

Business France

77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché de
**« Réalisation et de Maintenance du SI CRM de Business
France »**

Lot 1 « Réalisations AMOA et conduite du changement »
Lot 2 « Réalisation MOE et Maintenance »

MARCHE N°25.04.01
N°JOUE 5a03b34e97324cc8903407c20f8e2e7f 01

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Le présent CCTP comporte 103 pages numérotées de 1 à 100.

Table des matières

1. OBJET DU MARCHE -PRESENTATION.....	1
1.1. Présentation de Business France	1
1.1.1. Présentation générale	1
1.1.2. Présentation de la DSI	1
Organisation	1
1.2. Sécurité	2
1.3. Contexte et Objet du marché	2
1.3.1. Contexte du marché.....	2
1.3.2. Objet du marché.....	3
1.4. Présentation du domaine SI CRM	5
1.4.1. Contexte fonctionnel du SI CRM	5
1.4.2. Contexte technique du SI CRM.....	6
1.5. Présentation du projet OneTeam	12
1.5.1. Architecture fonctionnelle	16
1.5.2. Architecture technique	17
1.6. Processus de commande des prestations.....	21
1.7. Présentation des cycles d'activités	22
2. Lot 1 – Réalisations AMOA et Conduite du Changement.....	24
2.1. Description générale du lot 1.....	24
2.2. Cartographie des prestations.....	25
2.3. Présentation synthétique des prestations.....	26
2.4. Principe de valorisation des Unités d'œuvres au BPU	27
2.5. Modèle économique des prestations	28
2.6. Commande des prestations	29
2.7. Description détaillée des prestations	30
2.7.1. Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant	30
2.7.2. Prestations d'études et de Cadrage	32
2.7.3. Prestations d'Analyses Fonctionnelles d'un Projet	37
2.7.4. Prestations de Réalisations d'un Projet	40
2.7.5. Prestations de Conseil et d'Expertises	45
2.7.6. Prestations de Conduite du Changement	50
2.7.7. Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant.....	58
2.7.8. Prestations de Pilotage et de Gouvernance	61



3. Lot 2 : Réalisation MOE et Maintenance	66
3.1. Description générale du lot 2	66
3.2. Cartographie des prestations	67
3.3. Présentation synthétique des prestations	68
3.4. Principe de valorisation des Unités d'œuvres au BPU	69
3.5. Modèle économique des prestations	70
3.6. Commande des prestations	71
3.7. Description détaillée des prestations	71
3.7.1. Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant	71
3.7.2. Prestation de Cadrage d'un Projet	74
3.7.3. Prestations d'Analyses Techniques d'un Projet	76
3.7.4. Prestations de Réalisations d'un Projet	78
3.7.5. Prestations de Conseil et d'Expertises	85
3.7.6. Prestations de Maintenance d'une Solution	87
3.7.7. Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant	94
3.7.8. Prestations de Pilotage et de Gouvernance	98

1. OBJET DU MARCHE -PRESENTATION

1.1. Présentation de Business France

1.1.1. Présentation générale

Entreprise publique de conseil, Business France agit au service de l'internationalisation de l'économie française.

Elle met à disposition des entrepreneurs son expertise et la puissance de son réseau en France et dans le monde.

Levier opérationnel au service de la compétitivité de la croissance et de l'emploi, l'opérateur public rend lisible, disponible et efficace la chaîne d'acteurs et de services dédiés au développement et au succès des entreprises, quels que soient leur taille, leur secteur et leur pays.

Business France ouvre de nouveaux marchés aux entreprises françaises et participe à l'attractivité de la France aux yeux des investisseurs étrangers avec un objectif : générer de l'activité et des emplois. Qu'il s'agisse d'exportation, d'investissement ou de partenariats internationaux, Business France accompagne les entreprises françaises et internationales du début jusqu'à l'aboutissement de leurs projets, dans une démarche clairement orientée efficacité et résultats.

Spécialisés par domaines de compétence et secteurs d'activités, ses hommes et ses femmes sont profondément passionnés et engagés tant par leur promesse d'efficacité opérationnelle que par leur mission pour la France. Pour plus d'informations, consultez www.businessfrance.fr

Business France agit pour :

- Soutenir, dans la durée, le développement international des entreprises françaises et implantées en France, notamment les ETI et PME de croissance.
- Promouvoir les secteurs d'excellence française et les filières d'avenir, au service de la compétitivité et de l'innovation.
- Accompagner l'internationalisation des entreprises françaises et de la jeunesse en développant le Volontariat International en Entreprise (V.I.E).
- Prospector et attirer en France des investissements étrangers créateurs de valeur et d'emplois, accueillir et accompagner les talents internationaux.
- Valoriser l'image économique de la France, de ses entreprises et de ses territoires.

En chiffre, c'est 1 400 collaborateurs de plus de 65 nationalités présentes au sein de 53 bureaux couvrant plus de 100 pays.

Business France, en tant qu'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC), doit se conformer aux prescriptions de la commande publique pour l'ensemble de ses achats, et plus particulièrement au Code de la commande publique.

1.1.2. Présentation de la DSI

Organisation

La DSI de Business France (environ 60 collaborateurs) est organisée de la manière suivante :

- **Un département Technologies et Services** en charge de la gestion des infrastructures et de la sécurité. Il est piloté par un directeur de département et regroupe deux (2) services :
 - **Le service Infrastructures & Workplace** constitué des Lignes de service Systèmes et réseaux, Identité, et Workplace
 - **Le service Cloud & Sécurité** constitué des Lignes de service Cloud & DevOps et Sécurité.
- **Un département Digital et Innovation** en charge de l'innovation, de la production de data à destination de la stratégie et de la gestion des Talents collaborateurs RH et VIE. Il est piloté par un directeur de département et regroupe trois (3) services :
 - **Le service Collaboration & Innovation** constitué des Lignes de service Collaboration, Innovation, Communication & change.
 - **Le service Data & Finance** constitué des Lignes de service Data et Finances.
 - **Le service Talents & Plateforme** constitué des Lignes de service Talents et Plateforme.

En outre, on identifie :

- **Un service pilotage Projets budgétaire & méthodologie** en charge du suivi des projets et des budgets des projets DSI
- **Un Architecte** chargé du suivi, de la mise en conformité des liaisons du système applicatif DSI
- **Un service SI - Client** constitué des lignes de service Nouveaux projets CRM et Projets CRM d'évolutions.

Le présent marché est placé sous la responsabilité de ce service.

Ces départements, services et lignes de services sont en charge, chacun dans leur domaine, de la relation aux métiers, du pilotage des projets et des activités de supports N2 (besoins et recettage fonctionnel, etc.), de la réalisation technique des projets (des chefs de projets technique), du support et de la maintenance du parc applicatif N3 (besoins et recettage technique, etc).

1.2. Sécurité

La sécurité des Systèmes d'Information est un des risques identifiés comme majeur au sein de l'agence.

A ce titre et compte tenu de la nature des prestations du présent marché, il est attendu de la part du Titulaire **la prise de connaissance et la mise en œuvre rigoureuse et systématique** (sur l'ensemble des prestations et sur toute la durée d'exécution du marché) des consignes et éléments figurant dans l'annexe 1 « Charte Administrateur-BUSINESS-FRANCE ».

Cette charte Sécurité s'inscrit dans le cadre de la prescription de l'Agence Nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) formulée par son guide de « RECOMMANDATIONS RELATIVES À L'ADMINISTRATION SÉCURISÉE DES SYSTÈMES D'INFORMATION » version 2.0 du 4/04/2018.

1.3. Contexte et Objet du marché

1.3.1. Contexte du marché

En février 2018, le Premier Ministre annonce le projet visant la réforme du dispositif de soutien à l'exportation sur proposition du Directeur Général de Business France.

Business France s'est vu confier par le Gouvernement la mise en œuvre de la refonte du service public de soutien aux exportateurs. En répondant au double enjeu de l'augmentation du nombre d'exportateurs et du volume des exportations, l'objectif consiste à établir, pour la « Team France Export » qui représente l'ensemble des membres de l'écosystème de l'export :

- Un guichet unique dans les territoires dans le cadre des stratégies régionales.

Et

- Un référent unique dans chacun des marchés à l'étranger.

La création de ces guichets s'accompagne de la mise en commun d'informations, de manière sécurisée entre les opérateurs de la Team France Export, par l'intermédiaire d'un système d'information partagé (CRM) et par la mise en œuvre d'une plateforme digitale de solutions spécifique récemment déployée et non prévue au périmètre de ce marché.

Le « guichet unique » de l'export créé dans chaque région ainsi que la plateforme des solutions (et ses déclinaisons régionales) viseront à regrouper autour des opérateurs publics, des Chambres de Commerces Internationales (CCI) et Business France, tous les acteurs de l'export — agences régionales de développement (ARD), sociétés d'accompagnement et de commerce international, mais aussi acteurs du financement export, autour de BpiFrance et des opérateurs privés — dans une logique de mobilisation coordonnée en fonction des besoins des entreprises.

Ces nouvelles responsabilités nécessitent une transformation numérique de Business France. Business France a engagé 15 grands chantiers, dont un dédié au projet CRM unique pour Business France.

Enjeux principaux :

- Être en ligne avec les objectifs fixés par le gouvernement : être au plus proche des entreprises françaises et les accompagner/conseiller dans leur approche Export
- Améliorer l'efficacité commerciale et piloter l'activité de prospection. Objectif :
 - Augmenter le nombre d'entreprises prospectées
 - Faciliter la collaboration et fluidifier les échanges au sein des équipes Business France
 - Remplacer des outils vieillissants chez Business France (SICOM).
 - Faire du CRM un outil incontournable et adopté de tous.

1.3.2. Objet du marché

Le SI CRM, périmètre d'application du présent marché, correspond à la couverture applicative pour répondre aux [attentes et ambitions du métier Export de Business France](#). Ce SI est constitué d'un ensemble d'applications issues de développements internes (par exemple l'outil CRM historique « SICOM ») et de solutions récentes en mode SaaS (par exemple l'outil CRM Salesforce « [OneTeam](#) » en remplacement de l'outil historique).

La gestion de ce SI est assurée par une équipe « [le domaine SI CRM](#) » rattachée au département AMOA de la DSI.

Actuellement, depuis 2021, le domaine SI CRM dispose de deux véhicules contractuels pour mener à bien son projet stratégique « Vision 24 » sur un périmètre fonctionnel lié à la vente de manière élargie

Le marché est réparti en deux lots :

- Un premier lot pour ce qui est des activités d'AMOA et de conduite du changement.
- Un second lot pour ce qui est des activités de développement, de paramétrage et d'intégration.

La prochaine livraison majeure du projet est programmée à fin novembre 2025. Elle comprendra notamment la refonte du SI de gestion des VIE.

L'outil CRM « [OneTeam](#) » comprendra :

- Le suivi opérationnel des missions VIE en lien avec les entreprises clients
- Le suivi opérationnel des missions VIA par les jeunes talents

Pour ce faire, il y aura également 2 nouveaux portails clients, un portail pour les entreprises, un portail pour les talents VIE.

Des développements sur d'autres outils seront également mis en œuvre dans le cadre de cette refonte, comme l'outil de gestion des indemnités pour les talents VIE, l'outil de facturation pour les entreprises, la BI pour le reporting stratégique.

Bien que ces outils ne fassent pas partie de ce marché, il est demandé au soumissionnaire en charge de l'AMOA de ce marché d'assurer un pilotage global du projet. La mise en œuvre d'interfaces entre le CRM et les autres outils du SI est à assurer par le sous-missionnaire du lot 2 de ce marché.

Il est prévu en 2026 de poursuivre le projet de refonte du SI de gestion des VIE en mettant en œuvre des évolutions.

Le domaine SI CRM a défini sa stratégie, son ambition et sa feuille de route (2026 à 2029) pour continuer d'apporter une réponse SI aux exigences de ses clients internes aux directions opérationnelles.

Cette stratégie fixe les grandes orientations et pourra évoluer ou être ajustée. Elle prévoit notamment :

- [Le renforcement de l'efficacité opérationnelle de Business France](#) => Définir les besoins pour faire évoluer les applications métier et assurer l'optimisation et la digitalisation des process métiers => Faire les bons projets et faire bien les projets.
- [Le développement et le MCO/MCS du système d'information](#) => Garantir la stabilité, l'assistance, le support et assurer la performance du parc applicatif du domaine SICRM => Choix des solutions logiciels, d'infrastructures, de communication et de Maintien en Conditions de Sécurité (MCS) et les mettre en œuvre.

Par conséquent, Business France souhaite se doter de véhicules contractuels semblables lui permettant de mener à bien la fin d'exécution de la stratégie du domaine SI CRM.

Ainsi, le présent marché, conclu pour une durée de 4 ans (1 an, renouvelable 3 fois 1 an, pour une durée totale maximale de 4 ans), a pour principaux objectifs :

- [Couvrir les besoins en prestations pour l'ensemble du périmètre SICRM \(l'application OneTeam mais également tous les autres applicatifs pris en charge par le domaine\).](#)
- [Couvrir les besoins en prestations sur les activités MOE de développement, de paramétrage et d'intégration sur l'ensemble du périmètre du domaine SICRM.](#)
- [Couvrir les besoins en prestations sur les activités MOE de maintenance corrective, évolutive et préventive sur l'ensemble du périmètre du domaine SICRM.](#)

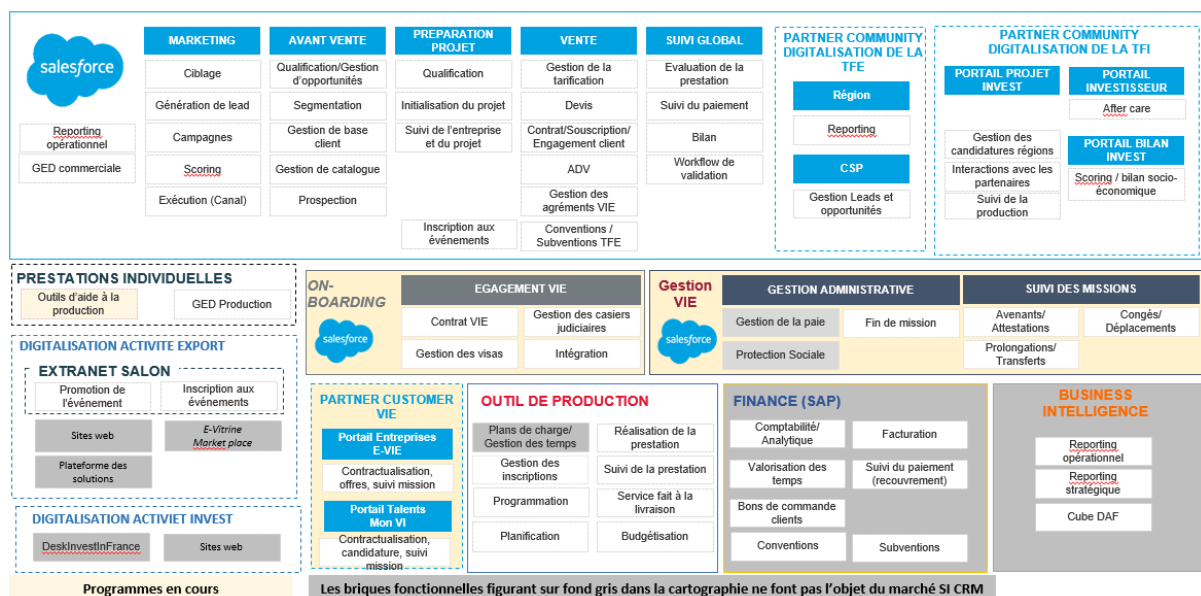
- Couvrir les besoins en prestations sur les activités AMOA de conduite du changement sur l'ensemble du domaine SICRM.
- Couvrir les besoins en prestations sur les activités AMOA d'accompagnement aux métiers et à la transformation des métiers auxquels doit faire face le domaine SICRM.

Par conséquent, il est attendu dans la réponse technique des candidats, une réponse en termes de savoir-faire sur chacune des unités d'œuvre des lots du présent marché.

1.4. Présentation du domaine SI CRM

1.4.1. Contexte fonctionnel du SI CRM

Le SI CRM est central dans le SI de Business France et alimente en data les autres domaines (SI de Gestion, Business Intelligence). De même, il alimente et est alimenté par les sites de l'agence.



Cartographie applicative SI CRM à fin 2024

En 2018, Business France s'est doté de Salesforce pour répondre aux besoins métiers en termes de CRM et notamment pour outiller une nouvelle organisation de commerciaux rassembler autour de la Team France Export pour l'activité Export de l'Agence et de la Team France Invest pour l'activité Invest de l'agence.

- La **Team France Export (TFE)** regroupe des partenaires comme les CCI.
- La **Team France Invest (TFI)** regroupe des partenaires comme les ARD (Agence Régionale de Développement).

Salesforce constitue le cœur sur domaine SI CRM. Le projet associé à Salesforce a été nommé « OneTeam ».

- Salesforce – OneTeam couvre toute l'activité de Lead-To-Cash pour l'activité Export
- Salesforce – OneTeam couvre toute l'activité de la détection de projet d'investissement jusqu' à l'accompagnement des investisseurs dans leur projet d'implantation, puis au bilan.

La cartographie applicative du SI CRM à fin 2024 présenté plus haut illustre bien la place prépondérante que prend OneTeam avec Salesforce.

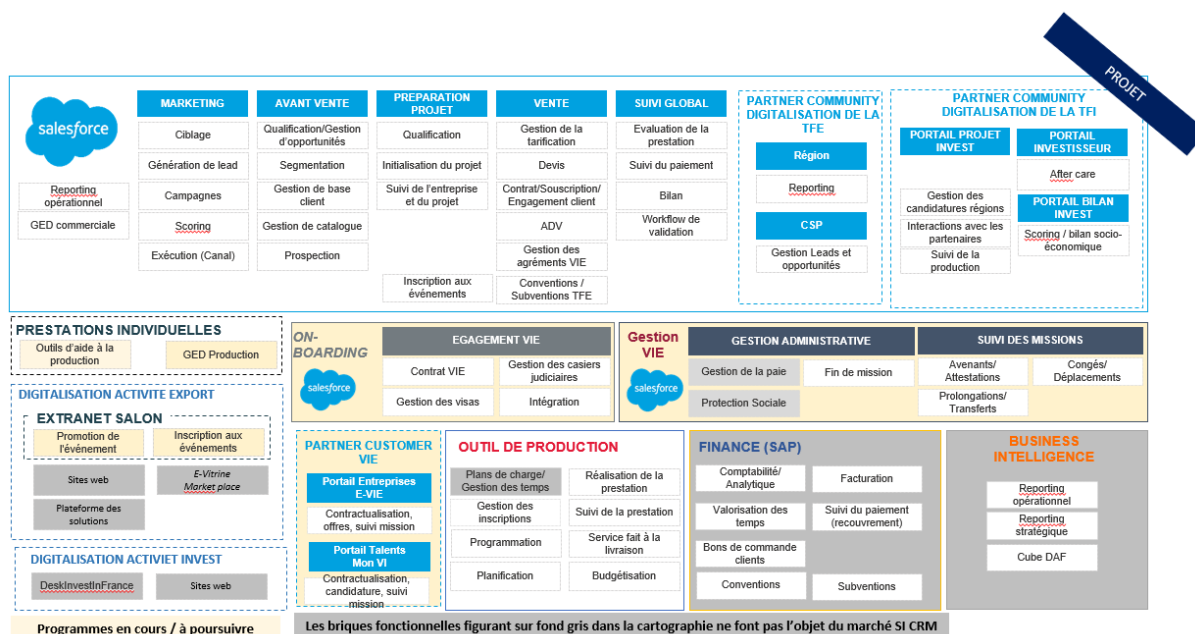
Salesforce – OneTeam est adossé à :

- Des outils de production permettant la budgétisation, la réalisation et le suivi des prestations.
- SAP, pour assurer la facturation des prestations réalisées ainsi que la comptabilité analytique.
- Des outils de BI pour le reporting et l'analyse stratégique des activités.
- Des outils propriétaires pour assurer la gestion d'activités opérationnelles des VIE.

Cette cartographie doit encore évoluer afin :

- D'augmenter la couverture digitale des activités de Business France,
- D'améliorer les services rendus à nos clients avec d'avantage de digitalisation,
- De poursuivre le remplacement d'outils vieillissants

La cartographie cible du SICRM présenté ci-dessous illustre cette ambition.



Cartographie applicative cible du SICRM

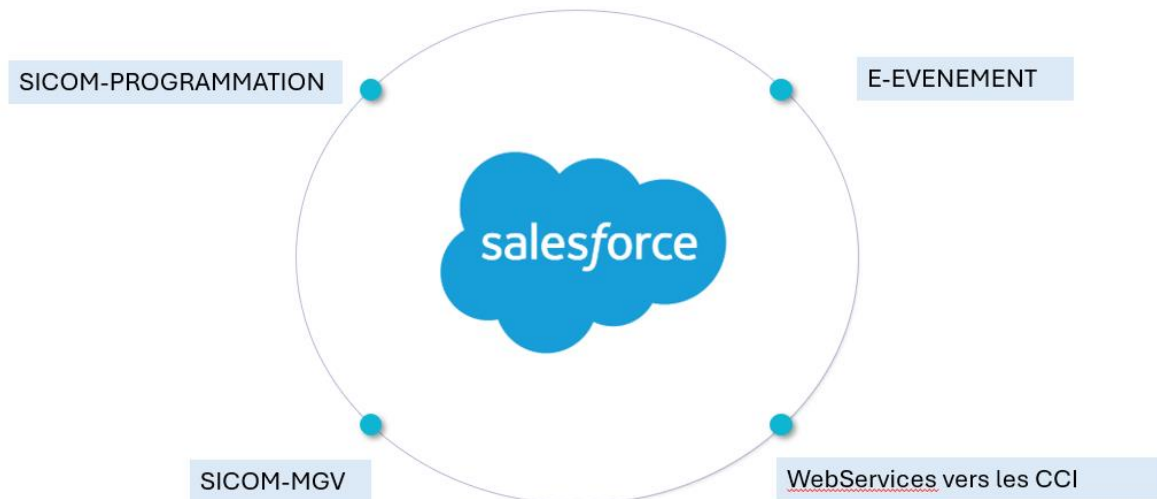
1.4.2. Contexte technique du SI CRM

Pour assurer la couverture fonctionnelle de la cartographie applicative, le SI CRM est bâti sur plusieurs outils de générations différentes et de technologies différentes.

La cartographie des flux fonctionnel ci-dessous illustre les interactions entre les différentes briques du SI. Le choix a été fait de mettre OneTeam au centre de cette représentation.



Flux fonctionnels entre OneTeam et les autres briques du SICRM



Ecosystème du SI CRM Salesforce avec des applicatifs spécifiques de Business France



Ecosystème de solutions autour de Salesforce.

Salesforce – OneTeam dialogue avec de nombreuses autres applications ou services dont les plus importantes sont décrites ci-dessous.

Présentation des solutions mises en œuvre au sein du domaine SI CRM

SalesForce - OneTeam		
Editeur	SalesForce	
Description	CRM du Lead à la commande, puis mise en paiement, suivi de la satisfaction et gestion des réclamations.	
Technologies	NA	APEX → Paramétrage SalesForce
Mise en service	04/2019	Pour la partie avant-vente
	05/2020	Pour l'activité INVEST
	10/2020	Pour les ventes simples
	02/2021	Pour les ventes complexes
	04/2021	Pour le référentiel entreprise
Utilisateurs	1560	Utilisateurs CRM (voir détail plus bas)
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	Evolutions à prévoir dans le cadre de ce marché	
Maintenance	Maintenance à prévoir dans le cadre de ce marché (sur la base du périmètre initial et des évolutions à venir)	

Marketing Cloud Account		
Editeur	SalesForce	
Description	Outil Marketing	
Technologies	NA	
Mise en service	06/2019	
Utilisateurs	40	Utilisateurs Marketing
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	NA (en dehors des évolutions liées aux releases de Salesforce)	
Maintenance	Maintenance à prévoir dans le cadre de ce marché	

Fournisseur de données Entreprises		
Editeur	ALTARES	
Description	Alimente la base de données du CRM d'environ 180 000 Entreprises Françaises et 200 000 Entreprises étrangères. Ces données sont mises à jour régulièrement et couvre l'identité des entreprises, son activité, les liens capitalistiques, la santé financière, ...	
Technologies	Connecteur Salesforce, WebServices APEX, MuleSoft	
Mise en service	04/2021	
Utilisateurs	1 685	Utilisateurs du CRM Salesforce-OneTeam
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	NA	
Maintenance	NA (la maintenance est liée à celle de Salesforce-OneTeam)	

Decidento		
Editeur	Decidento	
Description	Envoie des news sur un portefeuille d'entreprises françaises.	
Technologies	Connecteur Salesforce, WebServices APEX	
Mise en service	09/2019	
Utilisateurs	300	Utilisateurs CI et CAI du CRM Salesforce-OneTeam
Criticité business	Faible	
Projet/évolution	NA	
Maintenance	NA (la maintenance est liée à celle de Salesforce-OneTeam)	

Questionnaires de satisfaction Client		
Editeur	Skeepers	
Description	Génère des questionnaires de satisfaction client, les soumet aux clients et assure le reporting.	
Technologies	Interfaces → WebServices APEX	
Mise en service	09/2019	
Utilisateurs		
Criticité business	Moyenne	
Projet/évolution	NA	

Maintenance	NA (la maintenance est liée à celle de Salesforce-OneTeam)
-------------	--

Extranet Salon (E-Evénement)		
Editeur	Propriétaire	
Description	Présentation des opérations collectives organisés par Business France (Pavillon France, Rencontres BtoB, ...), permet aux prospects de se préinscrire aux événements, permet aux participants de préparer leur venue (notamment sur les salons)	
Technologies	.Net, Orchard, SQL, Webservices .Net, Webservices APEX, Mulesoft	
Mise en service	11/2017	
Utilisateurs	250	Pilotes d'opération collectives / Les clients et prospects
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	NA	
Maintenance	NA (prise en charge sur son périmètre initial par un autre fournisseur)	

Tiskell - Rapport d'Activité sur Projet		
Editeur	Propriétaire	
Description	Permet aux collaborateurs de déclarer leur temps par projet.	
Technologies	.Net, SQL, Webservices .Net	
Mise en service	09/2018	
Utilisateurs	1000	Tous les opérationnels
Criticité business	Moyenne	
Projet/évolution	Fera l'objet d'un projet de refonte	
Maintenance	NA	

SICOM - MGv		
Editeur	Propriétaire	
Description	Gestion des missions VIE de l'agrément de l'entreprise à la fin de la mission VIE. Comprend la gestion de contrat, la facturation, ...	
Technologies	.Net, SQL, Webservices .Net	
Mise en service	2011	
	2013	Nouvelle version
Utilisateurs	200	Commerciaux et gestionnaires VIE / Les clients et prospects
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	En cours de décommissionnement avec le projet de refonte de gestion des VIE en cours	
Maintenance	NA (prise en charge sur son périmètre initial par un autre fournisseur)	

Station Bureauque - MGv		
Editeur	Propriétaire	
Description	Outil d'édition de contrats pour la gestion des VIE	
Technologies	.Net, SQL	

Mise en service	2011	
	2013	Nouvelle version
Utilisateurs	50	Pilotes d'opération collectives / Les clients et prospects
Criticité business	Forte	Fort impact sur l'activité économique et opérationnelle de l'agence
Projet/évolution	En cours de décommissionnement avec le projet de refonte de gestion des VIE en cours	
Maintenance	NA (prise en charge sur son périmètre initial par un autre fournisseur)	

SICOM – Programmation / Production		
Editeur	Propriétaire	
Description	Programmation, lancement en production et gestion budgétaires des opérations collectives.	
Technologies	.Net, SQL, Webservices .Net	
Mise en service	10/2010	
Utilisateurs	250	Pilotes d'opération collectives / Les clients et prospects
Criticité business	Forte	
Projet/évolution	Fera l'objet d'un projet de refonte	
Maintenance	NA (prise en charge sur son périmètre initial par un autre fournisseur)	

DeskInvestInFrance		
Editeur	Hubshare	
Description	Partage de documents et suivi d'un projet d'investissement. Application partagée entre Business France, ARD, partenaires et l'investisseur.	
Technologies	Php, Webservices, MySQL	
Mise en service	07/2021	
Utilisateurs		Variable par projet (équipe projets par projet d'investissement). Environ 50 projets par an
Criticité business	Moyenne	
Projet/évolution	NA	
Maintenance	Maintenance à prévoir dans le cadre de ce marché sur le périmètre des interfaces avec OneTeam.	

SAP		
Editeur	SAP	
Description	Gestion de la facturation, Comptabilité analytique.	
Technologies	WebServices APEX (demi-interface Salesforce), Mulesoft	
Mise en service	02/2021	
Utilisateurs		Variable par projet (équipe projets par projet d'investissement).
Criticité business	Forte	
Projet/évolution	NA	
Maintenance	Maintenance à prévoir dans le cadre de ce marché sur le périmètre des interfaces (existantes et à venir) avec OneTeam.	

GED (en cours d'intégration)		
Editeur	M-Files	
Description	Stockage de documents et Partage de documents sur les portails clients	
Technologies		
Mise en service	11/2025	
Utilisateurs		
Criticité business	Forte	
Projet/évolution	NA	
Maintenance	Maintenance à prévoir dans le cadre de ce marché sur le périmètre des interfaces avec OneTeam.	

Interfaces

Maintien en Condition Opérationnel de toutes des demi-interfaces des applications incluses à ce marché à prévoir.

1.5. Présentation du projet OneTeam

Comme indiqué au paragraphe « [Objet principal du marché](#) », un des principaux objectifs est de remplacer les outils vieillissants chez Business France et de faire du CRM un outil incontournable et adopté par tous.

Des travaux ont déjà été réalisés pour atteindre cet objectif ambitieux. En effet, Business France a mené un chantier interne de refonte de son outil de gestion de la relation client, qui est aujourd'hui déployé auprès de plus de 1600 collaborateurs répartis en France et à l'étranger, ainsi qu'à l'ensemble de la Team France qui regroupe Business France, dont les 12 Chambres de Commerce Internationales (CCI).

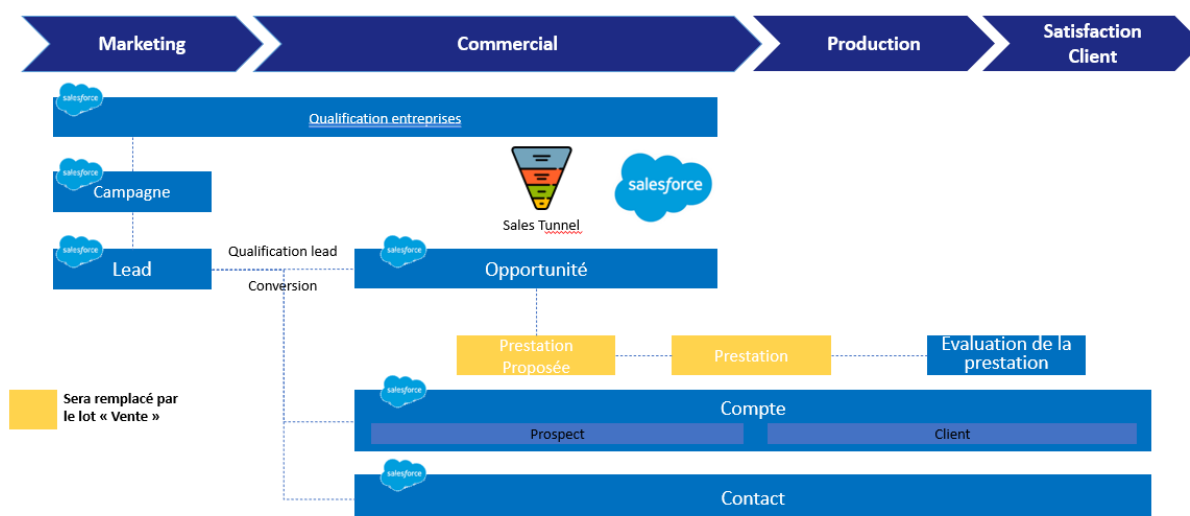
Pour ce faire, l'agence dispose de la solution SALESFORCE, paramétrée pour les besoins de la Team France, puis déployée dans l'ensemble du réseau France et à l'étranger. Le choix est d'utiliser un produit « standard » du marché pour se détacher d'un existant obsolète et limiter les développements logiciels trop spécifiques pour faciliter la prise en main.

Ce CRM a été baptisé « OneTeam ». Il couvre les activités Export et Invest.

Activité Export

Le premier lot de OneTeam a été mise en service en avril 2019 pour couvrir le cycle d'Avant-Vente et la satisfaction client :

- Marketing (Campagne Pardot)
- Lead
- Opportunité
- Compte et Contact
- Evaluation des prestations

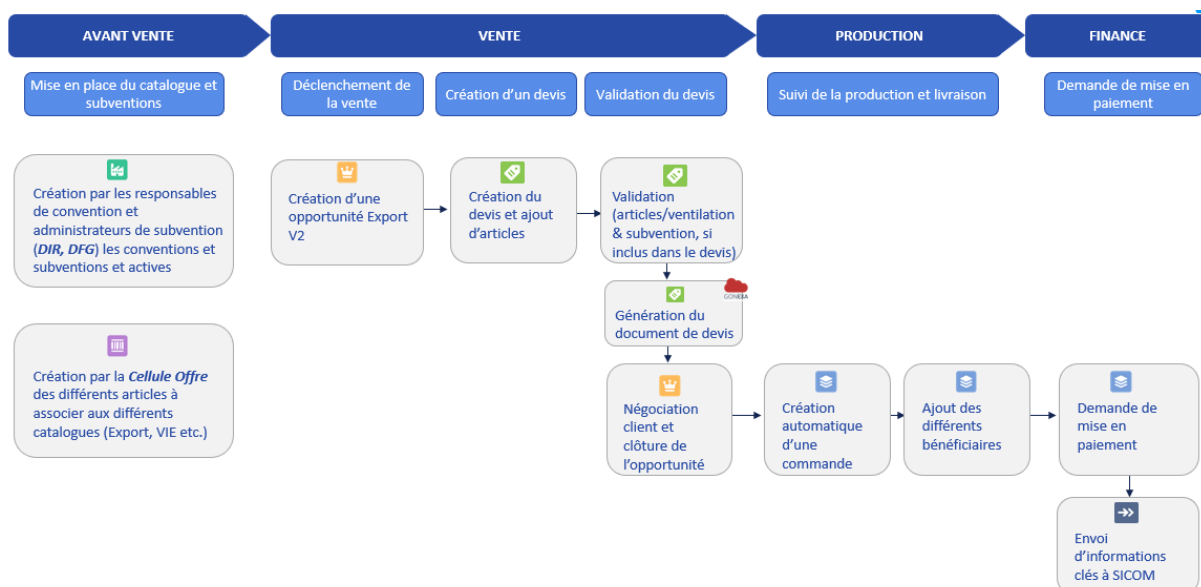


Ce dispositif a été complété en novembre 2019 par 2 portails Community Partenaire.

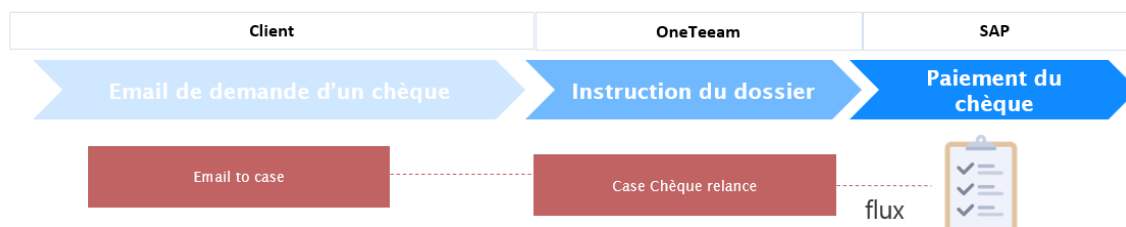
- Le portail CSP permettant aux partenaires CSP (Concession de Service Public) de gérer des leads et déclarer des opportunités sur leur périmètre d'intervention : Utilisateurs : 8 CSP connectés à ce portail.
- Le portail Région permettant aux instances régionales d'avoir une vue de l'activité de la Team France Export. Le portail publie des rapports régionaux : Utilisateurs : 13 Régions Françaises connectées à ce portail

OneTeam a été complété depuis octobre 2020 du cycle de vente dit « simple » (vente de prestation sur mesure) en ajoutant les éléments suivants :

- Catalogue
- Devis
- Commande
- Le cycle de l'opportunité a été modifié



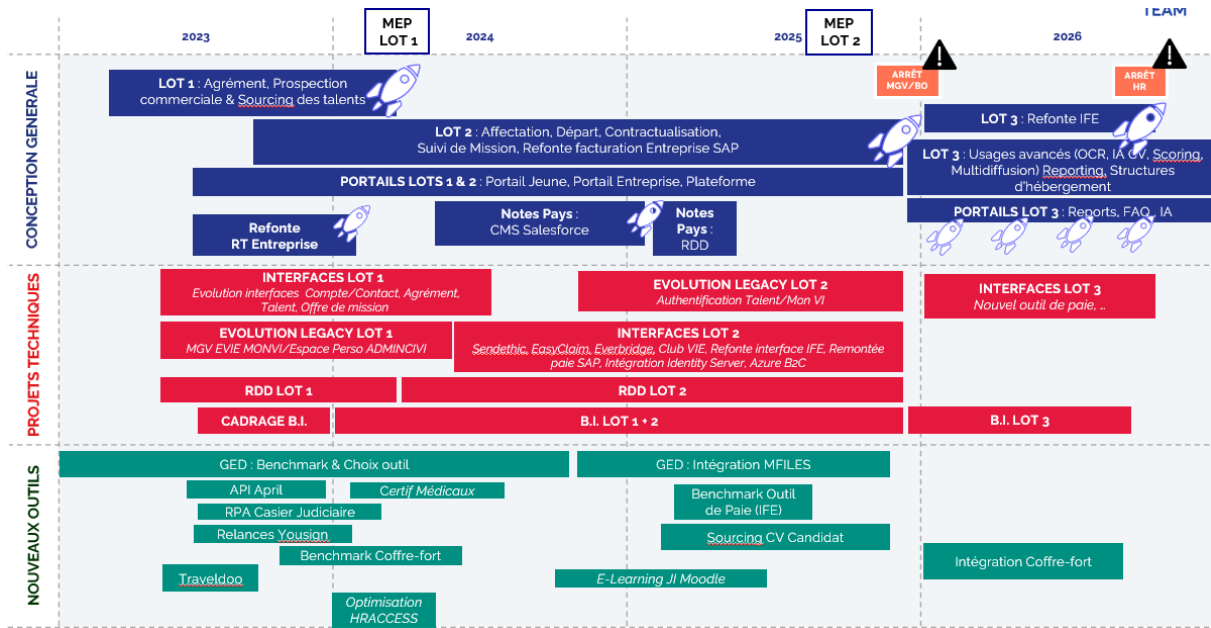
OneTeam a également été adapté pour soutenir le plan de relance mis en place par le gouvernement et pour lequel la gestion des Chèques Relance Export et Chèques Relance VIE a été confiée à Business France. Pour ce faire, un module fonctionnel dédié a été mis en place en quelques semaines en septembre 2020.



OneTeam a continué d'évoluer. Depuis février 2021 le cycle de vente dit « complexe » est couvert. Les ventes complexes concernent les inscriptions aux opérations collectives, l'éditorial, les abonnements. Pour cela les éléments suivants ont été ajoutés :

- Evènement (objet custom)
- Package d'évènement (Custom)
- Réclamation (litiges)

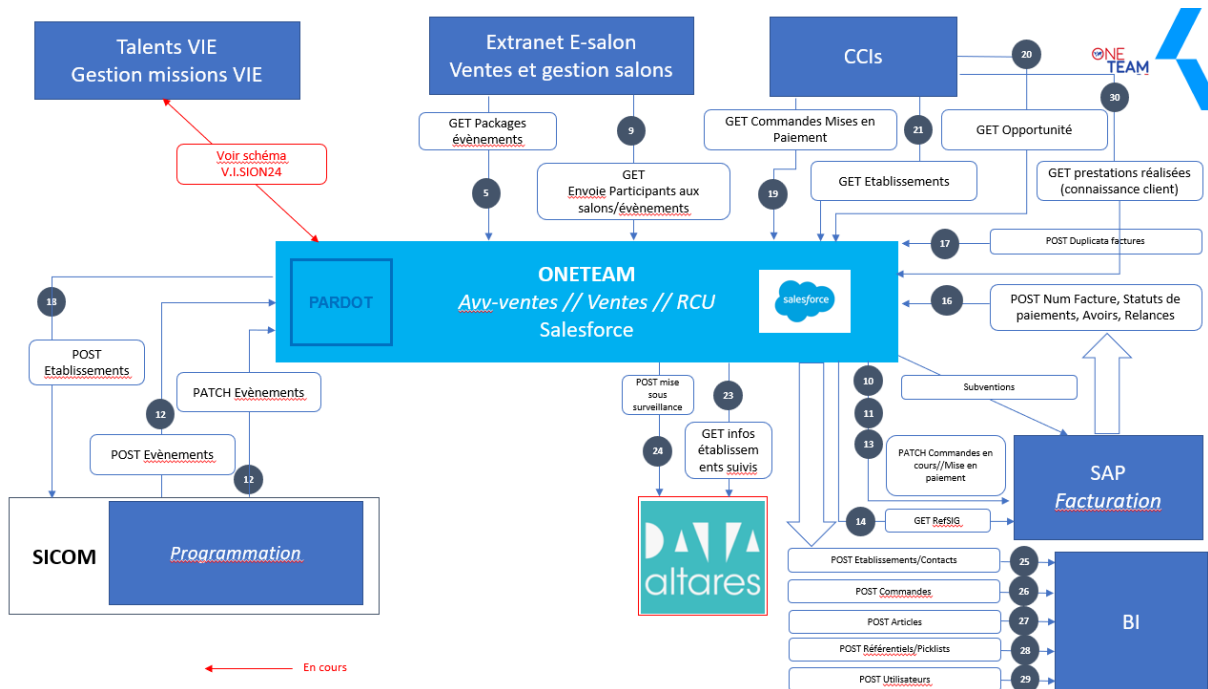
A été complété en avril 2021 la qualification des entreprises Françaises et étrangères par le fournisseur de données ALTARES garantissant ainsi la qualité des données officielles des entreprises.



Planning du projet V.I.SION24

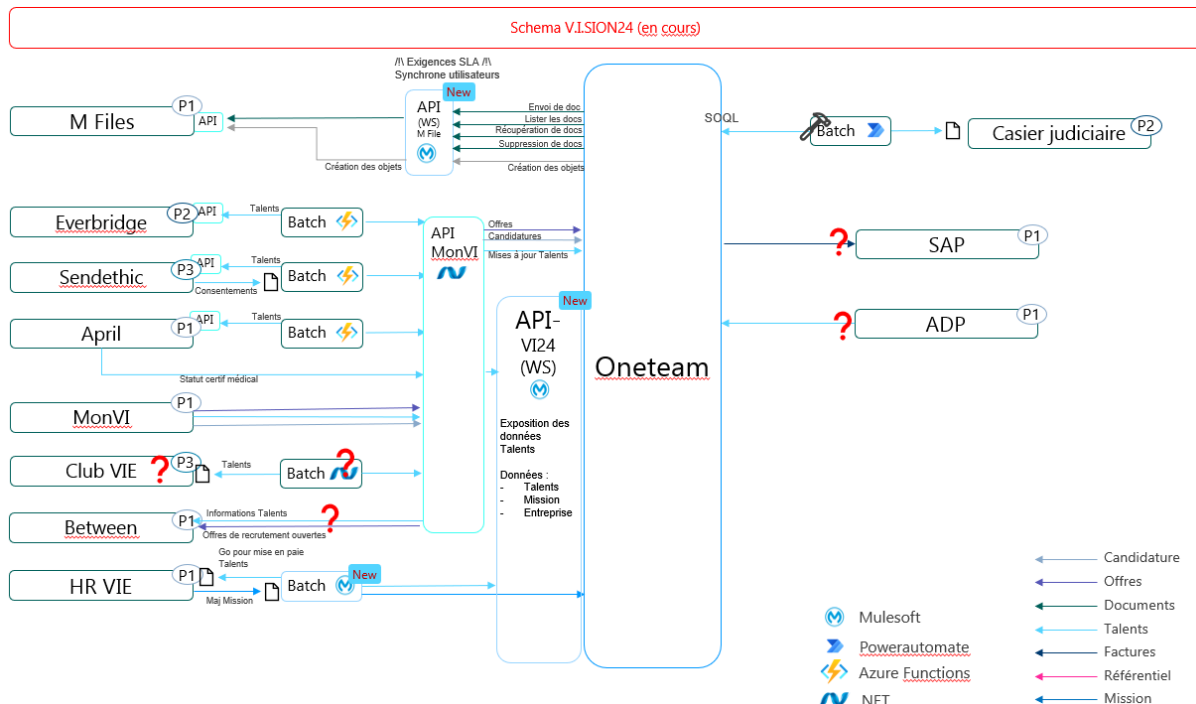
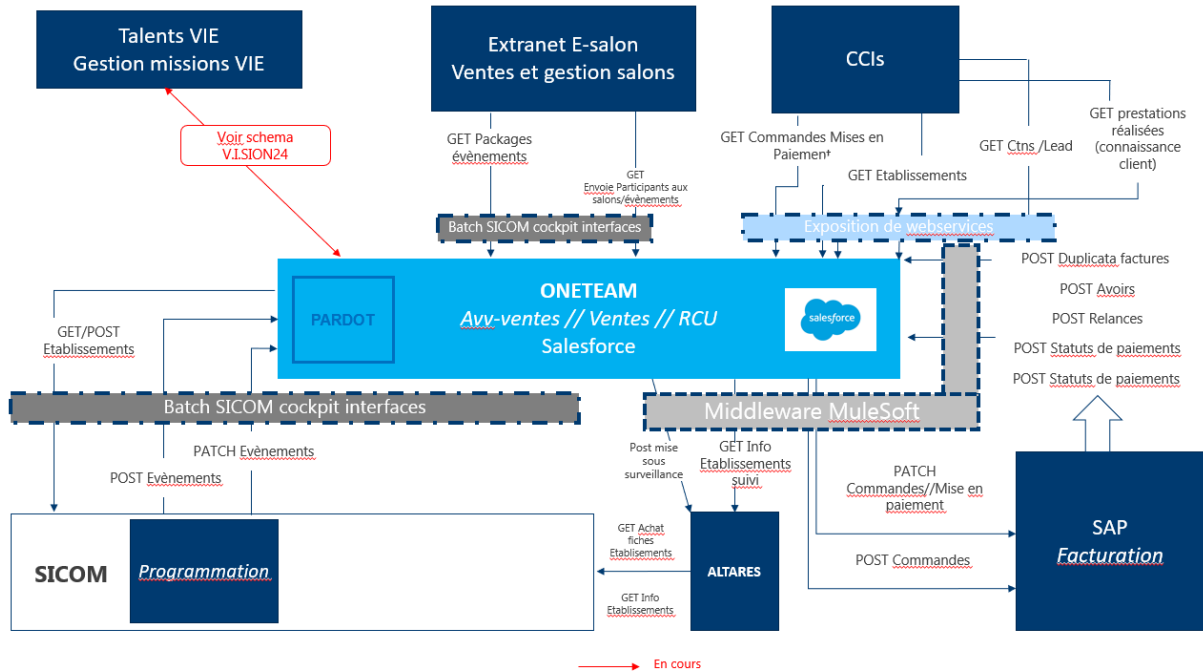
1.5.1. Architecture fonctionnelle

Ce schéma présente les principales interfaces entre OneTeam et le reste du SI sur la partie Vente. Il ne présente pas les interfaces liées à l'activité INVEST ou liées au plan de relance.



1.5.2. Architecture technique

Ce schéma présente d'un point de vue technique les principales interfaces entre OneTeam et le reste du SI sur la partie Vente. Il ne présente pas les interfaces liées à l'activité INVEST ou lié au plan de relance.



Le « Batch SICOM cockpit des interfaces » est un orchestrateur propriétaire développé en .Net

Activité Invest

En ce qui concerne l'activité Invest, en mai 2020, le cycle d'Avant-vente a été adapté et complété pour couvrir les besoins liés à l'activité de l'INVEST de l'agence.

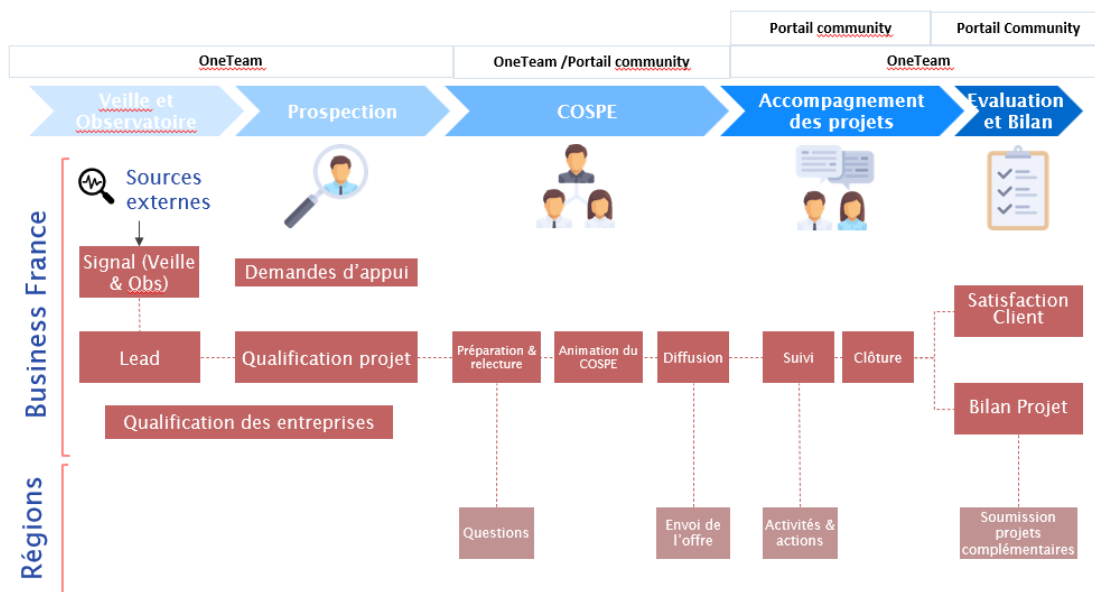
Un Portail « Community Partenaire » a été créé pour les ARD (Agences Régionales de Développement) leur permettant de saisir les bilans des projets d'investissements.

Comme pour l'activité Export, le cycle de l'activité Invest a été mis en place avec les fonctionnalités suivantes :

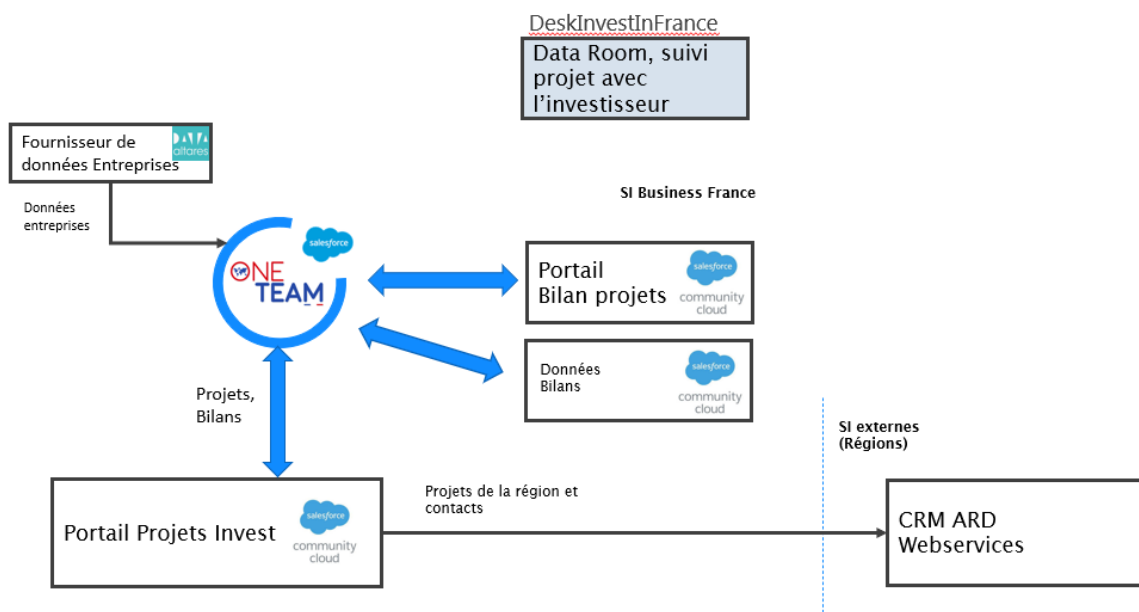
- Lead
- Opportunité (projet investissement)
- Compte et contact
- Evaluation et bilan

Pour permettre de travailler avec les partenaires en régions (ARD). D'autres portails partenaire ont été progressivement été mis en place à partir de 2021

- Portail projets Invest pour permettre aux ARD de faire des offres aux investisseurs
- Portail After Care Invest pour le suivi des investisseurs post investissement



L'architecture fonctionnelle pour la partie INVEST est la suivante





Les utilisateurs de OneTeam

La liste des utilisateurs OneTeam par profil, présentée ci-dessous, n'est pas exhaustive et a pour but de donner une idée des différentes populations utilisant OneTeam et de leur répartition.

Utilisateurs CRM

Profil	#
DVIE - Global	76
INV - Collaborateur Invest	123
INV - Offres Terr./ IO / Muteco	5
MKG - Admin	3
MKG - Correspondants	14
MKG - Direction	12
System Administrator	53
Technical Administrator	3
Technical Administrator test	1
TF - Administrateur Data Only	10
TF - Administration des Ventes	12
TF - Altares	2
TF - Bureaux BF	599
TF - BusinessAnalyst	6
TF - Conseiller International	412
TF - Integration	3
TF - Integration Pardot	1
TF - Integration Pardot Invest	1
TF - Integration-ReadOnly	1
TF - Manager transverse	
Export/Invest	15
TF - Pilotes d'Opérations	162
TF - Read Only	11
TF - Reseau International Vente	34
(vide)	
Total général	1559

Utilisateurs des portails Partner Community

Profil	#
INV - Community Régions (portail Bilan)	33
INV - Partenaire portail <u>Aftercare</u>	44
INV - Portail partenaire global (portail projet)	114
EXP - Community CSP	26
EXP - Community Régions	24
Total général	242

Utilisateurs de Marketing Cloud Engagement

Population utilisant Pardot	#
Direction Marketing	30
Correspondants marketing CCI	17
TOTAL (approx.)	47

Quelques métriques techniques OneTeam

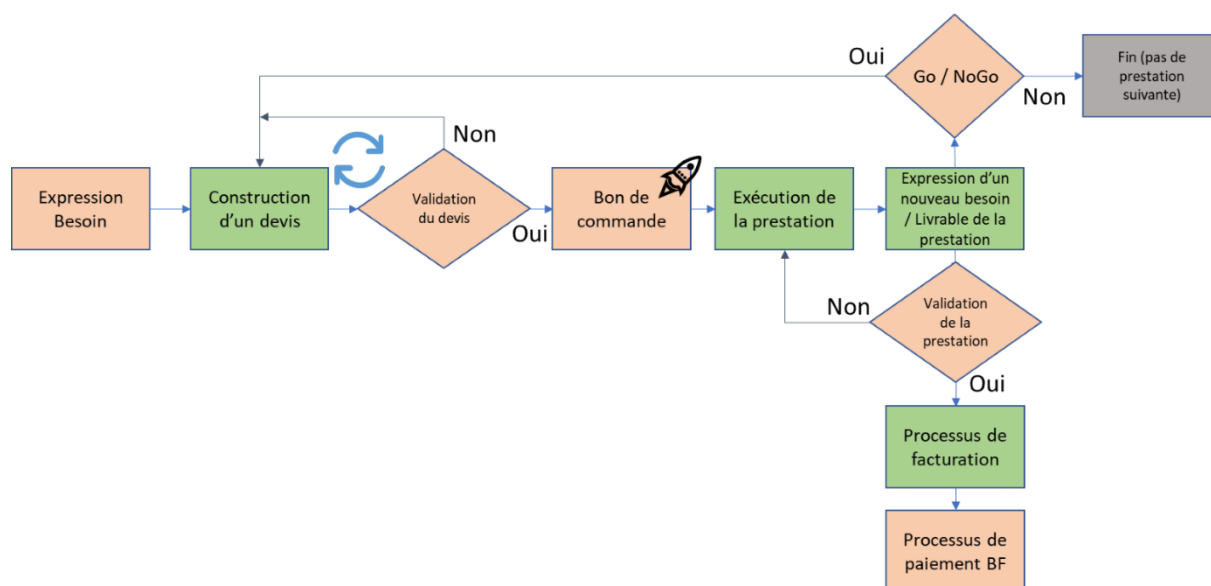
- Business France émet le souhait de rester au maximum dans le standard Salesforce et éviter le spécifique. Pour autant, les différents besoins nous ont conduits réaliser du paramétrage avancé dont voici quelques métriques :
- **89 objets customs** (hors objets liés à Pardot ou provenant d'App Exchanges)
- **23,32 % de code APEX**
- **249 flows**
- **82 Triggers APEX**

1.6. [Processus de commande des prestations](#)

Le processus de commande tel qu'illustré ci-dessous s'applique aussi bien pour les commandes des prestations relevant du lot 1 que du lot 2.

Ce processus, qui se veut itératif, met en œuvre les prix fixés à l'annexe financière du marché. Ces prix fixés à l'annexe financière s'appliquent pendant toute la durée d'exécution du marché

Dans un souci de la meilleure maîtrise budgétaire en réponse à un besoin, l'itération entre Business France et le Titulaire consiste à trouver le meilleur accord économique en vue de l'élaboration d'un devis puis d'une commande.



Le tableau ci-dessous illustre les SLA attendus dans le cadre de la réception d'une première proposition de devis par le Titulaire.

Demande de devis pour une prestation	SLA attendus
Du cycle de Préparation de la Transformation	Réception du devis sous 5 jours ouvrés
Du cycle de Réalisation de la Transformation	Réception du devis sous 10 jours ouvrés
Du cycle de Maintenance	Réception du devis sous 10 jours ouvrés

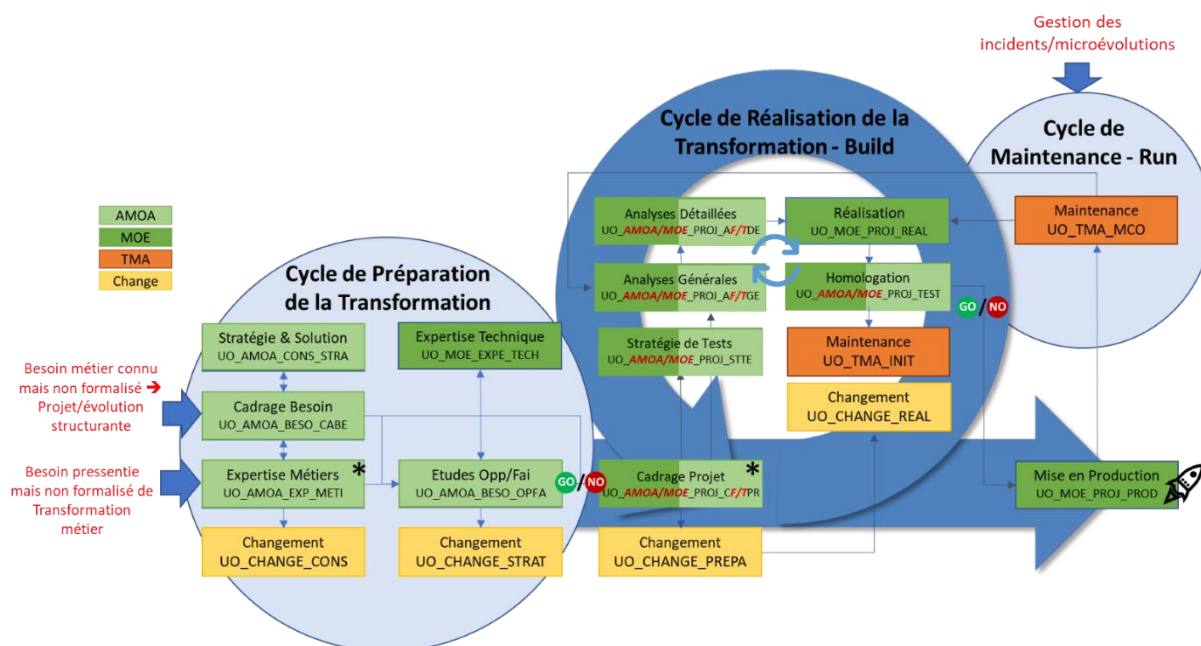
Le Titulaire organise ses équipes et moyens pour la meilleure rationalisation des coûts et efficacité des services attendus.

1.7. Présentation des cycles d'activités

L'illustration ci-dessous donne à titre d'information un exemple d'utilisation de certaines des unités d'œuvres du marché. Trois cycles d'activités se distinguent :

- **Un cycle de Préparation de la Transformation** Sécuriser l'avant-projet, les enjeux métiers, les stratégies et les besoins :
 - Compte tenu des activités très amont de ce cycle, les prestations mises en œuvre d'AMOA et/ou de Conduite du Changement sont principalement assurées par le Titulaire du lot 1 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement ».
 - La finalité de ce cycle est de mettre Business France en capacité de décision (Go/ No Go) sur le lancement d'un projet, tant sur des critères métiers, capacitaires, financiers, que technologiques.
- **Un cycle de Réalisation de la Transformation** Sécuriser les projets de manière agile en vue de la livraison d'une solution, d'un produit répondant à un besoin validé :
 - Ce cycle met en œuvres des activités de réalisations concrètes selon les prestations des Lots 1 et 2.

- La finalité de ce cycle est de mettre Business France en capacité de décision (Go/NoGo) sur la mise en production du produit réalisé tant sur des critères d'alignement au besoin initiale, d'usage et d'adhésion des utilisateurs et de performance.
- **Un cycle de Maintenance** Sécuriser la stabilité et les évolutions d'une solution ou d'un produit en production :
 - Ce cycle, critique du fait de la nature de ses activités, met en œuvres des activités de réalisations concrètes selon les prestations du Lot 2. Le Titulaire du lot 1 peut être mis à contribution via les UOs de son lot afin de faire davantage le lien avec les MOA.
 - La finalité de ce cycle est de mettre une solution ou un produit dans un processus de stabilisation et d'amélioration continue dans l'objectif d'une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et du services rendu.



2. Lot 1 – Réalisations AMOA et Conduite du

Changement [Description générale du lot 1](#)

Le lot 1 constitue un ensemble de savoir-faire de prestations composées d'unités d'œuvres permettant au Titulaire de ce lot de prendre en charge toutes les activités d'AMOA et de conduite du changement d'une part, sur toute la durée d'exécution du marché, et, d'autre part, sur tous les cycles d'activités et de travaux souhaités et commandés par Business France.

Il est attendu de la part du Titulaire de ce lot une position majeure, stratégique et d'être force de proposition dans la chaîne de valeur et de décision de Business France concernant le lot 1.

Au-delà des prestations telles que décrites dans le chapitre suivant, il est notamment attendu :

- Un devoir de conseil et un accompagnement fort sur tous les sujets de réflexion et d'analyse sur les questions et les enjeux de la Transformation des métiers (en relation avec le périmètre du marché), des pratiques, des processus et des usages.
- Un devoir de conseil et un accompagnement fort sur tous les sujets de réflexion et d'analyse sur les solutions émergentes, innovantes et de vision pouvant renforcer la chaîne de valeur de Business France.
- Un devoir de conseil et un accompagnement sur tous les sujets (économique et contractuel) en relation avec nos partenaires stratégiques (par exemple l'éditeur Salesforce).
- Un niveau de responsabilité comme garant de l'urbanisation applicative du SI CRM.
- Une activité de pilotage global (organisation et animation de la comitologie) et de monitoring (économique, opérationnel et prévisionnel) des prestations engagées tant sur les sujets du cycle de Transformation que sur les sujets des cycles de Réalisation et de Maintenance.
- Une relation partenariale, de confiance réciproque et de transparence auprès des métiers (les clients de la DSI) et des acteurs de la DSI.
- **Une relation constructive et en bonne intelligence avec le Titulaire du lot 2 « Réalisations MOE et Maintenance » est indispensable et est un facteur clé de la réussite des activités menées dans le cadre de ce marché.**
- **Un rôle de pilote du marché lot 2 « Réalisations MOE et Maintenance » et de son Titulaire afin de s'assurer que la déclinaison opérationnelle des travaux se fait en conformité avec le cahier des charges, que l'exécution des devis est conforme avec les besoins et attendus exprimés par les métiers.**
- Un devoir de conseil et un accompagnement sur tous les sujets de méthodologie, Projet notamment pour ce qui est de l'application d'une démarche Agile aux projets et à la maintenance.
- **Un devoir d'expertise et de conseil en matière d'architectures fonctionnelles à mettre en œuvre dans la construction et l'évolution du SI CRM, afin de garantir une approche d'urbanisation et d'interopérabilité des éléments fonctionnels constitutifs du SI.**

Ainsi, quatre grands objectifs se distinguent pour le Titulaire du lot 1 :

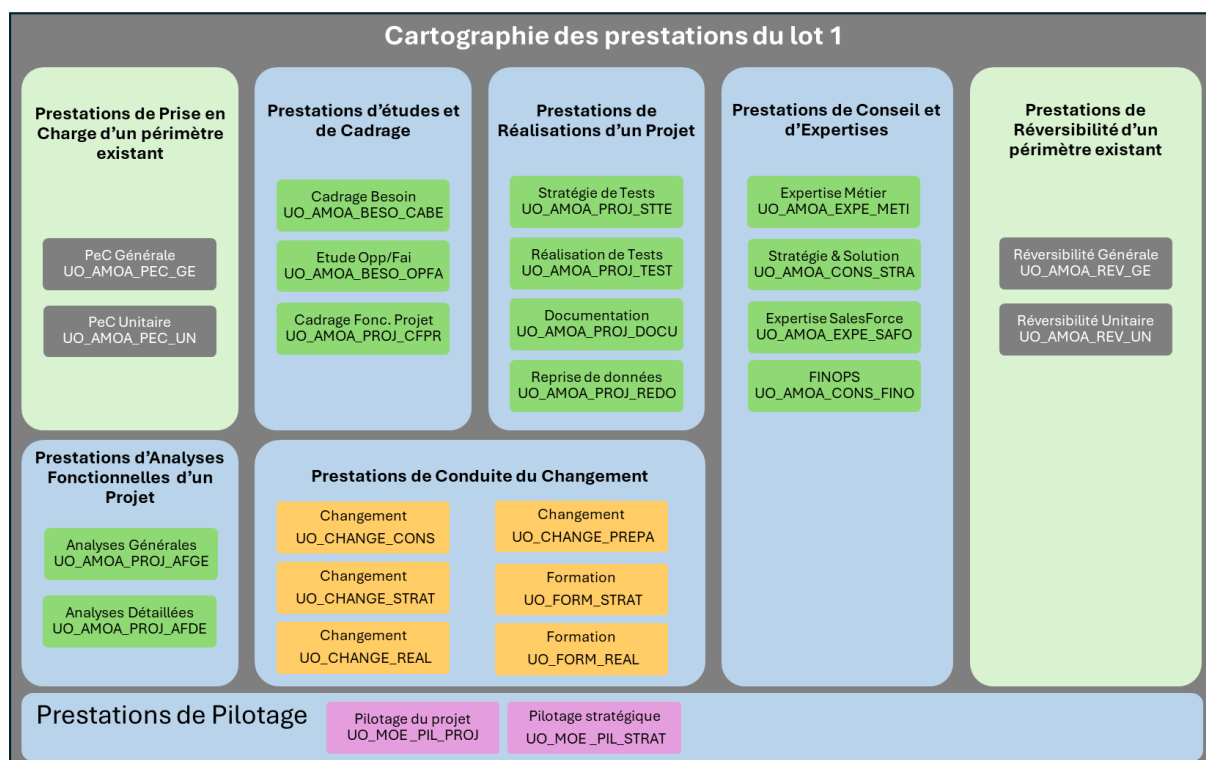
- **Deux objectifs de posture :**
 - Un objectif de mise en place d'une relation partenariale stratégique auprès de Business France et d'accompagnement en proximité des parties prenantes.
 - Un objectif de mise en place d'une relation complémentaire et d'articulation avec le Titulaire du lot 2 pour sécuriser les réalisations au profit de Business France.
- **Deux objectifs opérationnels**
 - Un objectif de sécurisation des activités amonts et stratégiques du cycle de Préparation de la Transformation ;
 - Un objectif de sécurisation des activités projets et d'amélioration des cycles de Réalisation de la Transformation et de Maintenance.

2.2. Cartographie des prestations

Ce paragraphe présente la cartographie des prestations (et Unités d'œuvres associées) du lot 1 attendues au marché.

Ces prestations et UOs associées sont regroupées par familles. On distingue notamment :

- Les prestations dites de marché : => C'est-à-dire les prestations d'entrée et de sortie du marché :
 - **Les prestations de Prises en Charges d'un périmètre existant** : => Le Titulaire prend la connaissance complète du périmètre qui lui est confié au lancement du marché.
 - **Les prestations de Réversibilité d'un périmètre existant** : => Le Titulaire assure la réversibilité/ transférabilité du périmètre dont il a la responsabilité à un tiers/ Business France à l'échéance du marché.
- Les prestations dites opérationnelles : => C'est-à-dire les prestations délivrées par le Titulaire pendant la durée du marché selon les besoins identifiés par Business France.
 - **Les prestations d'études et de cadrage,**
 - **Les prestations d'analyses d'un projet,**
 - **Les prestations de réalisations d'un projet,**
 - **Les prestations de conseil et d'expertises,**
 - **Les prestations de conduite du changement,**
 - **Les prestations de pilotage, de communication et de gouvernance.**



Le Titulaire contribue à l'amélioration des processus de démarrage et d'exécution des prestations.

Business France demeure le propriétaire des processus et est seule habilité à les valider. Néanmoins, le Titulaire est force de proposition sur des améliorations possibles sur le périmètre des prestations.

2.3. Présentation synthétique des prestations

Le tableau ci-dessous donne une vue synthétique des prestations et des unités d'œuvres mises en œuvre au sein du marché. La description détaillée des prestations est accessible au paragraphe « [Description détaillée des prestations](#) »

Marché			Unités d'œuvre	
Cycle	Prestation	Rôle	Macro-description	Intitulé
Préparation du marché	Prise en charge d'un périmètre existant	AMOA	Prise en charge du périmètre global au lancement du marché	UO_AMOA_PEC_GE
Exécution du marché		AMOA	Prise en charge d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_AMOA_PEC_UN
Préparation de la Transformation	Cadrage d'un besoin	AMOA	Cadrage d'un besoin	UO_AMOA_BESO_CABE
		AMOA	Etude d'opportunité et de Faisabilité	UO_AMOA_BESO_OPFA
Réalisation de la Transformation	Cadrage d'un projet	AMOA	- Cadrage fonctionnel d'un projet - Cadrage Global d'un projet	UO_AMOA_PROJ_CFPR
Réalisation de la Transformation	Analyses d'un Projet	AMOA	- Analyse fonctionnelle générale - Dossier de spécifications générales	UO_AMOA_PROJ_AFGE
		AMOA	- Analyse fonctionnelle détaillée	UO_AMOA_PROJ_AFDE

			-Dossier de spécifications détaillées	
Réalisation de la Transformation	Réalisation d'un projet	AMOA	Stratégie de tests	UO_AMOA_PROJ_STTE
		AMOA	Réalisation de tests	UO_AMOA_PROJ_TEST
		AMOA	Reprise de données	UO_AMOA_PROJ_REDO
		AMOA	Documentation	UO_AMOA_PROJ_DOCU
Préparation de la Transformation	Conseil et Expertises	CONSEIL	Conseil en Stratégie et Solution	UO_AMOA_CONS_STRA
EXPERTISE		Expertise Métier	UO_AMOA_EXP_METI	
Réalisation de la Transformation		EXPERTISE	Expertise Salesforce	UO_AMOA_EXP_SAFO
		CONSEIL	Conseil en analyse économique	UO_AMOA_CONS_FINO
Préparation de la Transformation	Conduite du changement	CHANGEMENT	Conseil en conduite du Changement	UO_CHANGE_CONS
		CHANGEMENT	Stratégie de conduite du Changement	UO_CHANGE_STRAT
		FORMATION	Stratégie de formation	UO_FORM_STRAT
Réalisation de la Transformation		CHANGEMENT	Préparation conduite du changement	UO_CHANGE_PREPA
		CHANGEMENT	Réalisation accompagnement du changement	UO_CHANGE_REAL
		FORMATION	Formation des utilisateurs	UO_FORM_REAL
Préparation du marché	Réversibilité d'un périmètre existant	AMOA	Réversibilité du périmètre global à l'échéance du marché	UO_AMOA_REV_GE
Exécution du marché		AMOA	Réversibilité d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_AMOA_REV_UN
Transverse Pilotage	Pilotage	AMOA	Pilotage de projet	UO_AMOA_PIL_PROJ
		AMOA CONSEIL	Pilotage stratégique	UO_AMOA_PIL_STRAT

Il est attendu dans la réponse technique des candidats, une réponse en termes de savoir-faire sur chacune des unités d'œuvre du tableau ci-dessus.

2.4. Principe de valorisation des Unités d'œuvres au BPU

Ce paragraphe décrit les principes généraux à appliquer pour valoriser le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) de l'annexe financière.

Il a pour but de donner les éléments de compréhension du BPU, en complément des informations détaillées des unités d'œuvre (UO).

Les unités d'œuvre du marché se définissent, outre par leurs livrables propres, mais également par une valeur elle-même définie par :

- Une charge de réalisation
- Une durée de réalisation

Le tableau ci-dessous indique les trois valeurs possibles pour chacune des unités d'œuvre du marché.

Valeur d'une UO	Charge de réalisation (en jours ouvrés)	Durée de réalisation	Livrables attendus
Valeur 1	1	Inférieure ou égale à 2 journées successives	- Préparation d'un atelier - Animation d'un atelier de 2 à 3 heures - Compte rendu de l'atelier
Valeur 5	5	Inférieure ou égale à 2 semaines successives	Les livrables définis dans l'Unité d'œuvre adaptés au délai de réalisation
Valeur 10	10	Inférieure ou égale à 4 semaines successives	Les livrables tels que définis dans l'Unité d'œuvre

Selon la valeur de l'Unité d'œuvre, il appartient au Titulaire d'effectuer la ventilation sur les différents profils nécessaires à l'exécution de la prestation, en précisant dans la réponse technique :

- Le % du profil manager pour le pilotage et la gestion des risques de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel junior pour la réalisation de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel confirmé pour la réalisation de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel senior/expert pour la réalisation de la prestation

Par conséquent, il appartient aux candidats de faire figurer au BPU de l'annexe financière (annexe 6) et pour chaque unité d'œuvre les trois coûts tel qu'illustré dans l'exemple ci-dessous (ex. pour l'unité d'œuvre du cadrage d'un besoin, il y a trois (3) prix à indiquer au BPU) → un prix par valeur de l'unité d'œuvre.

Chapitre CdC	Nomenclature UO	Valeur UO	Désignation	Type	Prix Unitaire (€ ht)	TVA	Prix Unitaire (€ ttc)
Une UO mais trois prix							
Prestations opérationnelles							
Prestations d'études et de cadrage							
Besoin	UO_AMOA_BESO_CABE	1	Unité d'œuvre de cadrage global d'un nouveau besoin	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			
Besoin	UO_AMOA_BESO_OPFA	1	Unité d'œuvre d'une étude d'opportunité et de faisabilité d'un nouveau besoin	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			
Projet	UO_AMOA_PROJ_CFPF	1	Unité d'œuvre de cadrage fonctionnel d'un projet	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			

À la suite de la validation par Business France d'un devis fourni par le Titulaire, conformément au devis, le bon de commande sera émis et précisera les quantités pour chacune des unités d'œuvres.

Dans le cas où la même UO est commandée plusieurs fois pour répondre à un besoin, il n'est pas attendu du Titulaire de multiplier les livrables mais de les fournir tel qu'envisagé par Business France lors de la phase de construction/itération du devis.

2.5. Modèle économique des prestations

Le tableau ci-dessous a pour objectif de fixer la liste des unités d'œuvres du marché pour le lot 1.

Une Unité d'œuvre :

- Est appliquée de manière **Récurrente** : si les activités de l'UO sont reproductibles selon les séquences d'une période définie au bon de commande :
ex. application d'une UO pour une activité continue tous les mois sur une période d'un (1) an.
- Est commandée à **survenance du besoin** : correspond à l'exécution d'une UO en dehors d'un calendrier prédéfini. C'est le besoin qui engendre la commande d'une prestation ponctuelle ou récurrente.

- Est impérativement commandée par Business France après **acceptation d'un devis préalable**. Cependant, l'exécution des UO de prise en charge générale (UO_AMOA_PEC_GE) et de réversibilité générale (UO_AMOA_REV_GE) ne nécessitent pas un devis préalable pour être commandée.

Types de Prestations	Types d'activités	Unités d'œuvres associées	Récurrente	Survenance du besoin	Bon de commande sur Devis	Coût à faire figurer au BPU
Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant	AMOA	UO_AMOA_PEC_GE	Non	Oui	Non	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PEC_UN	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations d'études et de Cadrage	AMOA	UO_AMOA_BESO_CABE	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_BESO_OPFA	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PROJ_CFPR	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations d'Analyses Fonctionnelles d'un Projet	AMOA	UO_AMOA_PROJ_AFGE	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PROJ_AFDE	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Réalisations d'un Projet	AMOA	UO_AMOA_PROJ_STTE	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PROJ_TEST	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PROJ_REDO	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PROJ_DOCU	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Conseil et d'Expertises	AMOA	UO_AMOA_EXPE_METI	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_EXPE_SAFI	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_CONS_STRA	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_CONS_FINO	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Conduite du Changement	CHANGEMENT	UO_CHANGE_CONS	Non	Oui	Oui	Oui
	CHANGEMENT	UO_CHANGE_STRAT	Non	Oui	Oui	Oui
	CHANGEMENT	UO_CHANGE_PREPA	Non	Oui	Oui	Oui
	CHANGEMENT	UO_CHANGE_REAL	Non	Oui	Oui	Oui
	CHANGEMENT	UO_FORM_STRAT	Non	Oui	Oui	Oui
	CHANGEMENT	UO_FORM_REAL	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant	AMOA	UO_AMOA_REV_GE	Non	Oui	Oui	Non
	AMOA	UO_AMOA_REV_UN	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Pilotage	AMOA	UO_AMOA_PIL_PROJ	Non	Oui	Oui	Oui
	AMOA	UO_AMOA_PIL_STRAT	Non	Oui	Oui	Oui

Pour rappel, le chiffrage communiqué dans l'annexe financière pour ces prestations est utilisé pour la notation de la réponse financière des candidats. En cours d'exécution du marché, ces prestations feront l'objet d'une demande de devis et d'une validation de celui-ci avant qu'un bon de commande soit émis par Business France.

2.6. Commande des prestations

Les prestations de ce lot correspondent à des Unités d'œuvres (récurrentes ou non récurrentes) et sont exécutées au moyen d'un bon de commande à survenance du besoin. Ces prestations mettent en œuvre les Unités d'œuvres telles que définies dans le présent cahier des charges.

Chaque commande des Unités d'œuvres met en œuvre le processus de commande tel que défini au paragraphe « [Processus de commande des prestations](#) ».

- La période de réalisation des Unités d'œuvre est précisée dans le Bon de Commande.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable fourni par le Titulaire.
- Sur la base d'un devis préalable validé par Business France, le chiffrage et les résultats attendus des Unités d'œuvre par le Titulaire est à engagement forfaitaire.

Dans le cas où une prestation nécessite une précision et/ ou modalité de commande particulière, celle-ci est indiquée dans le paragraphe traitant de la prestation concernée et déroge au présent paragraphe.

2.7. Description détaillée des prestations

Ce paragraphe explicite les objectifs, modalités, livrables et prérequis pour l'ensemble des prestations du présent marché pouvant être prises en charge par le Titulaire.

2.7.1. Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de « Prise en Charge Générale et Unitaire » dans le cadre d'une phase de Transition de trois (3) mois sur le marché entre le Titulaire « sortant » et le Titulaire.

Objectifs de la prestation

Transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations du marché par le Titulaire.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **La prise en charge générale :**
 - Définition d'une démarche, d'une méthodologie entre le Titulaire « sortant » et le Titulaire permettant à celui-ci d'avoir la capacité de pleine autonomie sur le périmètre et les niveaux de services attendus dès la fin de la phase de transition.
- **La prise en charge unitaire**
 - Définition d'une démarche, d'une méthodologie entre Business France et le Titulaire permettant à celui-ci une montée en compétence sur un nouveau périmètre en vue de l'exécution d'autres prestations de ce marché sur ce nouveau périmètre.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Préparation du marché	Prise en charge d'un périmètre existant	AMOA	Prise en charge du périmètre global au lancement du marché	UO_AMOA_PEC_GE
Exécution du marché		AMOA	Prise en charge d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_AMOA_PEC_UN

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Prise en Charge Générale / UO_AMOA_PEC_GE

Définition	Dans le cadre de la phase de Transition, la Prise en charge générale consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de sécuriser sa capacité quant au périmètre du marché qui lui est confié auprès du Titulaire « sortant ».	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Cadrage et organisation de la Transition pour le Titulaire	<p>Réalisation du Plan Projet de Prise en Charge Générale et réalisation d'une phase de cadrage de la Transition :</p> <ul style="list-style-type: none"> Alignement du dispositif du Titulaire avec le Plan de Réversibilité du Titulaire « sortant » → Planification de la prise en charge Ateliers, organisation, outils, processus, niveaux de services, risques, etc. Identification des prérequis propre au Titulaire. <p>Documentation → Réalisation d'un référentiel documentaire (analyse, recueil et mise à jour si nécessaire).</p> <p>Sécurité → Réalisation d'une analyse des risques sur l'ensemble du périmètre confié au Titulaire mettant potentiellement en cause sa capacité, ses engagements et son autonomie.</p> <p>Recette → Réalisation d'un plan de recette sur les aspects de services, techniques, documentaire, outils et reporting.</p> <p>Organisation d'une réunion de lancement pour présentation des différents éléments du cadrage de la phase de transition.</p>	<p>Initialisation du plan de prise en charge générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation du Plan Projet de Prise en Charge Générale pour le Titulaire. Plan de documentation et de formation (si nécessaire). Plan de sécurité opérationnelle et de MCS. Plan de recette. Tableau de bord de montée progressive en charge et en compétences. Réunion de lancement.
Etape 2 : Réalisation de la prise en charge	<p>Déroulement de la prise en charge générale selon les modalités et l'organisation retenues en cadrage de la transition.</p> <p>Suivi du tableau de bord et remontés d'alertes.</p>	
Etape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le plan de prise en charge générale Présentation à Business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. Organiser une réunion de bilan de la prise en charge 	Plan de Prise en charge générale
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des périmètres à prendre en charge 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Documentation existante sur le périmètre concerné Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs durant la phase de transition du marché 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période de trois mois. Le Titulaire s'inscrit dans le plan de Réversibilité du Titulaire « sortant ». Le Titulaire met en œuvre les moyens et ressources nécessaires pour assurer les transferts de connaissances et son autonomie dans les meilleures conditions. 		
Modèle économique		
UO à bon de commande dès le lancement du marché et à engagement forfaitaire pour le Titulaire		

Prise en Charge Unitaire / UO_AMOA_PEC_UN	
Définition	Pendant l'exécution du marché, Business France peut faire le choix de confier au Titulaire un périmètre non présent au lancement du marché. Cette unité d'œuvre consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de sécuriser sa capacité quant au nouveau périmètre qui lui est confié tant sur l'analyse de ce périmètre que sur la montée en compétences nécessaire pour en assurer les futurs services.

Le Titulaire a pour interlocuteur Business France ou tout autre acteur précisé par Business France.		
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation et organisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrage détaillé de la prestation → Cette analyse peut être réalisée en regard d'un nouveau besoin (fonctionnel ou technique) à couvrir ou d'une évolution d'un besoin existant : <ul style="list-style-type: none"> ○ Recensement et analyse de la documentation, ○ Identifier les acteurs (DSI, métier, fournisseurs) à rencontrer, ○ Identifier les indicateurs de suivi de la prestation, ○ Identification des prérequis propre au Titulaire. ▪ Organisation d'une réunion de lancement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initialisation du référentiel documentaire ▪ Réunion de lancement.
Etape 2 : Réalisation et prise en main	<p>Analyse de l'existant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartographie de l'existant (applicatif, fonctionnel, technique, urbanisation, métier, architecture, etc.) ▪ Construire le plan documentaire et de gestion de configuration/ installation et utilisation <p>Montée en compétence → Acquisition, assistance, autonomie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition du périmètre et prise en main avec les acteurs/ utilisateurs identifiés ▪ Acquisition des compétences nécessaires ▪ Réalisation de formations selon besoin <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation de l'application/ système en autonomie 	<p>Initialisation du plan de prise en charge unitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eléments de cartographies ▪ Analyse de l'existant ▪ Montée en compétence et suivi ▪ Gestion de configuration ▪ Tableau de bord de suivi
Etape 3 : Restitution de la prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser le bilan d'analyse de l'existant ▪ Finaliser le bilan de montée en compétences ▪ Présentation du bilan à Business France 	Plan de Prise en charge unitaire
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Volume et nature des périmètres à prendre en charge 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs concernés ▪ Documentation existante sur le périmètre concerné ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs telles que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.2. Prestations d'études et de Cadrage

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de cadrage d'un nouveau besoin et d'un projet par le prisme de la maîtrise d'ouvrage.

Objectifs des prestations

- **Sécuriser le cycle de Préparation de la Transformation** : → Sécuriser le cadrage d'un besoin
 - Un besoin peut être la résultante d'un besoin provenant d'une direction métier :
 - Ce besoin peut ne pas être formalisé ou peu formalisé mais clairement identifié comme un nouveau projet ou bien comme l'évolution « majeure » d'un périmètre existant.
 - Objectif de la prestation → Analyse et formalisation du besoin exprimé.

- Un besoin peut être « pressenti » mais non clairement identifié pour répondre notamment à un enjeu de transformation :
 - Objectif de la prestation → Faire appel à l'expertise métier du Titulaire pour apporter l'éclairage nécessaire d'un point de vue métier.
- Mener les études « amont » d'opportunité et de faisabilité nécessaires à la prise de décision d'un GO/ NoGo sur le cadrage d'un projet.
- **Sécuriser la première étape du cycle de Réalisation de la Transformation :** → Sécuriser le cadrage fonctionnel (et global en relation avec le cadrage technique) d'un projet.

Description générale des prestations

Sont attendus de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur la prestation qui lui est confiée. Le périmètre de la prestation s'entend :

- **Le cadrage d'un besoin :** À la suite de l'énoncé d'un besoin, assurer l'écoute, la compréhension et l'analyse du besoin (mener les ateliers nécessaires en vue d'obtenir les éléments composant le besoin) → Construire la note de cadrage du besoin.
 - Selon nécessité à Construire le/ les macros-processus de transformation métier.
- **L'étude d'opportunité et de faisabilité :** Mener l'étude consistant à démontrer l'intérêt puis les conditions de réalisation d'un projet → Construire l'étude d'opportunité et de faisabilité.
 - Cette étude finalise l'analyse d'un besoin : → Go/ No Go pour le lancement d'un projet.
- **Le cadrage fonctionnel d'un projet :** À la suite de la validation du lancement d'un projet, assurer le cadrage fonctionnel complet du projet → Construire la note de cadrage Globale du projet.
 - La note de cadrage Globale d'un projet est constituée de deux parties :
 - La note de cadrage fonctionnel d'un projet réalisée par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_CFPR ».
 - La note de cadrage technique d'un projet réalisée par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_CTPR ».

Comme garant de l'urbanisation applicative, il est attendu de la part du Titulaire du lot 01 :

- D'assurer la consolidation des notes de cadrage fonctionnel et technique en vue de constituer la note de cadrage Globale du projet.
- D'assurer la synchronisation et la cohérence globale des travaux de cadrage en étroite collaboration auprès du Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance ».

Business France souhaite s'assurer de la parfaite maîtrise budgétaire des prestations :

L'expérience du Titulaire du lot 01 doit permettre une analyse comparative, contradictoire de l'ensemble des éléments figurant dans le livrable du « cadrage globale d'un projet ».

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Préparation de la Transformation	Cadrage d'un besoin	AMOA	Cadrage d'un besoin	UO_AMOA_BESO_CABE
		AMOA	Etude d'opportunité et de Faisabilité	UO_AMOA_BESO_OPFA
Réalisation de la Transformation	Cadrage d'un projet	AMOA	-Cadrage fonctionnel d'un projet	UO_AMOA_PROJ_CFPR

			-Cadrage Global d'un projet	
--	--	--	-----------------------------	--

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Cadrage d'un besoin / UO_AMOA_BESO_CABE		
Description	<p>Le cadrage, l'expression d'un besoin est une phase préparatoire nécessaire au lancement d'un projet. Sur la base d'une étude macroscopique de l'existant, cette UO a pour objectifs principaux d'accompagner Business France pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préciser des besoins émergeant d'amélioration et/ ou d'évolution de l'existant. - Eclaircir les réflexions menées au préalable (préciser les bénéfices et enjeux, établir un premier niveau d'exigences, identifier les pistes de solution, établir un plan projet macroscopique). <p>Analyser, comprendre et formaliser → Cette UO est un entrant de référence pour la poursuite des études d'initialisation et préparation d'un projet.</p>	
Etape	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Avant-projet.	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance du besoin auprès de la maîtrise d'ouvrage de Business France → Idée ou ébauche de projet émergeant à instruire, exposé du contexte. Collecter la documentation existante sur le périmètre concerné (processus métier, cartographies fonctionnelles et applicatives, documentation présentant la solution existante, éventuelles études menées en amont...). Organiser et animer une réunion de lancement afin de présenter à chaque acteur mobilisé les objectifs, la démarche, le calendrier de l'unité d'œuvre et la participation / contribution attendue pour chacun. 	<ul style="list-style-type: none"> Constituer un référentiel documentaire Organisation et animation de la réunion de lancement. Plan de déroulement de la prestation.
Etape 2 : Identification et analyse des besoins.	<ul style="list-style-type: none"> Mener les ateliers prévus lors de la réunion de lancement. Réaliser un état des lieux de l'existant et identifier les axes d'optimisation sur la base de la documentation collectés et des ateliers menés. Approfondir/ affiner les besoins utilisateurs et les catégoriser (objectifs et enjeux, nature, type, impacts, priorité). Rationaliser les besoins utilisateurs → Initier un référentiel d'exigences. Etablir un plan macroscopique → Echéances et jalons clés pour la poursuite des travaux (étude d'opportunité/ faisabilité...). 	<ul style="list-style-type: none"> Compte rendu des ateliers Référentiel d'exigences initié Plan Projet macroscopique
Etape 3 : Construction et validation de la note de cadrage.	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger la note de cadrage. Présentation au sponsor du besoin de Business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. 	Note de cadrage du besoin
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des besoins métier exprimés. Nombre de scénarii/ solutions à analyser / d'applications et description Nombre et description des « composants » fonctionnels et/ou technologiques 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Documentation existante sur le besoin pressenti Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Etude d'opportunité et de faisabilité / UO_AMOA_BESO_OPFA		
Description	<p>L'étude d'opportunité consiste à réaliser les travaux pour confirmer l'intérêt à lancer un projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permet de préciser le périmètre, les objectifs et les enjeux du projet. • Evaluer les gains et plus-values liés à sa réalisation et lever les éventuelles contraintes et risques. <p>L'étude de faisabilité consiste à réaliser les travaux d'analyse de faisabilité d'un projet et évaluer les conditions de réalisation de celui-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les impacts métiers, applicatifs et techniques de l'amélioration (faisabilité technique). • Evaluer la capacité de Business France à réaliser ou à faire réaliser le projet et à préciser les coûts et planning du projet (faisabilité projet et financière). <p>L'étude d'opportunité et de faisabilité suppose d'impliquer les sponsors et contributeurs du projet (aussi bien maîtrises d'ouvrage que maîtrises d'œuvre) afin de couvrir et préciser rapidement l'ensemble des enjeux, moyens et conditions de réalisation d'un projet.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation des études	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance du besoin auprès de Business France. ▪ Organiser et animer une réunion de lancement → Présenter les objectifs, la démarche, le calendrier et les rôles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initier un référentiel de documentation. ▪ Réunion de lancement.
Etape 2 : Etude d'opportunité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser le périmètre, les objectifs et évaluer la valeur ajoutée. ▪ Lever les contraintes du projet d'un point de vue qualitatif et quantitatif → Aspects stratégiques, métier, financiers, opérationnels, réglementaire et/ ou législatif, etc. ▪ Construction et partage du dossier d'étude d'opportunité. 	<p>Dossier d'étude d'opportunité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation et validation du livrable
Etape 3 : Etude de faisabilité	<p>Analyse des scénarios de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer une solution et définir les scénarios envisageables. ▪ Définir les critères d'évaluation de chacun des scénarios (ex. stratégiques, fonctionnels, techniques, financier, etc.). ▪ Comparer les scénarios → premier niveau de faisabilité. <p>valuer la solution de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser les impacts métiers (analyses des volumétries et des processus métier cibles, les risques et le changement). ▪ Analyser les impacts applicatifs (analyse d'impacts fonctionnels des évolutions, enveloppe de charge, etc.). ▪ Analyser les impacts techniques (modalités d'intégration, de maintenance, d'exploitation, enveloppe de charge, etc.). ▪ Evaluer les coûts d'investissement et de fonctionnement ainsi que les délais de mise en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> ○ Coût métier initial (changement, déploiement, etc.). ○ Coût informatique initial (humain, matériel et logiciel). 	<p>Dossier d'étude de faisabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation et validation du livrable

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluer la capacité à faire de Business France (charges, délai, savoir-faire, de financement) → Affiner les coûts. ▪ Elaborer une macro-planification de mise en œuvre. ▪ Formaliser les risques identifiés. ▪ Construction et partage du dossier d'étude de faisabilité. 	
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Volume et nature des besoins métier exprimés ▪ Nombre de scénarii/ solutions à analyser / d'applications et description ▪ Nombre et description des « composants » fonctionnels et/ ou technologiques 	
Prérequis Business France / Entrants		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE » 	
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend pour des quantités d'UOs et sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 	

Cadrage Fonctionnel d'un Projet / UO_AMOA_PROJ_CFPR		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs d'accompagner Business France dans la définition du cadrage fonctionnel et global d'un projet. Il s'agit de réaliser avec les parties prenantes le plan projet (plan de réalisation, plan financier, plan de management).</p> <p>Le cadrage fonctionnel du projet doit permettre d'appréhender le périmètre du projet et de déterminer les modalités de sa réalisation. Il se base sur Les éléments qui ont conduit à réaliser et à valider l'étude d'opportunité et de faisabilité → Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compléter le périmètre fonctionnel, technique et principes de réalisation associés. - Définir de manière détaillée le plan projet. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation du cadrage.	<p>Prise de connaissance du besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter la documentation existante sur le périmètre concerné. ▪ Réunion de lancement → Préparer le cadrage des travaux : <ul style="list-style-type: none"> o Le calendrier détaillé → présentant les jalons intermédiaires. o La liste des participants, contributeurs, sponsors et la liste des ateliers. o Les instances de pilotage. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser la réunion de lancement. ▪ Initier le référentiel documentaire
Etape 2 : Réalisation du cadrage.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixer la démarche méthodologique du projet → Circuit de validation, outils de suivi, des risques, communication, assurance qualité, etc. ▪ Affiner le périmètre fonctionnel et technologique du projet. ▪ Affiner l'analyse économique (investissements, fonctionnement, etc.). ▪ Elaborer un planning détaillé (lotissement, phases, jalons, etc.). ▪ Identifier les interactions du projet avec son environnement. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarche Projet et organisation. ▪ Matrice de gestion des risques. ▪ Comitologie.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir l'organisation et la gouvernance du projet : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comitologie opérationnelle, décisionnelle et stratégique. ▪ Préparer une matrice RACI. ▪ Identifier et formaliser les éventuels risques et plans d'actions. ▪ Etablir la documentation de référence. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planning, charges, exigences, budgets.
Etape 3 : Construction et validation de la note de cadrage du projet.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la note de cadrage fonctionnel. ▪ Présentation au sponsor du projet de Business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. ▪ Finaliser la note de cadrage globale du projet basé sur : <ul style="list-style-type: none"> ◦ La note de cadrage fonctionnel de la présente UO ◦ La note de cadrage technique réalisée par le Titulaire du lot 2 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Note de cadrage fonctionnel ▪ Note de cadrage Globale du projet
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Nombre de scenarii/ solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE ». ▪ Possibilité → Livrable de sortie d'une étude d'opportunité et de faisabilité « UO_AMOA_BESO_OPFA ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette prestation s'entend sur des quantités d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes. ▪ Dans un souci d'articulation entre les lots du marché et de cohérence dans le cadre d'un projet, cette UO est associée et réalisée de manière conjointe avec le Titulaire du lot 2 mettant en œuvre l'UO de cadrage technique d'un projet « UO_MOE_PROJ_CTPR ». ▪ Il est attendu et il appartient au Titulaire de chaque lot d'assurer cette articulation et la cohérence pour sécuriser la cadrage complet d'un projet sur les aspects fonctionnels comme techniques. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.3. Prestations d'Analyses Fonctionnelles d'un Projet

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations d'analyses fonctionnelles générales et détaillées d'un projet.

Objectifs de la prestation

- **Sécuriser la définition d'une cible fonctionnelle** → Consiste à traduire des besoins métier exprimés en amont (cadrage d'un besoin et/ou d'un projet) en besoins fonctionnels, à les structurer et à les prioriser afin de disposer d'une vision claire des modalités de la cible fonctionnelle à atteindre.
- **Sécuriser la définition détaillée d'une cible fonctionnelle** → Formaliser les besoins fonctionnels du domaine sous la forme d'un cahier des charges, de spécifications fonctionnelles détaillées, destinés notamment à la réalisation technique projet.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur la prestation qui lui est confiée. Le périmètre de la prestation s'entend :

- **L'analyse fonctionnelle générale** : À la suite de la validation du cadrage complet du projet → Construire le dossier de spécifications générales :

- **Le dossier de spécifications générales d'un projet est constitué de deux parties :**
 - **Le rapport d'analyse fonctionnelle générale** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_AFGE ».
 - **Le rapport d'analyse technique générale** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_ATGE ».
- **L'analyse fonctionnelle détaillée :** À la suite de la validation du dossier de spécification générale du projet → Construire le dossier de spécifications détaillées :
 - **Le dossier de spécifications détaillées d'un projet est constitué de deux parties :**
 - **Le rapport d'analyse fonctionnelle détaillée** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_AFDE ».
 - **Le rapport d'analyse technique détaillée** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_ATDE ».

D'une manière générale, pour la constitution des dossiers de spécifications générales et détaillées, il est attendu de la part du Titulaire du lot 01 d'assurer la consolidation des différents rapports :

- Rapport d'analyse fonctionnelle et technique générale → Dossier de spécifications générales du projet.
- Rapport d'analyse fonctionnelle et technique détaillée → Dossier de spécifications détaillées du projet.

Comme garant de l'urbanisation applicative, il est attendu de la part du Titulaire du lot 01 d'assurer la synchronisation et la cohérence globale des travaux d'analyse en étroite collaboration avec le Titulaire du lot 02.

Business France souhaite s'assurer de la parfaite maîtrise budgétaire des prestations :

L'expérience du Titulaire du lot 01 doit permettre une analyse comparative, contradictoire de l'ensemble des éléments figurant dans le livrable des « dossiers de spécifications générales et détaillées » du projet.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Réalisation de la Transformation	Analyses d'un Projet	AMOA	- Analyse fonctionnelle générale - Dossier de spécifications générales	UO_AMOA_PROJ_AFGE
		AMOA	- Analyse fonctionnelle détaillée - Dossier de spécifications détaillées	UO_AMOA_PROJ_AFDE

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Analyse Fonctionnelle Générale / UO_AMOA_PROJ_AFGE		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs d'accompagner Business France dans la définition d'une cible fonctionnelle, une Spécification Fonctionnelle Générale → Traduire les besoins métier en besoins fonctionnels, les structurer et proposer une priorisation.	
Etape	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation de l'analyse fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance du besoin et collecter la documentation existante sur le périmètre concerné (les livrables de sortie d'une UO). Préparer les travaux de l'analyse fonctionnelle générale : <ul style="list-style-type: none"> Le calendrier détaillé des travaux, les jalons intermédiaires. La liste des participants, contributeurs et sponsors. La liste des ateliers à prévoir, les thèmes/sujets abordés, les participants. Les instances de pilotage, la comitologie. Organiser et animer une réunion de lancement des travaux afin de présenter les objectifs, la démarche, le calendrier de l'unité d'œuvre et la contribution attendue pour chacun. 	Organiser la réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de l'analyse	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance de la documentation mise à disposition (analyse de l'existant et définition du besoin cible). Préciser le besoin métier auprès des experts fonctionnels et techniques → Processus, solutions, analyse de l'environnement, etc. Formaliser le plan de description générale de la cible fonctionnelle. Structurer les besoins fonctionnels, qualifier, catégoriser et les prioriser. 	<ul style="list-style-type: none"> Initier le dossier d'architecture fonctionnelle Initier le rapport d'analyse fonctionnelle générale.
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le rapport d'analyse fonctionnelle générale : <ul style="list-style-type: none"> La cartographie des processus existants, Le périmètre fonctionnel et la description des fonctionnalités. Présentation pour validation et prise en compte des remarques. Finaliser le dossier de spécifications générales basé sur : <ul style="list-style-type: none"> Le rapport d'analyse fonctionnelle générale de la présente UO Le rapport d'analyse technique générale réalisée par le Titulaire du lot 2 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'Analyse Fonctionnelle Générale Dossier d'Architecture Fonctionnelle (DAF) Dossier de spécifications générales
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des besoins métier exprimés. Volume et nature des besoins fonctionnels exprimés Nombre de domaines SI, liste et description Nombre d'applications et description des « composants » fonctionnels et/ou technologiques 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation du cadrage d'un projet « UO_AMOA_PROJ_CAPR ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes. Dans un souci d'articulation entre les lots du marché et de cohérence dans le cadre d'un projet, cette UO est associée et réalisée de manière conjointe avec le Titulaire du lot 2 et l'UO d'analyse technique générale « UO_MOE_PROJ_ATGE ». Il est attendu et il appartient aux Titulaires des deux lots d'assurer cette articulation pour sécuriser les spécifications générales d'un projet sur les aspects fonctionnels comme techniques. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Analyse Fonctionnelle Détaillée / UO_AMOA_PROJ_AFDE		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs d'accompagner Business France dans la construction d'un cahier des charges fonctionnel détaillé traduisant les besoins fonctionnels identifiés en amont. Ces Spécifications Fonctionnelles Détaillées servent d'éléments entrants pour la rédaction des Spécifications Techniques Détaillées. Cette unité d'œuvre assure également la consolidation avec les aspects techniques.	
Etape	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation de l'analyse fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance du besoin. Collecter la documentation existante sur le périmètre concerné (les livrables de sortie d'une UO). Préparer les travaux de l'analyse fonctionnelle générale : <ul style="list-style-type: none"> Le calendrier détaillé des travaux, les jalons intermédiaires. La liste des participants, contributeurs et sponsors. La liste des ateliers à prévoir, les thèmes/ sujets abordés, les participants. Les instances de pilotage, la comitologie. Organiser et animer une réunion de lancement des travaux afin de présenter les objectifs, la démarche, le calendrier de l'unité d'œuvre et la contribution attendue pour chacun. 	Organiser la réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de l'analyse	<ul style="list-style-type: none"> Tenir les ateliers prévus lors de l'étape 1 permettant de décrire précisément l'existant fonctionnel du domaine traité et le besoin futur au sens fonctionnel. Intégrer les contraintes, les exigences et conditions de réalisation → Identifier les entrants, sortants et les interactions/ interfaces de chacune des fonctionnalités. 	<ul style="list-style-type: none"> Initier un référentiel d'exigences des fonctionnalités. Initier le rapport d'analyse fonctionnelle détaillée.
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le rapport d'analyse fonctionnelle détaillée. Présentation pour validation et prise en compte des remarques. Finaliser le dossier de spécifications détaillées basé sur : <ul style="list-style-type: none"> Le rapport d'analyse fonctionnelle détaillée de la présente UO Le rapport d'analyse technique détaillée réalisée par le Titulaire du lot 2 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'Analyse Fonctionnelle Détaillée Dossier de spécifications détaillées
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des besoins métier exprimés. Nombre de scenarii/ solutions à analyser / d'applications et description Nombre et description des « composants » fonctionnels et/ou technologiques 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie d'une analyse fonctionnelle générale « UO_AMOA_PROJ_ANGE ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes. Dans un souci d'articulation entre les lots du marché et de cohérence dans le cadre d'un projet, cette UO est associée et réalisée de manière conjointe avec le Titulaire du lot 2 et l'UO d'analyse technique détaillée « UO_MOE_PROJ_ATDE ». Il est attendu et il appartient aux Titulaires des deux lots d'assurer cette articulation pour sécuriser les spécifications détaillées d'un projet sur les aspects fonctionnels comme techniques. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.4. Prestations de Réalisations d'un Projet

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de réalisations d'un projet pouvant être commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce marché.

Objectifs de la prestation

Les prestations de réalisations d'un projet engagent les travaux de développement/ paramétrage d'une application selon les éléments de spécifications fonctionnelles et techniques décrits dans les étapes amont.

Ces prestations voient l'aboutissement concret du projet sous la forme d'une livraison d'un produit, d'une solution conforme aux besoins décrits dans les phases amont et tels que validés par les parties prenantes.

Une attention particulière est attendue de la part du Titulaire :

- Sur les unités d'œuvre de tests de manière à sécuriser les étapes régulières de mises en production.
- Sur la mise en œuvre d'une démarche Agile nécessitant l'étroite collaboration entre le Titulaire et le Titulaire du lot 2 en charge de la réalisation technique → L'engagement du Titulaire dans cette phase est une condition majeure de réussite du projet.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **La stratégie de tests → Construite en étroite collaboration avec le Titulaire du lot 2**
 - Définition d'une organisation générale de la recette et notamment les interactions entre les parties prenantes de la recette, et une première analyse du périmètre de la recette.
 - Il s'agit de mettre en œuvre une démarche, une méthodologie permettant de sécuriser les exigences fonctionnelles et de performance ainsi que les contraintes, les moyens et les indicateurs de pilotage.
- **La réalisation des tests**
 - Préparation et mise en œuvre des activités de tests telles que définies dans la stratégie de tests. Il s'agit de s'assurer que la solution globale fournie correspond bien aux attentes fonctionnelles.
 - Mise en œuvre du processus de gestion des anomalies tel que défini dans la stratégie de tests.
- **La reprise de données**
 - Définition d'une démarche, d'une méthodologie de reprise des données d'un système initial vers un système cible.
 - Il s'agit d'identifier le périmètre des données à conserver et d'effectuer sur celui-ci les actions nécessaires à sa reprise dans un système cible pour satisfaire le fonctionnement attendu.
- **La documentation**
 - Définition d'une démarche, d'une méthodologie visant à la construction exhaustive d'une documentation/ rétro-documentation fonctionnelle pour une solution ou un système donné.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Réalisation de la Transformation	Réalisation d'un projet	AMOA	Stratégie de tests	UO_AMOA_PROJ_STTE
		AMOA	Réalisation de tests	UO_AMOA_PROJ_TEST
		AMOA	Reprise de données	UO_AMOA_PROJ_REDO
		AMOA	Documentation	UO_AMOA_PROJ_DOCU

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Stratégie de Tests / UO_AMOA_PROJ_STTE		
Description	<p>En étroite collaboration avec le Titulaire du lot 2 « Réalisation MOE et Maintenance », Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de définir l'organisation générale de la recette, et notamment les interactions entre les parties prenantes de la recette, et une première analyse du périmètre de la recette.</p> <p><u>Il s'agit principalement de définir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de test en considérant des éléments tels que : <ul style="list-style-type: none"> o Les exigences fonctionnelles et de performance, o Les exigences en matière de qualité et de sûreté de fonctionnement, o Les contraintes identifiées d'implémentation, o Les exigences légales et réglementaires, o Les contraintes de coût et de temps de test. - Les moyens de test → la définition de la stratégie et des méthodes de test s'accompagne de la définition des moyens nécessaires pour les mettre en œuvre, - Les conditions d'exécution des tests, - Le critère d'arrêt des tests → le critère d'arrêt des tests traduit la politique retenue concernant la poursuite des tests sur détection d'incident. Il doit être défini au préalable pour éviter de réaliser des tests inutiles, qui seront à rejouer. - La vérification des tests → la vérification des tests démontre que les objectifs de test sont atteints. Elle consiste à établir la traçabilité des tests réalisés pour chacun des types de tests définis, compte tenu des objectifs. - Les méthodes de test spécifiées lors de la planification des tests sont correctement utilisées, 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Étape 1 : Définition de la politique et stratégie de tests.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliser les acteurs en charge des activités de recette, ▪ Définir les objectifs des tests à effectuer dans le cadre de la recette, les moyens dédiés, les conditions d'exécution, critères d'arrêt et vérification. 	Réunion de lancement
Étape 2 : Réalisation de la stratégie de tests.	<p>Analyser les risques du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les risques pouvant intervenir lors de la phase d'exécution de la recette. <p>Définir les moyens à mettre en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les moyens à mettre en œuvre et notamment les ressources, les outils, les environnements, les compétences afin de respecter les objectifs définis. 	Initier le dossier de tests et le plan de tests
Étape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initier le dossier de tests → contenant tous les éléments relatifs à la préparation, l'exécution et le bilan des tests ▪ Finaliser la construction de la stratégie et initier le plan de tests ▪ Présentation à Business France et prise en compte des remarques 	Stratégie de Tests
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). 		

Prérequis Business France / Entrants
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_AMOA_PROJ_CFPR » et « UO_MOE_PROJ_CTPR »
Mise en œuvre
Cette prestation s'entend sur des quantités d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.
Modèle économique
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs

Réalisation de Tests / UO_AMOA_PROJ_TEST		
Description	<p>La recette s'inscrit généralement dans la perspective proche du déploiement de l'application. Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de s'assurer que la solution globale fournie correspond bien aux attentes fonctionnelles de Business France et vérifier la qualité intrinsèque de la solution.</p> <p><u>Il s'agit principalement de définir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un plan de tests (cahier de recette), Préparer et mettre en œuvre les outils d'exécution et de suivi des tests : <ul style="list-style-type: none"> Exécuter des fiches de tests, Gérer les anomalies rencontrées et remontées dans le cadre de la recette de la solution cible dans le cadre d'un processus défini dans la stratégie de tests : <ul style="list-style-type: none"> Documenter les anomalies dans les outils de suivi, Analyser les anomalies remontées et préparer un plan d'actions de correction, Suivre la correction des anomalies remontées dans le cadre de la recette, Animer les sessions de tests avec les métiers, Recueillir les retours utilisateurs et en assurer le suivi. Organiser un point de pilotage du suivi de la recette (par exemple hebdomadaire) avec business France, destiné à échanger sur les différents points ouverts. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser les acteurs en charge des activités de déroulement de la recette, Définir le planning, les rôles et responsabilités et les moyens (outils, environnements, données de tests, etc.). 	Réunion de lancement
Etape 2 : Passage des tests	<p>Réalisation du plan de tests :</p> <ul style="list-style-type: none"> Description des différentes phases de tests : <ul style="list-style-type: none"> Le plan de tests unitaires/ techniques, Le plan de tests de processus/ d'intégration et de performance. Outillage (outil de suivi des anomalies et de gestion de configuration), Acteurs et rôles associés/ indicateurs de pilotage/ Planning des tests. <p>Exécuter les prérequis technique/ jeux de données de tests :</p> <ul style="list-style-type: none"> Préparation de l'environnement de tests. <p>Exécuter les fiches de tests :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dérouler les fiches de tests dans le respect du planning d'exécution. <p>Gérer les anomalies :</p> <ul style="list-style-type: none"> Remonter toutes alertes et déclencher le processus de gestion des anomalies, Rejouer les étapes du script KO une fois l'anomalie corrigée. <p>Suivre les corrections</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser le dossier de tests (initier le Plan de tests) Tableau de bord de suivi du déroulement des tests
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser la stratégie de tests Éléments de décisions pour Business France Prise en compte des remarques 	Plan de tests et Dossier de suivi
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre de fiche de tests, Nombre de sessions de recette utilisateurs. 		

Prérequis Business France / Entrants
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnant auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une stratégie de tests « UO_AMOA_PROJ_STTE ».
Mise en œuvre
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.
Modèle économique
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs

Reprise de Données / UO_AMOA_PROJ_REDO		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de reprendre des données d'une ancienne version d'un système/ application vers une nouvelle version. Il est nécessaire dans cette activité de s'assurer de la qualité des données source et de leur criticité.</p> <p>Selon nécessité, cette activité doit démarrer très en amont dans le cadre d'un projet, c'est-à-dire dès que le modèle de données de la nouvelle application est figé → Identifier les données à conserver afin de ne pas polluer la nouvelle application avec des données obsolètes ou incomplètes, et surtout de nettoyer les données si nécessaire.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation, étude de la reprise	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage de la prestation et définition des objectifs. Définition de la stratégie de reprise de données → chronologie de la reprise, des contraintes (interfaces, écosystème, etc.) et des risques associés et des acteurs (parties prenantes, etc.). Organisation d'une réunion de lancement pour validation de la stratégie de reprise des données. 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de reprise Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de la reprise	<p>Déroulement du chantier de reprise selon la stratégie validée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Etablissement de l'inventaire précis des éléments et/ou des données à reprendre et identification des données critiques. Comparaison des modèles de données. Etude des procédures de reprise et sélection des outils à mettre en œuvre pour les travaux de reprise. Rédaction de la spécification de la reprise de données. Développement d'outils spécifiques selon nécessité. Mise en œuvre des opérations de nettoyage ("data cleaning"). Exécution et suivi de la reprise (indicateurs et tableau de bord). Identification des critères de réception des données → Vérification. 	<p>Initialisation du plan de reprise de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> Spécification de la reprise Migration de données Tableau de bord de suivi de la reprise
Etape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le plan de reprise de données. Présentation à Business France et prise en compte des remarques. 	Plan de reprise de données
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.) Nombre, volumétrie de la documentation à analyser Nombre des ateliers nécessaires 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_AMOA_PROJ_CFPR ». 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		

Modèle économique

- UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire
- Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du [Principe de valorisation des UOs](#)

Documentation / UO_AMOA_PROJ_DOCU		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de d'aboutir à une documentation fonctionnelle décrivant les fonctions, l'architecture, la conception et/ou le dossier de tests d'une application ou d'un système, à partir de son éventuelle documentation déjà existante (y compris manuels d'installation et d'utilisation).</p> <p>Ces travaux de documentation peuvent s'appliquer suite à la réalisation d'un nouveau besoin (livraison d'une nouvelle application) comme sur une application existante dont la documentation est soit inexistante soit partielle. Dans ce dernier cas, la rétro-documentation permet d'assurer l'exploitation d'une application (par plusieurs équipes, indépendamment de tiers), sa pérennité (en termes d'évolutions en particulier).</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition des objectifs et analyse de l'existant, ▪ Définition des documents à produire (périmètre, niveaux de détail, supports à mettre en œuvre, etc.), ▪ Organiser une réunion de lancement. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de la documentation	<p>Rédaction de la documentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recensement de la documentation existante, ▪ Rédaction des documents fonctionnels (spécification, tests, manuels utilisation, etc.), ▪ Rédaction des documents d'architecture (métier, couverture fonctionnelle, etc.). 	<p>Initialisation du référentiel documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentation fonctionnelle • Documentation d'architecture
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalisation du référentiel documentaire fonctionnel, ▪ Présentation à Business France et prise en compte des remarques. 	Référentiel documentaire
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.), ▪ Nombre, volumétrie de la documentation à produire, ▪ Nombre, volumétrie de la documentation existante, ▪ Nombre des ateliers nécessaires. 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande, ▪ Expression de besoin Business France, ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis), ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une nombreuses UO de projet (lot 1 et 2). 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire, ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs. 		

2.7.5. Prestations de Conseil et d'Expertises

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de conseil et d'expertises pouvant être commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce marché.

Objectifs de la prestation

Les prestations de conseil permettent à Business France de solliciter le Titulaire sur l'étude de sujets en relation avec le domaine SI CRM.

Ces prestations couvrent les phases d'avant-projet mais également des sujets d'ordre économique sur les solutions Cloud déjà mises en œuvre au sein du domaine.

Une attention particulière est portée par le Titulaire sur les unités d'œuvre d'expertise métier et de cadrage d'un besoin notamment dont les livrables conditionnent l'exécution des projets confiés à la DSI.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **Le conseil en stratégie** : Assurer le conseil amont nécessaire en Stratégie (feuille de route projet, etc.) et Solution (analyse de marché/ benchmark) sur l'ensemble du périmètre couvert par le SI CRM.
- **Le conseil économique** : Assurer le conseil nécessaire sur les opérations financières (Build/ Run) dans le cadre de solutions actuellement mises en œuvre au sein du domaine SICRM et sur les futures solutions (cloud, OnPremise, etc.).
- **L'expertise métier** : Assurer l'expertise métier nécessaire sur les métiers couverts par le domaine SI CRM (cf. cartographie des métiers/applicative).
- **L'expertise Salesforce** : Assurer l'expertise nécessaire sur l'ensemble des solutions et produits de l'éditeur Salesforce. Cette expertise peut être sollicitée concernant les produits Salesforce déjà mis en œuvre au sein du domaine comme sur les produits non mis en œuvre mais disponibles au catalogue de l'éditeur.
- **L'expertise en architecture fonctionnelle** : Au-delà de l'expertise Salesforce en elle-même, il est attendu du prestataire qu'il apporte une vision, une analyse et un conseil sur les architectures fonctionnelles à mettre en œuvre au sein du SI CRM, ainsi qu'entre le SI CRM et le reste du SI de Business France.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Préparation de la Transformation	Conseil et Expertises	CONSEIL	Conseil en Stratégie et Solution	UO_AMOA_CONS_STRA
		EXPERTISE	Expertise Métier	UO_AMOA_EXP_METI
		EXPERTISE	Expertise Salesforce	UO_AMOA_EXP_SAFO
Réalisation de la Transformation	Conseil et Expertises	CONSEIL	Conseil en consommation financière (cloud) / impact économique	UO_AMOA_CONS_FINO

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Conseil Stratégie & Solution / UO_AMOA_CONS_STRA	
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France pour la construction d'un plan stratégique destiné à piloter le

	<p>développement SI du domaine pour les 3-4 prochaines années. Cette UO peut être utilisée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la cible applicative visée pour le SI du domaine ou une partie de celui-ci. - Analyser les impacts fonctionnels, techniques, et financiers des évolutions du métier sur le SI (la mise en place au sein du Métier d'une nouvelle stratégie), et d'en déduire les orientations stratégiques clés du SI considéré. - Identifier, les perspectives, les changements à apporter et les décliner sous forme d'une trajectoire de mise en œuvre → Aligner les différentes parties prenantes sur les évolutions nécessaires en termes de SI et de trajectoire à mettre en œuvre. - Répondre à un besoin d'actualisation d'un Plan directeur antérieur. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Identifier le besoin et les enjeux.	<p>Comprendre l'existant et identifier les besoins d'évolution du domaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur la base d'une documentation existante, d'entretiens et d'ateliers de travail avec les équipes (métier/DSI). ▪ Organisation et animation d'une réunion de lancement → Proposer une synthèse des enjeux identifiés pour le SI du domaine à un horizon pluriannuel de 3 à 4 ans. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation du plan stratégique.	<p>Construction de la cible SI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon les évolutions identifiées, détailler la cible SI à atteindre. ▪ Proposer le cas échéant différents scénarios d'évolutions du SI et organiser des ateliers de travail pour partager une cible commune. <p>Proposition d'une trajectoire détaillée pour atteindre la cible SI :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recommandation d'évolutions et leurs déclinaisons en chantiers priorités et phasés selon leur impact et leur coût. 	Initier la construction du Plan stratégique.
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la construction du Plan stratégique ▪ Présentation de la stratégie à Business France ▪ Prise en compte des remarques 	Plan Stratégique SI
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Nombre de scénarii / solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Expertise Métier / UO_AMOA_EXP_METI		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France dans la Transformation, la modernisation, la veille ou l'amélioration de ses pratiques ou de ses processus métiers sur l'entité métier concernée → Cette expertise, cette analyse doit permettre à Business France de mieux comprendre, préparer, organiser, communiquer et appréhender les gains d'un changement métier nécessaire pour faire face à de nouveaux enjeux.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation → Préciser le	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance du besoin auprès du domaine SICRM (DSI/ AMOA) et/ ou du métier auprès duquel le domaine assure une fonction de support : 	Description du besoin et précision du

périmètre et l'expertise nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> Organiser une réunion de lancement (point d'échange et de coordination DSI/ métier) → Définir les modalités d'exécution de l'UO. Collecter la documentation si existante Organiser une activité de Veille sur le périmètre identifié. Organiser une activité de Benchmark sur le périmètre identifié. 	périmètre d'expertise attendu.
Etape 2 : Réalisation → Mise en œuvre de l'expertise métier.	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les solutions/ scénarios/ possibilités pour répondre aux besoins exprimés, à partir des solutions du marché et de retours d'expériences de projets menés pour des clients similaires/ sur des problématiques métiers similaires (comparer des solutions, construire ou redessiner un processus, etc.). Confirmer avec Business France la liste des solutions retenues pour analyse. Préparer une grille d'analyse des solutions retenues. Cette grille doit permettre de qualifier chaque solution selon des critères objectifs et quantifiables (ex. gain métier, coût d'acquisition, performance, évolutivité, maintenabilité, exploitabilité, pénétration sur le marché, etc.). Comparer les solutions/ scénarios et formuler une recommandation. 	<ul style="list-style-type: none"> Grille d'analyse et critères. Veille sectorielle. Benchmark de solutions.
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le rapport d'expertise métier. Présentation du rapport d'expertise à Business France. Prise en compte des remarques. 	Rapport d'Expertise Métier
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des besoins métier exprimés Nombre de scénarii/ solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE » Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une étude d'opportunité et de faisabilité « UO_AMOA_BESO_OPFA » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Conseil FINOPS / UO_AMOA_CONS_FINO		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France dans l'optimisation de ses coûts dans le cadre de la mise en œuvre de solution Cloud (SalesForce, etc.).	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de l'usage et de la consommation des licences des outils/ solutions mises en œuvre au sein du domaine SI CRM (ex. SalesForce, Pardot, Hubshare, Myfeedback, etc.). <ul style="list-style-type: none"> Cf. les solutions et outils du domaine SI CRM Proposition de leviers d'optimisation des coûts récurrents liés à la mise en œuvre de solutions/ systèmes Cloud (ex. systèmes hébergés sur AZURE, SaaS, PaaS, IaaS, etc.). Proposition/ optimisation le tableau de bord sur les niveaux de consommation des flux financiers du parc applicatif du domaine. Fournir une expertise technique sur l'optimisation des coûts en environnements Cloud. 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier d'étude économique Tableau de bord de consommation. Rapport d'expertise.

Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis	
Données nécessaires en relation avec les contrats et souscription entre Business France et ses partenaires	
Prérequis Business France / Entrants	
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 	
Mise en œuvre	
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.	
Modèle économique	
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 	

Conseil FINOPS / UO_AMOA_CONS_FINO		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France dans l'optimisation de ses coûts dans le cadre de la mise en œuvre de solution Cloud (SalesForce, etc.).	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de l'usage et de la consommation des licences des outils/ solutions mises en œuvre au sein du domaine SI CRM (ex. SalesForce, Pardot, Hubshare, Myfeelback, etc.). <ul style="list-style-type: none"> Cf. les solutions et outils du domaine SI CRM Proposition de leviers d'optimisation des coûts récurrents liés à la mise en œuvre de solutions/ systèmes Cloud (ex. systèmes hébergés sur AZURE, SaaS, PaaS, IaaS, etc.). Proposition/ optimisation le tableau de bord sur les niveaux de consommation des flux financiers du parc applicatif du domaine. Fournir une expertise technique sur l'optimisation des coûts en environnements Cloud. 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier d'étude économique Tableau de bord de consommation. Rapport d'expertise.
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
Données nécessaires en relation avec les contrats et souscription entre Business France et ses partenaires		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Expertise Salesforce / UO_AMOA_EXP_SAFO	
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France quant à des choix, recommandations sur les produits et solutions Salesforce.
	<p>Compte tenu du caractère stratégique du CRM Salesforce au sein du domaine et de l'agence, la modernisation, la veille ou l'amélioration continue des pratiques en relation avec Salesforce sont un enjeu critique</p> <p>➔ Cette expertise doit permettre à Business France de mieux comprendre, préparer, organiser, anticiper et appréhender les gains (techniques, financiers, métiers, d'urbanisation, d'architecture, etc.) d'une solution Salesforce existante au sein du domaine comme de la</p>

mise en œuvre ou de l'étude d'une nouvelle solution Salesforce pour faire face à de nouveaux enjeux.		
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation → Préciser le périmètre et l'expertise nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance du besoin auprès du domaine SICRM (DSI/AMOA) et/ou du métier auprès duquel le domaine assure une fonction de support : <ul style="list-style-type: none"> Organiser une réunion de lancement (point d'échange et de coordination DSI/ métier) → Définir les modalités d'exécution de l'UO. Collecter la documentation si existante Organiser une activité de Veille sur le périmètre identifié. Organiser une activité de Benchmark sur le périmètre identifié. 	Description du besoin et précision du périmètre d'expertise attendu.
Etape 2 : Réalisation → Mise en œuvre de l'expertise Salesforce	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les solutions/ scénarios/ possibilités pour répondre aux besoins exprimés, à partir des solutions Salesforce et de retours d'expériences de projets menés pour des clients similaires/ sur des problématiques outils similaires. Confirmer avec Business France la liste des options retenues pour analyse (scénarii d'architecture, benchmark de solutions, etc.). Préparer une grille d'analyse des options retenues. Cette grille doit permettre de qualifier chaque solution selon des critères objectifs et quantifiables (ex. gain métier, coût d'acquisition, performance, évolutivité, maintenabilité, exploitabilité, urbanisation, etc.). Comparer les solutions/ scénarios et formuler une recommandation. 	<ul style="list-style-type: none"> Grille d'analyse et critères. Veille sectorielle. Benchmark de solutions.
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le rapport d'expertise Salesforce. Présentation du rapport d'expertise à Business France Prise en compte des remarques 	Rapport d'Expertise Salesforce
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des besoins métier exprimés. Nombre de scénarii / solutions à analyser. 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE » Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une étude d'opportunité et de faisabilité « UO_AMOA_BESO_OPFA » 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes. Cette prestation met en œuvre l'expertise interne du Titulaire mais également si nécessaire l'expertise de l'éditeur Salesforce. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.6. Prestations de Conduite du Changement

La DSI/ AMOA de Business France souhaite doter le Domaine SI CRM d'une capacité d'assistance à la réalisation d'actions de conduite du changement relatives à la modernisation de son système d'information.

Objectifs des prestations

Au-delà des aspects purement techniques liés à la conception, à la mise en œuvre et à l'évolution des systèmes d'information, **la prise en compte de l'aspect humain est un facteur clé de réussite** de tout projet SI.

Ainsi, dès la phase du cycle de Préparation de la Transformation, c'est-à-dire de définition des modalités de mise en œuvre des SI, il est primordial de mettre au centre des travaux le facteur humain et d'appréhender la conduite du changement comme un chantier à part entière.

Le déploiement d'un SI ne pourra être un succès que si l'ensemble de ses utilisateurs adhère à son nouvel environnement de travail et que l'organisation est structurée pour répondre aux évolutions de l'écosystème.

Les principaux objectifs :

- Donner à Business France et aux futurs utilisateurs les moyens de comprendre, d'accepter et de s'appropriier les changements induits par les projets et les évolutions.
- Définir une vision d'ensemble de la stratégie de conduite du changement.
- Préparer l'accompagnement du changement.
- Mettre en œuvre de manière opérationnelle les actions de conduite du changement.

Périmètre de la prestation

Le périmètre d'application des prestations de Conduite du Changement s'entend de tout le cycle de la définition d'un besoin à la livraison d'une solution/ produit en production.

Dans le cadre de ses missions, dès l'instant où l'aspect humain est impacté/ envisagé, le Titulaire est force de conseil, de proposition auprès de Business France sur la nécessité d'activer des prestations de Conduite du changement.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- **Le conseil en conduite du changement :**
 - Maîtriser et anticiper les actions d'accompagnement, éviter les changements non préparés risquant d'entraîner des réactions de résistance et nécessitant, par exemple, des actions d'accompagnement non prévues initialement.
 - Donner à Business France les moyens de mettre en œuvre les actions d'accompagnement et de piloter le plan d'accompagnement au changement.
- **La stratégie de conduite du changement :**
 - Cadrage des différents chantiers (objectifs, durée, équipes à constituer/ à impliquer, jalons, outillage, risques...), selon les populations visées, les métiers, les sites, etc...
 - Adhérences entre les chantiers, et cohérences éventuelles à organiser avec d'autres projets.
 - Rôles et responsabilités des parties prenantes impliquées dans la définition et la mise en œuvre des actions de conduite du changement.
 - Estimation des ressources dédiées nécessaires, notamment au moment des pics de charge.
- **La préparation du changement :**

- Accompagner Business France dans la définition d'objectifs adaptés au périmètre concerné.
- Comprendre et anticiper les freins au changement, les problèmes à résoudre,
- Proposer des solutions d'accompagnement du changement ambitieuses, motivantes et réalistes.
- **La réalisation du changement :** Mise en œuvre opérationnelle des actions de conduite du changement qui ont été organisées/ préparées dans les étapes amont à Point de vigilance sur les alertes.
- **La réalisation de formation :**
 - Mise en œuvre opérationnelle des actions de formation des utilisateurs à une nouvelle solution.
 - Formation des formateurs afin de rendre Business France capable d'assurer elle-même la montée en compétences de ses utilisateurs.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Préparation de la Transformation	Conduite du changement	CHANGEMENT	Conseil en conduite du Changement	UO_CHANGE_CONS
		CHANGEMENT	Stratégie de conduite du Changement	UO_CHANGE_STRAT
		FORMATION	Stratégie de formation	UO_FORM_STRAT
Réalisation de la Transformation	Conduite du changement	CHANGEMENT	Préparation conduite du changement	UO_CHANGE_PREPA
		CHANGEMENT	Réalisation accompagnement du changement	UO_CHANGE_REAL
		FORMATION	Formation des utilisateurs	UO_FORM_REAL

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Conseil en conduite du changement / UO_CHANGE_CONS		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à assister et conseiller Business France dans l'évaluation des impacts de projet de modernisation du SI et d'évolution de la structure de l'entité métier concernée.	
Activité	Description	Livrables / SLA
Étape 1 : Analyser l'existant et les évolutions envisagées.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyser la documentation mise à disposition par Business France et organiser des entretiens avec les acteurs clé : <ul style="list-style-type: none"> ○ La structure, les missions, l'organisation des services concernés et la culture pour la gestion du changement. ○ Le périmètre organisationnel et géographique. ○ Les compétences, les profils et les postes. ○ Les décisions de réorganisation en cours, etc. ▪ Spécifier les évolutions et les changements envisagés. 	Compte-rendu des entretiens.

	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser l'état des lieux des actions de conduite de changement déjà réalisées (communication, formation, dialogue social, etc.). 	
Etape 2 : Comprendre et traduire les évolutions et leurs impacts.	<ul style="list-style-type: none"> Etudier les impacts opérationnels des projets de modernisation du SI (réunions MOA/ MOE) → Comprendre et estimer les impacts opérationnels du changement sur les aspects métier. Formuler des recommandations sur les actions du changement à mettre en place : <ul style="list-style-type: none"> Identifier les impacts de la mise en œuvre de l'organisation cible selon la typologie d'impacts, les typologies d'acteurs impactés et l'intensité des impacts par type de population. Plan d'actions → Réorganisation opérationnelle des services, aménagement ou création de fiches de postes, plan de gestion des compétences, etc. 	<p>Cartographie d'impacts sur les processus. Rapport sur la nature des impacts et des actions de changement correspondantes.</p>
Etape 3 : Formaliser et restituer les résultats et préconisations.	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger la note d'organisation et d'architecture fonctionnelle : <ul style="list-style-type: none"> L'état des lieux, l'état final recherché et le plan d'actions. L'ensemble de la cible (processus, organisation, SI et RH). Rédiger le guide utilisateurs pour s'approprier le changement. Décliner les actions d'accompagnement (recrutement, etc.) 	<p>Note d'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dossier d'architecture fonctionnelle. Guide utilisateurs.
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs. Nombre de services de l'organisation et périmètre de responsabilité. Volumétrie de la documentation à analyser. Nombre de projets et description des projets. Nombre/ typologie des compétences. 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoins Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation de l'unité d'œuvre de cadrage d'un besoin → « UO_AMOA_BESO_CABE » Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation de l'unité d'œuvre sur l'expertise métier → « UO_AMOA_EXP_METI » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Stratégie de conduite du changement / UO_CHANGE_STRAT		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à définir la stratégie du changement en donnant de la visibilité aux acteurs, d'entretenir et d'intégrer un feed-back permanent et de coordonner les différents chantiers et actions.	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Définir la vision stratégique.	<ul style="list-style-type: none"> Définir les objectifs généraux des changements souhaités Valider le périmètre de la conduite du changement et notamment les populations ciblées. Identifier les enjeux et les contraintes des projets/ changements à prendre en compte. Analyser les risques et les moyens mis en œuvre/ à mettre en œuvre pour les maîtriser. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartographier les résistances au changement. ▪ Faire un état des lieux des actions déjà réalisées (communication, formation, accompagnement/ participation, pilotage projet, dialogue social, etc.). ▪ Proposer une ou plusieurs stratégies de conduite du changement et valider la stratégie retenue. 	
Etape 2 : Construire le plan de conduite du changement.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partir de la stratégie retenue, structurer le plan : <ul style="list-style-type: none"> ○ Analyser les impacts métiers du changement. ○ Réaliser une cartographie des acteurs impactés et des acteurs du changement. ○ Définir les niveaux d'accompagnement à prévoir pour chaque population (communication, formation, etc.). ○ Lister les actions à entreprendre dans chaque chantier de conduite du changement. ○ Définir les interdépendances entre les chantiers et le macro-planning de mise en œuvre de ces actions. 	
Etape 3 : Décrire les règles de mesures et de feed-back.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construire les tableaux de bord de suivi des actions (feed-back), les indicateurs et les moyens de mesure associés au plan de conduite du changement. 	Plan stratégique de conduite du changement
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs. ▪ Nombre de services de l'organisation et périmètre de responsabilité. ▪ Nombre d'indicateurs clé et de tableaux de bord à produire. ▪ Description et nombre de domaines SI et d'utilisateurs par domaine SI. ▪ Nombre d'applications et description. ▪ Nombre de composants technologiques et description. 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation de l'unité d'œuvre sur l'étude d'opportunité et de faisabilité → « UO_AMOA_BESO_OPFA » ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation de l'unité d'œuvre de conseil en conduite du changement → « UO_CHANGE_CONS » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Préparation de la conduite du changement / UO_CHANGE_PREPA		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à préparer l'accompagnement du changement en accompagnant Business France, en mode « coaching », dans la définition d'objectifs adaptés au périmètre concerné.</p> <p>Les points clé de succès de la réalisation de cette unité d'œuvre étant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre et anticiper les freins au changement, les problèmes à résoudre, ▪ Proposer des solutions d'accompagnement du changement ambitieuses, motivantes et réalistes. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Analyse de l'existant.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer l'analyse permettant d'identifier et de comprendre les problèmes auxquels Business France est confronté, les freins au changement pouvant être identifiés. 	Livrable intermédiaire au Rapport

Etape 2 : Préparer l'accompagnement des acteurs clés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier et proposer des solutions au regard des freins au changement ou des problèmes à résoudre. ▪ Identifier et proposer des indicateurs spécifiques de mesure et de suivi des freins identifiés (mise en œuvre dans l'UO de réalisation du changement). ▪ Définir les modalités d'intervention en mode « coaching », collectif ou individuel, pour aider Business France à clarifier et hiérarchiser ses objectifs. 	Livrable intermédiaire au Rapport
Etape 3 : Rédiger et restituer le bilan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter à business France le rapport de définition des objectifs et du cadre des interventions en mode « coaching » et prendre en compte ses éventuelles remarques. 	Rapport de définition des objectifs
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs. ▪ Nombre de documents à analyser ▪ Nombre de sujets de formation, variété et complexité des sujets à couvrir ▪ Nombre / typologie des compétences ▪ Nombre de personnes à former / à coacher ▪ Nombre de sessions de formation / coaching et durée ▪ Niveaux d'accompagnement et de coaching attendus 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation d'une stratégie de conduite du changement → « UO_CHANGE_STRAT » ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation du cadrage global d'un projet → « UO_AMOA_PROJ_CFPR » et « UO_MOE_PROJ_CTPR » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Réalisation de la conduite du changement / UO_CHANGE_REAL		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à mettre en œuvre de manière opérationnelle les actions de conduite du changement qui ont été organisées/ préparées dans les unités d'œuvres précédentes pour atteindre les objectifs également fixés au préalable.	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer et animer une réunion de lancement de manière à préciser et rappeler le cadre générale et méthodologique de la mise en œuvre de la conduite du changement : <ul style="list-style-type: none"> ○ Se baser sur la préparation du changement → Tenir compte des freins au changement identifier et mettre en œuvre les mesures nécessaires. ○ Se baser sur la stratégie de changement → Organisation et planification des sessions/ séances auprès des acteurs identifiés et selon les objectifs et le périmètre concernés. ○ Préparation des outils de suivi et de monitoring. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déroulement et mise en œuvre opérationnelle des actions de conduite du changement selon des principes retenus et rappelés dans l'étape 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualisation du processus général de conduite du changement.

	<p>précédente de préparation et dans les UOs précédentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en œuvre et remonter les indicateurs de suivi sur le déroulement du processus de conduite du changement ainsi que les éventuelles alertes et plans d'actions. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableau de bord de suivi du déroulement du processus. ▪ Plans d'actions sur remontées d'alertes.
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédiger un rapport consolidant les axes d'améliorations possibles à titre individuel et collectif → Présentation régulière à Business France 	Tableau de bord de suivi du déroulement du processus
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs. ▪ Nombre de documents à analyser ▪ Nombre de sujets de formation, variété et complexité des sujets à couvrir ▪ Nombre / typologie des compétences ▪ Nombre de personnes à former / à coacher ▪ Nombre de sessions de formation / coaching et durée ▪ Niveaux d'accompagnement et de coaching attendus 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une stratégie de conduite du changement → « UO_CHANGE_STRAT » ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une préparation de conduite du changement → « UO_CHANGE_PREPA » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Stratégie de Formation / UO_FORM_STRAT		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à définir l'architecture générale et la planification du dispositif de formation pour favoriser la prise en main d'un nouveau système/ application/ produit.</p> <p>Il s'agit de définir les modalités d'appropriation et de transmission des savoirs et des savoir-faire.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Cadrer la stratégie de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer et animer une réunion de lancement de manière à fixer, présenter les enjeux et objectifs d'une stratégie de formation dans un contexte donné. ▪ Identifier les périmètres concernés par un processus de formation. ▪ Identifier les entités et personnes à former. ▪ Analyser les dispositifs de formation existants et choisir les modalités cible en fonction de critères tels que le nombre de personnes ou leur dispersion géographique. ▪ Identifier les axes de développement des compétences. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Construction de la stratégie de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les grands thèmes de formation retenus, leurs objectifs pédagogiques, leurs prérequis et leur contenu général sur la base des axes de développement des compétences. ▪ Pour chaque thème de formation, définir un plan d'actions macroscopique décrivant les typologies d'acteurs et ressources à mobiliser, ainsi que les éléments de calendrier. 	Initialisation de la stratégie de formation

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir la méthodologie d'évaluation des formations. ▪ Proposer et définir un modèle de support de formation adapté aux différents profils pour la prise en main d'une solution. Ex. : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation générale ○ Formation métiers, aux différents modules du SI, etc. ○ Cas pratiques, questions réponses 	
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la construction du support de stratégie de formation. ▪ Disposer d'un modèle de support de formation (formateur, utilisateur et questionnaire d'évaluation). 	Stratégie de formation
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs / documents à analyser ▪ Nombre de sujets de formation, variété et complexité des sujets à couvrir ▪ Nombre / typologie des compétences et de personnes à former / à coacher ▪ Nombre de sessions de formation / coaching et durée ▪ Niveaux d'accompagnement et de coaching attendus 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation d'une stratégie de conduite du changement → « UO_CHANGE_STRAT » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Réalisation de Formations / UO_FORM_REAL		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Former les utilisateurs d'une nouvelle solution mise en place. ▪ Former les formateurs afin de rendre Business France capable d'assurer elle-même la montée en compétences des utilisateurs. <p>L'exercice de formation représente un moment privilégié, en amont du démarrage, pour faire passer des messages clé, pour expliquer et pour favoriser l'adhésion des futurs utilisateurs.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparer les formations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les utilisateurs et formateurs à former. ▪ Définir le plan de formation, le dispositif et les indicateurs de suivi des formations. ▪ Préparer les questionnaires d'évaluation des formations. ▪ Selon nécessité, préparer une attestation de formation. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Construire les supports de formation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer des scénarii de formations par métier. ▪ Rédiger les supports de formation adaptés aux profils ciblés. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour répondre aux objectifs pédagogiques spécifiques des formateurs, un guide pédagogique est rédigé. ▪ Préparer les éléments logistiques (selon les dispositions convenues avec Business France). 	Scénarii de formations par métiers.
Etape 3 : Dispenser les formations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon nécessité, animer une session de formation à blanc (la réalisation d'une session pilote mêlant 	

	<p>utilisateurs clés et utilisateurs finaux peut permet de juger de la bonne qualité des supports, des mises en situation, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribuer les fiches de présence et les questionnaires d'évaluation. Ces documents sont collectés en fin de session. ▪ Animer et commenter la ou les session(s) de formation en présentiel/ distanciel (déroulé du support, cas, etc.). ▪ En fin de sessions, collecter les questionnaires d'évaluation et les fiches de présence. 	
Etape 4 : Bilan des formations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construction d'un tableau de bord (indicateurs de suivi et d'évaluation quantitatifs et qualitatifs, déroulement, présences, évaluation des formateurs, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de formation ▪ Dossier de formation ▪ Questionnaire évaluation ▪ Attestation individuelle de formation
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs/ documents à analyser ▪ Nombre de sujets de formation, variété et complexité des sujets à couvrir ▪ Nombre/ typologie des compétences et de personnes à former/ à coacher ▪ Nombre de sessions de formation/ coaching et durée ▪ Niveaux d'accompagnement et de coaching attendus 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation d'une stratégie de formation → « UO_FORM_STRAT » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.7. Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de « Réversibilité » dans le cadre d'une phase de Transition de 3 mois (12 semaines) maximum sur le marché entre le Titulaire du présent marché et un Titulaire « entrant ».

Par ailleurs, Il appartient à Business France de statuer sur l'existence d'une phase de Transition.

Le Titulaire (Titulaire actuel du marché ou Titulaire « sortant ») s'engage à assurer la réversibilité du service afin de permettre à business France de reprendre ou de faire reprendre par un tiers de son choix, le titulaire « entrant », la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Durant la phase de Transition, le Titulaire conserve l'entière responsabilité des services et prestations qui lui sont confiées et ce jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Par conséquent, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre le dispositif nécessaire (une organisation et une méthodologie adaptées) pour garantir en parallèle des prestations opérationnelles et une prestation de Réversibilité générale.

Il appartient à Business France de commander la prestation de Réversibilité de manière qu'elle s'exécute avant ou après l'échéance du marché actuel.

Objectifs de la prestation

Transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires au transfert des connaissances nécessaires par le Titulaire auprès du Titulaire « entrant » :

- Fourniture de la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire nécessaire, etc.) et transfert de compétences vers le Titulaire « entrant ».

Commande de la prestation

Cette prestation fait l'objet d'une commande spécifique par Business France :

- Six (6) mois avant la fin du marché, que la prestation de Réversibilité soit exécutée avant ou après l'échéance du marché actuel.
Ce délai de prévenance doit permettre au Titulaire d'adapter son dispositif en conséquence compte tenu de ses obligations sur les prestations en cours au moment de la commande.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable.
- L'exécution de la prestation de Réversibilité générale se déroule sur une période de trois (3) mois consécutifs fixée par Business France.

Périmètre de la prestation

Le périmètre s'entend sur l'ensemble des activités techniques et fonctionnelles des prestations réalisées dans le cadre du présent marché par le Titulaire. A ce titre, la Réversibilité des données est prise en compte dans cette prestation.

Il appartient au Titulaire de proposer un planning, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquates pour garantir ses engagements.

Ces éléments peuvent être ajustés à la signature du marché et pourront continuer d'évoluer au cours de la prestation sous réserve de validation formelle des deux parties.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- **La réversibilité générale d'un périmètre :**
 - Sécuriser la phase de transition, c'est-à-dire la continuité de service (sur le périmètre en charge par le Titulaire) à l'échéance du marché entre deux acteurs économiques différents et de manière transparente pour Business France.
 - Le Titulaire fournit la description détaillée des activités de transition dans le « Plan de Réversibilité générale détaillé ». Ce livrable clé est initié au lancement du marché puis actualisé au fil de l'eau pendant l'exécution du marché de manière à pouvoir être mis en œuvre au moment de la phase de transition.
- **La réversibilité unitaire d'un périmètre :**
 - Sécuriser le transfert de compétences d'un périmètre spécifique pris en charge par le Titulaire auprès de Business France → Ensemble des actions menées visant à favoriser la transmission du savoir-faire acquis par le Titulaire.

- Les compétences à transférer peuvent porter sur de nombreux aspects, tant au niveau méthodologique, que contextuel (ex. résultats des activités, éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre des travaux) ou documentaire.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Sortie du marché	Réversibilité d'un périmètre existant	AMOA	Réversibilité du périmètre global à l'échéance du marché	UO_AMOA_REV_GE
Exécution du marché		AMOA	Réversibilité d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_AMOA_REV_UN

Description détaillée des prestations

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Réversibilité Générale / UO_AMOA_REV_GE		
Définition	<p>Dans le cadre de la phase de Transition, la Réversibilité Générale consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de transférer le périmètre du marché qui lui était confié au profit d'un Titulaire « entrant ».</p> <p>Il est attendu du Titulaire la description détaillée des chantiers de transition. Cette description est fournie sous la forme d'un « Plan de Réversibilité générale détaillé » → Ce plan détaille les différentes phases de la réversibilité, la gestion des risques, le planning détaillé et les impacts de sa mise en œuvre.</p>	
Activité	Description	Livrables
Etape 1 : Préparation de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier la documentation à actualiser ▪ Organiser la réversibilité (périmètre, ateliers, thématiques, acteurs, risques, responsabilités, comitologie de la réversibilité, impacts, etc.) → adaptation du dispositif du Titulaire. ▪ Organiser et animer une réunion de lancement avec l'ensemble des parties prenantes. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation du transfert de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiser le référentiel documentaire et toute la documentation nécessaire en relation avec les activités du Titulaire → Mise à jour du plan de réversibilité ▪ Mettre en œuvre les actions de transfert de compétences entre les parties concernées tel que planifié. ▪ Suivre le transfert et alimenter les indicateurs de suivi. ▪ Mise à jour des différents dossiers/ supports construits et/ou mise en œuvre par le Titulaire. ▪ Informer et alerter sur le déroulement de la réversibilité → Il appartient au Titulaire de mesurer, d'informer et de s'assurer de la montée en compétence du Titulaire « entrant » afin de sécuriser la pleine autonomie du Titulaire « entrant » sur le périmètre qui lui est confié. 	<p>Actualisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableaux de bord et indicateurs ▪ Des dossiers d'architectures ▪ Des dossiers de procédures ▪ De la réversibilité des données ▪ Liste des outils et périmètres d'utilisation ▪ Du plan d'assurance sécurité ▪ Du plan d'assurance qualité

Etape 3 : Bilan de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser la construction du plan de réversibilité. Restitution d'un bilan auprès de Business France. 	Plan de Réversibilité Générale Détaillée
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoins Business France <p>La phase de transition et donc de Réversibilité pour le Titulaire est une période :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités sont applicables. De transfert de connaissances, potentiellement avec transfert progressif de responsabilité, du Titulaire vers le Titulaire « entrant ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période de trois (3) mois maximum. Le plan de réversibilité doit pouvoir être appliqué partiellement par service ou par domaine. Il inclut et précise ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission). Le Plan de Réversibilité générale doit évoluer tout au long du marché. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

2.7.8. Prestations de Pilotage et de Gouvernance

Ce chapitre explicite les objectifs, modalités, livrables et prérequis des prestations dédiées au pilotage du projet SI CRM dans sa globalité - comprenant donc l'assistance au pilotage des prestations de MOE confiées au Titulaire du lot 2.

Les travaux de pilotage et de contrôle qualité internes aux prestations de réalisation de l'AMOA et Conduite du changement, ainsi que le suivi contractuel du marché lot 1, sont inclus dans les précédentes prestations. Seuls les travaux spécifiques au pilotage du projet, dans la gouvernance de Business France, sont concernés par ces prestations de Pilotage : pilotage courant et pilotage stratégique du projet.

Objectifs de la prestation

Le pilotage du projet SI CRM doit avoir comme objectif, pour Business France, mais également pour le Titulaire, une adéquation permanente et durable entre les prestations et les attentes de Business France, dans le respect des engagements réciproques pris par les deux Parties, et du bon alignement opérationnel du projet avec les objectifs stratégiques suivis.

Cette prestation doit plus particulièrement permettre à Business France, avec l'appui du Titulaire :

- D'avoir à tout moment une vision précise des travaux engagés, de l'avancement des prestations et du reste à faire par rapport à ce qui a été convenu, que ce soit en termes de planning, que de charges et de ressources déployées.
- De pouvoir anticiper les éventuelles difficultés à venir, de maîtriser les risques, et voir à mettre en œuvre des actions correctives.
- De partager des problématiques qui surviendraient en cours de projet, dépassant la seule bonne tenue des prestations de réalisation, et impactant à la fois les travaux des AMOA et MOE (problématiques organisationnelles, juridiques, d'innovation technologique...), pour voir à les traiter conjointement dans le sens du projet, de son alignement stratégique, et des intérêts de Business France.
- D'assister Business France dans la prise de décisions stratégiques sur l'ensemble du projet, ainsi que dans le pilotage du prestataire de maîtrise d'œuvre (Titulaire du Lot 2 « Réalisation MOE et Maintenance ») afin de l'accompagner dans la bonne mise en œuvre des travaux de MOE.

A minima, les sujets ci-dessous sont abordés pour le suivi et le pilotage courant du projet :

- Des sujets opérationnels et de réception des travaux (planning, livrables, charges, ressources),
- Des sujets d'organisation des équipes et d'amélioration du dispositif de prise en charge des commandes,
- Des sujets liés au partage des enjeux stratégiques du projet.

Avec, en plus, ces autres sujets pour l'assistance au pilotage stratégique du projet :

- Des sujets de stratégie sur la mise en œuvre du projet,
- Des sujets de suivi des prestations des lots 1 ET 2,
- Des sujets d'évaluation des travaux des lots 1 ET 2,
- Des sujets de facilitation du projet et de réaligement stratégique.

Description générale de la prestation

Sont attendus de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **Le pilotage courant du projet**
 - Intégration dans la gouvernance de Business France des équipes en charge du pilotage du projet et du marché prestataire, avec un interlocuteur unique et permanent chez le Titulaire.
 - Réalisation des actions de pilotage du projet : suivi des travaux mis en œuvre dans le cadre de la commande, du planning d'exécution, de la qualité des livraisons, du niveau des charges et ressources allouées, du reste à faire, de la gestion de risques, de l'optimisation du dispositif de réalisation mis en œuvre.
- **Le pilotage (assistance au pilotage) stratégique du projet sur les prestations d'AMOA (Lot 1) ET de MOE (Lot 2), à l'occasion d'un comité de pilotage stratégique dédié.**
 - Identification des points stratégiques pour la bonne tenue du projet (aussi bien sur les aspects, fonctionnels, organisationnels, que techniques et technologiques), à remonter en comité.
 - Préparation du comité au moyen d'un support partagé, avec collecte de tous les éléments en amont, et mise en articulation et criticité des problématiques à aborder.
 - Animation du comité avec l'équipe projet Business France, et les représentants du marché Lot 2 de MOE, pour DSI/ MOA CODIR Business France.
 - Assistance à la prise de décisions par DSI/ MOA/ CODIR Business France, avec proposition d'une feuille de route pour engager les actions nécessaires.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
	Pilotage et Gouvernance de projet	AMOA	Pilotage courant du projet SI CRM	UO_AMOA_PIL_PROJ
		AMOA	Pilotage stratégique du projet SI CRM	UO_AMOA_PIL_STRAT

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Pilotage de projet / UO_AMOA_PIL_PROJ		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif la mise en place par le prestataire, d'un suivi des prestations réalisées au regard des missions qui lui sont confiées sur le lot 1 « Réalisation AMOA et Conduite du changement ».</p> <p><u>Il s'agit principalement de piloter par :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'intégration dans la gouvernance de Business France des équipes en charge du pilotage des prestations, avec un interlocuteur unique et permanent chez le Titulaire. - La réalisation des actions de pilotage courant du projet : revue de planning, de livrables, de ressources, et de la qualité des prestations engagées au forfait. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Comité de projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fréquence : à définir ▪ Localisation : locaux de Business France/ ou distanciel selon contexte. ▪ Organisation : le Titulaire organise ; Business France fournit la liste des participants. ▪ Périmètre : Proposé par le Titulaire et validé par Business France qui se réserve le droit de faire figurer à l'agenda de ce comité tous les points qui lui semblent nécessaires ; A défaut : <ul style="list-style-type: none"> ○ Avancement des travaux confiés (planning d'exécution, avancement et reste à faire, livrables produits, etc. ○ Revue de l'organisation en place et de son bon alignement avec les prestations confiées. ○ Gestion des risques et autres difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations. ○ Zoom sur les impacts métiers lors de la migration et après la migration. ○ Autres points d'attention liés aux activités spécifiques du marché d'AMOA – Conduite du changement. ▪ Animation : le Titulaire anime ; Business France coanime ▪ Durée : 2 heures 	<p>Support d'animation</p> <p>Présentation d'indicateurs</p> <p>Compte rendu de réunion</p>
Éléments dimensionnants à prendre en compte pour la réalisation de l'UO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité et durée de la phase projet sur laquelle le suivi est attendu 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Pilotage du projet / UO_AMOA_PIL_STRAT	
Description	<p>En étroite collaboration avec le Titulaire du lot 2 « Réalisation MOE et Maintenance », le Titulaire du lot 1 « Réalisation AMOA et Conduite du changement » assurera le co-pilotage du projet avec la DSI/ MOA de Business France, sur l'ensemble des travaux de réalisation AMOA et Conduite du changement, ainsi que de MOE et Maintenance.</p> <p>Le Titulaire du lot 1 aura donc un vrai rôle de pilote du projet SI CRM dans son ensemble, dans la ligne stratégique définie par et avec Business France, en soutien de ses intérêts.</p> <p><u>Il s'agit principalement de piloter le projet par :</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - L'identification des points stratégiques pour la bonne tenue du projet (aussi bien sur les aspects fonctionnels, organisationnels, que techniques et technologiques) à remonter en comité. - La préparation du comité au moyen d'un support partagé, avec la collecte de tous les éléments en amont, et la mise en articulation des problématiques à aborder, documentées et illustrées, comprenant un exposé synthétique et une analyse détaillée en annexe. - L'animation du comité avec l'équipe projet Business France, et les représentants du marché Lot 2 de MOE, avec restitution et relevé des décisions et actions prises en séance. - L'assistance à la prise de décisions par la DSI/ MOA/ CODIR Business France, avec des préconisations du prestataire, ainsi que la proposition d'une feuille de route pour engager les actions nécessaires. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Comité stratégique/ Pilotage du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir tant que nécessaire la feuille de route du projet SI CRM avec la DSI/ MOA Business France de sorte à bien identifier les points stratégiques à suivre en instance de pilotage, ▪ Décliner ces points stratégiques selon qu'ils portent sur le marché lot 1 (aspects fonctionnels, métiers, organisationnels...) ou sur le marché lot 2 (aspects techniques, technologiques, sécurité, MCO...) ainsi que sur l'articulation de ces deux marchés (architecture fonctionnelle et technique, recette, maintenance...), en différents points de contrôle à viser en comité. ▪ Préparer le comité de pilotage projet avec l'ensemble des acteurs, en validant un ordre du jour auprès de la DSI/ MOA Business France qui couvre à la fois les points de contrôle de bonne réalisation du projet, ainsi que des points spécifiques/ des problématiques à traiter à l'occasion, ▪ Recueillir auprès du Titulaire du lot 2, ainsi que des autres acteurs, les informations et données nécessaires pour faire état : du planning, des indicateurs, de la situation sur le projet dans toutes ses dimensions, des actions à engager, d'autres recommandations. ▪ Diffuser le support aux participants au moins 5 jours ouvrés avant le début de la réunion, le mettre à jour d'éventuels retours dessus. ▪ Animer la réunion ou la coanimer avec la MOA Business France, sur créneau de 2 heures, et restituer les échanges en fin de séance. ▪ Proposer un compte rendu de réunion au plus tard 5 jours ouvrés après la tenue de la réunion, avec un relevé de décisions et d'actions, le faire valider auprès des participants, l'amender dans une version finale et diffusée, consignée chez Business France. ▪ Redescendre les informations, décisions et actions dans les outils de Business France ou mis en œuvre par le Titulaire pour assurer un bon pilotage d'un comité à un autre (Feuille de route, PACQ, etc.). ▪ Alerter la DSI/ MOA Business France en dehors des comités, de tout risque identifié sur le bon déroulement du projet, en argumentant, en évaluant la criticité et solliciter le cas échéant auprès de Business France d'un comité de pilotage dédié. 	<p>Support d'animation</p> <p>Présentation de situation projet</p> <p>Compte rendu de réunion</p>
Éléments dimensionnants à prendre en compte pour la réalisation de l'UO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité et durée de la phase projet sur laquelle le suivi est attendu ▪ Remontées faites des comités de suivi de projet ▪ Remontées d'autres travaux et réflexions de la DSI/ MOA à portée stratégique 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		



Modèle économique

- UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire
- Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du [Principe de valorisation des UOs](#)

3. Lot 2 : Réalisation MOE et Maintenance

3.1. Description générale du lot 2

Le lot 2 constitue un ensemble de savoir-faire, de savoir-être, de prestations composées d'unités d'œuvres permettant au Titulaire de ce lot de prendre en charge toutes les activités de MOE (développement/ paramétrage) et de Maintenance applicative (corrective, évolutive et préventive), d'une part, sur toute la durée d'exécution du marché, et, d'autre part, sur tous les cycles d'activités et de travaux souhaités et commandés par Business France.

Il est attendu de la part du Titulaire de ce lot une position de leader technique et d'être force de proposition dans la chaîne de valeur et de décision de Business France.

Au-delà des prestations telles que décrites dans le chapitre suivant, il est notamment attendu :

- Un devoir de conseil et une expertise forte sur tous les sujets et domaines techniques mis en œuvre au sein du domaine SI CRM. Cette maîtrise technologique est une condition indispensable à la stabilité des systèmes existants et à la satisfaction des utilisateurs.
- Un devoir de conseil et un accompagnement sur tous les sujets de réflexion et d'analyse sur les solutions émergentes, innovantes et de vision pouvant renforcer la chaîne de valeur de Business France.
- Un devoir de conseil, d'expertise et d'accompagnement sur tous les sujets techniques (modèles Cloud, urbanisation et performance, etc.) en relation avec nos partenaires stratégiques (par exemple l'éditeur Salesforce).
- **Une expertise technique de très haut niveau afin d'être force de proposition sur les solutions à mettre en œuvre telles que présentées par le Titulaire du lot1 d'AMOA. Le Titulaire du lot1 aura notamment en charge de transmettre les spécifications des fonctions/ services attendus, sur lesquelles le Titulaire du lot2 de MOE doit avoir un regard critique et ses propres propositions techniques à avancer dans l'intérêt économique, programmatique et stratégique de Business France. Autrement dit, le Titulaire du lot2 est le garant technique, même si le Titulaire du lot1 amène des propositions techniques issues de ses travaux sur le volet fonctionnel.**
- Une activité de monitoring (économique, opérationnel et prévisionnel) des prestations engagées tant sur les sujets du cycle de Transformation que sur les sujets des cycles de Réalisation et de Maintenance.
- Une relation partenariale, de confiance réciproque et de transparence auprès des métiers (les clients de la DSI) et des acteurs de la DSI.
- Une relation constructive et en bonne intelligence avec le Titulaire du lot 1 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » est indispensable et est un facteur clé de succès à la réussite des activités menées dans le cadre de ce marché. **Compte tenu de la nature et de l'impact des prestations confiées au Titulaire du lot 2, il est attendu de celui-ci un travail de coordination et de pilotage global des travaux en étroite proximité avec Business France.**

- **Un devoir d'expertise et de conseil en matière d'architectures techniques à mettre en œuvre dans la construction et l'évolution du SI CRM, afin de garantir une approche d'urbanisation et d'interopérabilité technologique des éléments constitutifs du SI.**

Ainsi, quatre grands objectifs se distinguent pour le Titulaire du lot 2 :

- **Deux objectifs de postures :**
 - Un objectif de mise en place d'une relation partenariale et de leader technique auprès de Business France et d'accompagnement en proximité des parties prenantes.
 - Un objectif de mise en place d'une relation complémentaire et cohérente auprès du Titulaire du lot 1 pour sécuriser les réalisations au profit de Business France.
- **Deux objectifs opérationnels :**
 - Un objectif de sécurisation des activités projets du cycle de Réalisation de la Transformation.
 - Un objectif de sécurisation des activités de maintenance et d'amélioration continue du cycle de Maintenance des actifs confiés.

Précisions sur des conditions de réalisation

Communication en langue française

Sur l'ensemble des prestations du lot2 est attendu une communication orale (via une ressource francophone) et écrite (valable pour tous les livrables) en Français.

Néanmoins des propositions d'équipe en offshore sont acceptées dès lors qu'elles respectent la condition précédente de ressources francophones et production en langue française.

Horaires de maintenance

Les horaires de la maintenance sont sur 5j/7 et sur une plage de 09h à 12h puis de 13h30 à 18h30.

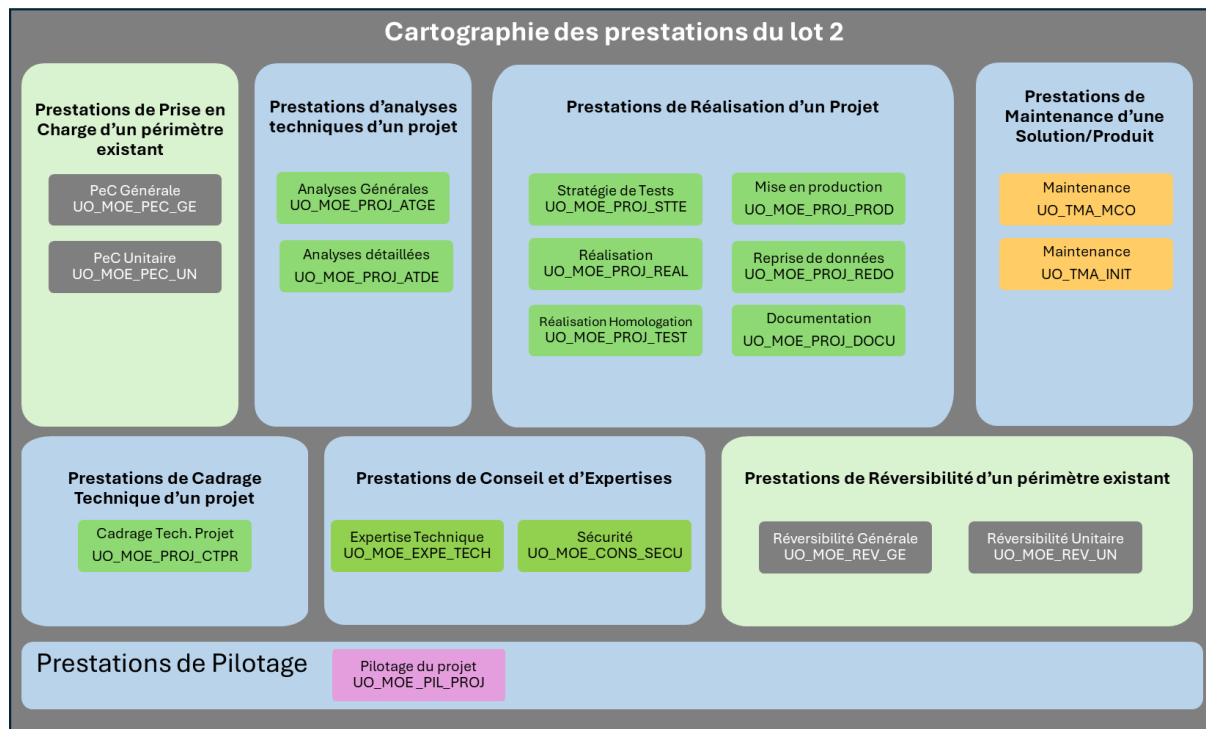
3.2. Cartographie des prestations

Ce chapitre présente la cartographie des prestations (et Unités d'œuvres associées) du lot 2 attendues au marché.

Ces prestations et UOs associées sont regroupées par familles. On distingue notamment :

- Les prestations dites de marché → C'est-à-dire les prestations d'entrée et de sortie du marché.
 - **Les prestations de Prises en Charges d'un périmètre existant** → Le Titulaire prend la connaissance complète du périmètre qui lui est confié au lancement du marché.
 - **Les prestations de Réversibilité d'un périmètre existant** → Le Titulaire assure la réversibilité/ transférabilité du périmètre dont il a la responsabilité à un tiers/ Business France à l'échéance du marché.
- Les prestations dites opérationnelles → C'est-à-dire les prestations délivrées par le Titulaire pendant la durée du marché selon les besoins identifiés par Business France :
 - **La prestation de cadrage d'un projet,**
 - **Les prestations d'analyses techniques d'un projet,**
 - **Les prestations de réalisations d'un projet,**
 - **Les prestations de conseil et d'expertises,**

- **Les prestations de maintenance d'une solution ou d'un produit,**
- *Les prestations de pilotage, de communication et de gouvernance ne sont pas exécutées à la suite d'une commande mais de manière continue et intégrée à l'ensemble des autres prestations pendant toute la durée d'exécution du marché.*



Le Titulaire contribue à l'amélioration des processus de démarrage et d'exécution des prestations.

Business France demeure le propriétaire des processus et est seul habilité à les valider. Néanmoins, le Titulaire est force de proposition sur des améliorations possibles sur le périmètre des prestations.

Le Titulaire organise ses équipes et moyens pour la meilleure rationalisation des coûts et efficacité des services attendus.

3.3. Présentation synthétique des prestations

Marché			Unités d'œuvre	
Cycle	Prestation	Rôle	Macro-description	Intitulé
Préparation du marché	Prise en charge d'un périmètre existant	MOE	Prise en charge du périmètre global au lancement du marché	UO_MOE_PEC_GE
Exécution du marché		MOE	Prise en charge d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_MOE_PEC_UN
Réalisation de la Transformation	Cadrage d'un projet	MOE	Cadrage technique d'un projet	UO_MOE_PROJ_CTPR
		MOE	Analyse technique générale	UO_MOE_PROJ_ATGE

Réalisation de la Transformation	Analyses d'un Projet	MOE	Analyse technique détaillée	UO_MOE_PROJ_ATDE
Réalisation de la Transformation	Réalisation d'un projet	MOE	Stratégie de tests	UO_MOE_PROJ_STTE
		MOE	Réalisation (développements)	UO_MOE_PROJ_REAL
		MOE	Réalisation de tests	UO_MOE_PROJ_TEST
		MOE	Mise en Production	UO_MOE_PROJ_PROD
		MOE	Reprise de données	UO_MOE_PROJ_REDO
		MOE	Documentation	UO_MOE_PROJ_DOCU
Réalisation de la Transformation	Conseil et Expertise	EXPERTISE	Expertise technique	UO_MOE_EXP_TECH
		CONSEIL	Conseil en sécurité	UO_MOE_CONS_SECU
Réalisation de la Maintenance	Maintenance	TMA	Préparation de la maintenance	UO_TMA_INIT
		TMA	Réalisation de la maintenance	UO_TMA_MCO
Préparation du marché	Réversibilité d'un périmètre existant	MOE	Réversibilité du périmètre global à l'échéance du marché	UO_MOE_REV_GE
Exécution du marché		MOE	Réversibilité d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_MOE_REV_UN
Transverse	Pilotage	MOE	Pilotage de projet	UO_MOE_PIL_PROJ

Il est attendu dans la réponse technique des candidats, une réponse en termes de savoir-faire sur chacune des unités d'œuvre du tableau ci-dessus.

3.4. Principe de valorisation des Unités d'œuvres au BPU

Ce paragraphe décrit les principes généraux à appliquer pour valoriser le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) de l'annexe financière.

Il a pour but de donner les éléments de compréhension du BPU, en complément des informations détaillées des unités d'œuvre (UO).

Les unités d'œuvre du marché se définissent, outre par leurs livrables propres, mais également par une valeur elle-même définie par :

- Une charge de réalisation.
- Une durée de réalisation.

Le tableau ci-dessous indique les trois valeurs possibles pour chacune des unités d'œuvre du marché.

Valeur d'une UO	Charge de réalisation (en jours ouvrés)	Durée de réalisation	Livrables attendus
Valeur 1	1	Inférieure ou égale à 2 journées successives	- Une journée de développement/paramétrage - Préparation et animation d'un atelier technique de 2 à 3 heures et son compte rendu.
Valeur 5	5	Inférieure ou égale à 2 semaines successives	Les livrables définis dans l'Unité d'œuvre adaptés au délai de réalisation
Valeur 10	10	Inférieure ou égale à 4 semaines successives	Les livrables tels que définis dans l'Unité d'œuvre

Selon la valeur de l'Unité d'œuvre, il appartient au Titulaire d'effectuer la ventilation sur les différents profils nécessaire à l'exécution de la prestation en précisant dans la réponse technique :

- Le % du profil manager pour le pilotage et la gestion des risques de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel junior pour la réalisation de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel confirmé pour la réalisation de la prestation
- Le % du profil consultant fonctionnel senior/expert pour la réalisation de la prestation

Par conséquent, il appartient aux candidats de faire figurer au BPU de l'annexe financière (annexe 7) et pour chaque unité d'œuvre les trois coûts tel qu'illustré dans l'exemple ci-dessous (ex. pour l'unité d'œuvre de prestation de cadrage technique d'un projet il y a trois (3) prix à indiquer au BPU) → un prix par valeur d'UO.

Chapitre CdC	Nomenclature UO	Valeur UO	Désignation	Type	Prix Unitaire (€ ht)	TVA	Prix Unitaire (€ ttc)
Une UO mais trois prix → Prestations opérationnelles							
Prestations de cadrage technique d'un projet							
Projet	UO_MOE_PROJ_CTPR	1	Unité d'œuvre de cadrage technique d'un projet	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			
Prestations d'Analyses Techniques d'un Projet							
Projet	UO_MOE_PROJ_ATGE	1	Unité d'œuvre d'analyse technique générale d'un projet	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			
Projet	UO_MOE_PROJ_ATDE	1	Unité d'œuvre d'analyse technique détaillée d'un projet	Forfait			
		5		Forfait			
		10		Forfait			

À la suite de la validation par Business France d'un devis fourni par le Titulaire, conformément au devis, le bon de commande précisera les quantités pour chacune des unités d'œuvres.

Dans le cas où la même UOs est commandée plusieurs fois pour répondre à un besoin, il n'est pas attendu du Titulaire de multiplier les livrables mais de les fournir tel qu'envisagé par Business France lors de la phase de construction/itération du devis.

3.5. Modèle économique des prestations

Le tableau ci-dessous a pour objectif de fixer la liste des unités d'œuvres du marché pour le lot 2 et d'indiquer si le coût d'une UO doit figurer au BPU du marché.

Une unité d'œuvre :

- Est appliquée de manière **Récurrente** si les activités de l'UO sont reproductibles selon les séquences d'une période définie au bon de commande. Par exemple l'exécution de l'UO de Maintien en Condition Opérationnel (UO_TMA_MCO) pour une activité continue et régulière tous les mois sur une période d'un (1) an.
- Est commandée à **survenance du besoin** lorsqu'une UO est exécutée en dehors d'un calendrier prédéfini. La survenance d'un besoin engendre la commande d'une prestation ponctuelle ou récurrente.
- Est impérativement commandée par Business France après **acceptation d'un devis préalable**. Par exemple, l'exécution de l'UO de prise en charge générale (UO_MOE_PEC_GE) ne nécessite pas d'un devis préalable pour être commandée.

Types de Prestations	Types d'activités	Unités d'œuvres associées	Récurrente	Survenance du besoin	Bon de commande sur Devis	Coût à faire figurer au BPU
Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant	MOE	UO_MOE_PEC_GE	Non	Oui	Non	Oui
	MOE	UO_MOE_PEC_UN	Non	Oui	Oui	Oui
Prestation de Cadrage Technique d'un Projet	MOE	UO_MOE_PROJ_CTPR	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations d'Analyses Techniques d'un Projet	MOE	UO_MOE_PROJ_ATGE	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_ATDE	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Réalisations d'un Projet	MOE	UO_MOE_PROJ_STTE	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_REAL	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_TEST	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_PROD	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_REDO	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_MOE_PROJ_DOCU	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Conseil et d'Expertises	MOE	UO_MOE_EXPE_TECH	Non	Oui	Oui	Oui
	MOE	UO_CONS_SECU	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Maintenance d'une Solution/Produit	TMA	UO_TMA_INIT	Non	Oui	Oui	Oui
	TMA	UO_TMA_MCO	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant	MOE	UO_MOE_REV_GE	Non	Oui	Oui	Non
	MOE	UO_MOE_REV_UN	Non	Oui	Oui	Oui
Prestations de Pilotage	MOE	UO_MOE_PIL_PROJ	Non	Oui	Oui	Oui

Pour rappel, le chiffrage communiqué dans l'annexe financière pour ces prestations est utilisé pour la notation de la réponse financière des candidats. En cours d'exécution du marché, ces prestations feront l'objet d'une demande de devis et d'une validation de celui-ci avant un bon de commande émis par Business France.

3.6. Commande des prestations

Les prestations de ce lot correspondent à des Unités d'œuvres (récurrentes ou non récurrentes) exécutées au moyen d'un bon de commande à survenance du besoin. Ces prestations mettent en œuvre les Unités d'œuvres telles que définies dans le présent cahier des charges.

Chaque commande des Unités d'œuvres met en œuvre le processus de commande tel que défini au paragraphe « [Processus de commande des prestations](#) »

- La période de réalisation des Unités d'œuvre est précisée dans le Bon de Commande.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable fourni par le Titulaire.
- Sur la base d'un devis préalable validé par Business France, le chiffrage et les résultats attendus des Unités d'œuvre par le Titulaire est à engagement forfaitaire selon les prix définis dans le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

Dans le cas où une prestation nécessite une précision et/ ou modalité de commande particulière, celle-ci est indiquée dans le chapitre traitant de la prestation concernée et déroge au présent paragraphe.

3.7. Description détaillée des prestations

3.7.1. Prestations de Prise en Charge d'un périmètre existant

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de « Prise en Charge Générale et Unitaire » dans le cadre d'une phase de Transition de trois (3) mois sur le marché entre le Titulaire « sortant » et le Titulaire.

Objectifs de la prestation

Transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation de l'ensemble des prestations du marché par le Titulaire.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **La prise en charge générale** : Définition d'une démarche, d'une méthodologie entre le Titulaire « sortant » et le Titulaire permettant à celui-ci d'avoir la capacité de pleine autonomie sur le périmètre et les niveaux de services attendus dès la fin de la phase de transition.
- **La prise en charge unitaire** : Définition d'une démarche, d'une méthodologie entre Business France et le Titulaire permettant à celui-ci une montée en compétence sur un nouveau périmètre en vue de l'exécution d'autres prestations de ce marché sur ce nouveau périmètre.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Préparation du marché	Prise en charge d'un périmètre existant	MOE	Prise en charge du périmètre global au lancement du marché	UO_MOE_PEC_GE
Exécution du marché		MOE	Prise en charge d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_MOE_PEC_UN

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Prise en Charge Générale / UO_MOE_PEC_GE		
Définition	Dans le cadre de la phase de Transition, la Prise en charge générale consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de sécuriser sa capacité quant au périmètre du marché qui lui est confié auprès du Titulaire « sortant ».	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Cadrage et organisation de la Transition pour le Titulaire	<p>Réalisation du Plan Projet de Prise en Charge Générales et réalisation d'une phase de cadrage de la Transition :</p> <ul style="list-style-type: none"> Alignement du dispositif du Titulaire avec le Plan de Réversibilité du Titulaire « sortant » → Planification de la prise en charge Ateliers, organisation, outils, processus, niveaux de services, risques, etc. Identification des prérequis propre au Titulaire. <p>Documentation → Réalisation d'un référentiel documentaire (analyse, recueil et mise à jour si nécessaire).</p>	<p>Initialisation du plan de prise en charge générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentation du Plan Projet de Prise en Charge Générale pour le Titulaire. Plan de documentation et de formation (si nécessaire). Plan de sécurité opérationnelle et de

	<p>Sécurité → Réalisation d'une analyse des risques sur l'ensemble du périmètre confié au Titulaire mettant potentiellement en cause sa capacité, ses engagements et son autonomie.</p> <p>Recette → Réalisation d'un plan de recette sur les aspects de services, techniques, documentaire, outils et reporting.</p> <p>Organisation d'une réunion de lancement pour présentation des différents éléments du cadrage de la phase de transition.</p>	<p>Maintien en Conditions de Sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de recette. Tableau de bord de montée progressive en charge et en compétences. Réunion de lancement.
Etape 2 : Réalisation de la prise en charge	<p>Déroulement de la prise en charge générale selon les modalités et l'organisation retenues en cadrage de la transition.</p> <p>Suivi du tableau de bord et remontés d'alertes.</p>	
Etape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le plan de prise en charge générale Présentation à business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. Organiser une réunion de bilan de la prise en charge 	Plan de Prise en charge générale
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des périmètres à prendre en charge 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Documentation existante sur le périmètre concerné Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs durant la phase de transition du marché 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur une période de trois mois. Le Titulaire s'inscrit dans le plan de Réversibilité du Titulaire « sortant ». Le Titulaire met en œuvre les moyens et ressources nécessaires pour assurer les transferts de connaissances et son autonomie dans les meilleures conditions. 		
Modèle économique		
UO à bon de commande dès le lancement du marché et à engagement forfaitaire pour le Titulaire		

Prise en Charge Unitaire / UO_MOE_PEC_UN		
Définition	<p>Pendant l'exécution du marché, Business France peut faire le choix de confier au Titulaire un périmètre non présent au lancement du marché. Cette unité d'œuvre consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de sécuriser sa capacité quant au nouveau périmètre qui lui est confié tant sur l'analyse de ce périmètre que sur la montée en compétences nécessaire pour en assurer les futurs services. Le Titulaire a pour interlocuteur Business France ou tout autre acteur précisé par Business France.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation et organisation	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage détaillé de la prestation → Cette analyse peut être réalisée en regard d'un nouveau besoin (fonctionnel ou technique) à couvrir ou d'une évolution d'un besoin existant : <ul style="list-style-type: none"> Recensement et analyse de la documentation, Identifier les acteurs (DSI, métier, fournisseurs) à rencontrer, Identifier les indicateurs de suivi de la prestation, Identification des prérequis propre au Titulaire. Organisation d'une réunion de lancement 	<ul style="list-style-type: none"> Initialisation du référentiel documentaire Réunion de lancement.
Etape 2 : Réalisation et prise en main	<p>Analyse de l'existant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Cartographie de l'existant (applicatif, fonctionnel, technique, urbanisation, métier, architecture, etc.) 	<p>Initialisation du plan de prise en charge unitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Éléments de cartographies Analyse de l'existant

	<ul style="list-style-type: none"> Construire le plan documentaire et de gestion de configuration/installation et utilisation Montée en compétence → Acquisition, assistance, autonomie : Acquisition du périmètre et prise en main avec les acteurs/utilisateurs identifiés Acquisition des compétences nécessaires Réalisation de formations selon besoin Utilisation de l'application/système en autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> Montée en compétence et suivi Gestion de configuration Tableau de bord de suivi
Étape 3 : Restitution de la prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le bilan d'analyse de l'existant Finaliser le bilan de montée en compétences Présentation du bilan à business France 	Plan de Prise en charge unitaire
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Volume et nature des périmètres à prendre en charge 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs concernés Documentation existante sur le périmètre concerné Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs telles que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

3.7.2. Prestation de Cadrage d'un Projet

Ce chapitre explicite les objectifs et modalités des prestations de cadrage technique d'un projet.

Objectifs des prestations

- [Sécuriser la première étape du cycle de Réalisation de la Transformation](#) → Sécuriser le cadrage technique d'un projet.

Description générale des prestations

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur la prestation qui lui est confiée. Le périmètre de la prestation s'entend :

- [Le cadrage technique d'un projet](#) : À la suite de la validation du lancement d'un projet, assurer le cadrage technique complet du projet → Construire la note de cadrage technique du projet.
[La note de cadrage Globale d'un projet est constituée de deux parties :](#)
 - **La note de cadrage fonctionnel** d'un projet réalisée par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_CFPR ».
 - **La note de cadrage technique** d'un projet réalisée par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_CTPR ».

Comme garant de l'urbanisation applicative, il est attendu de la part du Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » :

- D'assurer la consolidation des notes de cadrage fonctionnel et technique en vue de constituer la note de cadrage Globale du projet.
- D'assurer la synchronisation et la cohérence globale des travaux (opérationnels et économiques) de cadrage en étroite collaboration auprès du Titulaire du lot 02.

Business France souhaite s'assurer de la parfaite maîtrise budgétaire des prestations :

L'expérience du Titulaire du lot 01 doit permettre une analyse comparative, contradictoire de l'ensemble des éléments figurant dans la note de cadrage globale du projet.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Réalisation de la Transformation	Cadrage technique d'un projet	MOE	Cadrage technique d'un projet	UO_MOE_PROJ_CTPR

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Cadrage Technique d'un Projet / UO_MOE_PROJ_CTPR		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs d'accompagner Business France dans la définition du cadrage technique d'un projet. Il s'agit de réaliser avec les parties prenantes le plan projet (plan de réalisation, plan financier, plan de management).</p> <p>Le cadrage technique du projet doit permettre d'appréhender le périmètre du projet et de déterminer les modalités de sa réalisation. Il se base sur les éléments qui ont conduit à réaliser et à valider l'étude d'opportunité et de faisabilité et/ ou le cadrage fonctionnel.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation du cadrage.	<p>Prise de connaissance du besoin :</p> <ul style="list-style-type: none"> Collecter la documentation existante sur le périmètre concerné. Réunion de lancement → Préparer le cadrage des travaux : <ul style="list-style-type: none"> Le calendrier détaillé → présentant les jalons intermédiaires. La liste des participants, contributeurs, sponsors et la liste des ateliers. Les instances de pilotage. 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser la réunion de lancement. Initier le référentiel documentaire.
Etape 2 : Réalisation du cadrage.	<ul style="list-style-type: none"> Fixer la démarche méthodologique du projet → Circuit de validation, outils de suivi, des risques, communication, assurance qualité, etc. Affiner le périmètre technologique du projet. Fixer les prérequis (ex. achat de matériel, logiciel, etc.). Affiner l'analyse économique (investissements, fonctionnement, etc.). Elaborer un planning détaillé (lotissement, phases, jalons, etc.). Identifier les interactions du projet avec son environnement, les risques techniques. Définir l'organisation et la gouvernance du projet : <ul style="list-style-type: none"> Comitologie opérationnelle, décisionnelle et stratégique. Préparer une matrice RACI. Identifier et formaliser les éventuels risques et plans d'actions. Etablir la documentation de référence. 	<ul style="list-style-type: none"> Démarche Projet et organisation. Matrice de gestion des risques. Comitologie. Planning, charges, exigences, budgets.

Etape 3 : Construction et validation	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser la note de cadrage technique. Présentation à business France pour validation et prise en compte des remarques éventuelles. 	Note de cadrage technique
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Nombre de scénarii/ solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE ». Possibilité → Livrable de sortie d'une étude d'opportunité et de faisabilité « UO_AMOA_BESO_OPFA ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> Cette prestation s'entend sur des quantités d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes. Dans un souci d'articulation entre les lots du marché et de cohérence dans le cadre d'un projet, cette UO est associée et réalisée de manière conjointe avec le Titulaire du lot 1 mettant en œuvre l'UO de cadrage fonctionnel d'un projet « UO_AMOA_PROJ_CFPR » : Il est attendu et il appartient aux Titulaires des deux lots d'assurer cette articulation et la cohérence avec le Titulaire du lot 2 pour sécuriser le cadrage complet d'un projet sur les aspects fonctionnels comme techniques. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

3.7.3. Prestations d'Analyses Techniques d'un Projet

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations d'analyses techniques générales et détaillées d'un projet.

Objectifs de la prestation

- **Sécuriser la définition d'une cible technique** → Il s'agit pour le Titulaire de décrire d'une manière générale et d'un point de vue technique l'ensemble des fonctions attendues composant le besoin exprimé.
- **Sécuriser la définition détaillée d'une cible technique** → Il s'agit pour le Titulaire de décrire d'une manière détaillée et d'un point de vue technique l'ensemble des fonctions attendues composant le besoin exprimé en vue de sa réalisation technique.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur la prestation qui lui est confiée. Le périmètre de la prestation s'entend de :

- **L'analyse technique générale** : À la suite de la validation du cadrage complet du projet à Construire le rapport d'analyse technique générale. Le dossier de spécifications générales d'un projet est constitué de deux parties :
 - **Le rapport d'analyse fonctionnelle générale** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_AFGE ».
 - **Le rapport d'analyse technique générale** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_ATGE ».
- **L'analyse technique détaillée** : À la suite de la validation du dossier de spécification générale du projet => Construire le rapport d'analyse technique détaillée.
Le dossier de spécifications détaillées d'un projet est constitué de deux parties :

- **Le rapport d'analyse fonctionnelle détaillée** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » mettant en œuvre l'UO « UO_AMOA_PROJ_AFDE ».
- **Le rapport d'analyse technique détaillée** d'un projet réalisé par le Titulaire du lot 02 « Réalisations MOE et Maintenance » mettant en œuvre l'UO « UO_MOE_PROJ_ATDE ».

Comme garant de l'urbanisation applicative, il est attendu de la part du Titulaire du lot 01 « Réalisations AMOA et Conduite du Changement » :

- D'assurer la consolidation des rapports d'analyses fonctionnelles et techniques générales en vue de constituer le dossier de spécifications générales du projet.
- D'assurer la consolidation des rapports d'analyses fonctionnelles et techniques détaillées en vue de constituer le dossier de spécifications détaillées du projet.

Business France souhaite s'assurer de la parfaite maîtrise budgétaire des prestations :

L'expérience du Titulaire du lot 01 doit permettre une analyse comparative, contradictoire de l'ensemble des éléments figurant dans le dossier de spécifications générales et détaillées du projet.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Réalisation de la Transformation	Analyses d'un Projet	MOE	Analyse technique générale	UO_MOE_PROJ_ATGE
		MOE	Analyse technique détaillée	UO_MOE_PROJ_ATDE

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Analyse Technique Générale / UO_MOE_PROJ_ATGE		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs de décrire l'ensemble des fonctions attendues d'une application, d'un paramétrage et la façon dont les exigences seront prises en compte à partir des besoins exprimés, en vue de la réalisation de l'application ou du système.	
Etape	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation de l'analyse technique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre connaissance du besoin et collecter la documentation existante sur le périmètre concerné (les livrables fonctionnels de sortie d'une UO). ▪ Préparer les travaux de l'analyse technique générale : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le calendrier détaillé des travaux, les jalons intermédiaires. ○ La liste des participants, contributeurs et sponsors. ○ La liste des ateliers/sprints design à prévoir, les sujets et thèmes abordés. ○ Les instances de pilotage, la comitologie. ▪ Organiser et animer une réunion de lancement des travaux afin de présenter les objectifs, la démarche, le calendrier de l'unité d'œuvre et la contribution attendue par chacun. 	Organiser la réunion de lancement

Etape 2 : Réalisation de l'analyse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir de la documentation technique mise à disposition par Business France, et les ateliers avec les experts du domaine SI CRM et de la DSI, procéder à une analyse de l'existant (architecture technique, infrastructure technique, architecture d'exécution/ environnements/ performance/ développements/ interfaces/ IHM/ UX/ sécurité...). ▪ Définir les spécifications techniques générales et les objectifs associés, sur chaque aspect technique permettant de couvrir la cible fonctionnelle visée et mettant en évidence les impacts sur l'existant. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initier le dossier d'architecture technique ▪ Initier le rapport d'analyse technique générale.
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser le rapport d'analyse technique générale : <ul style="list-style-type: none"> ○ La cible technique à atteindre et les objectifs, ○ Les moyens à mobiliser pour atteindre la cible technique, ○ Les principaux changements induits, exigences et contraintes associées... ▪ Présenter et faire valider en tenant compte des remarques. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier d'Architecture Technique (DAT) ▪ Rapport d'Analyse Technique Générale
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Volume et nature des besoins métier et fonctionnels exprimés ▪ Nombre de domaines SI, liste et description ▪ Nombre et description des composants technologiques ▪ Nombre d'applications et description des « composants » fonctionnels et/ou technologiques 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_MOE_PROJ_CAPR ». 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes. ▪ Dans un souci d'articulation entre les lots du marché et de cohérence dans le cadre d'un projet, cette UO est associée et réalisée de manière conjointe avec le Titulaire du lot 1 et l'UO d'analyse fonctionnelle générale « UO_AMOA_PROJ_AFGE ». ▪ Il appartient aux Titulaires des deux lots d'assurer cette articulation et la cohérence de ces UOs pour sécuriser les spécifications générales d'un projet sur les aspects fonctionnels et techniques. 		
Modèle économique		
UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire.		

3.7.4. Prestations de Réalisations d'un Projet

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de réalisations d'un projet pouvant être commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce marché.

Objectifs de la prestation

Les prestations de réalisations d'un projet engagent les travaux de développement et/ ou de paramétrage d'une application selon les éléments de spécifications fonctionnelles et techniques décrits dans les étapes amont du projet.

Ces prestations voient l'aboutissement concret du projet sous la forme d'une livraison d'un produit, d'une solution conforme aux besoins décrits dans les phases amont et tels que validés par les parties prenantes du projet.

Une attention particulière est portée par le Titulaire sur les unités d'œuvre de tests de manière à sécuriser les étapes régulières de mises en production

Description générale de la prestation

Sont attendus de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- **La réalisation d'un développement ou d'un paramétrage :**
 - Sécuriser la phase technique de développement et/ ou de paramétrage de la solution attendue dans les conditions et exigences prévues aux dossiers de spécifications fonctionnelles et techniques. Cette étape de réalisation technique met en œuvre une démarche projet identifiée préalablement lors du cadrage du projet (Agile, etc.).
 - **Il appartient au Titulaire, à la suite d'un développement ou d'un paramétrage et d'une mise en production, d'assurer une période de garantie d'un (1) mois à Cette période vise à stabiliser et à garantir le fonctionnement de la solution livrée en production et à assurer le niveau de qualité attendu lors de la réalisation des développements.**
- **La stratégie de tests** → **Construite en étroite collaboration avec le Titulaire du lot 1** : participer à la mise en œuvre une démarche, d'une méthodologie permettant de sécuriser les exigences fonctionnelles et techniques de la solution attendue.
- **La réalisation de tests :**
 - Préparation et mise en œuvre des activités de tests internes, depuis la livraison interne de l'équipe de développement, en fin de tests unitaires, jusqu'à la livraison du produit intégré et validé par business France.
 - Mise en œuvre du processus de gestion des anomalies tel que nécessaire pour sécuriser une livraison technique → Prise en compte des retours durant la phase d'homologation.
- **La mise en production :**
 - Sécuriser la phase clé de mise en production de la solution attendue. Cette phase de mise en production est liée à la démarche projet utilisée lors de la phase de réalisation (Agile, etc.).
 - La phase de mise en production fait suite aux étapes clés de tests et de vérifications nécessaires (aptitude, bon fonctionnement, etc.) préalables afin de garantir le fonctionnement attendu pour la population d'utilisateurs visés.
 - **Il appartient au Titulaire, à la suite d'une étape de mise en production, d'assurer une période de garantie d'un (1) mois** → **Cette période vise à stabiliser et à garantir le fonctionnement de la solution livrée en production et à assurer le niveau de qualité attendu lors de la réalisation des activités de mise en production.**
- **La reprise des données**
 - Définition d'une démarche, d'une méthodologie et des moyens techniques pour effectuer la reprise des données d'un système initial vers un système cible.
 - Il s'agit d'identifier le périmètre des données à conserver et d'effectuer sur celui-ci les actions techniques nécessaires à sa reprise dans un système cible.
- **La documentation :** Définition d'une démarche, d'une méthodologie visant à la construction exhaustive d'une documentation technique décrivant les fonctions, l'architecture, la conception et/ou le dossier de tests d'une application ou d'un système → Objectif d'assurer le MCO à la suite de la livraison, mise en production d'une solution.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
		MOE	Réalisation	UO_MOE_PROJ_REAL

Réalisation de la Transformation	Réalisation d'un projet	MOE	Stratégie de tests	UO_MOE_PROJ_STTE
		MOE	Réalisation de tests	UO_MOE_PROJ_TEST
		MOE	Mise en Production	UO_MOE_PROJ_PROD
		MOE	Reprise de données	UO_MOE_PROJ_REDO
		MOE	Documentation	UO_MOE_PROJ_DOCU

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Réalisation / UO_MOE_PROJ_REAL		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> - De construire le code source de la solution attendue ou d'une maquette, à partir des éléments de conception, spécifications détaillées (techniques et fonctionnelles), dans la technologie préconisée. - De tester unitairement ce code, (via des programmes de tests spécifiques permettant de vérifier le bon fonctionnement) → Mettre en œuvre une automatisation des tests. - De paramétrer ou de configurer un produit pour répondre à une utilisation donnée. Ce produit peut être aussi bien une solution existante qu'une nouvelle solution SaaS, onpremise souhaitée par Business France. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation des développements	Cadrage de la prestation et définition des objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse et prise en compte des éléments prérequis de spécifications détaillées, ▪ Analyse des directives de paramétrage et vérification de la faisabilité, ▪ Alignement sur la méthodologie projet à mettre en œuvre dans le cadre de la réalisation, ▪ Construction du plan de tests unitaires et des tests unitaires. ▪ Organisation d'une réunion de lancement pour validation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de tests unitaires ▪ Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation des développements	Déroulement du chantier de réalisation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalisation du codage/ paramétrage ▪ Garantir la performance → L'attention est portée sur l'efficacité du code et sur sa qualité (documenté, maintenabilité, évolutivité, pérennité). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Code source ▪ Bilan des tests unitaires
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.) ▪ Nombre d'itérations envisagées 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une analyse fonctionnelle et technique détaillée « UO_AMOA_PROJ_AFDE » et « UO_MOE_PROJ_ATDE ». 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Stratégie de Tests / UO_MOE_PROJ_STTE

Description	<p>En étroite collaboration avec le Titulaire du lot 1 « Réalisation AMOA et Conduite du Changement », Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de définir l'organisation générale de la recette, et notamment les interactions entre les parties prenantes de la recette, et une première analyse du périmètre de la recette.</p> <p><u>Il s'agit principalement de définir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de test en considérant des éléments tels que : <ul style="list-style-type: none"> o Les exigences fonctionnelles et de performance, o Les exigences en matière de qualité et de sûreté de fonctionnement, o Les contraintes identifiées d'implémentation, o Les exigences légales et réglementaires, o Les contraintes de coût et de temps de test. - Les moyens de test → la définition de la stratégie et des méthodes de test s'accompagne de la définition des moyens nécessaires pour les mettre en œuvre, - Les conditions d'exécution des tests, - Le critère d'arrêt des tests → le critère d'arrêt des tests traduit la politique retenue concernant la poursuite des tests sur détection d'incident. Il doit être défini au préalable pour éviter de réaliser des tests inutiles, qui seront à rejouer. - La vérification des tests → la vérification des tests démontre que les objectifs de test sont atteints. Elle consiste à établir la traçabilité des tests réalisés pour chacun des types de tests définis, compte tenu des objectifs. - Les méthodes de test spécifiées lors de la planification des tests sont correctement utilisées. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Définir la politique et la stratégie de tests.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliser les acteurs en charge des activités de recette, ▪ Définir les objectifs des tests à effectuer dans le cadre de la recette, les moyens dédiés, les conditions d'exécution, critères d'arrêt et vérification. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de la stratégie de tests.	<p>Analyser les risques du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les risques pouvant intervenir lors de la phase d'exécution de la recette. <p>Définir les moyens à mettre en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les moyens à mettre en œuvre et notamment les ressources, les outils, les environnements, les compétences afin de respecter les objectifs définis. 	Initier le dossier de tests et le plan de tests
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initier le dossier de tests à contenant tous les éléments relatifs à la préparation, l'exécution et le bilan des tests ▪ Finaliser la construction de la stratégie et initier le plan de tests ▪ Présentation à Business France et prise en compte des remarques 	Stratégie de Tests
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_AMOA_PROJ_CFPR » et « UO_MOE_PROJ_CTPR » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur des quantités d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Réalisation de Tests / UO_MOE_PROJ_TEST		
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de réaliser les phases de tests internes, depuis la livraison interne de l'équipe de développement, en fin de tests unitaires, jusqu'à la livraison du produit intégré et validé par Business France.	
Activité	Description	Livrables / SLA

Etape 1 : Préparation des tests	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrage de la prestation et définition des objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ○ Alignement sur la stratégie/ plan de tests retenu → Organisation de l'activité, acteurs, calendrier et périmètre, ○ Préparation des environnements et des modalités d'accès, ○ Elaboration du plan d'intégration, ○ Elaboration du plan de validation, ○ Mise en place des moyens de test et préparation des données. ○ Tableau de bord de suivi des tests ▪ Organisation d'une réunion de lancement pour validation. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation des tests	<p>Déroulement du chantier de tests :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecte des livraisons, ▪ Exécution des tests d'intégration, enregistrement et analyse des résultats (élaboration du bilan de test d'intégration), ▪ Livraison interne du produit intégré pour validation, ▪ Appui à l'exécution des tests de validation sur des sujets techniques et analyse des résultats (élaboration du bilan de test de validation). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initialisation du dossier de tests ▪ Tableau de bord de suivi des tests
Etape 3 : Démonstration et bilan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser le dossier de tests d'intégration et de validation, ▪ Présentation et démonstration à Business France et prise en compte des remarques → Faciliter l'aide à la décision sur Go/ NoGo. 	Dossier de tests
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de fonctionnalités, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.) ▪ Nombre des ateliers nécessaires 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du développement d'un projet « UO_MOE_PROJ_REAL » ▪ Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation d'une stratégie de tests « UO_MOE_PROJ_STTE » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Mise en Production / UO_MOE_PROJ_PROD		
Définition	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs de mener les activités nécessaires pour assurer et sécuriser les différentes livraisons en environnement de Production. Ces activités de Mise en production peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire suite à une étape de réalisation spécifique pour une livraison « majeure » incluant un plan de bascule et un pilotage adapté. - Faire suite à des étapes de réalisations en mode Agile, auquel cas, les packages de livraisons sont organisés et planifiés en release. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation et organisation d'une MeP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cadrage détaillé de la prestation → Sécuriser le calendrier, le périmètre et les ressources en prérequis à une Mise en Production → Plan de MeP <ul style="list-style-type: none"> ○ Assurer la disponibilité et mobiliser les différents acteurs (DSI, métiers) concernés par une MeP, ○ Identifier les indicateurs de suivi d'une MeP, ○ Préparer la documentation nécessaire à l'installation et l'exploitation post MeP, ○ Identification des prérequis propre au Titulaire. ▪ Organisation d'une réunion de lancement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Initialisation du référentiel documentaire ▪ Plan de mise en production ▪ Réunion de lancement.
Etape 2 : Réalisation d'une MeP	<p>Mise en production :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exécuter la mise en production selon le plan de mise en production. 	<p>Compléter le plan de mise en production :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éléments d'architecture

	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de la bonne exécution de la solution livrée en production. Documentation → Sécuriser « l'après MeP », le maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de sécurité (MCS) : <ul style="list-style-type: none"> Identifier les compétences nécessaires, Construction du dossier d'installation, Construction du dossier d'exploitation. 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier d'installation Dossier d'exploitation Gestion de configuration Tableau de bord de suivi
Etape 3 : Bilan MeP	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le Plan de mise en production, Présenter le bilan à Business France. 	Plan de mise en production et rapport de bilan MeP
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
Volume et nature des périmètres à prendre en charge		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Pilotage, synchronisation et mobilisation des acteurs concernés Documentation existante sur le périmètre concerné Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) <i>Possibilité</i> → Livrable de sortie suite à la réalisation du développement d'un projet « UO_MOE_PROJ_REAL » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs telles que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Reprise de Données / UO_MOE_PROJ_REDO		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif de reprendre des données d'une ancienne version d'un système/ application vers une nouvelle version. Il est nécessaire dans cette activité de s'assurer de la qualité des données source et de leur criticité.</p> <p>Selon nécessité, cette activité doit démarrer très en amont dans le cadre d'un projet, c'est-à-dire dès que le modèle de données de la nouvelle application est figé ou en amont pour évaluer la faisabilité → Identifier les données à conserver afin de ne pas polluer la nouvelle application avec des données obsolètes ou incomplètes, et surtout de nettoyer les données si nécessaire.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation, étude de la reprise	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage de la prestation et définition des objectifs Définition de la stratégie de reprise de données → chronologie de la reprise, des contraintes (interfaces, écosystème, etc.) et des risques associés et des acteurs (parties prenantes, etc.). Organisation d'une réunion de lancement pour validation de la stratégie de reprise des données. 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de reprise Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation de la reprise	<p>Déroulement du chantier de reprise selon la stratégie validée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Etablissement de l'inventaire précis des éléments et/ ou des données à reprendre et identification des données critiques Comparaison des modèles de données Etude des procédures de reprise et sélection des outils à mettre en œuvre pour les travaux de reprise Rédaction de la spécification de la reprise de données Développement d'outils spécifiques selon nécessité Mise en œuvre des opérations de nettoyage ("data cleaning"). Exécution et suivi de la reprise (indicateurs et tableau de bord) Identification des critères de réception des données → Vérification 	<p>Initialisation du plan de reprise de données :</p> <ul style="list-style-type: none"> Spécification de la reprise Migration de données Tableau de bord de suivi de la reprise

Étape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le plan de reprise de données Présentation à Business France et prise en compte des remarques 	Plan de reprise de données
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.) Nombre, volumétrie de la documentation à analyser Nombre des ateliers nécessaires 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_MOE_PROJ_CTPR ». 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Documentation / UO_MOE_PROJ_DOCU		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif d'aboutir à une documentation technique décrivant les fonctions, l'architecture, la conception et/ ou le dossier de tests d'une application ou d'un système, à partir de son éventuelle documentation déjà existante (y compris manuels d'installation et d'utilisation). Ces travaux de documentation peuvent s'appliquer suite à la réalisation d'un nouveau besoin (livraison d'une nouvelle application) comme sur une application existante dont la documentation est soit inexistante soit partielle. Dans ce dernier cas, la rétro-documentation permet d'assurer l'exploitation d'une application (par plusieurs équipes, indépendamment de tiers), sa pérennité (en termes d'évolutions en particulier).</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Étape 1 : Préparation	<ul style="list-style-type: none"> Définition des objectifs et analyse de l'existant Définition des documents à produire (périmètre, niveaux de détail, etc.) Organiser une réunion de lancement 	Réunion de lancement
Étape 2 : Réalisation de la documentation	<p>Rédaction de la documentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Recensement de la documentation existante Identification de l'architecture (modules, schéma algorithmique global, librairies, ...) Identification des données et des flux associés Description des interfaces Description des algorithmes Rédaction des documents techniques (architecture, conception, installation, exploitation, tests, etc.) → dans le cadre du reverse-engineering 	<p>Initialisation du référentiel documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentation technique (architectures, exploitation, etc.)
Étape 3 : Restitution et bilan	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le référentiel documentaire technique Présentation à Business France et prise en compte des remarques 	Référentiel documentaire
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre, volumétrie du périmètre à couvrir (applications, systèmes, etc.) Nombre, volumétrie de la documentation à produire Nombre, volumétrie de la documentation existante Nombre des ateliers nécessaires 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		

- UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire
- Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du [Principe de valorisation des UOs](#)

3.7.5. Prestations de Conseil et d'Expertises

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de conseil et d'expertises pouvant être commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce marché.

Objectifs de la prestation

Les prestations de conseil permettent à Business France de solliciter le Titulaire sur l'étude de sujets techniques et de sécurité en relation avec le domaine SI CRM.

Commande de la prestation

Ces prestations, correspondant à des Unités d'œuvres non récurrentes, sont exécutées au moyen d'un bon de commande à survenance du besoin. Ces prestations mettent en œuvre les Unités d'œuvres telles que définies dans le présent cahier des charges.

Chaque commande des Unités d'œuvres met en œuvre le processus de commande tel que défini au chapitre « [Processus de commande des prestations](#) ».

- La période de réalisation des Unités d'œuvre est précisée dans le Bon de Commande.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable fourni par le Titulaire.
- Sur la base d'un devis préalable validé par Business France, le chiffrage et les résultats attendus des Unités d'œuvre par le Titulaire est à engagement forfaitaire.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- **L'expertise technique :**
 - Assurer l'expertise technologique nécessaire sur les systèmes mis en œuvre au sein du domaine SI CRM → cf. Chapitre sur la cartographie des systèmes/technologies.
 - Assurer l'expertise et le conseil en matière d'architectures techniques afin de garantir la construction et l'évolution du SI CRM dans une approche urbanisée et interopérable.
- **Le conseil en sécurité :** Assurer le conseil nécessaire en Sécurité des Systèmes d'Informations sur le périmètre et les solutions mises en œuvre au sein du SI CRM. Les actions de sécurité concernent aussi bien de l'activité préventive que palliative.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
		EXPERTISE	Expertise/audit Technique	UO_MOE_EXPE_TECH

Réalisation de la Transformation	Conseil et Expertises	CONSEIL	Conseil/audit Sécurité	UO_MOE_CONS_SECU
----------------------------------	-----------------------	---------	------------------------	------------------

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Expertise Technique / UO_MOE_EXPE_TECH		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à apporter une expertise auprès de Business France pour aider à solutionner une problématique technique précise, via l'accompagnement et le conseil d'un expert technique du sujet concerné par la prestation.</p> <p>Suivant la demande, l'expertise pourra par exemple en phase amont d'une étude, présenter un état de l'art des solutions techniques possibles et les solutions préconisées, ou bien en phase de développement ou d'exploitation aider à résoudre un problème technique ponctuel (blocages, etc.).</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<p>Comprendre le besoin et le périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisation de la prestation (ateliers de travail, recueil de la documentation, identifier les acteurs, calendrier, etc.), Mobiliser l'expertise technique nécessaire, Organisation et animation d'une réunion de lancement. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation et mise en œuvre de l'expertise	<p>Déroulement de la prestation selon les modalités retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rencontre avec les acteurs identifiés et analyse de la documentation, Proposition de solutions techniques (valorisation des scénarios), Audit technique (code/paramétrage) en vue d'identifier les leviers d'amélioration ou d'optimisation d'un système/application (onpremise/cloud), Faire des recommandations et les plans de mise en œuvre associés (risques, coûts, impacts, etc.). 	Initier le dossier d'expertise technique
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser la construction du dossier d'expertise technique, Présentation à Business France et prise en compte des remarques. 	Dossier d'expertise technique
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). Nombre de scénarii / solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie Lot 1 suite à la réalisation du cadrage d'un besoin « UO_AMOA_BESO_CABE » Possibilité → Livrable de sortie suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_MOE_PROJ_CTPR » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Conseil Sécurité / UO_MOE_CONS_SECU

Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre consistent à faire appel à l'expertise du Titulaire en matière de sécurité des systèmes d'information.</p> <p>Cette expertise peut être mise en œuvre dans le cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un audit visant à analyser un périmètre existant en le comparant à des métriques du marché. - D'un conseil visant à anticiper sur les éventuels besoins et/ou contraintes à mettre en œuvre pour assurer la meilleure sécurité d'un périmètre donné. - D'un conseil visant à corriger, sécuriser un périmètre dysfonctionnant. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<p>Comprendre le besoin et le périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de la prestation (ateliers de travail, recueil de la documentation, identifier les acteurs, calendrier, etc.), ▪ Mobiliser l'expertise technique nécessaire, ▪ Organisation et animation d'une réunion de lancement. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation et mise en œuvre de l'expertise	<p>Déroulement de la prestation selon les modalités retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etablir le diagnostic en cas d'incident de sécurité avéré et proposer un plan d'actions de remédiation, ▪ Audit de sécurité (sur le périmètre défini par Business France) pour prévenir des failles et effectuer les recommandations nécessaires (proposition de solutions techniques, de contournement, etc.), ▪ Fournir une expertise technique sur la sécurité des périmètres mis en œuvre du SI CRM (architectures, flux, interfaces, applications onpremise/cloud, etc.). 	Initier le rapport de sécurité
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la construction du rapport de sécurité, ▪ Présentation à Business France et prise en compte des remarques. 	Rapport de Sécurité
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens / ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Nombre de scénarii / solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie Lot 1 suite à la réalisation du cadrage d'un projet « UO_MOE_PROJ_CTPR » 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

3.7.6. Prestations de Maintenance d'une Solution

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de maintenance applicative pouvant être commandées et mises en œuvre dans le cadre de ce marché.

Objectifs de la prestation

Les prestations de maintenance permettent à Business France de solliciter le Titulaire pour réaliser des activités de maintenance applicative sur des solutions, des applications en relation avec le domaine SI CRM. Ces prestations de maintenance peuvent s'appliquer à la suite de la mise en production d'une nouvelle application comme à une application déjà existante et en production au sein du SI CRM.

Commande de la prestation

Ces prestations, correspondant à des Unités d'œuvres :

- **Non récurrentes** pour ce qui est de l'initialisation, de la préparation d'une activité de maintenance :
- **Récurrentes** pour ce qui est de la mise en œuvre des activités de maintenance au fil de l'eau pour un périmètre donné et fixé au bon de commande.
- Prestations exécutées au moyen d'un bon de commande à survenance du besoin.
- Prestations mettant en œuvre les Unités d'œuvres telles que définies dans le présent cahier des charges.
- La commande effectuée par Business France fait l'objet d'un devis préalable fourni par le Titulaire.
- Sur la base d'un devis préalable validé par Business France, le chiffrage et les résultats attendus des Unités d'œuvre par le Titulaire sont à engagement forfaitaire.

Description générale de la prestation

Il est attendu de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **L'Initialisation et la préparation des activités de maintenance :**
 - Préparation du dispositif organisationnel et technique (environnement, conditions d'accès, etc.) en prérequis à des activités de maintenance récurrente d'un périmètre.
 - Définition d'une démarche et initialisation des processus, niveaux de services, outils et du monitoring nécessaire au suivi des activités de maintenance.
 - *La montée en charge sur un périmètre existant est effectuée via la commande et la mise en œuvre d'une prestation de prise en charge unitaire ([UO MOE PEC UN](#)).*
- **Les activités du maintien en conditions opérationnelles d'un périmètre**
 - Sécuriser la stabilité, les performances, la prévention et les corrections nécessaires au bon fonctionnement du périmètre confié et dans le respect des engagements de services établis.
 - Sécuriser les petites évolutions sur le périmètre confié. Il est entendu par « petite évolution », une évolution mineure (inférieur ou égal à 20 jours de charge) qui ne modifie pas la fonctionnalité globale d'une application

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

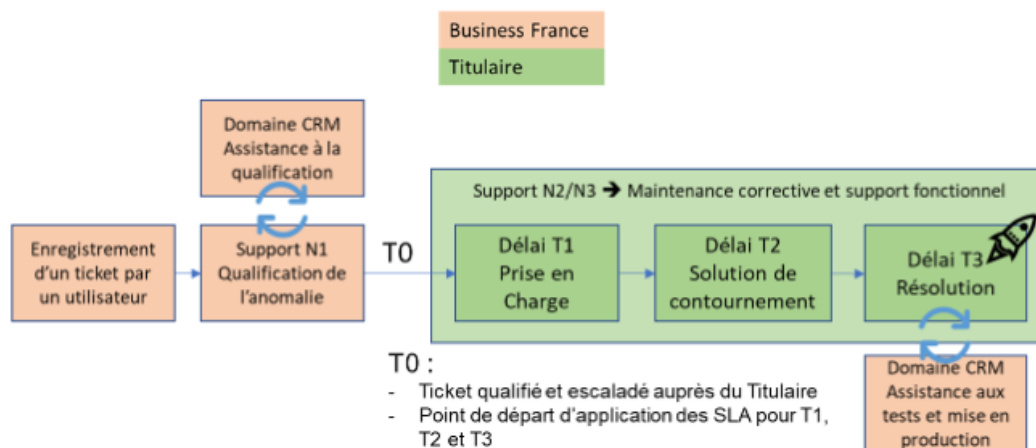
Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Réalisation de la Transformation	Maintenance	MOE	Initialisation de la maintenance	UO_TMA_INIT
Maintenance d'une solution	Maintenance	MOE	Réalisation de la maintenance	UO_TMA_MCO

Éléments dimensionnant et niveaux de services

La maintenance concerne des activités :

- **De support fonctionnel/métier sur une solution** → Fournir une réponse ou une correction sur une donnée à la suite d'une demande utilisateurs sur un point de blocage ou de fonctionnement.
Cette activité de support métier n'est pas mise en œuvre par défaut dans le cadre de la TMA. Elle doit faire l'objet d'une demande spécifique de la part de Business France et doit être considérée comme une activité de débordement.
- **De maintenance corrective** → la résolution d'un dysfonctionnement selon les niveaux de services présentés dans le tableau ci-dessous.
- **De maintenance préventive** => Mise en œuvre d'une amélioration continue d'un système en vue d'en assurer sa stabilité, sa pérennité de manière à diminuer ou à anticiper les dysfonctionnements.
- **De maintenance évolutive** → l'analyse et le développement de « petites » évolutions ne nécessitant pas la mise en œuvre d'une démarche projet complexe.
Les demandes de ces petites évolutions font l'objet d'un arbitrage et d'une étude capacitaire préalable de manière à assurer la meilleure maîtrise de la capacité à faire et des coûts.

Ci-dessous le macro-processus de TMA



Description de la criticité des anomalies

Trois (3) niveaux de criticité sont identifiés :

- **Anomalie Bloquante** → Application bloquée au résultat incorrect ne permettant pas la continuité de l'exploitation.
- **Anomalie Majeure** → Incident, problème ne permettant pas le fonctionnement normal d'une partie de l'application.
- **Anomalie Mineure** → Demande de confort ou de petite évolution n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement de l'application.

La livraison des correctifs doit s'articuler avec la méthodologie projet Agile et ainsi s'inscrire dans le planning des sprints (alimentation du backlog, périmètre de mise en production, etc.).

Liste des environnements SI-CRM attendus

Pour les applications « Net » :

- Un environnement de Développement
- Un environnement d'Intégration
- Un environnement de Qualification
- Un environnement de Production

Pour les applications « Salesforce » :

- Un environnement de Développement
- Un environnement d'Intégration
- Un environnement de Recette
- Un environnement de Qualification
- Un environnement de Production

Pour « Pardot » :

- Un environnement de recettes
- Un environnement de production

Pour « Mulsoft »

- Un environnement de Développement
- Un environnement d'Intégration
- Un environnement de Production

Ci-dessous les SLA pour la maintenance corrective :

Les niveaux de services ci-dessous seront revus avec le Titulaire de manière à adapter le dispositif selon les évolutions des volumétries.

Maintenance Corrective				
Criticité de l'anomalie	T1 → Prise en charge d'un ticket		T2 → Solution de contournement	T3 → Résolution (solution livrée en production)
	SLA	Activité	SLA	SLA
Bloquant	$T0 < T1 \leq 4h$	<ul style="list-style-type: none"> • Affectation du ticket à une ressource, • Actualisation du statut du ticket, • Itération facultative (selon besoin) avec Business France pour présentation des scénarios de contournement et de résolution envisagés. 	$T1 < T2 \leq 4h$ $T0 < T2 \leq 1jour$	$T2 < T3 \leq 4jours$ $T0 < T3 \leq 5jours$
Majeure	$T0 < T1 \leq 5jours$		$T1 < T2 \leq 5jours$ $T0 < T2 \leq 10jours$	$T2 < T3 \leq 10jours$ $T0 < T3 \leq 20jours$
Mineure	$T0 < T1 \leq 10jours$		$T1 < T2 \leq 10jours$ $T0 < T2 \leq 20jours$	$T2 < T3 \leq 20jours$ $T0 < T3 \leq 40jours$

Ci-dessous les SLA pour le support métier

Les niveaux de services ci-dessous seront revus avec le Titulaire de manière à adapter le dispositif selon les évolutions des volumétries. Cette activité n'est pas à considérer dans le cadre d'un dispositif de TMA par défaut.

Support fonctionnel/métier				
Criticité de l'anomalie	T1 → Prise en charge d'un ticket		T2 → Solution de contournement	T3 → Résolution (solution livrée en production)
	SLA	Activité	SLA	SLA
Bloquant	$T0 < T1 \leq 2h$	<ul style="list-style-type: none"> Affectation du ticket à une ressource, Actualisation du statut du ticket, Itération facultative (selon besoin) avec Business France pour présentation des scénarios de contournement et de résolution envisagés. 	$T1 < T2 \leq 3h$ $T0 < T2 \leq 5h$	$T2 < T3 \leq 5h$ $T0 < T3 \leq 10h$
Majeur	$T0 < T1 \leq 1\text{jour}$		$T1 < T2 \leq 2\text{jours}$ $T0 < T2 \leq 3\text{jours}$	$T2 < T3 \leq 7\text{jours}$ $T0 < T3 \leq 10\text{jours}$
Mineur	$T0 < T1 \leq 5\text{jours}$		$T1 < T2 \leq 5\text{jours}$ $T0 < T2 \leq 10\text{jours}$	$T2 < T3 \leq 10\text{jours}$ $T0 < T3 \leq 20\text{jours}$

Éléments de volumétrie :

Les éléments ci-dessous sont communiqués à titre informatif mais permettent aux candidats d'anticiper sur le dispositif nécessaire pour assurer cette activité de maintenance applicative.

Le périmètre des éléments ci-dessous concerne uniquement le volume des tickets pour l'application Salesforce « OneTeam ».

- **80 tickets/ mois** => Estimation du nombre de tickets/ incidents à traiter chaque mois (moyenne de 5 tickets par jour).
- **50% des tickets** => Concernent une activité de support fonctionnel/métier.
- **50% des tickets** => Concernent une activité de maintenance corrective/évolutive.

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Initialisation de la Maintenance / UO_TMA_INIT		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs d'identifier l'ensemble des prérequis à une activité de maintenance afin de sécuriser les étapes de préparations et d'initialisation en vue de la maintenance récurrente d'une solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> Préparer le Maintien en Conditions Opérationnelles → MCO Préparer le Maintien en Conditions de Sécurité → MCS <p>La préparation de la maintenance s'entend sur des sujets de définition d'une organisation, d'une méthodologie, de rôle et responsabilités, de périmètre, de niveaux de services, d'indicateurs de suivi et des moyens techniques nécessaires.</p>	
Activité	Description	Livrables / SLA

Etape 1 : Préparation	Comprendre le besoin et le périmètre : <ul style="list-style-type: none"> Organisation de la prestation (ateliers de travail, recueil de la documentation, identifier les acteurs, calendrier, etc.), Mobilisation de l'expertise technique nécessaire, Organisation et animation d'une réunion de lancement. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation des étapes de préparation de la maintenance	Etat des lieux de l'existant : <ul style="list-style-type: none"> Inventaire et analyse : <ul style="list-style-type: none"> de la configuration matérielle et logicielle, de la documentation fonctionnelle et technique, de l'historique des incidents constatés et des évolutions effectuées, de l'organisation et des procédures/ outils de maintenance. Cartographie du patrimoine applicatif. Mise en place de l'environnement de maintenance : <ul style="list-style-type: none"> Définition et préparation de la plateforme de maintenance, Création/ accès aux environnements requis (développement, etc.) Configuration/ accès aux outils nécessaires à la maintenance. 	Initier le dossier de préparation de la maintenance : <ul style="list-style-type: none"> Rapport de l'analyse de l'existant Cartographie applicative Mise à jour de la documentation
Etape 3 : Restitution et validation	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser le dossier de préparation de la maintenance Présentation à Business France et prise en compte des remarques. 	Dossier de préparation
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> Liste des environnements (recette/ Formation/ Pré-pro/ Production) A dé Volumétrie de la documentation existante Estimation de la complexité du périmètre à appréhender (technologies, ancienneté du périmètre, etc.) Volumétrie des incidents et évolutions effectuées 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> Bon de commande Expression de besoin Business France Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation d'une phase de tests d'un projet « UO_MOE_PROJ_TEST » Dans le cas où le périmètre à maintenir est en production, maintenu par Business France ou un tiers, la phase de prise en charge, de prise de connaissance nécessaire est assurée par la prestation « UO_MOE_PEC_UN ». 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Réalisation de la Maintenance / UO_TMA_MCO	
Description	Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> Réaliser le Maintien en Conditions Opérationnelles → MCO Réaliser le Maintien en Conditions de Sécurité → MCS

	<p>Les activités de maintenance attendues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La maintenance corrective : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les développements et tests unitaires de la correction des anomalies. ○ La validation du correctif et à sa bonne prise en compte. • La maintenance évolutive : <ul style="list-style-type: none"> ○ Développer, paramétrer et tester unitairement une évolution ○ La validation de l'évolutif et à sa bonne prise en compte. ○ Mise à jour de la documentation • L'assistance à l'installation du package livré dans les différents environnements (Recette, Production), suite à une maintenance corrective ou évolutive. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Etape 1 : Préparation	<p>Comprendre le besoin et le périmètre → selon éléments de la phase de préparation de la maintenance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de la prestation (ateliers de travail, recueil de la documentation, identifier les acteurs, calendrier, etc.), ▪ Mobiliser l'expertise technique nécessaire, ▪ Organisation et animation d'une réunion de lancement. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation des étapes de corrections et d'évolutions	<p>Maintenance corrective / évolutive :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enregistrer et tracer les anomalies constatées dans un outil de suivi, ▪ Qualifier les anomalies (origine, reproductible, sévérité, etc.), ▪ Identifier les composants, le périmètre à corriger, ▪ Mise à jour des spécifications fonctionnelles/techniques si besoin, ▪ Mettre à jour les tests unitaires si nécessaire, ▪ Effectuer le codage des corrections → respect de l'état de l'art, ▪ Mettre les corrections en gestion de configuration, ▪ Mettre à disposition, sous forme de patch, les corrections. <p>Tests / Non-régression / Livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation des tests → Correctif installé dans l'environnement tests, ▪ Tests du correctif → objectif, vérifier que l'anomalie est corrigée, ▪ Livraison du correctif → Package de livraison, procédure d'installation et mise à jour du dossier d'exploitation si nécessaire. <p>Assistance à l'installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en œuvre de la procédure d'installation. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MAJ spécifications techniques détaillées ▪ Code source ▪ MAJ dans l'outil de suivi des demandes ▪ Fiche de tests unitaires ▪ Dossier de tests ▪ MAJ Dossiers d'installation et d'exploitation
Etape 3 : Restitution	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construction du dossier de bilan annuel de maintenance. 	Bilan de maintenance
Eléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'entretiens/ ateliers à mener et objectifs (préparation, interviews, validation, présentation...). ▪ Nombre de scénarii/ solutions à analyser 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoin Business France 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation de la mise en production d'un projet « UO_MOE_PROJ_PROD ». ▪ Possibilité → Livrable de sortie à la suite de la réalisation d'une préparation de la maintenance « UO_TMA_INIT ». ▪ Dans le cas où un besoin est identifié pour une étude de faisabilité, la construction d'une spécification technique, ces prestations sont assurées par les unités d'œuvres « UO_MOE_PROJ_ATGE/DE ».
Mise en œuvre
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.
Modèle économique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs

3.7.7. Prestations de Réversibilité d'un périmètre existant

Ce paragraphe explicite les objectifs et modalités des prestations de « Réversibilité » dans le cadre d'une phase de Transition de 3 mois (12 semaines) maximum sur le marché entre le Titulaire du présent marché et un Titulaire « entrant ».

Par ailleurs, Il appartient à Business France de statuer sur l'existence d'une phase de Transition.

Le Titulaire (Titulaire actuel du marché ou Titulaire « sortant ») s'engage à assurer la réversibilité du service afin de permettre à Business France de reprendre ou de faire reprendre par un tiers de son choix, le titulaire « entrant », la fourniture du service et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité du service.

Durant la phase de Transition, le Titulaire conserve l'entière responsabilité des services et prestations qui lui sont confiées et ce jusqu'à la fin de l'exécution du marché et/ des prestations commandées.

Par conséquent, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre le dispositif nécessaire (une organisation et une méthodologie adaptées) pour garantir en parallèle des prestations opérationnelles et une prestation de Réversibilité générale

Il appartient à Business France de commander la prestation de Réversibilité de manière qu'elle s'exécute avant ou après l'échéance du marché actuel.

Objectifs de la prestation

Transition de l'ensemble des moyens (organisation, formation, outil, technologie, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires au transfert des connaissances nécessaires par le Titulaire auprès du Titulaire « entrant » : Fourniture de la totalité de la documentation et des éléments réversibles (base de connaissances, inventaire nécessaire, etc.) et transfert de compétences vers le Titulaire « entrant ».

Commande de la prestation

Cette prestation fait l'objet d'une commande spécifique par Business France :

- Six (6) mois avant la fin du marché que la prestation de Réversibilité soit exécutée avant ou après l'échéance du marché.
Ce délai de prévenance doit permettre au Titulaire d'adapter son dispositif en conséquence compte tenu de ses obligations sur les prestations en cours au moment de la commande.
- La commande effectuée par Business France à partir d'un devis préalable.
- L'exécution de la prestation de Réversibilité générale se déroule sur une période de trois (3) mois consécutifs fixée par Business France.

Périmètre de la prestation

Le périmètre s'entend sur l'ensemble des activités techniques et fonctionnelles des prestations réalisées dans le cadre du présent marché par le Titulaire. A ce titre, la Réversibilité des données est prise en compte dans cette prestation.

Il appartient au Titulaire de proposer un planning, la montée en charge, l'organisation et la méthodologie qui lui paraissent adéquats pour garantir ses engagements.

Ces éléments peuvent être ajustés à la signature du marché et pourront continuer d'évoluer au cours de la prestation sous réserve de validation formelle des deux parties.

Description générale de la prestation

Sont attendus de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations qui lui sont confiées :

- **La réversibilité générale d'un périmètre :**
 - Sécuriser la phase de transition, c'est-à-dire la continuité de service (sur le périmètre en charge par le Titulaire) à l'échéance du marché entre deux acteurs économiques différents et sans impact pour Business France.
 - Le Titulaire fournit la description détaillée des activités de transition dans le « Plan de Réversibilité générale détaillé ». Ce livrable clé est initié au lancement du marché puis actualisé au fil de l'eau pendant l'exécution du marché de manière à pouvoir être mis en œuvre au moment de la phase de transition.
- **La réversibilité unitaire d'un périmètre :**
 - Sécuriser le transfert de compétences d'un périmètre spécifique pris en charge par le Titulaire auprès de Business France ou d'un tiers précisé par Business France à l'Ensemble des actions menées visant à favoriser la transmission du savoir-faire acquis par le Titulaire.
 - Les compétences à transférer peuvent porter sur de nombreux aspects, tant au niveau méthodologique, que contextuel (ex. résultats des activités, éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre des travaux) ou documentaire.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation		Unités d'œuvre		
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
Sortie du marché	Réversibilité d'un périmètre existant	MOE	Réversibilité du périmètre global à l'échéance du marché	UO_MOE_REV_GE
Exécution du marché		MOE	Réversibilité d'un périmètre spécifique en cours d'exécution du marché	UO_MOE_REV_UN

Description détaillée des prestations

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Réversibilité Générale / UO_MOE_REV_GE		
Définition	<p>Dans le cadre de la phase de Transition, la Réversibilité Générale consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de transférer le périmètre du marché qui lui était confié au profit d'un Titulaire « entrant ».</p> <p>Il est attendu du Titulaire la description détaillée des chantiers de transition. Cette description est fournie sous la forme d'un « Plan de Réversibilité générale détaillé » → Ce plan détaille les différentes phases de la réversibilité, la gestion des risques, le planning détaillé et les impacts de sa mise en œuvre.</p>	
Activité	Description	Livrables
Etape 1 : Préparation de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier la documentation à actualiser ▪ Organiser la réversibilité (périmètre, ateliers, thématiques, acteurs, risques, responsabilités, comitologie de la réversibilité, impacts, etc.) → adaptation du dispositif du Titulaire. ▪ Organiser et animer une réunion de lancement avec l'ensemble des parties prenantes. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation du transfert de connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualiser le référentiel documentaire et toute la documentation nécessaire en relation avec les activités du Titulaire → Mise à jour du plan de réversibilité ▪ Mettre en œuvre les actions de transfert de compétences entre les parties concernées tel que planifié. ▪ Suivre le transfert et alimenter les indicateurs de suivi. ▪ Mise à jour des différents dossiers/ supports construits et/ ou mise en œuvre par le Titulaire. ▪ Informer et alerter sur le déroulement de la réversibilité → Il appartient au Titulaire de mesurer, d'informer et de s'assurer de la montée en compétence du Titulaire « entrant » afin de sécuriser la pleine autonomie du Titulaire « entrant » sur le périmètre qui lui est confié. 	<p>Actualisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableaux de bord et indicateurs ▪ Des dossiers d'architectures ▪ Des dossiers de procédures ▪ De la réversibilité des données ▪ Liste des outils et périmètres d'utilisation ▪ Du plan d'assurance sécurité ▪ Du plan d'assurance qualité
Etape 3 : Bilan de la réversibilité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la construction du plan de réversibilité. ▪ Restitution d'un bilan auprès de Business France. 	Plan de Réversibilité Générale Détaillée
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		

<p>La phase de transition et donc de Réversibilité pour le Titulaire est une période :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités sont applicables. ▪ De transfert de connaissances, potentiellement avec transfert progressif de responsabilité, du Titulaire vers le Titulaire « entrant ». 	
Mise en œuvre	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette prestation s'entend sur une période de trois (3) mois maximum. ▪ Le plan de réversibilité doit pouvoir être appliqué partiellement par service ou par domaine. Il inclut et précise ses modalités de participation et d'aide active de transmission (processus de transmission). ▪ Le Plan de Réversibilité générale doit évoluer tout au long du marché. 	
Modèle économique	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 	

Réversibilité Unitaire / UO_MOE_REV_UN		
Définition	<p>Dans le cadre de l'exécution du marché, la Réversibilité Unitaire consiste en un ensemble d'activités et de services permettant au Titulaire de transférer une partie du périmètre du marché qui lui est confié au profit de business France ou d'un tiers précisé par Business France.</p> <p>Il est attendu du Titulaire la description détaillée des activités de transfert des compétences nécessaires.</p>	
Activité	Description	Livrables
Etape 1 : Préparation du transfert de compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier la documentation nécessaire au transfert de compétences. ▪ Concevoir et valider avec Business France le dispositif de transfert de compétences (personnes, compétences, calendrier, suivi). ▪ Organiser et animer une réunion de lancement avec l'ensemble des parties prenantes. 	Réunion de lancement
Etape 2 : Réalisation du transfert de compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer les supports de formation (documentation formateur, documentation agent) et alimenter la base de formation ▪ Mettre en œuvre les actions de transfert de compétences entre les parties concernées tel que planifié. ▪ Suivre le transfert et alimenter les indicateurs de suivi. ▪ Consolider et analyser les documents clé reçus (ex. fiche de présence, fiches d'évaluation du transfert), ▪ Informer et alerter sur le déroulement du transfert de compétences <p>→ Il appartient au Titulaire de mesurer, d'informer et de s'assurer de la montée en compétence des acteurs identifiés afin de sécuriser leur pleine autonomie sur le périmètre transféré.</p>	Initialisation du plan de transfert : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tableaux de bord et indicateurs ▪ Documentation liée au transfert de compétences ▪ Liste des outils et périmètres d'utilisation
Etape 3 : Bilan du transfert	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finaliser la construction du plan de transfert de connaissances. ▪ Restitution d'un bilan de transfert auprès de Business France (taux de participation, taux de satisfaction, degré d'autonomie ressenti, questions soulevées, 	Plan et bilan de Transfert de compétences

	définition d'actions complémentaires éventuelles).	
Éléments dimensionnants à prendre en compte dans la phase de construction du devis		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de sujets de formation, variété et complexité des sujets à couvrir ▪ Nombre/ typologie des compétences et de personnes à former ▪ Nombre de sessions de formation / coaching et durée ▪ Niveaux d'accompagnement et de coaching attendus 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) ▪ Pendant l'exécution de cette prestation, Le Titulaire reste en charge du service confié, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités sont applicables. 		
Mise en œuvre		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes. 		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

3.7.8. Prestations de Pilotage et de Gouvernance

Ce chapitre explicite les objectifs, modalités, livrables et prérequis des prestations dédiées au pilotage courant du projet SI CRM, en lien avec les prestations de pilotage courant et de pilotage stratégique confiées au Titulaire d'AMOA du lot 1.

Les travaux de pilotage et de contrôle qualité internes aux prestations de réalisation de la MOE et Maintenance, ainsi que le suivi contractuel du marché lot 2, sont inclus dans les précédentes prestations. Seuls les travaux spécifiques au pilotage du projet, dans la gouvernance de Business France, sont concernés par ces prestations de pilotage courant du projet.

Objectifs de la prestation

Le pilotage du projet SI CRM doit avoir comme objectif, pour Business France, mais également pour le Titulaire, une adéquation permanente et durable entre les prestations et les attentes de Business France, dans le respect des engagements réciproques pris par les deux Parties, et du bon alignement opérationnel du projet avec les objectifs stratégiques suivis.

Cette prestation doit plus particulièrement permettre à Business France, avec l'appui du Titulaire :

- D'avoir à tout moment une vision précise des travaux engagés, de l'avancement des prestations et du reste à faire par rapport à ce qui a été convenu, que ce soit en termes de planning, que de charges et de ressources déployées.
- De pouvoir anticiper les éventuelles difficultés à venir, de maîtriser les risques, et voir à mettre en œuvre des actions correctives.

A minima, les sujets ci-dessous sont abordés pour le suivi et le pilotage du marché lors des différents comités de gouvernance

- Des sujets opérationnels et de réception des travaux (planning, livrables, charges, ressources),
- Des sujets d'organisation des équipes et d'amélioration du dispositif de prise en charge des commandes,
- Des sujets liés au partage des enjeux stratégiques du projet.

Description générale de la prestation

Sont attendus de la part du Titulaire une responsabilité et un engagement total sur les prestations confiées :

- **Le pilotage courant du projet**
 - Intégration dans la gouvernance de Business France des équipes en charge du pilotage du projet et du marché prestataire, avec un interlocuteur unique et permanent chez le Titulaire.
 - Réalisation des actions de pilotage du projet : suivi des travaux mis en œuvre dans le cadre de la commande, du planning d'exécution, de la qualité des livraisons, du niveau des charges et ressources allouées, du reste à faire, de la gestion de risques, de l'optimisation du dispositif de réalisation mis en œuvre.

Chacune des Unités d'œuvres peut être commandée séparément et de manière unitaire.

Prestation			Unités d'œuvre	
Cycle	Activité	Rôle	Description	Intitulé UO
	Pilotage et Gouvernance de projet	MOE	Pilotage courant du projet SI CRM	UO_MOE_PIL_PROJ

Description détaillée des Unités d'œuvres

Pour chacune des Unités d'œuvres, les tableaux ci-dessous donnent les éléments de compréhension et d'objectifs attendus pour le Titulaire.

Pilotage de projet / UO_MOE_PIL_PROJ		
Description	<p>Les travaux de l'unité d'œuvre ont pour objectif la mise en place par le prestataire, d'un suivi des prestations réalisées au regard des missions qui lui sont confiées sur le lot 2 « Réalisation MOE et Maintenance ».</p> <p><u>Il s'agit principalement de piloter par :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'intégration dans la gouvernance de Business France des équipes en charge du pilotage des prestations, avec un interlocuteur unique et permanent chez le Titulaire. - La réalisation des actions de pilotage courant du projet : revue de planning, de livrables, de ressources, et de la qualité des prestations engagées au forfait. 	
Activité	Description	Livrables / SLA
Comité de projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fréquence : à définir ▪ Localisation : locaux de Business France/ ou distanciel selon contexte. ▪ Organisation : le Titulaire organise ; Business France fournit la liste des participants. ▪ Périmètre : Proposé par le Titulaire et validé par Business France qui se réserve le droit de faire figurer à l'agenda de ce comité tous les points qui lui semblent nécessaires ; A défaut : <ul style="list-style-type: none"> ○ Avancement des travaux confiés (planning d'exécution, avancement et reste à faire, livrables produits, etc. 	<p>Support d'animation</p> <p>Présentation d'indicateurs</p> <p>Compte rendu de réunion</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revue de l'organisation en place et de son bon alignement avec les prestations confiées. ○ Gestion des risques et autres difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations. ○ Zoom sur les impacts métiers lors de la migration et après la migration. ○ Autres points d'attention liés aux activités spécifiques du marché de MOE – Maintenance. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Animation : le Titulaire anime ; Business France coanime ▪ Durée : 2 heures 	
Éléments dimensionnants à prendre en compte pour la réalisation de l'UO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité et durée de la phase projet sur laquelle le suivi est attendu 		
Prérequis Business France / Entrants		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bon de commande ▪ Expression de besoins Business France ▪ Participation à la définition des éléments dimensionnants auprès du Titulaire (phase de construction du devis) 		
Mise en œuvre		
Cette prestation s'entend sur une quantité d'UOs et une période précisée dans les bons de commandes.		
Modèle économique		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UO à bon de commande sur devis validé par Business France et à engagement forfaitaire pour le Titulaire ▪ Chaque UO est valorisée selon trois valeurs tel que défini au chapitre du Principe de valorisation des UOs 		

Il est attendu de la part du Titulaire lot 2 une participation aux actions de pilotage du projet portées par le Titulaire du lot 1. Ces actions consistent en la transmission par le prestataire de MOE des informations et des données sollicitées par le prestataire d'AMOA - sous demande, contrôle et validation de Business France – visant soit à établir un point de situation du projet SI CRM sur la phase projet visée, soit à établir un point à portée stratégique sur l'ensemble ou un aspect particulier du projet.

Considérant qu'une partie de ces informations et données est produite en cours de réalisation des prestations de MOE et Maintenance par le Titulaire du lot 2, notamment celles utiles au pilotage courant du projet, la charge est sensée être limitée et intégrée aux UOs de réalisation du lot 2.

La participation au pilotage stratégique effectué par le Titulaire du lot 1 peut néanmoins nécessiter des travaux spécifiques de la part du Titulaire du lot 2, lesquels seront donc devisés et commandés dans le cadre de cette UO_MOE_PIL_PROJ.

La participation active avec présence aux différentes réunions ou comités de pilotage sera également devisée et commandée dans le cadre de cette UO_MOE_PIL_PROJ.