

Groupement de commandes de services de communications électroniques
Métropole Grand Nancy

Présentation de l'allotissement de l'appel d'offres

1. *Objet du présent document*

L'objet du présent document est la définition de l'allotissement de la consultation à intervenir dans le cadre du groupement de commandes de services de communications électroniques.

2. *Objectifs de l'allotissement*

A l'issue du bilan et des réunions de lancement organisées en 2021 avec les membres du groupe de travail du groupement de commandes en cours (Grand Nancy, Conseil départemental, Université de Lorraine, SDIS) l'allotissement de la nouvelle consultation a été défini, avec l'appui de l'assistant à maîtrise d'ouvrage recruté par le Grand Nancy, la société C-ISOP.

Il a été défini un allotissement comportant 5 lots s'inspirant de l'allotissement du précédent marché, avec quelques ajustements : regroupement des anciens lot 1 et 2, création d'un lot dédié à l'achat et au SAV des terminaux mobiles.

Les objectifs fixés pour ce nouvel allotissement sont les suivants, dans le respect du code des marchés publics :

- Assurer la continuité des services existants, à la date de fin de marché (30 avril 2022).
- Améliorer les processus de commandes et d'exécution des commandes.
- Optimiser les coûts en autorisant une concurrence aussi élargie que possible.
- Préparer progressivement l'arrêt de la téléphonie traditionnelle (Réseau téléphonique commuté ou RTC) en exploitant les nouveaux services proposés par le marché, notamment en termes de téléphonie sur IP (Trunk SIP) et de solutions s'appuyant les réseaux mobiles.
- Disposer de marchés évolutifs sur la téléphonie mobile, compte tenu de la montée en puissance des usages mobiles, de la banalisation des smartphones et la montée en puissance à prévoir des technologies voix sur wifi et 5 G.
- **Disposer d'un lot dédié à l'achat de smartphones et au SAV, permettant une gestion responsable plus efficace et plus simple des flottes de smartphones**
- Disposer de marchés évolutifs pour les transmissions de données, tirant le meilleur parti des déploiements de fibres optiques.
- Proposer un éventail de solutions et de services permettant aux membres de renforcer la sécurité du SI.
- Intégrer les nouvelles offres et technologies, dans le périmètre du marché, qui apparaissent en cours de marché, notamment dans le cadre d'une revue annuelle des catalogues tarifaires de prix unitaires.
- Sécuriser la mise en place des marchés : limiter les risques de retard, limiter la charge de la maîtrise d'ouvrage.
- Simplifier la gestion des marchés : commandes, incidents, changements, facturations, suivi d'exploitation.

L'allotissement qui en résulte est décrit ci-après. Il est commenté dans ce document.

3. Allotissement

3.1. Libellés des lots

Lot 1 : Téléphonie fixe abonnements analogiques, numériques T0 ou équivalent, services et communications, solutions fin du RTC, numéros à valeur ajoutée (SVA)

- Abonnements analogiques ou numériques T0, services et communications
- Solution VOIP ou passerelle mobile palliative à la fin du RTC
- Numéros à valeur ajoutée (SVA)

Lot No 2 : Abonnements et services de téléphonie mobile

- Abonnements voix
- Abonnements voix et data
- Abonnements data
- Abonnements « opérateurs tiers »

Lot No 3 : Terminaux mobiles et services associés

- Terminaux mobiles
- Accessoires associés aux terminaux
- Clés et routeurs 4G / 5G
- Services associés, SAV
- Terminaux reconditionnés et recyclage des anciens équipements

Lot No 4 : Téléphonie fixe abonnements numériques T2 ou trunk SIP, services et communications

- Abonnements numériques T2 ou trunk SIP, services et communications

Lot No 5 : Réseaux VPN IP et accès Internet professionnels

- Abonnements réseaux privé virtuel (VPN IP)
- Abonnements accès Internet professionnels
- Services associés

3.2. Détail de l'allotissement - contenus des lots

Une attention particulière devra être portée dans la formulation des pièces du marché sur le caractère explicite des durées d'engagement. Cet élément sera pris en compte dans le jugement des offres.

Lot 1 : Téléphonie fixe abonnements analogiques, numériques T0 ou équivalent, services et communications, solutions fin du RTC, numéros à valeur ajoutée (SVA)

Les candidats auront la possibilité de proposer des prix différents pour les groupements de T0 en raccordement direct IP et les T0 en revente de l'abonnement Orange. Ceci afin de permettre aux membres qui le souhaitent de bénéficier de prix avantageux du dégroupage.

Il est inclus dans ce lot la fourniture de solutions de téléphonie fixe de substitution aux accès traditionnels analogiques :

- Equipements de type « box » compatibles avec tout type d'équipement analogique (poste, fax, alarme, TPE etc...) raccordés à un accès Adsl ou FTTH, dédié à la voix sur IP
- Passerelle GSM ou téléphone fixe équipé de carte SIM

Il est prévu de demander des durées d'engagement minimum concernant la fourniture de services de téléphonie fixes RTC pour simplifier la suppression progressive du parc en vue de la fin du RTC.

Ce lot comporte également les numéros de type 08xx gérant des centres d'appels d'assistance aux citoyens, auparavant intégré dans le lot 2.

Les services non ouverts à la concurrence, en particulier les liaisons louées et ceux ne faisant pas partie de « l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique » Orange, devenus marginaux, ne font plus l'objet d'un lot dédié et pourront être commandés hors marché.

Lot 2 : Abonnements et services de téléphonie mobile

Ce lot concerne l'ensemble des abonnements et services de téléphonie mobiles, dans les différentes générations (2G, 3G, 4G et 5G). Il ne comprend pas la fourniture des terminaux, dévolue à un autre lot.

Les attentes sont l'intégration d'un maximum de communications et de services dans le forfait (avec différents fair use data) et la mise en place d'alertes et de blocages évitant tout dépassement de forfaits. Ceci en particulier pour les usages à l'international. Une attention spécifique sera portée sur les usages frontaliers avec le Luxembourg et la Suisse.

Les membres souhaitent également continuer à disposer d'abonnements au compteur ou illimités voix très peu coûteux, permettant de doter des utilisateurs qui doivent simplement être joignables ou de gérer efficacement des parcs saisonniers.

Il est prévu d'intégrer pour des besoins ponctuels la fourniture de services multi-opérateurs (Abonnements plus coûteux que les cartes SIM de l'opérateur).

Lot 3 : Terminaux mobiles et services associés

Ce lot concerne la fourniture des terminaux mobile, notamment une large gamme de smartphones de différentes marques et les accessoires associés.

Ce lot comprend également une large palette de service d'accompagnement du déploiement, d'assistance conseil sur site ou à distance, de SAV et de réparation. Ainsi qu'un extranet permettant de gérer efficacement la flotte et les actions de SAV, pour en prolonger la durée de vie.

La fourniture de smartphones reconditionnés et la reprise des anciens terminaux (le cas échéant avec une valeur de rachat) est également attendue.

Il sera demandé pour certains membres l'enrôlement des terminaux dans la solution MDM qu'ils utilisent, avant livraison.

Lot 4 : Téléphonie fixe abonnements numériques T2 ou trunk SIP, services et communications

Comme pour le marché précédent, ce lot concerne les sites à fort trafic.

Pour ces sites les plus importants, les candidats assureront un raccordement direct à leur réseau et achemineront le trafic correspondant. Le type de raccordement sera sous forme d'une interface RNIS T2 (accès primaire) ou par des solutions de raccordement direct IP ou trunk SIP.

Il est fortement souhaité de la part des candidats une proposition la plus large possible d'appels sortants gratuits (local, national, mobiles et si possible une partie des destinations internationales.

Il sera exigé des solutions permettant de détecter de façon réactive des usages anormalement élevés de destinations couteuses, l'émission d'alertes gestionnaires et le blocage des destinations concernés, sur dépassement de seuils.

Il doit aussi être assuré :

- *La mise en place de services sécurisation des appels entrants (Actifs/passif et actif/actif). Il a été défini par les membres principaux les architectures sécurisées exigées.*
- *La gestion des numéros d'urgence pour les architectures téléphoniques centralisées.*

Lot n°5 : Réseaux VPN IP et accès Internet professionnels

Comme pour le marché précédent, ce lot contient l'ensemble des services Internet dédiés à des usages professionnels quels que soient les débits nominaux et les supports employés. Il comprend les services additionnels de type pare-feu, sécurisation des accès, Proxy, relais SMTP contrôle de flux, de contenu, ...

Il inclut la fourniture des solutions de réseaux privés virtuels (VPN IP) et services associés quels que soient les débits nominaux et les supports employés. Ce lot inclut les solutions de connexion au réseau VPN IP et gestion de postes nomades.

Il sera demandé une sécurisation sur mesure des accès centraux en fonction des demandes des principaux membres. Les sécurisations classiques actifs/actifs et actifs/passifs seront demandées pour les autres membres du groupement de commande.

Il a été demandé l'ajout d'un service de VOIP simple (1 numéro) pouvant être commandé sur demande et associé aux accès Internet asymétriques. Cela afin de limiter le nombre d'accès physiques sur de petits sites distants.

Il sera demandé aux candidats des accès FTTx et 4G/5G, selon éligibilité des sites.

L'état de l'art du marché tend à démontrer qu'il est plus pertinent et moins coûteux de déployer les architectures SD-WAN dans une approche « intégrée » plutôt que dans une approche « opérée », afin de mieux exploiter les capacités « multi-opérateurs » d'une telle solution.

La fourniture de services SD-WAN ne sera donc pas exigée dans ce marché. La demande de ce type de service ne s'est par ailleurs pas exprimée durant le marché et n'est pas non plus apparue durant les entretiens.