



**GROUPEMENT
HABITAT
FAVENTINES**

RENOUVELEMENT DU PARC MOBILE

Consultation

I. Présentation des associations

SOLIHA Drôme, l'ADIL 26, le CAUE et l'ADLS sont des associations indépendantes avec leur propre conseil d'administration et leurs propres objectifs, réunies au sein du Groupement Habitat Faventines (GHF). Elles partagent un siège, au 44 rue Faventines à Valence, des moyens techniques et une gestion unique du personnel. Ce regroupement permet des économies d'échelle, des synergies et des actions communes au service des usagers et des collectivités drômoises. Le service Système d'Informations fait partie des moyens techniques partagés.

1. SOLIHA Drôme – Solidaire pour l'habitat

Cette association mène des actions opérationnelles aux côtés des collectivités locales pour améliorer l'habitat privé en valorisant les aides à la réhabilitation. Bailleurs et gestionnaire social, SOLIHA Drôme agit pour les publics démunis et accompagne les ménages vers une solution logement. L'activité de maîtrise d'ouvrage d'insertion permet de réhabiliter des logements privés et de les louer aux familles modestes.

Cette association est subdivisée en trois grands pôles :

- Le Pôle DMO
- Le Pôle GLS
- Le Pôle Habitat

drome.soliha.fr

2. ADIL de la Drôme – Association Départementale d'Information sur le logement de la Drôme

Cette association est subdivisée en trois équipes :

- Information Logement : a pour mission de dispenser une information juridique neutre et gratuite aux particuliers, aux professionnels et aux collectivités.
- Observatoire Habitat : anime un observatoire de l'habitat en Drôme et en Ardèche.
- Information Énergie : a pour mission de sensibiliser et d'informer les particuliers sur les questions de l'énergie liées à l'habitat et d'accompagner les collectivités sur cet enjeu.

adil.dromenet.org

3. CAUE de la Drôme – Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement de la Drôme

Les missions des CAUE sont :

Conseil et accompagnement des collectivités locales sur leurs projets d'architecture, d'urbanisme, de paysage ou d'environnement. Le CAUE intervient :

- À toutes les échelles : du bâtiment au « grand paysage », en passant par la place du village, le quartier, l'ensemble du bourg, le territoire communal ou intercommunal
- De l'amont au pré-opérationnel : de la réflexion préalable qui permet de cerner les enjeux, définir des principes d'aménagement ou choisir un site... jusqu'à l'accompagnement de la mise en œuvre du projet

Conseil aux particuliers désireux de construire ou rénover afin d'assurer la qualité architecturale des constructions et leur bonne insertion dans le site.

Formation des maîtres d'ouvrages publics et des professionnels.

Information et sensibilisation des publics : citoyens, scolaires, élus et professionnels.

caue.dromenet.org

4. ADLS – Ardèche Drôme Location Sociale

Cette agence immobilière à vocation sociale propose :

- Aux propriétaires, une gestion sécurisée de leurs logements locatifs ;
- L'accès au logement, pour des ménages à faibles ressources.

adls.dromenet.org

II. Objet de la consultation

La présente consultation est destinée à choisir le prestataire qui sera en charge des services de télécommunications mobiles pour les salarié·e·s du GHF (Groupement Habitat Faventines) pour une période de 24 mois minimum à 36 mois maximum.

L'offre devra répondre à l'ensemble des besoins exprimés dans cette consultation.

Le titulaire sera tenu de recueillir tous les renseignements qui lui seront nécessaires pour assurer une parfaite qualité de prestations.

1. Existant

Notre opérateur actuel est Bouygues Telecom.

Notre parc est composé d'environ 110 lignes mobiles.

Ces lignes sont réparties sur deux types de forfait :

- Forfait SMS/MMS/appel illimité : ce forfait représente 6 lignes ;
- Forfait SMS/MMS/appel/Data illimité, avec débit réduit après 25 Go.

Tous les coûts hors forfaits sont automatiquement bloqués.

Tous nos smartphones sont de marque Samsung. Trois sont de la gamme S, le reste de la gamme A.

Ils sont tous équipés de la solution MDM (Mobile Device Management) Maas360.

2. Descriptif de nos besoins

(1) Les forfaits

Notre nombre de lignes est en constance évolution, à la hausse. Le nombre exact sera indiqué précisément au moment de la signature. Il sera d'au moins 100 lignes, mais sans doute plus proche des 115.

Les deux types de forfaits que nous avons actuellement nous conviennent, nous souhaitons partir sur la même base, avec une 25 Go **minimum** pour ceux avec données.

Vous préciserez dans votre offre :

- Ce qui inclus dans le forfait à l'international : nombre de Go de données disponibles, appels reçus / émis, SMS, MMS etc ... en précisant les pays concernés ;
- Tous les couts hors forfait.

Les utilisateurs sont emmenés à se déplacer principalement en Drôme et en Ardèche. La réponse devra indiquer la couverture en 4G et 5G plus particulièrement sur ces deux départements.

Sur l'ensemble des lignes, toutes les actions hors forfaits doivent être désactivées par défaut, mais il est nécessaire que le service systèmes d'informations puisse, à tout moment, activer ou désactiver de façon ponctuelle les actions hors forfaits (surtaxées).

Le contrat couvrant nos lignes devra comprendre une date de co terminus pour l'intégralité de nos lignes, quel que soit la date de souscription de la ligne (Eliminatoire).

(2) Gestion du parc

L'interface de gestion du parc doit permettre au service gestionnaire de faire simplement les actions courantes, comme, par exemple :

- Création d'une ligne ;
- Attribution d'une nouvelle carte SIM en cas de perte. Des cartes SIM d'avance seront mises à disposition gratuitement ;
- Consultation du code PUK de chaque ligne ;
- Consultation, édition et exportation dans un format lisible sous Excel des factures :
 - La facture doit lister les détails des consommations, en particulier les hors forfaits ;
 - Les coûts étant refacturés à chaque association, l'export doit permettre de faire cette répartition de façon simple.
- Désactivation de la carte SIM ;
- Modification du nom de l'utilisateur de la ligne ;
- Commande de nouvelles lignes ;
- Gestion des SAV ;
- Le suivi des consommations.

Les gestionnaires du parc mobile ainsi que l'utilisateur concerné reçoivent une alerte par courriel ou sms à 80% et 100% de l'utilisation du forfait, et lors d'actions hors forfaits, entraînant des coûts supplémentaires.

Les utilisateurs doivent avoir à leur disposition un numéro joignable 24/24h et 7j/7, pour signaler la perte ou le vol d'un mobile pour effectuer un blocage immédiat de la carte SIM.

(3) Supervision de la flotte

Au vu de la taille de notre parc mobile actuel et de sa croissance, le service systèmes d'informations a intégré une solution de Mobile Device Management. Il souhaite continuer à utiliser ce type de solution.

Celle-ci devra nous permettre au minimum :

- Le blocage, à distance, du mobile ;
- La suppression totale des données, à distance, du mobile ;
- Le traçage du mobile en cas de perte ;
- La supervision du parc mobile (applications installées, comportements à risques ...) ;

Ces opérations doivent pouvoir être effectuées même si le mobile est à l'étranger.

En option :

- Sauvegarder / restauration de la configuration du mobile ;
- Installer des applications à distance.

Comme pour tous les autres coûts, le prix de cette solution sera détaillé.

(4) Smartphones

De par leurs fonctions, nos collaborateurs utilisent souvent leurs smartphones comme appareil photo pour la réalisation d'état des lieux par exemple. Il est donc indispensable que les smartphones proposés disposent d'une très bonne qualité de photo. Un appareil proposant des photos grand angle sera un plus. Comme décrit précédemment, à ce jour, les lignes sont équipées avec des Samsung série A, en général dans la gamme des 50, et nous voulons rester dans la même gamme. Pour les 3 personnes équipées d'un S20, là aussi, il faut un téléphone de la même gamme.

La réponse devra intégrer une offre en location, et une offre en achat des smartphones. L'offre en location sera soumise au même co-terminus que le contrat.

Le chiffrage de l'assurance pour les smartphones sera en option, en précisant exactement les garanties de cette assurance, et les modalités de prise en charge.

3. Prestation et maintenance

La prestation couvre l'ensemble des actions nécessaires pour le passage de l'ensemble de la flotte sur le nouveau contrat, incluant la formation des gestionnaires de la flotte aux nouveaux environnements : espace client, export de facture, utilisation du MDM etc.

Le changement de ne doit pas entraîner une surcharge de travail pour le SSI, et minimiser le temps de coupure lors du changement.

Elle comprendra, entre autres :

- Si changement de carte SIM => fourniture, copie et paramétrage des cartes SIM ;
- Au minimum, donner une procédure, simple et compréhensible par un utilisateur permettant de transformer ses données d'un téléphone sur l'autre. Chiffrer, en option, le coût de cette opération par vos services.
- Si changement de MDM : basculer les paramètres existants sur le nouveau. Chiffrer, en option, le basculement de l'ensemble des utilisateurs et le paramétrage de leur téléphone par vos services.

La maintenance incluse sera décrite en précisant le GTI / GTR.

III. Modalité de réponse

1. Planning / calendrier

- Lancement de la présente consultation : 23 Mars 2023 ;
- Date limite de réception des offres : 16 avril 2023 ;
- Choix de la solution : entre le 17 avril et le 21 avril 2023 ;
- Mise en service prévisionnelle : du 9 au 25 mai 2023.

2. Conditions de recevabilité

Votre proposition, détaillée et chiffrée, doit préciser :

- Une proposition financière, datée et signée, sous forme d'un devis détaillé faisant apparaître tous les coûts : ponctuelles (mise en place), forfait mensuel et coûts des prestations hors forfait. Les prix indiqués dans la proposition doivent comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations, incluant tous les frais, charges, fournitures, matériels. Les prix seront donnés hors taxe et TVA incluse. Les montants facturés pour celle-ci seront ceux conformes à la législation en vigueur. En cas de modifications intervenant dans ladite taxe, les prix offerts évolueront en fonction de ces changements. Les prix proposés seront fermes pour la durée du contrat, y compris pour les nouvelles lignes souscrites ;
- Indiquer le degré d'adéquation avec ce cahier des charges, en précisant exhaustivement les demandes qui ne seront pas satisfaites, partiellement ou totalement. Sans indication de votre part, nous considérerons que votre réponse correspond en tous points à notre demande ;
- Une description complète et détaillée, avec les caractéristiques essentielles, des équipements matériels et des logiciels fournis. Et inclure l'ensemble des interventions permettant la mise en place de la prestation ;
- Description de la maintenance (services proposés) ;
- Le mode opératoire décrivant précisément les étapes, l'organisation et le planning proposée pour la mise en place de la solution jusqu'à la recette finale. Il précise les ressources mises à disposition ou requises de notre part, et spécifie les contraintes pour les utilisateurs. En particulier, les éventuels temps d'arrêt / coupure devront être minimisés, regroupés au pire sur les soirées, au mieux sur des jours non travaillés (week-end, jours fériés).

Tout dossier incomplet sera considéré comme irrecevable. Il en sera de même pour les dossiers surchargés, raturés ou illisibles.

3. Critères de sélection

Notre décision sera basée sur le prix à 50% et à 50% sur les services et la qualité.

4. Aspects commerciaux, contractuels et juridiques

Le prestataire choisi aura à sa charge toutes les prestations liées à la réalisation en parfait ordre de marche à la mise en exploitation des installations décrites, en conformité avec les normes et règles en vigueur et aux règles de l'art.

L'ordre de priorité des documents

- 1) le présent cahier des charges ;
- 2) Le contrat signé comprenant le devis ;
- 3) Les conditions particulières de vente ;
- 4) Les conditions générales de vente.

En cas d'infraction caractérisée aux clauses contractuelles, le client peut résilier sans indemnité, après avoir invité le prestataire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours. Le client se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du prestataire.

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Les correspondances relatives au marché sont rédigées en français. Avant toute action en justice, le prestataire et le client s'entendent pour faire appel à un médiateur professionnel. Le tribunal compétent est le :

TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE VALENCE

Place du Palais de Justice

BP 2113

26021 VALENCE Cedex

5. Contact

Toutes les questions et / ou les demandes de précisions devront être adressées à l'adresse :

info@dromenet.org