive.

➤ Le meilleur débit internet en mobilité le plus rapide :

Notre débit internet pour télécharger un fichier en mobilité sur votre ordinateur est de 80% plus rapide que chez nos concurrents dans 90% des cas.

➤ Le meilleur réseau pour surfer sur un smartphone :

Nous sommes 1^{er} ou 1^{er} ex-æquo sur le taux de réussite de connexion au portail et le taux de navigation réussie pendant 5 minutes mesurés en France métropolitaine.



Vous trouverez en annexe les cartes de couverture pour le département des Côtes d'Armor ainsi que les communes de Lannion et Ploufragan .

7.2. Couverture internationale

Pour **les déplacements de ses abonnés à l'étranger**, Orange France est le 4^{ème} opérateur mondial pour le nombre d'accords de roaming (itinérance). Orange assure une continuité de service dans TOUS les pays d'Europe et dans 150 pays dans le Monde (297 opérateurs).

Zone Europe

Açores (Les)	Grèce	Pays-Bas
Aland (Les îles)	Guadeloupe (Iles de la)	Pologne
Allemagne	Guernesay	Portugal
Andorre	Guyane	République Slovaque
Autriche	Guyane française	Réunion (Ile)
Baléares (Les)	Hongrie	Rhodes (Ile)
Belgique	Irlande	Roumanie (la)
Bulgarie (La)	Islande	Royame-Uni
Canaries (Iles)	Italie	Saint-Barthélemy
Chypre	Jersey	Saintes (Iles)
Corfou (Ile)	Lettonie	Saint-Martin (Ile)
Crète	Liechtenstein	San Marin
Danemark	Lituanie	Sardaigne
Désirade (Ile de la)	Luxembourg	Sicile
Espagne	Madère	Slovénie
Estonie	Malte (Ile de)	Suède
Féroé (Iles)	Man (Ile de)	Suisse
Finlande	Marie-Galante (Ile)	Tchéquie
Gibraltar	Martinique	Vatican
	Norvège	

Zone Maghreb

Algérie	Maroc	Tunisie
---------	-------	---------

Zone USA - Canada

États-Unis	Canada
------------	--------

Zone Reste du Monde

Afghanistan	Syrie	Inde	Ouganda
Afrique du Sud	Tadjikistan	Indonésie	Ouzbékistan Pakistan
Albanie	Taiwan	Irak	Palestine (territoires occupés)
Anguilla	Tanzanie	Iran	Panama
Antigua & Barbuda	Tasmanie	Israël	Paraguay
Arabie Saoudite	Tchad	Jamaïque Japon	Pérou


Argentine	Thaïlande	Jordanie	Philippines
Arménie	Togo	Karabakh	Polynésie française
Aruba	Trinité et Tobago	Kazakhstan	Porto-Rico
Australie	Turquie	Kenya	Qatar
Azerbaïdjan	Ukraine	Kirghizistan	Rep Sprska
Bahrein	Chine	Kish (Ile)	République dominicaine
Barbade (Ile de la)	Colombie	Kosovo	Rodrigues (Ile)
Bengladesh	Comores	Koweït	Russie
Bénin	Congo	Laos	Rwanda
Bermudes	Congo (Rep. dém)	Liban	Saint Kitts et Nevis
Biélorussie	Corée du Sud	Libéria	Saint Pierre et Miquelon
Bolivie	Côte d'Ivoire	Libye	Saint Vincent
Bosnie Herzégovine	Croatie	Macao	Saint Vincent et Grenadines
Botswana	Cuba	Macédoine (Rép.)	Sainte Lucie
Bouvet (Iles)	Curaçao (Antilles Néerlandaises)	Madagascar	Salvador (El)
Brésil	Djibouti	Malaisie	Sénégal
Brunei Darussalam	Dominique	Malawi	Serbie
Burkina Faso	Égypte	Maldives	Seychelles
Burundi	Émirats Arabes unis	Mali	Uruguay
Cambodge	Équateur	Maurice (Ile)	Venezuela
Cameroun	Éthiopie	Mauritanie	Vierges britanniques (Iles)
Cap Vert	Fidji (Iles)	Mayotte	Vierges des Etats-Unis (Iles)
Cayman (Îles)	Gabon	Mexique	Vietnam
Centrafrique	Gambie	Moldavie	Yémen
Chili	Géorgie	Mongolie	Zambie
Sierra Leone	Ghana	Monténégro	Zanzibar
Singapour	Grenade	Mozambique	Zimbabwe
Soudan	Grenadines	Namibie	
Sri Lanka	Groenland	Népal	<Satellite
St Marten (Antilles Néerlandaises)	Guinée	Niger	
Surinam	Guinée Équatoriale	Nigeria	
Swaziland	Hawaii	Nouvelle Calédonie	
	Honduras	Nouvelle Zélande	
	Hong Kong	Oman	

Annexe.1. Catalogue des services et tarifs joint à ce mémoire

Annexe.2. L'offre de terminaux (document en annexe)

Annexe.3. Factures et facturation détaillée

Facture



**Business
Services**

facture

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

nous contacter

par courrier
Orange France
VI 021
41964 Blois cedex 9

votre conseiller
JULIEN André
706 depuis votre mobile
(appel décompté du forfait)
0825 000 706 (0,13 € HT/mn)
lundi au samedi 8h00 à 20h00
contact.csexx@orange.com

www.orange-business.com

vos coordonnées

votre n° de compte client
87654321

CENTRAL SERIES
07 RUE DE VENCOUVERT
91000 EVRY

TVA : FR 11 22 333 444 555
service : 012345678901
contrat : 0123456789

CENTRAL SERIES
07 RUE DE VENCOUVERT
91000 EVRY

votre facture du 31 juillet 2012


paiement par chèque bancaire avant le 01/08/2011

total TTC : 1 002,77 €
total HT : 838,44 €

répartition

consommations _____

forfaits, formules et options _____



votre parc : 16 lignes

forfaits, formules et options	662,75
dont remises 69,52 EUR	
consommations	102,39
services ponctuels	2,50
dont remises 44,50 EUR	
total facture (EUR HT)	70,80
VA payée sur les 30 jours	
montant TVA à 19,6% sur 6 194,37 EUR	
838,44	
	164,33
somme à payer (EUR TTC)	1 002,77
total facture précédente (EUR TTC)	931,53
prochaine facture vers le 3/09/2012	

à voir

Consultez vos factures en ligne, analysez vos consommations avec les outils de reporting sur : www.orange-business.com/eca

à noter

À compter du 19 août, les tarifs des formules « illimité Orange et fixes » et « illimité tous opérateurs » des offres Business Talk mobiles compteur ou mutualisées évoluent. Ces nouveaux tarifs seront appliqués pour toute nouvelle souscription à l'une de ces formules à compter de cette date.

retrouvez-nous





**Business
Services**

facture
détail offres et consommations

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

forfaits, formules et options

total HT : **662,75 €**

Business Téléphonie unifiée partagée

nombre de lignes : 9 dont 2 nouvelles

Arcueil

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ forfaits et formules du 01/08/2012 au 31/08/2012					
mobile formule basic	5	18,89		(1)	94,45
remise privilège 24 mois (10%)	5	18,89	1,89	(1)	-9,45
remise parc (6,50%)	5	18,89	1,23	(1)	-6,14
fixe formule interne et fixes	3	21,11		(1)	63,33
remise privilège 24 mois (10%)	3	21,11	2,11	(1)	-6,33
remise parc (6,50%)	3	21,11	1,37	(1)	-4,17
forfait voix partage 36 € (meilleur choix)	1	36,00		(1)	72,00
remise privilège (10%)	1	36,00	3,60	(1)	-3,60

■ forfaits et formules du 01/07/2012 au 31/07/2012

mobile formule basic	0,58	18,89		(1)	10,97
remise privilège 24 mois (10%)	2	5,48	0,55	(1)	-1,10
remise parc (6,50%)	2	5,48	0,71	(1)	-1,43

■ options du 23/07/2012 au 31/07/2012

■ téléphonie				(1)	
poste opérateur sur PC	1	50,00		(1)	50,00
groupe d'appels	1	15,00			15,00
■ data	1				
Business pour smartphone	1	16,67		(1)	16,67
remise privilège (10%)		16,67	1,67	(1)	-1,67
■ multimédia					
SMS illimités	1	10		(1)	10,00

Saint-Denis

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ forfaits et formules du 01/08/2012 au 31/08/2012					
fixe-mobile formule Orange et fixes	1	54,44		(1)	54,44
remise privilège 24 mois (10%)	1	54,44	5,44	(1)	-5,44
remise parc (6,50%)	1	54,44	3,54	(1)	-3,54

■ options du 01/07/2012 au 31/07/2012

■ téléphonie					
la carte jumelle	1	12,00		(1)	12,00
remise la carte jumelle (10%)	1	12,00	1,20	(1)	-1,20
le filtrage d'appels	1	2,30		(1)	2,30
■ data					
Business pour smartphone	1	16,67		(1)	16,67
remise privilège (10%)	1	16,67	1,67	(1)	-1,67
option net	1	16,67		(1)	16,67
■ multimédia					
SMS illimités	1	10,00		(1)	10,00

sous total HT : **398,76 €**

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%

page x / x



**Business
Services**

facture
détail offres et consommations

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

forfaits, formules et options (suite)

forfait Performance

nombre de lignes : 7

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ forfaits et formules du 01/08/2012 au 31/08/2012					
forfait voix 2 h (meilleur choix)	5	21,11		(1)	105,55
remise privilège 24 mois (10%)	5	21,11	2,11	(1)	-10,56
forfait voix 4 h (meilleur choix)	1	27,78		(1)	27,78
remise privilège 24 mois (10%)	1	27,78	2,78	(1)	-2,78
forfait voix illimité (meilleur choix)	1	54,44		(1)	54,44
remise privilège 24 mois (10%)	1	54,44	5,44	(1)	-5,44

■ options du 01/07/2012 au 31/07/2012

data					
SMS illimités	5	10,00		(1)	50,00
remise SMS illimités (10%)	5	10,00	1,00	(1)	-5,00

sous total HT : **213,99 €**

options et remises de niveau compte

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ options du 01/07/2012 au 31/07/2012					
gestion					
module analyser complet	1	50,00		(1)	50,00

sous total HT : **50,00 €**

options offertes et incluses

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ options du 01/07/2012 au 31/07/2012					
data					
adresses IP fixes	5				offert
téléphonie					
conférence téléphone	2				offert

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%

page x / x



**Business
Services**

facture
détail offres et consommations

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

terminaux et accessoires

total HT : **70,80 €**

achats, prestations, options sur votre compte

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ achats locations et prêts du 01/07/2012 au 31/07/2012					
achats					
Apple iPhone 4GS 16 Go noir	2	199,90		(1)	399,80
IMEI 012031003099870					
IMEI 012031003099869					
remise points à la ligne	1	360,00		(1)	-360,00
Samsung Galaxy S II Cityzi blanc	1	159,90		(1)	179,00
IMEI 358428033476962			148,00		
remise points à la ligne	1	148,00		(1)	-148,00
prêts					
Apple iPhone 3GS 32 GO noir	1				offert
IMEI 012031003099870					

sous total HT : **70,80 €**

services ponctuels

total HT : **2,50 €**

achats, prestations, options sur votre compte

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
■ SERVICES du 01/07/2012 au 31/07/2012					
gestion					
renouvellement de carte SIM	3	15,00		(1)	45,00
remise renouvellement carte 50%	3	15,00	7,50	(1)	-22,50
remises					
remise exceptionnelle	1		20,00	(1)	-20,00

sous total HT : **2,50 €**

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%

page x / x



**Business
Services**

facture
détail offres et consommations

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

consommations

total HT : **102,39 €**

Business Téléphonie unifiée

Arcueil

du 01/07/2012 au 31/07/2012

		nombre d'appels	durée hh:mm:ss	volume ko	code TVA	montant ligne EUR HT
■ incluses ou décomptées des forfaits						
voix	forfait voix partagé 36 € (voir annexe)					36,00 (*)
data	forfait data 50 Mo			2496		(*)
multimedia	forfait 50 SMS	49				(*)
■ hors forfaits						
			40:13:52			33,27
consommations en dépassement						
	forfait voix partagé 36 €				(1)	10,95
voix	forfait voix partagé 36 €	36	9:08:12		(1)	10,95
consommations non comprises dans les forfaits						
						22,32
voix	fixes vers numéros spéciaux	1	0:00:37		(1)	0,27
	mobiles vers numéros spéciaux	2	0:1:56		(1)	0,75
	fixes vers l'international	12	0:08:12		(1)	5,20
	mobiles vers l'international	39	0:46:55		(1)	16,10

sous total HT : **33,27 €**

forfait Performance

du 01/07/2012 au 31/07/2012

		nombre d'appels	durée hh:mm:ss	volume ko	code TVA	montant ligne EUR HT
■ incluses ou décomptées des forfaits						
			29:22:46	15 000		
voix	forfait voix 2 h		10:00:00			(*)
	forfait voix 4 h		3:47:52			(*)
	forfait voix illimité		15:34:54			(*)
data	Orange mail 15 Mo			15 000		
■ hors forfaits						
		91	2:42:51			69,12
consommations en dépassement des forfaits						
						6,17
voix	forfait voix 2 h		0:10:30		(1)	6,17
data	Orange mail 15 Mo					
consommations non comprises dans les forfaits						
						62,95
voix	vers numéros spéciaux	2	0:06:37		(1)	5,20
	reçues à l'international	12	0:08:12		(1)	23,20
	émises depuis l'international	31	1:46:55		(1)	13,25
multimedia	envoi de SMS	10			(1)	1,25
	services SMS	8			(1)	2,36
	envoi de MMS	1			(1)	0,14
	achats multimedia	2			(1)	6,53
	suites conso #123#	10			(1)	1,29
	SMS vers l'international	8			(1)	1,58
	SMS depuis l'international	7			(1)	8,15

sous total HT : **69,12 €**

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%

page x / x



**Business
Services**

facture
détail offres et consommations

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**

synthèse des consommations formule temps réel

Central Series (24 mois)

nombre de lignes : 108

	durée hh:mm:ss	PU/seconde EUR HT (*)	montant ligne EUR HT
fixe métropole (**)	124:36:06	0,000800	373,65
mobiles Orange	261:28:29	0,000800	784,12
autres mobiles	110:11:12	0,000800	330,44
durée consommée :	496:16:00		

(*) Prix net HT de la seconde facturée sur la base des consommations totales du groupe.

(**) dont suppléments facturés sur tarif catalogue, qui ne rentrent pas dans l'assiette de calcul formule temps réel.

montant consommé HT : **1 488,21 €**

Central Series (36 mois)

nombre de lignes : 98

	durée hh:mm:ss	PU/seconde EUR HT (*)	montant ligne EUR HT
fixe métropole (**)	124:36:06	0,000800	373,65
mobiles Orange	261:28:29	0,000800	784,12
autres mobiles	110:11:12	0,000800	330,44
durée consommée :	496:16:00		

(*) Prix net HT de la seconde facturée sur la base des consommations totales du groupe.

(**) dont suppléments facturés sur tarif catalogue, qui ne rentrent pas dans l'assiette de calcul formule temps réel.

montant consommé HT : **1 488,21 €**



**Business
Services**



facture - annexe
synthèse des lignes

n° de facture: **76543210**
date de facture: **31/07/12**

compte client: **87654321**

■ Client : **Central Series**

utilisateur ou référence ligne	n° ligne	montant EUR HT	dont hors forfait EUR HT	part hors forfait (%)	
ADAM Justin	0766554433	51,91	6,81	13,12%	p 3
ALEX Léo	0766554434	55,12	5,10	9,25%	p 4
ALEXANDRE Logan	0766554435	46,08	4,63	10,05%	p 5
ALEXIS Loïc	0766554436	51,67	12,13	23,48%	p 6
ANTHONY Louis	0766554437	35,74	4,13	11,56%	p 7
ANTOINE Lucas	0766554438	76,43	7,21	9,43%	p 8
BENJAMIN Ludovic	0766554439	34,35	5,04	14,67%	p 9
CÉDRIC Malik	0766554440	55,15	4,27	7,74%	p 11
CHARLES Mathieu	0766554441	58,24	5,04	8,65%	p 12
CHRISTOPHER Mathis	0766554442	33,29	1,28	3,84%	p 13
DAVID Maxime	0766554443	32,80	5,09	15,52%	p 14
DYLAN Michaël	0766554444	55,93	2,10	3,75%	p 15
ÉDOUARD Nathan	0766554445	51,73	5,04	9,74%	p 16
ELLIOT Nicolas	0766554446	56,70	25,04	44,16%	p 18
--	0766554447	35,17	5,78	16,43%	p 19
--	0766554448	34,83	3,70	10,62%	p 20

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%

page x / x



**Business
Services**

facture
détail par utilisateur ou ligne

n° de facture : **76543210**
date de facture : **31/07/12**
compte client : **87654321**



M. ADAM Justin - Saint Denis

total HT : **51,91 €**

V/Référence : **exploitation**

(n° abonné : 12345678) | n° mobile : **0766554433**
(n° abonné : 12345678) | n° fixe : **0102030405**

Business Téléphonie unifiée

forfaits, formules et options

	quantité facturée	PU/base EUR HT	montant remise	code TVA	montant ligne EUR HT
forfaits et formules du 01/08/2012 au 31/08/2012					
fixe-mobile formule interne et fixe	1	55,00		(1)	55,00
remise privilège 24 mois (10%)	1	55,00	5,50	(1)	-5,50
remise parc (8%)	1	55,00	4,40	(1)	-4,40
options du 01/07/2011 au 31/07/2011					
messagerie vocale unique	1				inclus
annuaire vocal entreprise	1				inclus
conférence téléphone	1				inclus

sous total HT : **45,10 €**

consommations

du 01/07/2012 au 31/07/2012

	nombre d'appels	durée hh:mm:ss	volume ko	code TVA	montant ligne EUR HT
incluses ou décomptées des forfaits					
		23:07:28			
voix		formule interne et fixes			(*)
		23:07:28			
hors forfaits					
		0:49:19			
consommation en dehors des forfaits					
voix					
	3	00:23:00		(1)	1,86
	3	00:23:00		(1)	2,06
	3	00:03:19		(1)	2,89

sous total HT : **6,81 €**

(*) la durée de l'appel est décomptée des forfaits (1) TVA 19,60%



Réponse à l'appel d'offres **TÉLÉPHONIE**
MOBILE
du 22 octobre 2012



Facturation détaillée obtenue par l'Espace Client Entreprises
Module Analyser

Détail des appels

Compte facturé	No GSM	No Facture	Date de facture	No abonné	Date	Heure	Numéro appelé/service	Durée/volume réel	Durée/volume facturé	Type	Montant EUR HT
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	23:27:28	33614619530	00:00:58	00:01:00	appel vers SFR	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	02:05:37	33661455567			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	15:45:13	33607412139			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	18:55:37	33661455567			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	21:05:56	33661455567			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	21:40:43	33680682184	00:00:42	00:01:00	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	02/05/2003	21:41:45	33680682184		00:08:31	appel de mobile Orange à mobile Orange	1
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	03/05/2003	02:42:22	33321741622		00:01:52	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,31
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	03/05/2003	03:00:56	33320902285	00:01:21	00:01:30	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,23
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	03/05/2003	11:35:25	orange.fr	107	110	connexion GPRS	0,75
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	00:40:51	33321741622		00:00:07	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	00:49:11	33671564570		00:00:06	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	00:51:54	33321741622		00:00:01	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	02:17:30	33321741622		00:00:01	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	08:08:49	33320902285		00:00:14	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	04/05/2003	08:10:44	33320902285		00:00:01	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	06/05/2003	04:56:46	33614160464		00:08:07	appel vers SFR	1,26
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	06/05/2003	12:12:23	33607412139		00:00:15	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	06/05/2003	18:07:24	33320863553		00:00:39	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	06/05/2003	19:00:18	33614160464		00:00:11	appel vers SFR	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	07/05/2003	21:36:54	33622567996	00:07:37	00:07:45	appel vers SFR	1,18
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	09/05/2003	16:03:21	33670809719			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	05:05:26	33614160464		00:00:11	appel vers SFR	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	05:06:50	33712		00:05:16	numéro d'appel spécial	1,63
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	05:22:00	33321402436		00:00:35	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	06:40:10	33321402436		00:01:02	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,19
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	07:03:37	33712		00:04:06	numéro d'appel spécial	1,44
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	10/05/2003	07:24:07	33320553545		00:07:48	appel émis depuis la métropole vers fixe	1,22
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	12/05/2003	18:28:51	33686582266		00:00:16	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	14/05/2003	20:55:47	orange.fr	29	30	connexion GPRS	0,2
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	15/05/2003	15:35:33	33683816257		00:11:26	appel de mobile Orange à mobile Orange	1,32
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	15/05/2003	03:15:03	33661455567		00:00:05	appel vers Bouygues Tel.	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	15/05/2003	03:15:38	33320755567		00:06:23	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,99
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	15/05/2003	05:25:09	33320902285		00:00:21	appel émis depuis la métropole vers fixe	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	16/05/2003	12:07:31	33661455567			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	16/05/2003	15:55:07	33614619530		00:04:53	appel vers SFR	0,76
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	20/05/2003	23:27:30	33622567996			envoi de SMS depuis le mobile	0,13
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	20/05/2003	20:50:14	33661455567		00:20:36	appel vers Bouygues Tel.	3,16
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	10:28:28	33607412139		00:00:24	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	10:30:20	33672834305		00:00:25	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	15:32:32	33674970448		00:00:32	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	17:43:53	33614619530		00:00:16	appel vers SFR	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	18:05:28	33614619530		00:02:14	appel vers SFR	0,34
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	21/05/2003	21:41:45	33608099612		00:00:21	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	22/05/2003	12:14:05	33672835406		00:00:16	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	22/05/2003	12:15:30	33672834305		00:00:25	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	23/05/2003	10:50:22	33661455567		00:00:37	appel vers Bouygues Tel.	0,15
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	24/05/2003	01:26:57	33607412139		00:00:35	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11
20000864	672918238	75251243	31/05/2003	20616933	24/05/2003	01:28:54	33607104455		00:00:41	appel de mobile Orange à mobile Orange	0,11