

Côtes d'Armor Habitat
6 Rue des Lys – BP 55
22440 Ploufragan
Téléphone : 02.96.94.12.41 Télécopie : 02.96.78.25.91
Courriel : contact@cotesdarmorhabitat.com

PROCEDURE ADAPTEE

Articles 28 et suivants du Code des Marchés Publics

MARCHE A BONS DE COMMANDES

Article 77 du Code des Marchés Publics

OBJET : Fourniture de services et de matériels de télécommunications

- **Lot 1 : Abonnements et consommations de téléphonie fixe**
- **Lot 2 : Abonnements, consommations et matériels de téléphonie mobile et accès nomades**
- **Lot 3 : Acquisition et mise en œuvre d'interconnexion des sites et d'une connexion Internet mutualisée sur le site "Siège Social"**

DURÉE DU MARCHÉ

- **Lot 1, Lot 3** : à compter du 1er Janvier 2013 pour une période de 36 Mois et sans reconduction du lot. Le lot s'achèvera au 31 Décembre 2015.
 - **Lot 2** : à compter du 5 mai 2013 pour une période sans reconduction du lot. Le lot s'achèvera au 31 Décembre 2015.

Le présent dossier comprend 30 pages + Annexe 1

<u>1. Préambule</u>	23
<u>1. Objet du marché</u>	4
<u>2. Généralités</u>	23
<u>2. Cadre et forme du marché</u>	5

<u>1.Le service informatique.....</u>	6
<u>3.Etat des lieux.....</u>	23
<u>3.L'environnement physique et électrique.....</u>	6
<u>4.La salle informatique du site «Siège Social».....</u>	6
<u>5.La baie informatique.....</u>	6
<u>6.Les réseaux opérateurs et solutions existantes.....</u>	6
<u>7.Les solutions de sécurisation des flux et des données.....</u>	7
<u>8.Les infrastructures de câblage en place.....</u>	7
<u>9.Les réseaux LAN et WAN.....</u>	8
<u>10.Le système électrique.....</u>	8
<u>11.L'environnement informatique et téléphonique.....</u>	8
<u>12.L'infrastructure virtuelle des serveurs.....</u>	9
<u>13.Les autocommutateurs</u>	9
<u>4.Analyse de l'existant.....</u>	23
<u>1.Téléphonie fixe.....</u>	10
<u>2.Téléphonie mobile.....</u>	11
<u>3.Interconnexion des sites et connexion Internet</u>	13
<u>1.Lot N°1 : Fourniture de services et de matériels de télécommunications Fixe.....</u>	15
<u>5.Services et prestations attendues.....</u>	23
<u>14.Description du Lot N°1.....</u>	15
<u>15.Eléments communs.....</u>	16
<u>16.Eléments particuliers</u>	17
<u>17.Lignes Analogiques.....</u>	17
<u>18.Numérotation téléphonique.....</u>	17
<u>19.Matériels.....</u>	18
<u>20.Consommations vers les mobiles.....</u>	18
<u>21.Services complémentaires.....</u>	18
<u>22.Installation et mise en service.....</u>	19
<u>23.Services attendus.....</u>	19
<u>24.Tarifs.....</u>	19
<u>25.Résiliations.....</u>	20
<u>2.Lot n°2 : Fourniture de services, de matériels de télécommunications Mobile et d'accès nomades</u>	20
<u>26.Qualité de service.....</u>	21
<u>27.Offre Tarifaire.....</u>	21

<u>28.Lignes Mobiles Voix/Data</u>	<u>21</u>
<u>29.Lignes Mobiles DATA (accès Nomade).....</u>	<u>22</u>
<u>30.Éléments communs.....</u>	<u>22</u>
<u>31.Matériels.....</u>	<u>23</u>
<u>32.Services complémentaires.....</u>	<u>24</u>
<u>33.Résiliations.....</u>	<u>24</u>
<u>3.Lot n°3 : Mise en œuvre d'une solution d'interconnexion des sites et d'une connexion Internet mutualisée sur le site "Siège Social".....</u>	<u>25</u>
<u>34.Prestations attendues.....</u>	<u>26</u>
<u>35.Maintenance.....</u>	<u>29</u>
<u>36.Tarifs.....</u>	<u>30</u>
<u>37.Résiliations.....</u>	<u>30</u>
<u>6.Éléments communs à l'ensemble des lots.....</u>	<u>30</u>
<u>1.Organisation.....</u>	<u>30</u>
<u>2.Bordereau des prix.....</u>	<u>31</u>
<u>38.Planning.....</u>	<u>31</u>
<u>39.Documentation.....</u>	<u>32</u>
<u>40.Mise à disposition des données nécessaires au déploiement de la solution.....</u>	<u>33</u>
<u>41.Démarrage des services.....</u>	<u>33</u>
<u>42.Continuité du service.....</u>	<u>33</u>
<u>43.Les clauses impératives des contrats.....</u>	<u>33</u>

1. Préamb

ule

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières relatif à la fourniture de services, de matériels et de logiciels de télécommunications pour le compte de Côtes d'Armor Habitat sur les aspects suivants :

- Abonnements et consommations de téléphonie fixe
- Abonnements, consommations et matériels de téléphonie mobile (Voix et Data)
- Acquisition et mise en œuvre d'une solution d'interconnexion des sites et d'une connexion Internet

Côtes d'Armor Habitat dispose d'un site principal, le Siège Social, à l'adresse 6 Rue des Lys – BP 55, 22440 Ploufragan, qui sera intitulé "**Siège Social**" pour l'ensemble des pièces constitutives du présent dossier de consultation des entreprises.

Côtes d'Armor Habitat comprend plusieurs établissements pourvus de divers contrats d'abonnements, de consommations téléphoniques et d'installations téléphoniques et informatiques privées mais **facturés pour le compte de Côtes d'Armor Habitat**.

Objectifs recherchés

La recherche d'un fonctionnement optimum, **conforme aux besoins des services utilisateurs, aux attentes de Côtes d'Armor Habitat, aux obligations techniques et de sécurisation du système d'information** et dans un souci de **réduction des coûts et d'optimisation des services**, constitue l'objectif majeur de ce projet.

Il doit permettre de renouveler l'ensemble des services de télécommunications et d'optimiser financièrement les dépenses liées à ces services tout en veillant à correspondre aux évolutions technologiques du réseau téléphonique et informatique, comme le dégroupage partiel ou total de certaines zones géographiques, sur les sites de Côtes d'Armor Habitat.

Les principaux objectifs du projet sont :

- La maîtrise des dépenses de télécommunications,
- Le choix de solutions techniques adaptés et performantes assurant un haut niveau de service et un minimum de coûts induits,
- L'amélioration de la qualité de services sur la circulation des appels téléphoniques entrants et sortants entre les sites "Siège Social" et « Lannion-agence »,
- L'évolution des solutions (matériel, logiciel et maintenance) de sécurisation des flux et des données,
- La garantie d'un service global de qualité pour l'ensemble des sites et s'appuyant sur des solutions techniques innovantes et pérennes,
- L'assurance de la continuité de service,
- La non régression par rapport aux prestations actuelles,
- L'adaptabilité constante en fonctions des évolutions technologiques des sites de Côtes d'Armor Habitat.

Spécifications intangibles

Sauf s'il est explicitement précisé qu'il s'agit d'une option ou que les variantes sont acceptées sur ce point, toutes les exigences du présent cahier des charges sont considérées comme intangibles.

2. Généralités

1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de services et de matériels de télécommunications Fixe, Mobile, Internet et d'Interconnexion pour le compte de Côtes d'Armor Habitat.

Lot n°1 : Fourniture de services et de matériels de télécommunications Fixe

Abonnements et options

Traffic téléphonique **entrant**,

Les trafics téléphoniques **sortants** suivants :

- ✓ Numéros spéciaux,
- ✓ Numéros d'urgence.

Traffic téléphonique **sortant**, appels **locaux**,

Traffic téléphonique **sortant**, appels **nationaux**,

Traffic téléphonique **sortant**, appels **internationaux**,

Appels **sortants fixes** vers **mobiles** :

- ✓ Orange
- ✓ SFR
- ✓ Bouygues
- ✓ Autres...

Les **prestations et matériels nécessaires** à la mise en œuvre, la migration, la mise à disposition de tableaux de bord et la maintenance des liaisons fournies au titre du marché,

Les **raccordements nécessaires** au bon fonctionnement des prestations attendues au titre du marché.

Lot n°2 : Fourniture de services, de matériels de télécommunications Mobile et d'accès nomades

La mise à disposition **d'abonnements de téléphonie mobile (voix/data et data seule)** sur réseau public,

L'acheminement du **trafic entrant** (communications vocales, SMS, MMS et Data) depuis l'ensemble des réseaux opérateurs nationaux et internationaux,

L'acheminement du **trafic sortant** (communications vocales, SMS, MMS et Data) vers l'ensemble des réseaux opérateurs publics de télécommunications fixes ou mobiles nationaux et internationaux,

Les **prestations nécessaires à la mise en œuvre**, la migration, la mise à disposition de tableaux de bord et la maintenance des liaisons fournies au titre du marché

La mise à disposition dans le BPU de **terminaux mobiles** au moins équivalents à ceux arrivant à échéance d'engagement,

La mise à disposition dans le BPU **d'accessoires de téléphonie mobile** (chargeur allume-cigare, câble de connexion USB, housse et/ou coque de protection,...) **nécessaires** au bon fonctionnement des prestations attendues au titre du marché.

La mise à disposition dans le BPU **des abonnements et options diverses nécessaires** au bon fonctionnement des prestations attendues au titre du marché.

Variante acceptée notamment pour une proposition adaptée à la consommation réelle des mobiles de Côtes d'Armor Habitat.

Lot n°3 : Fourniture de services et de matériels pour l'interconnexion des sites ainsi qu'un accès Internet mutualisé sur le site "Siège Social"

La mise en œuvre **de l'interconnexion des sites**

La mise à disposition **d'un accès internet** sur le site «Siège Social»,

Les **prestations et matériels nécessaires** à la mise en œuvre, la migration, la mise à disposition de tableaux de bord et la maintenance des liaisons fournies au titre du marché,

Les **raccordements nécessaires** au bon fonctionnement des prestations attendues au titre du marché.

2. Cadre et forme du marché

Le marché est un marché allotié et à bons de commandes passé en application des articles 10, 40, 28 et 77 du Code des Marchés Publics. Il a pour objet les fournitures de services et de matériels de télécommunications fixe, internet et mobile pour l'ensemble des services de Côtes d'Armor Habitat concernés par le présent marché.

Le marché est réparti sur les prestations homogènes suivantes :

- ✓ Prestations d'abonnements (lot 1,2 et 3),
- ✓ Prestations de consommations téléphoniques (lot 1 et 2),
- ✓ Garanties et service après-vente des abonnements téléphoniques, d'interconnexion et d'accès internet sécurisés (lot 1,2, et 3)
- ✓ Acquisition d'équipements (lot 3 si nécessaires à la mise en œuvre),
- ✓ Installation d'équipements (si nécessaires à la mise en œuvre)
- ✓ Maintenance et service après-vente des équipements téléphoniques et informatiques (lot 2 et 3 si nécessaires).

Le présent marché comprend **les trois lots** décrits dans le paragraphe II.1 ci-dessus.

3. Etat des lieux

1. Le service informatique

A ce jour, le service informatique de Côtes d'Armor Habitat est composé de 5 agents dont deux d'entre eux sont dédiés spécifiquement à l'administration de l'infrastructure informatique et téléphonique.

3. L'environnement physique et électrique

4. La salle informatique du site «Siège Social»

Les différents matériels (hors matériel d'interconnexion des sites distants) fournis dans le cadre de ces prestations pour le site «Siège Social» devront être installés dans la salle informatique de Côtes d'Armor Habitat.

Avant la fin de l'année 2012, l'autocommutateur, qui est actuellement situé dans une colonne du sous-sol du bâtiment principal de son site « Siège Social », sera positionné dans une des baies de la salle informatique du bâtiment principal. Celui du site de « Lannion-agence », fixé au mur de la salle informatique, sera intégré à la baie informatique. Les locaux sont clos, climatisés ou aérés.

5. La baie informatique

Au site «Siège Social», dans le bâtiment principal, Côtes d'Armor Habitat possède une armoire principale ondulée de type 42U avec 9U de disponibles qui héberge le système de téléphonie (passerelles) et la distribution réseau. Une armoire murale de 9U héberge les arrivées réseau.

Dans le bâtiment Régie, physiquement disjoint du bâtiment principal et relié à celui-ci par une fibre, une salle informatique héberge une baie 42U.

A « Lannion-agence », une armoire fixée au mur héberge les panneaux de brassage, les switches et le routeur WAN. Une deuxième armoire, située dans une autre pièce distribue une extension de bureaux.

6. Les réseaux opérateurs et solutions existantes

Téléphonie Fixe :

Côtes d'Armor Habitat a contractualisé avec ORANGE jusqu'au 31 décembre 2012, la fourniture d'un accès primaire T2 de 15 canaux (7 spécialisés arrivée) pour le site « Siège Social », de 2 accès de base T0 pour le site « Lannion-agence », de deux accès RTC pour le site « Siège Social » et de 16 accès RTC (14 supports ADSL, 1 support ADSL/Fax et un fax) pour les sites distants du département. L'acheminement du trafic voix est exclusivement confié à l'opérateur ORANGE jusqu'à cette date.

Téléphonie Mobile :

Côtes d'Armor Habitat a contractualisé avec ORANGE jusqu'au 4 mai 2013, la fourniture de **69** abonnements et options mobiles destinées à un usage Voix et/ou Data (Navigation, Mail, GPS,..) pour certains utilisateurs. Côtes d'Armor Habitat dispose également, sur ce marché, de **11** abonnements destinés uniquement à un usage Data. L'acheminement du trafic Mobile voix et Data est exclusivement confié à l'opérateur ORANGE jusqu'à cette date.

Interconnexion et accès internet :

Côtes d'Armor Habitat a contractualisé avec Altitude Télécom / Complétel jusqu'au 31 décembre 2012 pour une solution VPN MPLS sur ses différents sites (17 sur le département).

Les liens VPN de «Siège Social » et « Lannion-agence » sont respectivement des liens SDSL 2M et 1M et les autres sites distants sont supportés par des liens ADSL en dégroupage partiel ou non dégroupés, selon les cas.

Un accès internet SDSL 2 Mb/s est utilisé par les utilisateurs du siège uniquement, les sites distants ayant accès à internet au travers du cœur de réseau Altitude Télécom / Complétel.

7. Les solutions de sécurisation des flux et des données

Solution de suivi, pilotage et sécurisation des flux :

Côtes d'Armor Habitat gère les flux de communication au travers d'un pare-feu Fortigate 100A de la société Fortinet. Des solutions d'anti virus et d'anti spam ont été activées mais aucun système d'analyse n'est configuré sur cet équipement.

Solution de sécurisation des données :

Côtes d'Armor Habitat a contractualisé avec la société Cap Synergy jusqu'au 31 décembre 2012 pour la solution de sécurisation des données de l'éditeur Kaspersky. La solution de sécurisation des données est exclusivement confiée au prestataire Cap Synergy jusqu'à cette date.

8. Les infrastructures de câblage en place

L'infrastructure de câblage est principalement en catégorie 5e. Quelques bureaux sont équipés en Catégorie 6. Le réseau capillaire LAN est distribué à partir des salles informatiques, d'une armoire de sous-répartition à l'étage du «Siège Social » et à « Lannion-agence ». Le poste de travail standard dispose au minimum d'une prise RJ45 et d'une prise 220V.

L'ensemble des postes de travail de type PC (ou clients légers) est raccordé aux switches existants 10/100 Mb/s. Il n'est pas envisagé dans la présente consultation de remplacer le câblage en place.

En 2006, un audit a été réalisé sur la totalité des prises RJ45. La plupart des câbles ont passés les tests de certification de catégorie 5e et plus. Les éléments pour lesquels un défaut a été diagnostiqué, ont été remplacés ou réparés. En juin 2012, le réseau a été étendu par l'adjonction de 23 prises RJ45.

9. Les réseaux LAN et WAN

Les réseaux informatiques LAN en place au sein de Côtes d'Armor Habitat sont de type Ethernet commuté 10/100 Mb/s. Seul, le cœur de réseau du site «Siège Social» est en 1000 Mb/s. Le parc des équipements actifs est homogène et basé sur des commutateurs du constructeur Hewlett-Packard :

Site «Siège Social» :

- 3 x Procurve 2510G-24 (cœur de réseau)
- 2 x HP A3600 24 ports (distribution)
- 3 x HP A3600 48 ports (distribution)

Site « Lannion-agence » :
2 x HP A3600 24 ports

Sur les switches, des VLAN physiques ont été configurés : le VLAN1 pour les données, le VLAN2 pour la DMZ et le VLAN3 pour la voix.

10. Le système électrique

Au site « Siège Social », la baie de la salle informatique du bâtiment principal est secourue par un onduleur DELL de 3750W utilisé à 36% de sa puissance.

La baie informatique du bâtiment Régie est secourue par un onduleur APC Smart UPS de 2200W utilisé à 20%.

La baie d'équipement réseau du bâtiment Régie est secourue par un onduleur EATON Evolution de 1550 VA.

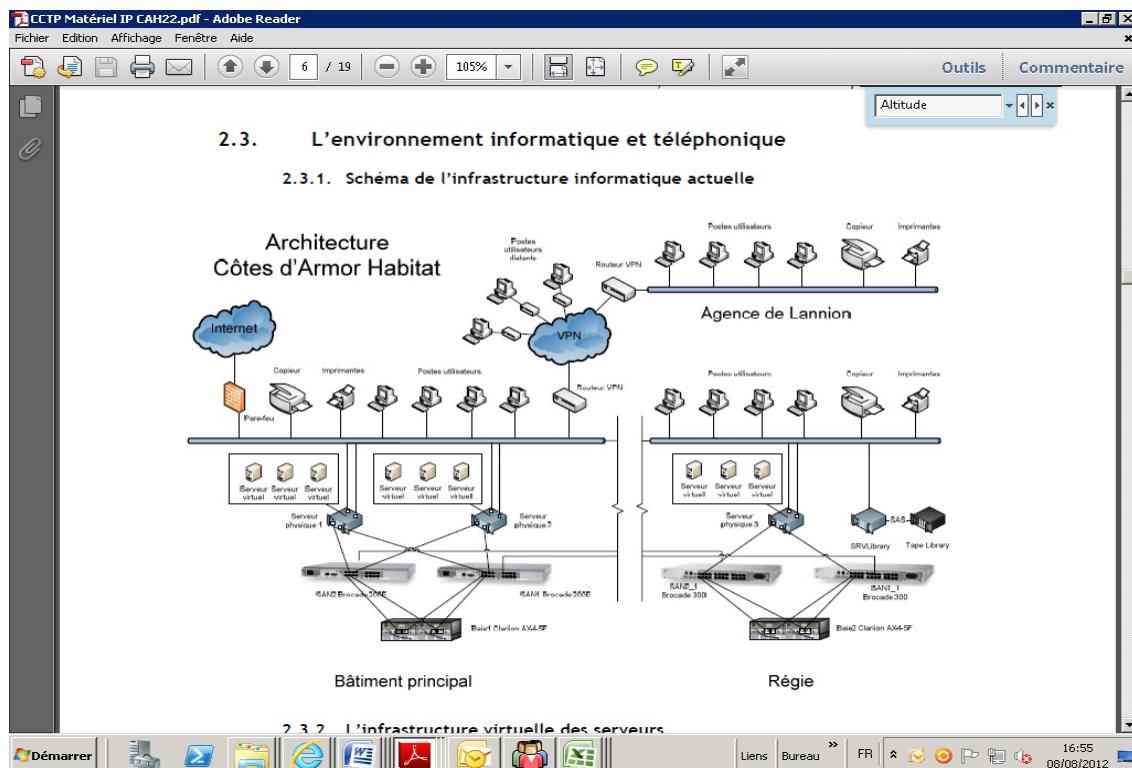
Le switch HP A3600 POE 24 ports à l'étage du « Site Siège Social » est secourue par un onduleur EATON Evolution de 1550 VA.

La baie d'équipement réseau « Lannion-agence » est secourue par un onduleur EATON Evolution de 1550 VA.

Le switch HP A3600 POE 24 ports dans l'extension de « Lannion-agence » est secourue par un onduleur EATON Evolution de 1550 VA.

11. L'environnement informatique et téléphonique

1. Schéma de l'infrastructure informatique actuelle



12. L'infrastructure virtuelle des serveurs

Dans le but de faciliter l'administration des serveurs et de réduire le coût environnemental des équipements informatiques, Côte d'Armor Habitat est équipé, depuis 2011, pour l'ensemble

de son système d'information d'une infrastructure virtualisée basé sur VMWare. Le local informatique principal comprend deux serveurs physiques ESX et le local « Régie » un serveur physique ESX. L'infrastructure VMware reposant sur cet ensemble des trois serveurs physiques ESX supporte 25 serveurs virtuels. Ces serveurs sont connectés à 1000 Mb/s aux commutateurs « cœur de réseau » de type HP Procurve 2510G-24.

13. Les autocommutateurs

Site «SIÈGE SOCIAL» :

AVAYA IP Office 500 V2
 T2 de 15 canaux (dont 7 spécialisés arrivée)
 Equipé de 16 équipements analogiques et 164 licences IP

- 130 postes IP en service
- 12 lignes analogiques (1 poste sans fil, 4 téléphones, 1 modem, 6 fax) en service

 Message d'attente pré décroché

Site « Lannion-agence » :

AVAYA IP Office 500 V2
 2 T0
 Equipé de 2 équipements analogiques et 12 licences IP
 12 postes IP en service
 Lignes analogiques (1 modem, 1 fax) en service
 Musique d'attente pré décroché

4. Analyse de l'existant

Cette partie décrit les infrastructures et solutions existantes ainsi que l'ensemble des abonnements et matériels existants.

1. Téléphonie fixe

Les établissements (adresses, numéro de lignes et type d'installation) concernés par le lot n°1 sont les suivants :

Fixe - Site principaux	Tête de ligne	Adresse de l'installation	Typé d'installation
Ploufragan - «Siège Social»	02 96 94 12 41	6 Rue des Lys, 22440 Ploufragan	T2 (15 Canaux et 120 SDA) + 2 LA (Ligne Analogique) + 15 indication permanente sur Canal B
Fixe - Site distant	Tête de ligne	Adresse de l'installation	Typé d'installation
Lannion - Agence	02 96 48 87 60	21 Bd d'Armor, 22300 Lannion	2 T0 (10 SDA)
Paimpol Lanvignec	02 96 20 44 28	Rue Fontaine Pierrot – 22500 Paimpol	LA - Usage Fax
Point Accueil Cité AR Sante	02 96 14 01 51	1 rue Lazare Hoche - Bât K2, 22300 Lannion	LA - Support Adsl

Point Accueil Cité Les Blinfaux	02 96 28 61 77	Bât J (rdc), Rue de Verdun, 22600 Loudéac	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Les Noëlles	02 96 28 63 36	Rue Fulgence Bienvenue - Bât I, 22600 Loudéac	LA - Usage Fax et Data Support Adsl
Point Accueil Cité Goas Plat	02 96 20 73 43	Goas Plat - Bât I, 22500 Paimpol	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Kernoa	02 96 20 83 57	3 Place Alain Barbetorte - Bât F, 22500 Paimpol	LA - Support Adsl
Point Accueil Centre Ville	02 96 76 02 71	Bât B2 (rdc) - Place d'Iroise, 22440 Ploufragan	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Le Martouret	02 96 65 27 61	Bât F - Le Martouret, 22410 St Quay	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Les Peupliers	02 96 29 05 72	Bât A2 – Cité des Peupliers, 22110 Rostrenen	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Les Villes Moisan	02 96 78 79 68	Bât D (rdc), Place du Périgord, 22440 Ploufragan	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité La Ville Oger	02 96 78 73 34	Bât A3 (rdc) - 12 Rue Marcel Paul, 22000 St Brieuc	LA - Support Adsl
Trésorerie Principale	02 96 78 77 35	3 Bd Edouard Prigent, 22000 St Brieuc	LA - Support Adsl
Point Accueil Waron-Bouglé-Atlantique	02 96 78 89 64	Bât H4 (rdc) - 11 Rue Jules Guesde, 22000 St Brieuc	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Kervoalan	02 96 23 12 99	Bât C1 - Rue de Kervoalan, 22700 Perros-Guirec	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Mathurin Méheust	02 96 50 19 83	Bâtiment G (sous-sol) - Rue Jeu de Paume, 22400 Lamballe	LA - Support Adsl
Point Accueil Cité Pen an Ru	02 96 37 29 42	11 Rue Gabriel Nogues, 22300 Lannion	LA - Support Adsl

Retrouvez l'ensemble du **Parc Téléphonie Fixe** ainsi que les **consommations** sur **l'Annexe 1**

2. Téléphonie mobile

Mobiles Voix et options Data

Généralités

Côtes d'Armor Habitat dispose actuellement de **69 lignes mobiles (Facture Juin 2012) sous contrat Orange Business Services** destinées aux :

- Appels vers fixes,
- Appels vers mobiles,
- Emissions de SMS,
- Appels vers international.

Chaque ligne bénéficie des avantages suivants :

- Forfait 1H sur 69 lignes,
- 1 H de communication interne sur 69 lignes (Mobile à mobile de la flotte et Mobile vers fixe des établissements de Côtes d'Armor Habitat),

- Tarification à la seconde dès la première seconde sur 69 Lignes,
- Messagerie vocale,
- Présentation du numéro,
- Double appel,
- Envoi et réception de SMS hors forfait,
- Possibilité de recevoir et d'émettre des appels en Europe et dans le Monde.

Les forfaits sont mutualisés permettant le partage des minutes pour l'ensemble de la flotte.

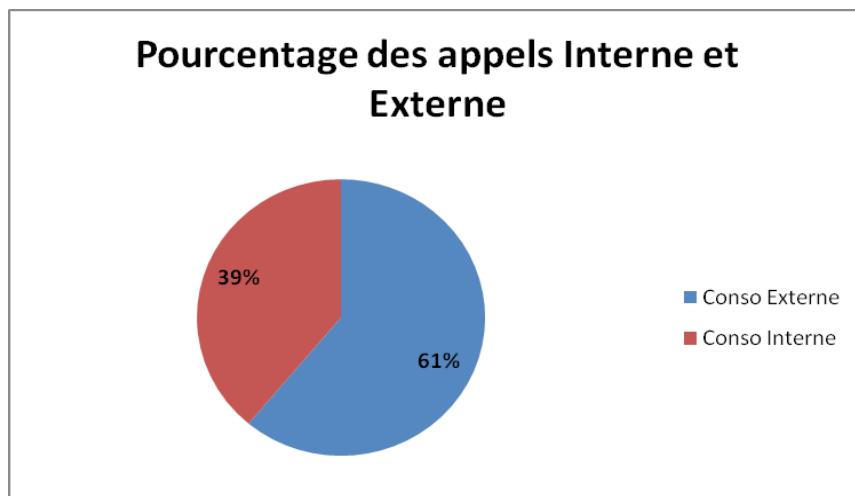
Certaines lignes bénéficient d'avantages particuliers :

- 35 lignes disposent d'un usage mail, navigation et applications sur Smartphone (Hors Blackberry et Iphone) (Illimité avec usage raisonnable (Fair Use) mensuel en place = 200 Mo),
- synchronisation Exchange 2010 effective sur ces lignes,
- 1 ligne dispose d'une option Carte Jumelle pour l'usage d'un véhicule adapté à ce fonctionnement (à ne pas reconduire).

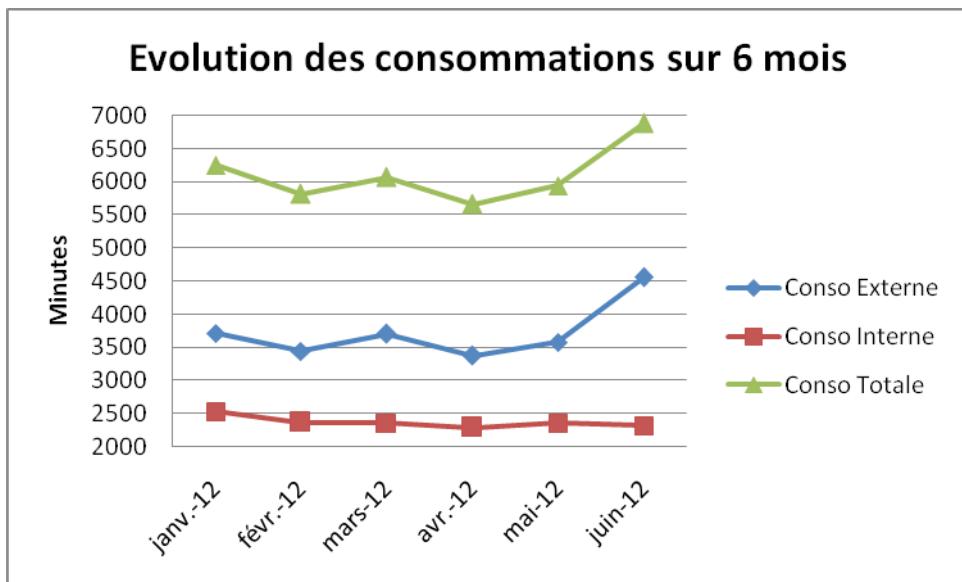
Consommations (Moyennes constatées sur 6 Mois et sur 66 Lignes)

Volume mensuel appels externes (Fixes, Mobiles) = 3 729 Minutes / Mois

Volume mensuel appels internes (Fixes, Mobiles) = 2 375 Minutes / Mois



Variabilité de la consommation en minutes mensuelles (Moyennes constatées sur 6 Mois)



Remarque importante :

On observe d'importantes variations dans la consommation de la flotte de mobiles alors que **le forfait mutualisé est fixe et ne permet pas de suivre l'évolution ou la baisse de consommation.**

Exemple constaté :

On constate **un écart** de 1 219 Minutes consommées soit **environ 20H00 d'appels** entre la période de consommations **de Avril et Juin 2012.**

Matériel

Les utilisateurs de Côtes d'Armor Habitat utilisent des modèles de matériel différents :

- 13 HTC Desire S,
- 1 HTC Radar,
- 21 Motorola Defy,
- 1 Motorola W510,
- 2 Samsung SGH P260 Silver
- 30 Samsung B2100 (endurci),
- 1 Samsung U600+ Titane CU,

Fin de période contractuelle

La totalité des lignes seront désengagées auprès de l'opérateur en place après la date d'échéance du marché au 4 mai 2013.

Data Mobile - Clé 3G - Accès Nomade

Côtes d'Armor Habitat dispose actuellement de **11 abonnements Data (Facture Juin 2012)** avec des clés USB de connexions 3G/3G+ (**10 Clés USB de modèle Huawei E1752 et 1 clé USB Icon 505**). Un abonnement illimité et des abonnements ajustés permettent aux utilisateurs de se connecter à l'intranet de Côtes d'Armor Habitat.

Le nombre d'abonnements Data et de clés de connexions va évoluer à la baisse sur la présente consultation.

Le volume actuel consommé n'est pas représentatif du volume qui sera utilisé lors d'une utilisation optimale, c'est pourquoi cette information n'a aucune utilité pour les prestataires répondant à cette consultation. Cependant, le prestataire pourra obtenir cette information par simple demande.

Retrouvez l'ensemble du Parc Téléphonie Mobile (Hors clés 3G) ainsi que les consommations sur l'Annexe 1

3. Interconnexion des sites et connexion Internet

L'interconnexion des sites de Côtes d'Armor Habitat (17 sur le département), repose actuellement sur le contrat avec Altitude Télécom / Complétel jusqu'au 31 décembre 2012 pour une solution VPN MPLS. Les liens VPN du site « Siège Social » et de « Lannion Agence » sont respectivement des liens SDSL 2M et 1M et les autres sites distants sont des liens ADSL (supportés par des lignes analogiques – voir lot 1) majoritairement en dégroupage partiel.

Un accès internet SDSL 2 Mb/s est utilisé par les utilisateurs du siège uniquement, les sites distants ayant accès à internet au travers du cœur de réseau Altitude Télécom / Complétel sur un lien 1 Mb/s.

Les données, qu'utilisent les utilisateurs distants, sont centralisées sur le site «Siège Social».

Sur le site « Lannion-agence », un PC miroir des applicatifs métiers, permet une réactivité plus importante à leur lancement par les utilisateurs (au nombre de 10).

Sur les autres sites distants, les agents sont équipés de terminaux clients légers et accèdent aux applications et à leurs données via un serveur RDS 2008 basé sur le site «Siège Social». Tous les postes de travail de Côtes d'Armor Habitat (138) ont la possibilité de se connecter à Internet via l'accès internet SDSL 2 Mb/s du site « Siège Social » ou l'accès cœur de réseau 1 Mb/s Altitude Télécom / Complétel et la messagerie est gérée par un serveur Exchange 2010 virtualisé sur le site «Siège Social».

Ces connexions sont sécurisées au moyen de la solution VPN proposée par Altitude Télécom / Complétel.

Les établissements, bâtiments, concernés par le lot n°3 sont les suivants :

Interconnexion de type SDSL

"Sites principaux"	Nature du lien	Adresse de l'installation	Usage
Ploufragan - "Siège Social"	SDSL 2M Zone 2	6 Rue des Lys, 22440 Ploufragan	VPN
Lannion – Agence	SDSL 1M zone 2	21 Bd d'Armor, 22300 Lannion	VPN et accès Internet en Cœur de réseau

Accès Internet de type SDSL

site «Siège Social»	Nature du lien	Adresse de	Usage
----------------------------	-----------------------	-------------------	--------------

		l'installation	
Ploufragan - «Siège Social»	SDSL 2M Zone 2	6 Rue des Lys, 22440 Ploufragan	Accès Internet "Siège Social"

Interconnexion de type ADSL

<u>Interconnexion de type ADSL et sortie Internet en cœur de réseau</u>	Ligne support	Adresse de l'installation	Usage
Point Accueil Cité AR Sante	02 96 14 01 51	1 rue Lazare Hoche - Bât K2, 22300 Lannion	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Les Blinfaux	02 96 28 61 77	Bât J (rdc), Rue de Verdun, 22600 Loudéac	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Les Noëlles	02 96 28 63 36	Rue Fulgence Bienvenue - Bât I, 22600 Loudéac	VPN et accès Internet en Cœur de réseau (support fax - ne pas dégrouper)
Point Accueil Cité Goas Plat	02 96 20 73 43	Goas Plat - Bât I, 22500 Paimpol	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Kernoa	02 96 20 83 57	3 Place Alain Barbetorte - Bât F, 22500 Paimpol	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil - Centre Ville	02 96 76 02 71	Bât B2 (rdc) - Place d'Iroise, 22440 Ploufragan	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Le Martouret	02 96 65 27 61	Bât F - Le Martouret, 22410 St Quay	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Les Peupliers	02 96 29 05 72	Bât A2 – Cité des Peupliers, 22110 Rostrenen	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Les Villes Moisan	02 96 78 79 68	Bât D (rdc), Place du Périgord, 22440 Ploufragan	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité La Ville Oger	02 96 78 73 34	Bât A3 (rdc) - 12 Rue Marcel Paul, 22000 St Brieuc	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Trésorerie Principale	02 96 78 77 35	3 Bd Edouard Prigent, 22000 St Brieuc	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Waron-Bouglé-Atlantique	02 96 78 89 64	Bât H4 (rdc) - 11 Rue Jules Guesde, 22000 St Brieuc	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Kervoalan	02 96 23 12 99	Rue de Kervoalan, 22700 Perros-Guirec	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Mathurin Méheust	02 96 50 19 83	Bâtiment G (sous-sol) - Rue Jeu de Paume, 22400 Lamballe	VPN et accès Internet en Cœur de réseau
Point Accueil Cité Penn an Ru	02 96 37 29 42	11 Rue Gabriel Nogues, 22300 Lannion	VPN et accès Internet en Cœur de réseau

Retrouvez l'ensemble des éléments sur les sites interconnectés et la nature des liens (dégroupé ou non) sur chaque site dans l'Annexe 1.

5. Services et prestations attendues

1. Lot N°1 : Fourniture de services et de matériels de télécommunications Fixe

1. Nos attentes

Côtes d'Armor Habitat souhaite conserver les abonnements et communications existantes sur l'ensemble des installations de type T2, T0 groupé ou isolé, ligne analogique, raccordées ou non, à un autocommutateur sur le site «Siège Social» et la totalité des sites distants équipés (Cf. Paragraphe IV ou Annexe 1 - Lot 1) mais se laisse la possibilité de faire évoluer la configuration du site «Siège Social» vers une solution Trunk SIP.

Le candidat proposera donc dans son BPU pour le site «Siège Social» les différents produits Trunk SIP et Numéris.

Aussi, Côtes d'Armor Habitat souhaite principalement :

Optimiser les coûts de communication,
Simplifier la gestion de sa téléphonie fixe,
Conserver une autonomie sur les équipements existants ou à venir.

14. Description du Lot N°1

Au titre de ce lot, le titulaire acheminera le trafic téléphonique suivant :

Trafic téléphonique **entrant**,

Les trafics téléphoniques **sortants** suivants :

- ✓ Numéros spéciaux,
- ✓ Numéros d'urgence.

Trafic téléphonique **sortant**, appels **locaux**,

Trafic téléphonique **sortant**, appels **nationaux**,

Trafic téléphonique **sortant**, appels **internationaux**,

Appels **sortants fixes** vers **mobiles** :

- ✓ Orange
- ✓ SFR
- ✓ Bouygues
- ✓ Autres...

Le **trafic fax entrant et sortant** pour les sites équipés indiqués dans l'annexe 1,

Ce lot comprendra, en outre,

Les **abonnements et options**,

Les **prestations et matériels nécessaires** à la mise en œuvre, la migration, la mise à disposition de tableaux de bord et la maintenance des liaisons fournies au titre du marché,

Les **raccordements nécessaires** au bon fonctionnement des prestations attendues au titre du marché.

Le présent lot comporte obligatoirement l'acheminement des communications téléphoniques entrantes et sortantes SDA et non SDA.

15. Eléments communs

Le candidat pourra proposer pour l'ensemble des sites, une offre sur un réseau de type :

- ✓ Numérique,
- ✓ Analogique,
- ✓ xDSL,
- ✓ EFM,
- ✓ Fibre Optique.

L'offre des candidats devra répondre aux **attentes et contraintes** de Côtes d'Armor Habitat :

Optimiser les coûts de communication et d'abonnements,
Simplifier la gestion de sa téléphonie fixe,
Conserver une autonomie sur les équipements existants ou à venir,
Assurer la continuité de service,
Non régression par rapport aux prestations actuelles,
Adaptabilité constante en fonctions des évolutions technologiques des sites de Côtes d'Armor Habitat.

16. Eléments particuliers

Le site «Siège Social» dispose de 110 SDA et ce nombre d'abonnements SDA peut varier de l'ordre de 50% (à la hausse comme à la baisse).

Le site « Lannion-agence » dispose de 10 SDA et ce nombre d'abonnements SDA peut varier de l'ordre de 50% (à la hausse comme à la baisse).

Le candidat devra prévoir cette possibilité dans son offre et indiquer ces tarifs au Bordereau des Prix Unitaires du lot n°1 prévu à cet effet.

Lignes de secours (site «Siège Social»)

Dans le cadre d'une offre comportant un lien Sdsl pour supporter les appels voix, le candidat devra absolument proposer une solution de secours dans le cas de la perte du lien en place.

Le Candidat devra chiffrer la mise en place de ce service et le fonctionnement sur la durée du contrat.

Le Candidat devra préciser si cette mise en place devra donner lieu à l'intervention de notre installateur IPBX ainsi que l'ensemble des prestations à la charge de celui-ci.

17. Lignes Analogiques

Le candidat devra proposer, pour répondre au mieux aux attentes de Côtes d'Armor Habitat, des lignes analogiques (support ADSL, fax...).

Ce type d'offre pourra être couplé à **des forfaits de communications vers Local/National et/ou Mobiles** selon les besoins de chaque site.

18. Numérotation téléphonique

Les numéros principaux et communiqués en externe doivent impérativement être conservés :

Accueil «Siège Social» : 0296941241
Accueil « Lannion-agence » : 0296488760
Fax «Siège Social» : 0296782591
Fax « Lannion-agence » : 0296480662
Fax « Pôle réclamation » : 0296780642

Les titulaires garantissent et assurent la portabilité des numéros SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) et des tranches de numéros SDA existants distribués par l'opérateur en place avant la présente consultation et s'engagent à donner la possibilité de garder les mêmes numéros en cas de changement ultérieur d'opérateur pour le site «Siège Social» et l'ensemble de ses sites distants.

Les soumissionnaires présenteront les procédures de portabilité des numéros : prise en charge par le titulaire et impacts éventuels sur le taux de disponibilité des lignes, le délai d'indisponibilité s'il en existe un.

L'engagement pris sur le délai de portabilité est contractuel et tout retard dans la portabilité relève de la responsabilité exclusive du titulaire, au titre du délai global d'exécution.

Dans le cas d'un changement de fournisseur pour ce lot, **les démarches administratives de changement d'opérateur pour nos lignes existantes devront être à la charge du Candidat.**

Le candidat indiquera le coût de la portabilité de tous les numéros.

Les numéros ne doivent pas figurer dans l'annuaire général officiel des abonnés, **sauf les lignes principales ci-dessous** ou demande spécifique de Côtes d'Armor Habitat au cas par cas :

Accueil «Siège Social» : 0296941241
Accueil « Lannion-agence » : 0296488760
Fax «Siège Social» : 0296782591
Fax « Lannion-agence » : 0296480662

La non inscription éventuelle à l'annuaire général est possible sur demande de Côtes d'Armor Habitat. Le candidat précisera si cette disposition est payante.

19. Matériels

Le Candidat pourra **proposer la fourniture d'équipements téléphoniques nécessaires** (Routeurs, passerelles,...) à la mise en œuvre de ce lot ou conserver l'équipement actuel. Il devra appliquer les tarifs qu'il indiquera dans le bordereau de prix unitaire sous forme d'achat et de location.

20. Consommations vers les mobiles

Pour optimiser les coûts de communications de fixe vers les mobiles, plus particulièrement depuis le site «Siège Social», Côtes d'Armor Habitat souhaite trouver une solution tarifaire avantageuse pour les appels sortants depuis la téléphonie Fixe du site «Siège Social» vers les mobiles externe ou interne à Côtes d'Armor Habitat.

Le Candidat décrira son offre et les conditions de mise en œuvre de sa solution d'appels de fixe vers mobiles.

Le Candidat pourra, également, répondre avec un coût au compteur préférentiel ou des forfaits d'appels en heures de fixe vers mobiles.

Il indiquera, si possible, ces tarifs au Bordereau de Prix Unitaires prévu à cet effet.

Côtes d'Armor Habitat choisit librement, au cas par cas et sans obligation de volume, s'il souhaite souscrire à tout ou partie de ces services.

21. Services complémentaires

Le candidat apportera les différents types de services complémentaires suivants :

Conférence téléphonique,

Selection directe à l'arrivée pour le site « Siège Social» et le site « Lannion-agence »,

Présentation du numéro de l'appelant,

Renvoi d'appel,

Double appel avec indication d'appel en instance et message d'information à l'appelant.

Les factures papier devront comprendre les éléments suivants :

- Synthèse des appels au global et par sites (**Identique à l'annexe 1 – Onglet Lot 1 - Téléphonie Fixe - Colonne Bleue**),

- Factures détaillées des appels (Date, Heure, Destination de l'appel, Numéro appelant, Numéro appelé, Durée, Coût en € HT de la communication).

Un accès Extranet comportant les services suivants :

- Visibilité des types de contrats par utilisateur,
- Proposer un ensemble de statistiques d'extraction d'informations sur la consommation,
- Possibilité d'extraire les données du détail de facturation et des consommations au global et par utilisateurs au format informatique (.xls,.csv,...).

22. Installation et mise en service

Le Candidat devra prendre à sa charge l'installation et la mise en service des services demandés.

Le candidat devra annoncer des délais de déploiement et proposer un planning de mise en œuvre du Lot N°1.

Le cas échéant, le candidat devra préciser le coût de cette prestation.

Les ajouts, modifications ou suppressions nécessaires de paramétrages de la solution existante sur les IPBX de Côtes d'Armor Habitat seront à la charge du candidat du Lot correspondant au marché. Dans tous les cas, les interventions seront effectuées exclusivement par les installateurs privés en charge de leur maintenance.

23. Services attendus

Le candidat devra proposer une supervision proactive des liaisons mises en œuvre.

Il devra aussi proposer une garantie contractuelle de **temps de rétablissement (GTR)** en cas d'interruption du service proposé. En cas de dépassement de cette GTR, les pénalités indiquées dans le CCAP seront applicables.

La GTR sur laquelle s'engage le candidat, telle que détaillée dans son mémoire technique, ne doit pas dépasser :

4 heures ouvrées pour les installations de type Numéris et SDSL

8 heures ouvrées pour les installations de type analogiques et ADSL

Les délais d'interventions indiqués courrent à partir de l'heure de signalisation de l'incident (téléphonique, fax ou autre selon le mode d'accès proposé par le Candidat) par Côtes d'Armor Habitat jusqu'à la notification de clôture d'incident fournie par le titulaire du lot. Cette notification se fera obligatoirement par écrit : fax ou courriel, la date et heure d'envoi faisant foi.

24. Tarifs

Pour ce lot concernant des services de communications téléphoniques depuis des postes fixes, le candidat indiquera la structure des coûts de ses services :

1. Les frais de mise en service, comprenant éventuellement la fourniture de nouveaux équipements ou la modification des équipements actuels,
2. Les frais de désinstallation des nouveaux équipements ou la remise à l'état initial des équipements actuels à l'échéance du marché.
3. la possibilité de forfaitisation du service et dans ce cas, il précisera alors :
 - le coût du forfait et les engagements associés à ce forfait,
 - son offre de tarif à la seconde pour les communications au-delà du forfait,
 - Son pas de facturation (en secondes).
4. dans le cas d'une structure de tarification du type « abonnement + tarification à la durée » :
 - le coût de l'abonnement,
 - son offre de tarif à la seconde pour chacune des destinations d'appel, pour chaque type de trafic (interne ou externe) et vers chacune des zones tarifaires considérées,
 - le coût et la durée du crédit temps pour chacune des destinations d'appel considérées, pour chaque type de trafic (interne ou externe) et vers chacune des zones tarifaires considérées.
 - les réductions possibles selon le type de trafic (interne ou externe)
 - les réductions possibles selon le volume de trafic engendré,
 - les réductions possibles selon les heures d'utilisation du service,
 - les éventuels coûts de formation liés à la fourniture du service,
 - les éventuels coûts de maintenance associés à la fourniture du service.

De plus, les communications non abouties ne seront pas facturées.

L'ensemble des tarifs devra être indiqué par le candidat sur le **Bordereau de Prix Unitaires du lot n°1**.

25. Résiliations

Le candidat s'engage à ce que tout abonnement souscrit auprès de lui soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières ou indemnités pour Côtes d'Armor Habitat et ce indépendamment de la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

Remarque : Les lignes souscrites en cours de marché devront pouvoir bénéficier des

conditions de l'offre initiale du candidat en particulier la date d'expiration du marché.

Exemple : La fin du marché intervenant le 31/12/2015, un accès souscrit le 30/03/2015 sera résiliable de plein droit au 31/12/2015.

2. Lot n°2 : *Fourniture de services, de matériels de télécommunications Mobile et d'accès nomades*

1. Reprise de la flotte des abonnements mobiles

La flotte des abonnements Voix/Data, **y compris leurs numéros**, sera reprise dans sa totalité sachant que Côtes d'Armor Habitat dispose d'une seule date d'échéance de ces contrats au **4 mai 2013**.

La flotte des abonnements Data nomades sera reprise selon les besoins sachant que Côtes d'Armor Habitat dispose d'une seule date d'échéance de ces contrats au **4 mai 2013**.

Le candidat s'engage à remplacer tous les mobiles, matériels et accessoires (ou une partie du parc matériel, avec désimlockage éventuel à la charge du candidat, selon le choix de Côtes d'Armor Habitat) de la flotte existante par du matériel équivalent et à conserver la totalité des numéros d'appels existants au sein de Côtes d'Armor Habitat. **Les systèmes d'exploitation des mobiles fournis devront impérativement être compatibles avec la synchronisation Exchange 2010.**

Le candidat s'engage à remplacer les cartes SIM de tous les abonnements en service actuellement.

Le candidat proposera une solution de « tethering » consistant à utiliser les possibilités Data des abonnements Voix/Data pour permettre aux utilisateurs de PC portable Windows de se connecter à l'intranet de Côtes d'Armor Habitat.

26. Qualité de service

Le candidat s'engage à fournir **sur l'ensemble du territoire des Côtes d'Armor** :

- Une garantie de bon fonctionnement,
- Une qualité de service,
- Une continuité de service,
- Un service après vente efficace,
- Une assistance commerciale pour répondre aux besoins.

27. Offre Tarifaire

Le candidat doit fournir à Côtes d'Armor Habitat une offre de **69 abonnements Lignes Mobiles Voix et Voix/Data et 3 abonnements Data nomades avec Clé USB pour connexion Gprs/Edge/3G/3G+**.

Tout ajout de lignes ou d'options supplémentaires ainsi que le renouvellement de terminaux en cours de marché devra respecter les conditions du présent marché en particulier la date d'expiration de celui-ci.

28. Lignes Mobiles Voix/Data

Le candidat devra proposer les éléments suivants pour l'ensemble des lignes mobiles :

Une mutualisation des forfaits pour les appels Voix vers l'Externe et l'Interne,
Un tarif préférentiel pour les communications Internes (Appels entre mobiles de la flotte ainsi que vers les fixes dont est titulaire Côtes d'Armor Habitat, si possible),
Une tarification à la seconde dès la première seconde,
La possibilité d'un tarif préférentiel sur les SMS/MMS,
Différentes options Data pour les mails et connexions Internet depuis les terminaux Voix/Data compatibles avec la synchronisation Exchange 2010 (Ajustable, Illimité,...)
L'abonnement carte jumelle ne sera pas reconduite.

La consommation globale à retenir est indiquée dans le paragraphe IV.2., la consommation moyenne vers l'externe (France métropolitaine) est d'environ 2 792 Minutes / Mois et la consommation interne est d'environ de 1 417 Minutes / Mois.

Côtes d'Armor Habitat ne s'engage sur aucun volume d'options souscrites mais se réserve le droit de souscrire en cas de besoin à tous types d'options indiquées dans le **Bordereau de Prix Unitaires** prévu à cet effet.

Le détail des consommations par utilisateurs est fourni dans Annexe 1 de ce présent CCTP.

Dans tous les cas, le candidat devra néanmoins fournir impérativement :

Une Tarification à la seconde dès la première seconde
La possibilité d'un tarif préférentiel sur les SMS/MMS,
Différentes options Data pour les mails (synchronisation Exchange 2010) et connexions Internet depuis les terminaux (Ajustable, Illimité,...) compatibles avec la synchronisation Exchange 2010

Pendant la durée du marché, le nombre d'abonnements « lignes mobiles Voix » /« lignes mobiles Voix/Data » peut varier de l'ordre de 20% (à la hausse comme à la baisse). Le candidat devra prévoir cette possibilité dans son offre.

Variantes - lignes mobiles Voix

Le candidat pourra répondre à ce lot par une offre qui adapte la facturation à la consommation réelle réalisée, car Côtes d'Armor Habitat observe une variabilité de ses appels depuis les lignes mobiles Voix.

Le candidat pourra proposer des notions d'illimités pour les appels voix (par exemple : interne, fixes métropolitains, tous opérateurs,...) afin d'optimiser les coûts de certains utilisateurs plus consommateurs sur leur mobile.

29. Lignes Mobiles DATA (accès Nomade)

Le candidat devra proposer 2 offres tarifaires pour les abonnements Data :

Une offre ajustable en fonction de la consommation des clés de connexions,
Une offre de connexions illimitées.

Le candidat décrira ses offres ainsi que les éléments qui y sont associés :

le coût des forfaits et les engagements associés à ce forfait,
son offre de tarif à la seconde pour les communications au-delà du forfait,
les paliers ajustables dont le candidat dispose,

Son pas de facturation (en Mo),
L'ensemble des éléments précités pour les communications à l'étranger.

Pendant la durée du marché, le nombre d'abonnements « lignes mobiles Data » peut varier de 0 à 20 abonnements. Le candidat devra prévoir cette possibilité dans son offre.

30. Éléments communs

Pour l'ensemble de ce Lot N°2, le candidat devra indiquer :

Les frais de mise en service des lignes existantes ou à venir dans l'exécution du marché,
Le coût de l'abonnement,
Les communications incluses dans le forfait,
Les communications hors forfait et les coûts afférents,
Les tarifs à la minute des communications au-delà du forfait,

De plus, le candidat indiquera :

- les réductions possibles selon le volume de trafic engendré,
- les réductions possibles selon le nombre de forfaits souscrits,
- les réductions possibles selon la destination de l'appel,
- les conditions de l'usage raisonnable (Fair Use) mensuel des données téléchargées.

Enfin, le candidat indiquera, le cas échéant, le **coût de la portabilité** des numéros.

31. Matériels

Terminals mobiles Voix/Data :

Le candidat doit être en mesure de renouveler la totalité de la flotte de mobiles de Côtes d'Armor Habitat. Il devra proposer pour cela 2 types de terminaux différents :

Terminals « Entrée de gamme » disposant d'appareils photos intégrés et d'une connexion Bluetooth,
Terminals « Milieu de Gamme /Haut de gamme » de type Smartphone munis d'appareils photos intégrés de qualité supérieure, d'une connexion Bluetooth et disposant d'un module GPS intégré et intégralement compatibles avec les différentes options proposées.

Le candidat pourra proposer **plusieurs marques et modèles de terminaux**.

Il intégrera dans le BPU, le **coût d'accessoires de téléphonie mobile** tels que les chargeurs allume-cigare, les câbles de connexions USB, les housses et/ou coques de protection adaptés à chaque modèle...

Tous ces éléments tarifaires seront inscrits au bordereau des prix unitaires et dans le cas, de l'arrêt d'une option ou de la production d'un terminal, le **candidat devra proposer un service ou terminal, équivalent ou supérieur, avec les accessoires associés**.

Le candidat devra également fournir un **stock tampon de 3 terminaux de type « Entrée de gamme » et de 3 terminaux « Milieu de Gamme /Haut de gamme » de type Smartphone**, au même tarif que ceux proposés avec un abonnement et proposer **une**

extension de garantie valable jusqu'à la fin du marché pour tous les terminaux acquis au démarrage ou en cours de marché.

Côtes d'Armor Habitat choisit librement, au cas par cas et sans obligation de volume, s'il souhaite souscrire à tout ou partie de ces services.

32. Services complémentaires

Les services proposés pour les mobiles devront au minimum comporter les éléments suivants :

- Messagerie vocale,
- Présentation du numéro,
- Fonction double appel,
- Envoi et réception de SMS, MMS,
- Les factures papiers devront comprendre les éléments suivants :
 - o Synthèse des lignes mobiles (**Identique aux éléments fournis par Côtes d'Armor Habitat lors de la notification du marché (Noms d'utilisateurs, N° de ligne)**),
 - o Factures détaillés des appels (Date, Heure, Destination de l'appel, Numéro appelant, Numéro appelé, Durée, Coût en € HT de la communication).
- Un accès Extranet comportant les services suivants :
 - o Visibilité des types de contrats par utilisateur,
 - o Proposer un ensemble de statistiques d'extraction d'informations sur la consommation,
 - o Possibilité d'extraire les données du détail de facturation et des consommations au global et par utilisateurs au format informatique (.xls,.csv,...).

Côtes d'Armor Habitat aura la possibilité de demander la restriction de certains types d'appels comme :

- Interdiction de connexions Data depuis les mobiles Voix/Data,
- Interdiction d'envoi de SMS/MMS,
- Interdiction d'émettre et recevoir des appels vers et depuis l'étranger.

Le candidat indiquera le coût de ces interdictions dans le BPU - Lot 2 prévu à cet effet.

33. Résiliations

Le candidat s'engage à ce que tout abonnement souscrit auprès de lui soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières ou indemnités pour Côtes d'Armor Habitat et ce indépendamment de la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

Remarque : Les lignes souscrites en cours de marché devront pouvoir bénéficier des conditions de l'offre initiale du candidat en particulier la date d'expiration du marché.

Exemple : La fin du marché intervenant le 31/12/2015, un accès souscrit le 30/03/2015 sera résiliable de plein droit au 31/12/2015.

3. Lot n°3 : Mise en œuvre d'une solution d'interconnexion des sites et d'une connexion Internet mutualisée sur le site "Siège Social"

1. Nos attentes

Le présent lot a pour objet la mise en œuvre d'une solution d'interconnexion des sites de Côtes d'Armor Habitat et d'une ouverture vers Internet en un point d'accès centralisé sur le site « Siège Social ».

Pour ce projet, Côtes d'Armor Habitat a plusieurs objectifs majeurs :

1. Une interconnexion permettant une communication et des transferts fluides et fiables entre les sites ainsi que le passage de flux VOIP sur le réseau (QoS Temps réel attendue dans le BPU pour supporter les flux voix sur le réseau VPN entre les sites « Lannion-agence » et « Siège Social »),
2. Une supervision proactive des liaisons principales des sites « Lannion-agence » et « Siège Social »,
3. Un accès vers Internet pour tous les utilisateurs avec supervision proactive.

Les sites concernés sont cités dans le paragraphe IV.3.

2. Schéma de circulation des flux Voix sur l'interconnexion

Les flux Voix sur le VPN, prochainement, transiteront uniquement entre le « Siège Social » et le site de « Lannion-agence » de la manière suivante :



Légende

VPN MPLS :

Appel à destination de « Lannion-agence » après reroutage par l'accueil centralisé du site « Siège Social » :

34. Prestations attendues

Les prestations attendues concernent la fourniture des liens et des équipements réseaux, les prestations d'intégration de la solution dans l'infrastructure en place, la reprise de la configuration, le transfert de compétences vers le service informatique de Côtes d'Armor Habitat, la documentation et le support technique de la solution pour l'ensemble des composants associés à la réponse des candidats pour ce lot.

Le candidat pourra proposer, pour l'ensemble des sites distants concernés par ce lot, une offre sur le type de réseau de son choix (ADSL, SDSL, Fibre Optique, EFM...).

L'offre des candidats devra répondre aux **attentes et contraintes** de Côtes d'Armor Habitat :

Assurer la continuité de service,
Améliorer les prestations actuelles,
Adaptabilité constante en fonctions des évolutions technologiques des sites de Côtes d'Armor Habitat.

a) Interconnexion des sites

Le candidat devra proposer une solution permettant d'interconnecter les sites décrits en annexe au présent CCTP, au moyen de liaisons sécurisées de type VPN selon quatre types d'offres de niveaux de débits et de services différents, selon ses possibilités :

Offre Niveau 1 :

Support de type ADSL Classique,

Offre Niveau 2 :

Support de type SDSL

Offre Niveau 3 :

Support de type fibre optique

Offre Niveau 4 :

Support de type EFM

Débits minimums attendus et garantis sur les sites souscrivant ***l'offre de Niveaux 2, 3 ou 4 :***

2Mbps SDSL sur le site « Siège Social »

2Mbps SDSL sur le site « Lannion-agence »

L'ensemble des offres devra aussi permettre à chaque utilisateur (à partir de 150 serveurs, unités centrales et terminaux légers installés aujourd'hui) d'effectuer des connexions à Internet, de télécharger des fichiers (selon autorisation si mise en place de l'option), d'envoyer et de recevoir des messages électroniques de manière sécurisée et de permettre la connexion

des 15 utilisateurs nomades potentiels à l'infrastructure de Côtes d'Armor Habitat. Le candidat veillera donc à proposer une bande passante adaptée à cette utilisation.

b) Accès Internet

Le candidat devra proposer un accès Internet mutualisé sur le site « Siège social » au moyen de liaisons définies selon trois types d'offres de niveaux de débits et de services différents selon ses possibilités :

Offre Niveau 1 :

Support de type SDSL

Offre Niveau 2 :

Support de type fibre optique

Offre Niveau 3 :

Support de type EFM

Débit minimum attendu et garanti souscrivant ***l'offre de Niveaux 1, 2 ou 3 :***

2Mbps SDSL sur le site « Siège Social »

Un pool de 8 adresses IP fixes est à migrer ou à fournir, le cas échéant.

35. Maintenance

Pour ce lot, le candidat devra prévoir dans sa réponse un contrat de maintenance de la solution couvrant à la fois le matériel et les logiciels.

Les caractéristiques minimales seront les suivantes:

Les prestations du contrat

La GTR sur laquelle s'engage le candidat, telle que détaillée dans son mémoire technique, ne doit pas dépasser :

4 heures ouvrées pour les installations de type SDSL

8 heures ouvrées pour les installations de type ADSL

Les délais d'interventions indiqués courrent à partir de l'heure de signalisation de l'incident (téléphonique, fax ou autre selon le mode d'accès proposé par le Candidat) par Côtes d'Armor Habitat jusqu'à la notification de clôture d'incident fournie par le titulaire du lot. Cette notification se fera obligatoirement par écrit : fax ou courriel, la date et heure d'envoi faisant foi.

Garantie pièce, main d'œuvre et déplacement pour le matériel,
La supervision proactive des liens principaux (interconnexion et accès Internet),
Information au service informatique de Côtes d'Armor Habitat sur les évolutions des produits (mineures et majeures), ainsi que l'accès aux informations techniques via le web,

Le soumissionnaire décrira complètement dans sa réponse les conditions de maintenance qu'il propose : délais, plages et conditions d'intervention et de rétablissement du fonctionnement normal dans le cadre des dispositions contractuelles imposées dans le CCAP. Si plusieurs types de contrat de suivi, répondant aux besoins exprimés, sont disponibles, le candidat pourra les décrire dans sa réponse et en indiquer le coût dans **le bordereau de prix du Lot 3**.

L'assistance devra être réalisée en langue française. Dans sa réponse, le candidat devra préciser sa structure de support, son organisation pour délivrer le service et si il est réassuré chez l'éditeur ou le constructeur.

Le candidat pourra proposer un accès Extranet comportant les services suivants :

- Visibilité des factures en ligne,
- Interventions prévues et en cours,
- Demandes d'intervention

Les factures papiers devront comprendre les éléments suivants :

- Synthèse des sites équipés d'un accès VPN (**Identique à l'annexe 1 – Onglet Lot 3 - Interconnexion - Colonne "Noms"**),

36. Tarifs

Pour ce lot, concernant la solution d'interconnexion et l'accès Internet, le candidat indiquera la structure des coûts de ses services :

Les frais de mise en service, comprenant éventuellement la fourniture de nouveaux équipements ou la modification des équipements actuels,

Les frais de désinstallation des nouveaux équipements ou la remise à l'état initial des équipements actuels à l'échéance du marché,

Les frais d'évolution des services (dégroupage partiel, total,...),

La possibilité de forfaitisation du service et dans ce cas, il précisera alors :

- Le coût du forfait.

L'ensemble des tarifs devra être indiqué par le candidat sur le **Bordereau de Prix Unitaires du lot n°3**.

37. Résiliations

Le candidat s'engage à ce que tout abonnement souscrit auprès de lui soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières ou indemnités pour Côtes d'Armor Habitat et ce indépendamment de la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

Remarque : Les abonnements ou options souscrits en cours de marché devront pouvoir bénéficier des conditions de l'offre initiale du candidat en particulier la date d'expiration du marché.

Exemple : La fin du marché intervenant le 31/12/2015, un accès souscrit le 30/03/2015 sera résiliable de plein droit au 31/12/2015.

6. Eléments communs à l'ensemble des lots

Le titulaire de chaque lot aura en charge d'installer sa solution, en collaboration avec le service informatique de Côtes d'Armor Habitat, sur l'ensemble du périmètre géographique mentionné dans l'annexe 1 de ce CCTP.

Il devra prévoir dans sa réponse un mémoire technique, limité à 2 feuilles recto-verso ou 4 pages, présentant de manière détaillée, et justifiée en fonction de l'environnement présenté, la solution proposée. Il est remis avec l'offre.

1. Organisation

Interlocuteurs du titulaire : **Monsieur Yann VOURCH**, Chef du service informatique
Monsieur Alain FEVRIER, administrateur systèmes et
réseaux du service informatique
Monsieur Jean-Christophe LE CAM, administrateur systèmes et réseaux du service informatique

Le titulaire désignera un Chef de projet qui sera l'interlocuteur unique pour Côtes d'Armor Habitat.

La mission du Chef de projet du titulaire sera :

d'assurer l'interface entre ses équipes et le responsable du service informatique lors des réunions d'avancement, des phases de vérifications, ainsi qu'à l'occasion de toutes les réunions ponctuelles pour lesquelles Côtes d'Armor Habitat jugerait sa présence nécessaire,

de veiller au bon déroulement du projet et d'assurer le cas échéant la coordination de la sous-traitance ou d'un autre titulaire chargé de la fourniture et mise en œuvre des progiciels,

de travailler en mode préventif afin d'anticiper tout dysfonctionnement ou toute dérive,

d'informer en temps réel le responsable du service informatique de tout changement envisagé ou toute dérive constatée,

Eléments de suivi de projet

Les éléments suivants nécessaires au suivi de l'avancement du projet seront dus par le titulaire :

L'identité de ou des personnes qui seront amenées à intervenir ainsi que leur fonction dans le projet,

La distinction formelle des phases du projet, ainsi que leur ordonnancement,

Liste exhaustive des tâches élémentaires à réaliser : cette liste sera tenue à jour et apparaîtra dans le planning détaillé,

La liste exhaustive des ressources utilisées pour la réalisation : il s'agit des moyens techniques (machines, logiciels, documents extérieurs au projet, documents du projet générés avant la phase en cours) et humains (charge induites pour Côtes d'Armor Habitat et le titulaire),

2. Bordereau des prix

Le candidat doit compléter les bordereaux des prix, prévu à cet effet, pour chacun des lots et pourra compléter celui-ci, si nécessaire, dans le fichier fourni. Celui-ci devra être suffisamment explicite en indiquant notamment les montant HT et TTC.

Il devra clairement indiquer la nature de la prestation (abonnement, option, achat, location, installation, maintenance, formation,...) en fonction des spécifications techniques données dans le présent document.

S'agissant d'un marché à bons de commande, ce bordereau devra être exhaustif et proposer également des prix permettant une évolution quantitative et qualitative du besoin dans les limites du montant maximum indicatif du marché.

38. Planning

Le titulaire joindra à son offre les plannings prévisionnels de mise en œuvre des services proposés pour chaque lot en précisant les charges induites pour le service informatique de Côtes d'Armor Habitat et dans les différentes phases qui peuvent éventuellement les composer.

Ces plannings prendront comme point de départ la date T0 de notification du marché par Côtes d'Armor Habitat et feront figurer les étapes principales du projet de mise en œuvre des services fournis :

Mise à disposition des locaux,
Mise à disposition des informations de collecte,
Réception,
Basculement,
Démarrage du service,...

39. Documentation

Le Titulaire du lot s'engage à fournir un ensemble de documentations, en langue française, à Côtes d'Armor Habitat.

Trois types de documents sont à fournir par le Titulaire :

1. Documentation du constructeur ou éditeur pour chaque composant (matériel et logiciel) intégré, au format papier et/ou format électronique,
2. Documentations spécifiques au contexte et à l'infrastructure de Côtes d'Armor Habitat,

A l'issue de la période d'installation, un dossier technique (sur support papier et sur support électronique) devra être proposé pour approbation. Il devra contenir, au minimum, les éléments suivants :

Les certificats de licence logicielle,
Un dossier comprenant les configurations des équipements, les schémas des liaisons et les fichiers de paramétrage,
Un manuel d'installation qui contient toutes les informations nécessaires à l'installation, réinstallation ou désinstallation de la solution,
La recette des procédures : un document de recette devra être proposé pour validation. Ce document doit permettre de vérifier, étape par étape, que l'environnement livré est

bien conforme à ce qui a été spécifié.

Les procédures d'administration et de supervision nécessaires au bon fonctionnement de la solution,

Les procédures à suivre en cas de panne matérielle et logicielle,

Le titulaire inclura dans son offre un transfert de compétences à destination du service informatique de Côtes d'Armor Habitat.

40. Mise à disposition des données nécessaires au déploiement de la solution

Les données nécessaires au déploiement des services fournis par le Titulaire sont communiquées par Côtes d'Armor Habitat au Titulaire, en fonction des informations dont il dispose, dans les délais proposés dans le planning de mise à disposition, sous réserve que ce dernier ait fourni préalablement les documents nécessaires aux opérations de collecte 10 jours calendaires avant la date de mise à disposition. (Attention à ce délai pour l'autocommutateur).

Dans le cas contraire, le Titulaire ne peut prétendre à aucun prolongement du délai de mise en œuvre. Les données complémentaires nécessaires à la fourniture des services, et dont ne disposerait pas Côtes d'Armor Habitat, feront l'objet d'hypothèses communes validées par Côtes d'Armor Habitat et le Titulaire.

41. Démarrage des services

1. Basculement

Le Titulaire devra effectuer pour Côtes d'Armor Habitat l'ensemble des opérations relatives au basculement des différents sites sur les nouveaux services :

réécriture de la procédure de basculement (y compris la procédure de retour arrière en cas de problème),
réalisation proprement dite du basculement.

Lors des phases de basculement effectué par le titulaire, un représentant du Titulaire devra être présent sur chaque site majeur concerné par l'opération.

42. Continuité du service

Le Titulaire effectuera l'ensemble des travaux sans coupure des services (voix et data). Si cette continuité de service ne peut être assurée, il précisera l'impact sur l'exploitation avec information des arrêts éventuels d'exploitation et leurs durées en sachant que celles-ci devront être minimisées dans la mesure des possibilités en particulier la continuité des appels entrants doit être préservée.

Les dates et heures seront proposées à Côtes d'Armor Habitat pour validation au moins **15 jours** à l'avance.

43. Les clauses impératives des contrats

Le respect de ces clauses est impératif afin de respecter le code des marchés publics et la législation applicable en matière de comptabilité publique.

Un délai de paiement à 30 jours conformément au code des marchés publics
Paiement après service fait. Le paiement par avance est interdit.
Non renonciation à la résiliation des contrats pour faute du titulaire
La durée initiale court à compter de la notification propre à chacun des lots (Cf. CCAP) ou du 1^{er} janvier 2013 (lots 1 et 3) et du 5 mai 2013 (lot 2) si leur notification propre est antérieure à ces dates. Aucune reconduction du marché n'est prévue.