

QUARTIER GÉNÉRAL DU CORPS EUROPÉEN

BUREAU G8

SERVICE ACHATS & CONTRATS

Quartier Aubert de Vincelles – BP 70082 - 67020 Strasbourg CEDEX 1 - FRANCE



**FOURNITURE DE TELEPHONES MOBILES ET SERVICES ASSOCIES AU
PROFIT DU QGCE OU EUROCORPS**

Contrat 24SC06

3ème Partie

CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Modificatif n°1

SOMMAIRE:**1. OBJET****2. ALLOTISSEMENT**

a. LOT 1 : Terminaux (non subventionnés).....	3
(1) Fourniture de 130 terminaux de type smartphones	3
(2) Délais de livraison	4
(3) Service Après-Vente (SAV)	4
b. LOT 2 : Abonnements mobiles	5
(1) Abonnements.....	5
(a) Fourniture de 60 abonnements voix uniquement	5
(b) Fourniture de 130 abonnements voix, SMS, data	5
(c) Fourniture de 20 abonnements data uniquement.....	5
(2) Couverture et réseaux	5
(3) Données en itinérance.....	5
(4) Les services	6
(5) Qualité du service	6
(6) Délais de livraison	6
(7) Service Après-Vente (SAV)	7
(a) Défaillance liée au réseau	7
(b) Défaillance liée à l'abonnement/carte SIM.....	7
(8) Gestion du parc	7
(9) Option : contact client dédié	8

3. EXECUTION DU CONTRAT**4. LIVRAISON****5. CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES**

1. OBJET

Le présent projet de Clauses Techniques Particulières dont l'objet est la fourniture de téléphones mobiles et services associés tels que communications voix, SMS et données (data) bénéficie au Quartier Général du Corps Européen (ci-après dénommé QGCE)

Ces services doivent être fournis sur les sites suivants :

Quartier Aubert de Vincelles (ADV), 4 rue du Corps Européen 67000 STRASBOURG,
Quartier Lizé, rue de Solignac 67000 STRASBOURG,
Villa COMEC, 163 rue Boecklin 67000 STRASBOURG.

2. ALLOTISSEMENT

L'autorité contractante du QGCE décide d'attribuer ce contrat sous la forme de deux (2) lots. Le périmètre et l'objet de ces lots se définissent comme suit :

Lot n°	Dénomination
1	Terminaux (non subventionnés)
2	Abonnements mobiles

a. LOT 1 : Terminaux (non subventionnés)

(1) Fourniture de 130 terminaux de type smartphones

Les spécifications techniques des modèles de terminaux proposés sont détaillées dans le mémoire technique du fournisseur.

En cas de besoins supplémentaires pendant la durée du marché, le QGCE se réserve le droit de commander des terminaux nus supplémentaires au tarif prévu contractuellement.

En cours de marché, si l'évolution technique et le renouvellement des gammes constructeurs rendent impossibles ou obsolètes certains terminaux prévus dans le cadre du présent marché, le fournisseur est autorisé à proposer un autre modèle en remplacement aux conditions suivantes:

- Pas d'augmentation tarifaire
- Caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures au modèle remplacé

Le critère de sélection du téléphone est basé sur les appareils testés et approuvés par Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (CC) (www.commoncriteriaportal.org) et NATO ACO Directive 070-005 Communication and Information Systems Security.

Le téléphone est tactile, antichocs (*shockproof*) et étanche (*waterproof*), respectant *a minima* la norme **MIL-STD-810H** et **IP68**. Les fonctionnalités Wifi, Bluetooth et l'appareil photo sont présentes sur le téléphone et désactivables.

Le smartphone est fourni avec une coque/étui de protection qui a reçu l'agrément du constructeur. La coque/étui permet la protection contre les rayures.

Les 130 smartphones ont des caractéristiques conformes ou supérieures au Samsung S21 5G **ou équivalent**, à savoir :

OS: Android ≥ 13

Certification: MIL-STD-810H + IP68

Taille de l'affichage: \geq ~~6.2~~ 6.6 inches + Gorilla Glass Victus+

Batterie : ≥ 4050 mAh

SIM: NANO-SIM + e-SIM

Connectivité: 4G+5G

USB: USB Type C

RAM: ≥ 6 Go

Mémoire interne : ≥ 128 Go

Couleur : gris ou noir

Le chargement doit se faire par un dispositif USB-C. **Chaque smartphone est livré avec le câble USB-C et également le chargeur.**

Les téléphones ont une capacité de stockage d'au moins 128 Go et les données sont chiffrées. **Les téléphones sont fournis débloqués tout opérateur.**

(2) Délais de livraison

Le QGCE se réserve le droit de commander tout ou partie des 130 smartphones.

Dans le cas de la commande des 130 smartphones à la notification du marché, ces derniers doivent être livrés dans un délai maximum de 30 jours.

La livraison doit se faire à l'adresse mentionnée au point 4 des présentes Clauses Techniques Particulières.

(3) Service Après-Vente (SAV)

Les terminaux sont garantis au minimum durant une période de 2 ans après leur achat (date de facture). Une extension de garantie de 1 an est proposée dans l'offre du fournisseur.

En cas de panne sur un terminal durant la période de garantie, la procédure suivante est appliquée :

Si le problème provient d'une défaillance non liée à l'utilisateur, le QGCE adresse une demande d'assistance au fournisseur conformément aux dispositions décrites dans son mémoire technique.

L'appareil est retourné aux services du fournisseur à ses frais (étiquette de transport prépayée) pour un échange standard par un modèle équivalent dans les **48 heures maximums sans engager de surcoût, à compter du signalement de la panne.**

Si le problème provient d'une erreur de manipulation de la part de l'utilisateur, une perte, un vol, le remplacement du téléphone par un téléphone de même catégorie, au tarif prévu au marché, se fait à la charge du QGCE. Les réparations du téléphone défaillant sont soumises à l'accord préalable du QGCE sur devis.

Le fournisseur privilégie les réparations des terminaux et le reconditionnement des appareils du parc du QGCE.

b. LOT 2 : Abonnements mobiles

(1) Abonnements

Deux-cent cinq (205) lignes mobiles sont actuellement activées au sein du QGCE.

Il est demandé au fournisseur de **reprendre les numéros de téléphone actuellement en service (portabilité)** selon le plan de migration fourni par le bureau G6 du QGCE avec l'identification précise des lignes qui doivent être reconduites et leur RIO. Le bureau G6 du QGCE se charge d'identifier les lignes à ne pas reconduire et en transmet la liste au bureau G8 afin d'effectuer la demande de résiliation au fournisseur du marché précédent, le cas échéant.

L'ensemble des cartes SIM correspondant aux forfaits est fourni en multi format.

Les spécifications techniques des abonnements proposés sont détaillées dans le mémoire technique du fournisseur.

En cas de besoins supplémentaires pendant la durée du marché, le QGCE se réserve le droit de commander des forfaits supplémentaires sans terminaux (création de ligne ou ligne supplémentaire à reprendre en début de marché) au tarif prévu contractuellement.

(a) Fourniture de 60 abonnements voix uniquement

60 forfaits *voix* uniquement illimité (**données désactivées**) pour des communications nationales et UE + Suisse + SMS illimités (UE + Suisse).

Le fournisseur propose un prix pour l'activation à la demande des données.

(b) Fourniture de 130 abonnements voix, SMS, data

130 forfaits *voix* illimité (UE +Suisse) + données **5G 20-30 Go** (UE +Suisse) + SMS illimités (UE +Suisse).

(c) Fourniture de 20 abonnements data uniquement

20 forfaits données **5G** uniquement. Le prestataire présente pour ces cartes une solution illimitée avec un minimum de **50 Go**.

(2) Couverture et réseaux

Tous les téléphones sont joignables depuis la France vers tous les fixes et mobiles de France métropolitaine et vers l'Europe. Une alerte et un message d'information sur la consommation quotidienne sont envoyés à l'utilisateur quand il se rend à l'étranger.

Le fournisseur propose un paquet préférentiel pour les pays non couverts par ce marché et activable sur une période spécifique, sur demande du QGCE.

(3) Données en itinérance

Le service correspondant aux données en itinérance est accessible depuis tout pays étranger pour les téléphones avec les forfaits « *données* ». Il est impossible d'activer l'itinérance sur une carte SIM prévue pour les téléphones avec les forfaits *voix* (ex. par l'insertion de la carte SIM dans un autre smartphone). Cette option doit pouvoir être contrôlée par le gestionnaire de la flotte.

(4) Les services

Le QGCE attend du fournisseur les services suivants :

- (a) Portabilité des numéros (coût clairement identifié ainsi que la procédure à suivre)
- (b) Messagerie vocale
- (c) Restriction des appels à la zone locale
- (d) Suppression / Activation des renvois d'appels
- (e) Suppression / Activation des messages écrits
- (f) Suppression / Activation de la présentation du n° de l'appelant
- (g) Accès à l'état de la consommation du forfait
- (h) Alerte de dépassement de forfait si limité
- (i) Suspension ou blocage temporaire des services en cas de vol, perte ...

Pour ces services, le candidat détaille les fonctionnalités ainsi que l'ensemble des coûts associés dans son mémoire technique (frais de mise en service, coût d'utilisation...).

(5) Qualité du service

Les communications téléphoniques établies à partir ou à destination des mobiles doivent répondre aux critères de qualité suivants :

- (a) Délai d'établissement des communications : retour d'appel inférieur à 5 secondes après le dernier chiffre du numéro sur le territoire national
- (b) Absence totale d'écho
- (c) Absence totale « d'hachures » durant la communication
- (d) Réception parfaite dans les locaux du QGCE

Le candidat précise dans son mémoire technique l'ensemble des dispositions adoptées en vue de garantir la qualité des acheminements et l'IMS en heures sur une année civile.

Le service de téléphonie mobile proposé doit offrir une couverture régionale, nationale et internationale et permettre d'accéder aux services d'urgence.

Le fournisseur donne le maximum d'informations sur la couverture de son réseau. Il doit fournir notamment les cartes de couverture à jour à la date de la proposition. Elles comportent les zones de couvertures sur le territoire national et plus particulièrement sur le département du Bas-Rhin. Il fournit également les informations adéquates afin d'apprécier la couverture géographique internationale des mobiles (UE + Suisse).

Un kit de test est fourni avec la candidature afin d'évaluer la qualité de couverture réseau dans les locaux du QGCE.

(6) Délais de livraison

Le QGCE doit disposer des cartes SIM activées correspondant aux différents abonnements dès le début d'exécution du marché, soit au plus tard le 25 octobre 2024. Une mise à disposition antérieure à cette date n'entraîne pas de facturation d'abonnement.

Le candidat s'engage sur les délais de livraison ou de réalisation précisés dans son mémoire technique concernant les différents services et matériel demandés par le QGCE. La signature du présent marché déclenche à elle seule la commande. Dans le cas où des formalités supplémentaires propres au fournisseur sont nécessaires pour la mise en place du marché

(ex : bon de commande), celles-ci sont décrites précisément dans le mémoire technique et suivies par l'interlocuteur commercial privilégié identifié dans le contrat.

La livraison doit se faire à l'adresse mentionnée au point 4 des présentes Clauses Techniques Particulières.

(7) Service Après-Vente (SAV)

(a) Défaillance liée au réseau

Le fournisseur informe les utilisateurs des cas de sites mobiles en panne ou en maintenance qui ne fournissent pas de service de voix, SMS ou de très haut débit mobile 5G. Concernant la 4G, seulement en cas de perturbations momentanées.

Dans le cas où la qualité de service n'est pas atteinte, le fournisseur met en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre l'objectif de résultat qui est prévu contractuellement.

(b) Défaillance liée à l'abonnement/carte SIM

Dans le cas d'une rupture des services prévus contractuellement, il est demandé au fournisseur de respecter les délais suivants :

GTI (Garantie de Temps d'Intervention) : 30 min à 1h maximum après la création du ticket d'incident (modalités de la création du ticket décrites dans le mémoire technique du fournisseur).

GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) : 24 à 48h y compris si le remplacement d'une carte SIM est nécessaire (réception sous ces délais à l'adresse de livraison mentionnée au point 4).

Le transfert de données de carte SIM à carte SIM le cas échéant doit être prévu.

(8) Gestion du parc

Le QGCE utilise un Mobile Device Management (MDM).

Le fournisseur fournit au QGCE les outils permettant le contrôle, l'analyse et la configuration de la flotte à distance et de manière centralisée.

Un extranet de gestion des téléphones permettant de configurer à distance les équipements est proposé.

Cette interface permet *a minima*:

- (a) d'accéder à l'inventaire de ses lignes, précisant les options et caractéristiques de chacune des lignes ;
- (b) d'ajouter/de supprimer/de modifier les options de ses lignes ;
- (c) de gérer ses incidents (déclaration, suivi, contacts hotline, etc.) ;
- (d) de gérer ses utilisateurs (changement de noms/restriction de certaines lignes : SMS/MMS/types de n°interdits) ;
- (e) de suivre les consommations et les factures (possibilité de télécharger le détail des consommations au format .pdf, .csv, ou .xls précisant date et heure de l'appel, destination de l'appel, numéro appelé, durée et coût HT de la communication) ;
- (f) télécharger des fichiers de trafic et accéder aux statistiques de trafic

- (g) l'enrôlement (désactivation/activation du terminal) ;
- (h) l'état et le contrôle des terminaux (on/off, état Wifi, Bluetooth, géolocalisation, sauvegarde des données) ;
- (i) les alarmes (logiciel de gestion désactivé, terminal à l'étranger, tentative d'installation de logiciels par l'utilisateur, etc.) ;
- (j) l'envoi d'un SMS global sur toutes ou une partie des lignes.

Deux comptes d'accès (utilisateur + mot de passe) sont fournis :

- un compte pour le gestionnaire technique de la flotte (G6)
- un compte pour le gestionnaire financier (G8)

Le fournisseur fait ses meilleurs efforts à l'échéance du marché pour permettre que le changement d'opérateur, le cas échéant, se fasse dans de bonnes conditions.

Les modalités de fin de marché sont précisées par le fournisseur dans son mémoire technique (clôture de lignes, portabilité des numéros vers le nouvel opérateur, mise au rebut des cartes SIM...).

(9) Option: contact client dédié

Une équipe dédiée **unique** traite les demandes liées à chacune de ces lignes que ce soit d'un point de vue technique ou commercial. Ces interlocuteurs maîtrisent la langue anglaise. Ils apportent une information régulière de l'évolution des services offerts. Ils sont joignables en permanence durant les heures ouvrables, puisque leur présence est assurée pour répondre aux demandes du QG CE.

3. EXECUTION DU CONTRAT

Le responsable de l'exécution du contrat en tant que Projet Manager (PM) est le Chief of G6 (G6@eurocorps.org) et les points de contact sont :

- l'OPR (Officier with Primary Responsibilities) Lieutenant-Colonel BRITZ Ralph Markus britz.r@eurocorps.org – tél. 03 88 43 22 36
- son adjoint Adjudant MAINKA Michael MAINKA.M@eurocorps.org – tél.03 88 43 23 28.

Le G6 est le gestionnaire de flotte. Cette branche représente le HELPDESK du QGCE, interlocuteur direct des usagers des terminaux et abonnements.

4. LIVRAISON

La livraison des articles faisant l'objet de ce marché doit se faire à l'adresse suivante, sur rdv uniquement :

Quartier Général du Corps Européen
Quartier Aubert de Vincelles
Service **Inventory**
4 rue du Corps Européen
67100 Strasbourg
Contact: +33 6 76 03 97 90 (**rdv obligatoire**)

5. CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Le fournisseur veille à :

- limiter l'impact environnemental des livraisons et du transport des produits proposés
- la limitation des emballages, la gestion et la valorisation des déchets

Le fournisseur décrit sa démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans son mémoire technique.

Concernant le lot 1 « Terminaux », le fournisseur indique dans son mémoire technique :

- l'indice de réparabilité du smartphone proposé
- la durée de vie minimum garantie de la batterie
- le DAS ou « Débit d'Absorption Spécifique » du smartphone proposé (le DAS tête, le DAS tronç/corps et le DAS membre).

A noter que le fournisseur proposera uniquement un smartphone dont le DAS est conforme à la norme européenne.

Concernant le lot 2, le fournisseur décrit dans son mémoire technique sa manière d'ajuster ses data centers en vue de faire baisser au maximum le PUE (« power usage effectiveness ») et indique son meilleur ratio.