

Questions/Réponses N°1

AO02-2019-Fourniture des services de télécommunications terrestres et mobiles.

➤ **Question 1 :**

- 3.2.13.1 Services de gestion : Horodatage des tickets d'incident :
Nous ne sommes pas en capacité de tracer / horodater / faire du reporting sur les tickets d'incident ouverts auprès de nos services commerciaux et de gestion.
Nous sommes en mesure de recenser les actions majeures et qui demandent un suivi commercial ainsi que des actions afférentes via la tenue d'un plan d'action, mis à jour lors de comité de pilotage, mais ne savons pas tracer les sollicitations (commerciales / gestion / sav / etc) de manière automatisée dans notre système d'information. Nous ne savons en conséquence pas rendre leur suivi accessible via un portail web.

>> Est-il possible de s'affranchir de cette exigence ?

Réponse 1 : OUI

➤ **Question 2 :**

- 3.15 Les modalités de paiement (Clauses générales et particulières) - modalité de paiement du MDM :
Le règlement de consultation définit des modalités de paiement précises pour la solution MDM demandée (reprises plus bas). Or la seule solution cohérente avec la taille de la flotte et les besoins définis dans le cahier des charges est une solution managée par Orange dont le modèle de tarification repose sur des Frais d'Accès au service auxquels s'ajoutent des abonnements mensuels.

>> Est-il possible d'apporter une modification du règlement à ce niveau ?

- Pour la mise en production de la solution MDM et des services associés :

Le paiement s'effectuera comme suit :

- 30% du montant du marché à la signature du contrat ;
- 50% du montant du marché à la mise en production ;
- 20% du montant du marché après transfert de compétence, remise complète et signature des procès-verbaux de recette.

Réponse 2 Nous souhaitons disposer d'une solution à implémenter sur site. La solution Cloud ne correspond pas à notre besoin.

➤ **Question 3 :**

▪ 3.2.12 Couverture de réseau :

En cas de non satisfaction par rapport à la qualité du réseau Orange, et à la non possibilité d'avoir recours à une couverture site supplétive (en l'absence de devis Orange ou dans le cas d'un devis trop cher), l'OIF aura le droit d'avoir recours aux services d'un autre opérateur.

>> Est-il possible de laisser la possibilité au soumissionnaire de cadrer cette exigence ? via la définition d'un nombre de ligne maximum autorisée par exemple ou en précisant de qu'est un devis trop cher.

Réponse 3 : Il est précisé dans le paragraphe 3.2.12 qu'un éventuel devis du titulaire sera comparé aux coûts pratiqués par les autres opérateurs avant toute prise de décision.

Le soumissionnaire peut toutefois proposer des options d'amélioration en cas d'insuffisance de couverture de réseau.

➤ **Question 4 :**

▪ 3.2.13.4 Résiliation des abonnements :

La quantité de 20%, relativement au nombre de ligne total du marché, est trop importante pour permettre l'élaboration d'une offre financière par l'unité d'affaire mobile.

>> Est-il possible de laisser ce pourcentage à la main du soumissionnaire ? Pouvez-vous sinon le fixer à un montant plus faible ? (5%)

Réponse 4 La notation de ce point dans le cadre de l'évaluation de ce marché, sera fonction du pourcentage de lignes résiliables sans incidence financière que le soumissionnaire proposera.

➤ **Question 5 :**

▪ 3.3.1.1 Délais d'exécution :

Un certain nombre d'exigences liées aux délais et garantie de temps de rétablissement ne sont pas compatibles avec notre fonctionnement standard, ou sont impossible techniquement.

>> Est-il possible de fixer une GTR à 8h ? (nous ne savons garantir un GTR de 2h)

>> Est-il possible d'assouplir le tableau sur un certain nombre d'items ? (cf. les 4 points plus bas)

Création de ligne : fixer à 24h

Activation d'une SIM : fixer à 2h

Envoi d'un terminal au catalogue hors stock : nous ne pouvons pas nous engager sur un délai (nous dépendons de notre chaîne d'approvisionnement).

Ajout, modification ou suppression d'option : les délais seront à préciser selon le cas échéant (la modification d'une option DATA, par exemple, n'est effective qu'au 1^{er} jour du mois suivant).

>> Est-il possible de s'affranchir de cette exigence ?

Réponse 5 : Ces critères étant essentiels pour la sélection finale, le soumissionnaire devra préciser dans sa réponse technique les délais qu'il peut garantir. L'évaluation de ce point se fera en conséquence.

➤ **Question 6 :**

- 4.4.1 Durée du contrat :

La durée du marché de 12 mois, renouvelables 4 fois, constitue également pour nous une difficulté : nos contraintes de prise en compte des risques financiers nous obligent en effet à ne tenir compte que de la période déclarée ferme (12 mois) dans notre simulation, et ainsi à faire une offre plus chère que dans le cas d'un contrat plus long.

>> Serait-il envisageable d'assouplir voir de changer cette modalité ? Par exemple de nous permettre de vous faire une proposition sur 24 ou 36 mois fermes, renouvelables par périodes de 12 mois ?

Réponse 6 : Voir notice d'information n°1 ci jointe.