

# MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

## RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

### SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

-mobiles et fixes en convergence, Internet-

POUR LES DÉPUTÉS

**Marché 2011ANJ-08**

**Date et heure limites de remise des offres :                      Mardi 28 février 2012 à 12 heures**

\*\*\*\*\*

### **Section I**

#### **Pouvoir adjudicateur**

#### **1.- Nom et adresse officiels du pouvoir adjudicateur**

*Assemblée nationale*

126, rue de l'Université - 75355 PARIS 07 SP

Tél : 01.40.63.85.12 - Fax : 01.40.63.85.97

Mél : [drcm@assemblee-nationale.fr](mailto:drcm@assemblee-nationale.fr)

Site : [www.assemblee-nationale.fr](http://www.assemblee-nationale.fr)

Adresse du profil acheteur : <https://marches.assemblee-nationale.fr>

#### **2.- Adresse auprès de laquelle les documents peuvent être obtenus et les offres doivent être renvoyées**

Assemblée nationale

Division de la Réglementation et du contrôle des marchés

Tél. : 01.40.63.85.12 - Fax : 01.40.63.85.97

Mél. : [drcm@assemblee-nationale.fr](mailto:drcm@assemblee-nationale.fr)

Adresse postale :

Assemblée nationale

Division de la Réglementation et du contrôle des marchés

126, rue de l'Université - 75355 PARIS 07 SP

Adresse physique :

Assemblée nationale

Division de la Réglementation et du contrôle des marchés

233, boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h30 à 18h00

#### **3.- Renseignements complémentaires :**

– *Techniques :*

M. Nicolas MILOSEVIC

Service de la Logistique parlementaire

Tél. : 01.40.63.87.24 - Fax : 01.40.63.87.95

Mél. : [nmilosevic@assemblee-nationale.fr](mailto:nmilosevic@assemblee-nationale.fr)

– *Administratifs :*

Division de la Réglementation et du contrôle des marchés

Tél. : 01.40.63.85.12 - Fax : 01.40.63.85.97

Mél. : [drcm@assemblee-nationale.fr](mailto:drcm@assemblee-nationale.fr)

#### **4.- Type de pouvoir adjudicateur : ASSEMBLÉE NATIONALE**

**Section II****Objet du marché****1.- Description**

1.1 Type de marché de services :

**Catégorie de service : 5**

1.2 S'agit-il d'un marché à bons de commande ?

Non  Oui

1.3 S'agit-il d'un marché à tranches ?

Non  Oui

1.4 S'agit-il d'une convention de prix associée à des marchés types ?

Non  Oui

1.5 Description/Objet du marché :

Le marché a pour objet la fourniture, aux députés de la 14<sup>e</sup> législature (qui débutera le 19 juin 2012 et s'achèvera normalement le 18 juin 2017) et à leurs collaborateurs, en Métropole :

- de services de télécommunications mobiles et fixes en convergence, Internet ;
- d'équipements mobiles et d'accessoires associés, à l'achat ;
- d'équipements fixes de télécommunication en location ;
- d'un service renforcé d'accompagnement des utilisateurs *via* notamment un « guichet unique », incluant les conseils avant-vente, l'aide à la manipulation, l'explication des factures, le service après-vente, ...

1.6 Lieu de livraison des fournitures ou de prestation des services :

126, rue de l'Université, 75355 Paris 07 SP et tout point du territoire métropolitain

1.7 Nomenclature communautaire pertinente (CPV) :

64212000-5 Services de téléphonie mobile

64200000-8 Services de télécommunications

64210000-1 Services de téléphonie et de transmission de données

32250000-0 Téléphones mobiles

32224000-2 Systèmes de télécommunications

72400000-4 services Internet

1.8 Division en lots :

**Non**       **Oui**

1.9 Les variantes seront-elles prises en considération ?

**Non**       **Oui**

Les candidats peuvent proposer des variantes financières permettant de fournir des prestations strictement équivalentes à celles prévues dans le bordereau des prix unitaires (BPU). Dans ce cas, il remplira le BPU en indiquant les ajustements effectués. Les clauses du CCP ne peuvent pas faire l'objet de variante.

## 2.- Quantité à fournir

2.1 Quantité globale (y compris, le cas échéant, tous les lots et tous les marchés ultérieurs susceptibles d'être passés en application des articles 15, 35 (III) ou 73 du code des marchés publics) :

À titre prévisionnel et indicatif, il est possible d'estimer que les bons de commande se répartiront, sur la durée du marché, selon les quantités précisées dans le devis quantitatif estimatif figurant en annexe 2 du présent document.

2.2 Marchés négociés susceptibles d'être passés ultérieurement en application des articles 35 (III) ou 73 du code des marchés publics (le cas échéant). Description et indication du moment où ils seront passés (si possible) :

Sans objet.

## 3.- Durée du marché ou délai d'exécution

À l'issue des élections législatives, qui se dérouleront les 10 juin et 17 juin 2012, la 14<sup>e</sup> Législature débutera le mardi 19 juin 2012, date de début d'exécution des prestations de télécommunication du marché.

Les prestations d'assistance au déploiement prévues au V.4 du CCP sont assurées à partir du 11 juin 2012, lendemain du premier tour des élections législatives.

Le marché s'achève le 18 juin 2015. Il pourra être reconduit, de façon expresse, pour une durée de douze mois. L'Assemblée nationale doit notifier au titulaire la reconduction au moins trois mois avant l'expiration du marché par lettre recommandée avec accusé de réception.

Conformément au II de l'article 77 du code des marchés publics, à titre exceptionnel, le marché pourra être reconduit, de façon expresse, une fois supplémentaire pour une durée de 12 mois en raison de son objet qui est de fournir des services de communication aux députés de la 14<sup>e</sup> Législature, dont la date normale d'achèvement est le 18 juin 2017. L'Assemblée nationale doit notifier au titulaire la reconduction au moins trois mois avant l'expiration du marché par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette reconduction supplémentaire ne peut être décidée que si l'Assemblée nationale n'a pas été dissoute au moment de la notification de la reconduction.

La fin du marché entraîne de fait l'extinction des prestations. Tout abonnement ou service commandé par le pouvoir adjudicateur dans le cadre de ce marché est automatiquement résilié à l'échéance de ce marché. À ce titre, le titulaire ne pourra obtenir du pouvoir adjudicateur aucune pénalité d'aucune sorte.

### Section III

#### **Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique**

##### **1.- Conditions relatives au marché**

- 1.1 Cautions et garanties exigées (le cas échéant) :

**Aucune caution n'est exigée.**

- 1.2 Modalités essentielles de financement et de paiement et/ou références des dispositions applicables (le cas échéant) :

**Budget de l'Assemblée nationale. État français.**

**Le mode de paiement par l'Assemblée nationale est le virement par mandatement informatisé, le paiement intervenant dans un délai de 30 jours.**

- 1.3 Forme juridique que devra revêtir le groupement de fournisseurs ou de prestataires de services attributaire du marché (le cas échéant) :

**En cas de groupement, un mandataire devra être désigné.**

##### **2.- Conditions de participation**

- 2.1 Renseignements concernant la situation propre du fournisseur ou du prestataire de services, justificatifs quant aux conditions d'accès à la commande publique visés à l'article 45 du code des marchés publics et renseignements et formalités nécessaires pour l'évaluation de la capacité professionnelle, technique et financière minimale requise :

- 2.1.1 Statut juridique et capacité professionnelle – références requises :

**1. Lettre de candidature : imprimé DC1 (disponible sur le site : [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)), ou document équivalent. En cas de candidatures groupées, une seule lettre de candidature sera établie pour l'ensemble du groupement ; elle sera renseignée et signée par tous les membres du groupement ; elle précisera la nature du groupement et désignera un mandataire ;**

**2. Copie du ou des jugements prononcés si le candidat est en redressement judiciaire ;**

**3. Déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés à l'article 43 du code des marchés publics (modèle proposé en annexe 1 du présent règlement de la consultation).**

- 2.1.2 Capacité économique et financière – références requises :

**1. Déclaration indiquant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les services auxquels se réfère le marché, dans la limite des trois derniers exercices disponibles ;**

**2. Déclaration indiquant les effectifs du candidat dans la limite des trois dernières années.**

2.1.3 Capacité technique – références requises :

1. Liste des principales prestations réalisées par le candidat au cours des trois dernières années, avec indication de leur date, de leur montant, du type de matériel concerné, ainsi que du destinataire, public ou privé ;
2. Déclaration indiquant les moyens matériels permanents dont dispose le candidat ;
3. Document justifiant de la licence d'opérateur de réseau de télécommunications ouvert au public, visé au L33-1 du code des postes et communications électroniques, délivré par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

Si le candidat entend demander la prise en compte des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques, quelle que soit la nature des liens existant entre ces opérateurs et lui, il doit justifier des capacités de ce ou ces opérateurs économiques en produisant, pour ces derniers, les mêmes documents que ceux qui sont exigés de lui ci-dessus. Il doit également apporter la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du présent marché en produisant un engagement écrit de chacun de ces opérateurs économiques.

2.2 Critères de sélection des candidatures :

**Les candidats seront sélectionnés sur la base de leurs capacités professionnelles, techniques et financières à exécuter le présent marché compte tenu de ses caractéristiques principales.**

**3.- Conditions propres aux marchés de services**

3.1 Les prestations sont-elles réservées à une profession particulière ?

Non       Oui

3.2 Les candidats sont-ils tenus d'indiquer les noms et les titres d'étude et/ou l'expérience professionnelle des membres du personnel chargé de l'exécution du marché ?

Non       Oui

**Section IV**

**Procédure**

**1.- Type de procédure**

**Appel d'offres ouvert**

**2.- Critères d'attribution**

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères énumérés ci-après.

**2.1 Valeur technique de l'offre (coefficient 60)** appréciée au regard du mémoire technique remis par le candidat et des réponses apportées au cahier des réponses attendues (annexe 3 du présent RC), ce critère étant décomposé comme suit :

- ampleur de la gamme des équipements et prestations et adéquation aux besoins exprimés (coefficient 15) ;
- les engagements en termes de délais : souscriptions et modifications des abonnements et des services, installations, livraisons et service après-vente... (coefficient 10) ;
- clarté et pédagogie du catalogue (V 1 du CCP) permettant aux utilisateurs de choisir, (coefficient 8) ;
- adéquation des moyens proposés concernant l'accompagnement (coefficient 15)
  - a. des utilisateurs « guichet unique » (V- 3 du CCP) et formation (V 2 du CCP),
  - b. du service informatique de l'Assemblée nationale (V 6 du CCP)
  - c. du gestionnaire de la flotte (V 4 et 5 du CCP) : interlocuteurs, suivi commercial, suivi de la facturation, modes de souscription des abonnements, assistance en début de marché sur site « boutique temporaire », modalités du portage des numéros ; extranet...
- la qualité de la couverture réseau proposée, (en fonction des indications fournies par le candidat avec précisions en circonscription et corroborés par l'enquête d'évaluation de l'ARCEP), engagements à ajuster les zones de couverture par réglage de faisceaux ou pose de répéteurs en cas d'insuffisance avérée de couverture; ampleur des pays concerné par le « roaming »... (coefficient 12).

**2.2 Prix des prestations** (abonnements, consommations, services associés et terminaux), (coefficient 40) apprécié sur la base du devis quantitatif estimatif, dûment complété par le candidat, figurant à l'annexe 2 du présent règlement de la consultation

*En cas de discordance constatée dans l'offre d'un candidat entre les prix figurant dans le devis quantitatif estimatif et ceux qui figurent dans le bordereau des prix unitaires ou dans son catalogue tarifaire annexés à l'acte d'engagement, les indications portées par le candidat dans le bordereau des prix unitaires ou dans le catalogue tarifaire prévaudront et le montant du devis quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence.*

L'Assemblée nationale pratiquera une notation sur une échelle de 0 à 5 de chacun des critères, 5 étant la meilleure note. Chaque critère sera ensuite affecté des pondérations indiquées ci-dessus afin de définir une note globale. Le marché sera attribué au candidat ayant obtenu la note globale la plus élevée.

### 3.- Remise d'échantillons ou de matériels de démonstration

Non  Oui

### 4.- Renseignements d'ordre administratif

- 4.1 Documents contractuels et documents additionnels – conditions d'obtention : Sans objet.
- 4.2 Envoi des invitations à présenter une offre aux candidats sélectionnés (dans le cas d'une procédure restreinte ou négociée) :
- 4.3 Langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation : **français.**
- 4.4 Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre : **120 jours à compter de la date limite de réception des offres.**

## Section V Autres renseignements

### 1.- Contenu du dossier de la consultation (liste des pièces à fournir au candidat par l'acheteur public) :

- Règlement de la consultation et ses annexes dont le devis quantitatif estimatif et le cahier des réponses attendues ;
- Acte d'engagement et ses annexes dont le bordereau des prix unitaires ;
- Cahier des clauses particulières et son annexe ;
- Règlement intérieur sur les marchés publics de l'Assemblée nationale.

### 2.- Modalités de remise des candidatures et des offres

Deux modes de transmission sont ouverts au candidat:

#### 2.1 Sur support papier

Les dossiers sont adressés dans une enveloppe fermée, par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception, ou déposés à l'adresse indiquée au point 2 de la section I du présent règlement de la consultation.

Cette enveloppe fermée, sur laquelle sera indiqué le nom du candidat, doit contenir :

- 1) les justifications à produire quant aux qualités et capacités des candidats, énumérées au point 2 de la section III du présent règlement ;
- 2) l'acte d'engagement et ses annexes, dûment remplis, datés et signés par le candidat, dont le bordereau des prix unitaires et le catalogue tarifaire détaillant les principes de tarification et le coût des abonnements, communications, services associés et terminaux et accessoires proposés ;
- 3) le devis quantitatif estimatif, document non contractuel qui sert uniquement de support au jugement des offres, rempli par le candidat à partir des prix indiqués dans son acte d'engagement ;
- 4) un mémoire technique (également remis sur CD-ROM dans le cas d'un dépôt papier) permettant de juger les points mentionnés dans les critères d'attribution (point 2 de la section IV du présent règlement), détaillant notamment les moyens mis en œuvre par le candidat pour l'exécution des prestations, ainsi que les engagements en termes de délais et de qualité ;
- 5) le cahier des réponses attendues (figurant en annexe au présent règlement de la consultation), complété par le candidat ;
- 6) le catalogue destiné aux utilisateurs pour faire leurs choix ;

L'enveloppe extérieure devra impérativement comporter la mention suivante :

« 2011ANJ-08 – Marché de télécommunications pour les députés– NE PAS OUVRIR »

**Les plis qui seraient remis ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limite précitées, ainsi que ceux remis sous enveloppe non fermée, ne seront pas retenus.**

## 2.2 Par voie électronique

Les offres peuvent être déposées par voie électronique sur le portail de dématérialisation des marchés publics de l'Assemblée nationale, accessible à l'Url suivante : <http://www.assemblee-nationale.fr/>, rubrique marchés publics ou à l'adresse suivante : <https://marches.assemblee-nationale.fr/>.

Les documents à fournir sont identiques à ceux prévus pour le dépôt sur support papier, sous forme numérique.

L'inscription, gratuite, est obligatoire. Son utilisation nécessite le téléchargement d'une machine virtuelle Java, disponible sur le portail.

Les candidats sont informés que le dépôt par voie électronique d'un dossier nécessite l'obtention d'un certificat pour la signature électronique (délai d'obtention constaté : environ sept jours).

**Informations techniques importantes** : la **durée du dépôt** dépend directement de la **taille des fichiers transmis** et de la **qualité de votre connexion Internet**. L'utilisation du protocole sécurisé HTTPS augmente également la durée de cette opération qui se décompose en plusieurs étapes (signature électronique de chaque document ; création de l'enveloppe électronique en format **.zip** ; chiffrement et dépôt proprement dit de l'enveloppe sur la plateforme) : nous vous invitons donc à vous organiser afin que vos dépôts arrivent dans les délais prévus dans le règlement de la consultation.

Les documents à fournir sont identiques à ceux prévus pour le dépôt sur support papier, sous forme numérique. L'attention des candidats est appelée sur la nécessité de signer électroniquement chaque document dont la signature est requise par le présent règlement de la consultation (lettre de candidature, déclaration sur l'honneur relative aux interdictions de soumissionner mentionnées à l'article 43 du code des marchés publics, acte d'engagement et ses annexes). La signature électronique du seul dossier d'offre dans son ensemble entraînera l'irrégularité de l'offre.

Une copie de sauvegarde, par transmission sur support physique électronique ou sur support papier, est fortement recommandée. Cette copie de sauvegarde doit être transmise dans le délai imparti pour la remise des offres à la division de la Réglementation et du contrôle des marchés de l'Assemblée nationale (adresse et horaires indiqués dans la section I). Cette copie de sauvegarde doit être placée dans un pli scellé comportant le nom du candidat et la mention lisible « marché 2011ANJ-08 – Copie de sauvegarde du dossier d'offre ».

**Les dossiers qui seraient remis après la date et l'heure limites précitées ne seront pas retenus.**

Si son offre est retenue, le candidat disposera d'un délai de **quatre jours ouvrables** pour produire un acte d'engagement sous forme papier comportant les signatures prévues au 2.1 ci-dessus.

\* \*  
\*



**3.– Renseignements complémentaires (le cas échéant) :**

Les renseignements complémentaires éventuels sur le cahier des charges sont communiqués, par l'Assemblée nationale, six jours au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres, aux candidats ayant retiré un dossier de consultation sur la plate forme de dématérialisation des marchés publics de l'Assemblée nationale ou auprès de la division de la Réglementation et du contrôle des marchés.

**4.– Renseignements demandés à l'attributaire :**

Si son offre est retenue, le candidat disposera d'un délai de **quatre jours ouvrables** pour produire les certificats délivrés par les administrations et organismes compétents attestant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ainsi que les pièces mentionnées à l'article D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D 8222-8 du code du travail.

\*\*\*\*\*

**ANNEXE 1 AU RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**DÉCLARATION SUR L'HONNEUR  
RELATIVE AUX INTERDICTIONS DE SOUMISSIONNER**

Je, soussigné

en qualité de

agissant pour le compte de (société, entreprise)

déclare sur l'honneur que l'entreprise

n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés à l'article 43 du  
Code des marchés publics.

Fait à

Le

Signature

▪ **ANNEXE 2 AU RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Devis quantitatif estimatif (fichier joint sous forme tableur)**

Pour simplifier le DQE les achats et abonnements de mobiles ont été regroupés, pour autant cela ne signifie pas qu'ils sont indépendants des installations fixes dans un contexte d'offre globale de convergence.

S'agissant des consommations téléphoniques à partir des fixes ou box, la colonne du prix total (= quantité X prix unitaire) n'est pas protégée et peut être modifiée par le candidat, sans modifier les chiffres inscrits dans la colonne quantité :

**EXEMPLE INDICATIF**

***DQE initial***

quantité	Prix unitaire HT	Prix Total	Précisions du candidat
18000			

***DQE complété par le candidat si toutes les communications sont payantes***

(le candidat n'a pas à modifier la formule  $Q * p U$ )

quantité	Prix unitaire HT	Prix Total	Précisions du candidat
18000	0.01	180	Application du tarif page 22 du catalogue tarifaire

À titre d'exemple, si des heures de communication sont incluses dans les abonnements, il faut expliquer que sur les 100 abonnements de la ligne X du DQE, chaque abonnement inclus 120 minutes de communications qu'il faut globalement déduire de la quantité des communications,, soit  $100 \times 120 = 12\ 000$

$(18000-12000) \times \text{prix unitaire } 0.01$  pour les communications au-delà

***DQE complété par le candidat***

quantité	Prix unitaire HT	Prix Total	Précisions du candidat
18000	0.01	60	<p>12 000 minutes sont incluses dans les 100 abonnements de la ligne X du DQE (120 X100)</p> <p>de ce fait seules les 6000 minutes restantes sont assujettis au prix unitaire de 0.01 (Application du tarif page 22 du catalogue tarifaire)</p> <p>la formule de calcul modifié est donc :</p> <p><math>(18000-(120*100))*0.01= 60</math></p>

### ANNEXE 3 AU RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION Cahier des réponses attendues

**En plus des exigences du CCP, il est demandé au candidat d'apporter des précisions sur des prestations et de faire figurer les numéros de page de son catalogue tarifaire auxquels il se réfère.**

Le candidat peut agrandir les cadres de réponses s'il ne dispose pas d'assez d'espace pour inscrire les précisions qu'il souhaite apporter.

La convergence devrait déboucher sur la gratuité pour les appels (fixes et mobiles) internes à la flotte. Le candidat précise si dans son offre la gratuité des appels internes s'applique pour chaque utilisateur pour ses communications vers l'ensemble de la flotte (solution préférable) ou seulement à la flotte du député.

Réponses du candidat :

Pour les durées d'engagement antérieures, le candidat précise d'éventuelles modalités spécifiques dans le cas où l'utilisateur était déjà client direct de son réseau (ex : abandon de la durée d'engagement).

Réponses du candidat :

#### Précisions sur les centraux téléphoniques

Le titulaire précise les fonctionnalités disponibles, notamment :

- possibilité de prendre en compte les fax ;
- possibilité de postes sans fils ;
- présentation du numéro, mise en attente, journal des appels ;
- messagerie vocale (dont musique d'attente, messages personnalisés, gestion des messages vocaux) ;
- accueil vocal interactif ;
- messagerie unique et messagerie unifiée vers mail ;
- possibilité de transférer un appel vers un poste prédéterminé par le titulaire de la boîte vocale ;
- supervision et interception, gestion et administration de la téléphonie (programmation des terminaux, renvoi -temporisé ou sur non réponse ou inconditionnel-, distribution des appels dans un groupe d'utilisateurs, filtrage...) ;
- association de plusieurs lignes téléphoniques (SDA différents) ;
- numéro unique fixe mobile,
- le secours éventuel en cas de coupure de la ligne support.

Réponses du candidat :

#### Utilisation suggérée des points de vente du titulaire

Pour l'achat d'un terminal neuf (avec ouverture de ligne ou en remplacement d'un téléphone suite « casse, vol ou perte » d'un numéro déjà actif chez le titulaire dans le présent marché), le pouvoir adjudicateur serait très intéressé que le candidat puisse utiliser ses points de vente répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain afin de permettre une livraison extrêmement rapide.

Le « guichet unique » (cf. V 3), saisi par un député, contacterait le point de vente le plus proche du lieu désigné par le député, pour vérifier la disponibilité du terminal puis confirmerait par écrit (mail ou fax) l'ordre de remettre le terminal sur le site du point de vente au député (sur présentation d'une pièce d'identité et d'un récépissé signé), contre l'engagement du « guichet unique » d'expédier au point de vente concerné dans les meilleurs délais un terminal strictement identique pour reconstitution de son stock.

Dans le cas d'une ouverture de ligne, la carte SIM fournie par le point de vente pourrait être activée par le « guichet unique ».

Cette procédure permettrait un délai de livraison extrêmement rapide, de l'ordre de 4 heures ouvrables.

Le candidat précise s'il peut proposer une procédure de ce type (ou atteignant les mêmes objectifs de rapidité) et dans ce cas communique la liste des points de vente concernés et le délai de mise à disposition auquel il s'engage.

Réponses du candidat :

Pour les communications mobiles, le candidat indique s'il peut mettre en place un système de limite permettant de plafonner l'usage des communications de données (à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'une clef 3G ou carte PCMCIA) à l'étranger à un montant acceptable et s'il peut émettre une alarme à l'utilisateur lorsque cette limite est bientôt atteinte (par exemple à 80 % du montant).

Réponses du candidat :

Le candidat précise s'il propose une formule tarifaire avantageuse pour l'international ou les DOM, soit temporaire à l'occasion d'un déplacement à l'étranger, soit permanente et si possible automatiquement ajustable d'un mois sur l'autre en fonction d'un volume variable de communications voix et données, soit un forfait temporaire pour une période déterminée. Les 38 députés élus hors métropole seront particulièrement concernés (pour les mobiles métropolitains acquis dans le cadre du présent marché).

Réponses du candidat :

Le candidat précise s'il propose un service « Facturation seuil » : ce service permet de fixer sur certaines lignes mobiles un seuil au delà duquel les communications seront facturées directement à l'utilisateur de la ligne. Ce service est fortement souhaité car il serait bien adapté pour les mobiles des collaborateurs.

Réponses du candidat :

Le candidat précise s'il propose un service « Cartes jumelles » : ce service permet à l'utilisateur de disposer de deux cartes SIM lui permettant avec un unique numéro d'être joint sur deux équipements physiques distincts (dont par exemple un téléphone de voiture) La messagerie vocale est commune à ces deux cartes SIM. Le candidat précise s'il propose des cartes jumelles ou ce qu'il propose pour se rapprocher du même objectif.

Réponses du candidat :

Le candidat précise s'il propose un service « Conférence mobile » : ce service permet une conversation entre plusieurs (au minimum à trois) téléphones fixes ou mobiles.

Réponses du candidat :

Le candidat précise les modalités et tarif des extensions de garantie au-delà de 12 mois

Réponses du candidat :

Le candidat précise de manière exhaustive les exclusions de garanties et les délais de livraison

Réponses du candidat :

#### Assurance optionnelle hors garantie

Pour un terminal hors garantie ou pour une défection exclue de la garantie, si un service optionnel d'assurance « échange standard » en cas de vol, perte ou accident, est proposé, le candidat précise le tarif de ce service, les modalités et les exclusions de ce service.

Réponses du candidat :

#### Délais pour « l'échange standard »

Dans les deux cas (« pendant la garantie » et « assurance optionnelle hors garantie »), le candidat précise le délai maximum pour réaliser « l'échange standard » dans les cas suivants :

- livraison dans les locaux du service gestionnaire AN 75007 ;
- retrait dans l'un des points de vente indiqués par le candidat ;
- livraison à toute autre adresse en France métropolitaine

Réponses du candidat :

Le candidat précise s'il propose cette procédure « d'échange standard » à l'international et dans l'affirmative, les pays éligibles, les délais et le tarif.

Réponses du candidat :

#### Pour les accessoires

Le candidat précise les modalités d'échange standard de tout accessoire défectueux acheté dans le cadre du marché.

Réponses du candidat :

S'agissant des lieux d'exécution d'installation et de livraison, -le candidat précise si les prestations sont possibles le samedi et à quels horaires.

Réponses du candidat :

Le candidat précise les délais, à compter du bon de commande, pour l'installation des équipements fixes dans les permanences, délais qui doivent être les plus courts possibles.

- Délai d'installation d'une ligne analogique
- Délai d'installation d'une ligne numérique (T0 ou groupement de T0)
- Délai d'installation d'une solution de téléphonie pour un collaborateur (« box »)
- Délai d'installation d'une solution de téléphonie pour deux à quatre collaborateurs (IPBX, PABX, centrex).
- Délai de fourniture d'un poste fixe ou sans fil supplémentaire

Réponses du candidat :

Les équipements fixes sont en location, la prestation comprenant l'installation et l'après-vente avec une garantie de temps de rétablissement (GTR) efficace. Le candidat précise si la GTR de 4 heures en heures et jours ouvrables est incluse dans offre ou si elle nécessite un supplément, en précisant les modalités de la GTR de base.

Réponses du candidat :

Le candidat précise les délais, à compter du bon de commande, pour la mobilité :

- Délai d'activation d'une carte Sim vierge stocké par le service gestionnaire AN
- Délai de prise en compte d'une option
- Délai de prise en compte d'une restriction

Réponses du candidat :

Pour le Service après vente (SAV), quels délais, lesquels doivent être les plus courts possibles compte tenu de la nature des utilisateurs, le candidat s'engage-t-il à respecter ?

Réponses du candidat :

S'agissant du portage des numéros (fixes ou mobiles) qui sont des exigences du CCP, le candidat précise les modalités de reconduction des numéros existants et de fourniture de nouveaux numéros complémentaires, notamment des tranches de numéros successifs.

Réponses du candidat :



Pour la formation des utilisateurs à la « prise en main » d'un smart phone, le candidat précise dans les différents cas énumérés au CCP, la durée et les modalités de la formation.

Réponses du candidat :

S'agissant du guichet unique du titulaire pour le service aux utilisateurs, le candidat précise la composition, les horaires d'ouverture du lundi au vendredi inclus et s'il est ouvert le samedi, l'organisation et les modalités d'accès et ses engagements qualité (délai de réponse) du « guichet unique » proposé, y compris la possibilité d'obtenir, pendant l'exécution du marché, des statistiques de performance (temps d'attente au décroché, nombre d'appel traités, délais de résolution...).

Réponses du candidat :

Pour l'assistance sur site en début de marché, le candidat précise les éléments nécessaires à la préparation du déploiement, les différentes étapes et les délais inhérents, les créneaux horaires et plage de jours de portage, le délai d'indisponibilité, les actions à mener par le service gestionnaire AN. Le candidat précise l'organisation qu'il propose.

Réponses du candidat :

S'agissant de l'extranet pour le service gestionnaire AN, le candidat précise les données accessibles sur l'extranet et s'il permet aussi des actions telle la passation de bons de commande en ligne, le suivi des commandes...et précise a contrario les opérations qui nécessitent une demande auprès du « chargé de relations »

Réponses du candidat :

Pour le support technique pour le service informatique de l'Assemblée nationale, le candidat précise l'organisation qu'il propose

Réponses du candidat :

S'agissant de la facture papier pour le Service gestionnaire AN, le candidat produit si possible un modèle de présentation de facture fictive.

Réponses du candidat :

En cas de couverture réseau insuffisante, le candidat précise s'il propose d'améliorer la couverture dans les locaux de la permanence par un système de reprise du signal sur l'accès fixe Internet.

Réponses du candidat :

Le candidat précise pour la mobilité, notamment :

- les pourcentages respectifs de couverture réseau en zone urbaine, sur les axes routiers et ferroviaires ;
- les grandes zones sur lesquelles une absence de couverture est répertoriée, en se référant si besoin à l'annexe 1 du présent CCP (liste des circonscriptions) ;
- La liste des pays avec lesquels le titulaire dispose d'accords d'itinérance (respectivement voix et données), et la liste des pays ou de la région de pays non couverts, remises par le titulaire à l'appui de son offre, sont tenues à jour et mis à la disposition du pouvoir adjudicateur pendant toute la durée du marché.

Réponses du candidat :

En cas de couverture réseau insuffisante dans une zone géographique précise signalée par le pouvoir adjudicateur, le candidat précise dans quel cas et dans quel délai, il pourrait apporter des améliorations.

Réponses du candidat :

Pour les installations fixes dans les permanences, le candidat précise quelles sont les limites de ses prestations et dans quels cas il ne pourrait assurer le service en tout point du territoire métropolitain (par exemple en cas de dégroupage partiel).

Réponses du candidat :

Le prix d'installation comprend le câblage interne des locaux et le raccordement et tests de tous les terminaux. Le candidat précise quelle longueur de câblage est incluse dans ce prix. En cas de locaux complexes à câbler (ex : plusieurs niveaux) le candidat précise le tarif d'un forfait supplémentaire par tranche de X mètres d'installation complexe ou un barème au mètre linéaire supplémentaire.

Réponses du candidat :

Le candidat précise si son offre comporte la priorité en émission d'appels lorsque le réseau mobile de l'opérateur est saturé.

Réponses du candidat :