



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

N°DGFIP-DGS-2400051 du 16 juin 2025

**RELATIF AU MARCHÉ DE
FOURNITURE DE FONCTIONNALITÉS DE CENTRES DE CONTACTS
À DESTINATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES
PUBLIQUES (DGFIP) ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA
CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA
RÉPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF)**

Le présent CCTP comprend 82 pages

Table des matières

Table des matières

1 OBJET DU MARCHÉ.....	10
2 DESCRIPTION DE L'EXISTANT.....	11
3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	12
3.1 Sujétions.....	12
3.1.1 Sujétions liées au secret fiscal.....	12
3.1.2 Sujétions liées à la sécurité.....	12
3.1.3 Sujétions liées aux développements.....	12
3.1.4 Sujétions liées aux documentations.....	13
3.1.5 Sujétions liées à l'exploitation.....	13
3.1.6 Sujétions liées au lieu d'exécution des travaux.....	13
3.1.7 Sujétions liées aux équipements techniques des centres de contacts.....	13
3.2 Dispositions relatives au réseau du titulaire.....	13
3.3 Disposition relative aux délais.....	14
4 PHASE D'INITIALISATION : MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION PERMETTANT LA CONTINUITÉ DE SERVICES (INIT-U).....	15
4.1 Périmètre de mise en œuvre et de déploiement des fonctionnalités incontournables ou cœur de solution pour l'initialisation des services.....	15
4.2 Description des attendus.....	15
4.3 Phases de réalisation.....	18
4.3.1 Phases obligatoires.....	18
4.3.2 Documentation.....	19
4.4 Livrables attendus.....	19
4.5 Délai de réalisation.....	20
5 SERVICES ET FONCTIONNALITÉS ATTENDUS.....	21
5.1 Unités d'œuvre (UO) de mise en œuvre d'une unité fonctionnelle.....	21
5.1.1 UO de mise en œuvre du cœur de solution d'une unité fonctionnelle (MEO-CS-1UF).....	21
5.1.2 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de campagne d'appels sortants (MEO- CAP-1UF).....	28
5.1.3 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module Dialogue en ligne (MEO-DEL-1UF)	29
5.1.4 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de navigation assistée « Co-Browsing » (MEO-COB-1UF).....	29
5.1.5 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de demande de rappel en ligne (MEO- WCB-1UF).....	29
5.1.6 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module Formuels (MEO-FEL-1UF).....	30
5.1.7 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un bouton d'aides en ligne (MEO-BAL-1UF).....	30
5.1.8 UO de mise en œuvre d'une supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (MEO-SQA-1UF).....	30
5.1.9 UO de mise en œuvre du routage intelligent pour une unité fonctionnelle (MEO-RIA-1UF).....	31
5.1.10 UO de mise en œuvre de l'enregistrement à valeur probante pour une unité fonctionnelle (MEO-EVP- 1UF).....	31
5.1.11 UO de mise en œuvre de la digitalisation des appels voix pour une unité fonctionnelle (MEO-DAV- 1UF).....	31
5.1.12 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module d'envoi de SMS (MEO-SMS-1UF).....	31
5.1.13 UO compléments de statistiques en différé.....	31
5.1.13.1 UO ajout d'un indicateur [MEO-1IND-1UF].....	31
5.1.13.2 UO accès aux données statistiques brutes [MEO-ACC-1UF].....	31
5.1.13.3 UO solution tierce de reporting [MEO-CST-1UF].....	32

5.1.13.4	UO construction indicateurs pour solution tierce de reporting [MEO-IND-1UF].....	32
5.1.14	UO compléments innovants du SVI.....	32
5.1.14.1	UO SVI en langage naturel [MEO-SLN-1UF].....	32
5.1.14.2	UO solution analyse émotion sur SVI [MEO-SAE-1UF].....	32
5.1.14.3	UO solution callback sur SVI [MEO-SCB-1UF].....	32
5.1.15	UO compléments innovants dans l'assistance à l'agent.....	32
5.1.15.1	UO solution résumé automatique des conversations [MEO-RAC-1UF].....	32
5.1.15.2	UO solution réponse automatique à agent [MEO-RAA-1UF].....	32
5.1.16	UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour une UF.....	32
5.1.16.1	UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [MEO-FCI-S-1UF].	33
5.1.16.2	UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [MEO-FCI-C-1UF].....	33
5.1.17	Délais de réalisation des UO de mise en œuvre d'une unité fonctionnelle.....	33
5.2	Unités d'œuvre (UO) de déploiement d'un site.....	33
5.2.1	UO de déploiement sur un site du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (DEP-CS-1S).....	34
5.2.2	UO de déploiement sur un site du module de campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (DEP-CAP-1S).....	34
5.2.3	UO de déploiement sur un site du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-DEL-1S).....	34
5.2.4	UO de déploiement sur un site du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (DEP-COB-1S).....	34
5.2.5	UO de déploiement sur un site du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-WCB-1S).....	34
5.2.6	UO de déploiement sur un site du module Formuels d'une unité fonctionnelle (DEP-FEL-1S).....	34
5.2.7	UO de déploiement sur un site du bouton des aides en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-BAL-1S).....	34
5.2.8	UO de déploiement sur un site d'une supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux (DEP-SQA-1S).....	35
5.2.9	UO de déploiement sur un site du routage intelligent d'une unité fonctionnelle (DEP-RIA-1S).....	35
5.2.10	UO de déploiement sur un site de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (DEP-EVP-1S).....	35
5.2.11	UO de déploiement sur un site de la digitalisation d'une unité fonctionnelle (DEP-DAV-1S).....	35
5.2.12	UO de déploiement sur un site du module d'envoi de SMS d'une unité fonctionnelle (DEP-SMS-1S).....	35
5.2.13	UO de déploiement sur un site de compléments de statistiques en différé.....	35
5.2.13.1	UO de déploiement sur un site de l'ajout d'un indicateur [DEP-1IND-1S].....	35
5.2.13.2	UO de déploiement sur un site de l'accès aux données statistiques brutes [DEP-ACC-1S].....	35
5.2.13.3	UO de déploiement sur un site d'une solution tierce de reporting [DEP-CST-1S].....	36
5.2.13.4	UO de déploiement sur un site d'une construction d'indicateurs pour solution tierce de reporting [DEP-IND-1S].....	36
5.2.14	UO de déploiement sur un site de compléments innovants du SVI.....	36
5.2.14.1	UO de déploiement sur un site d'un SVI en langage naturel [DEP-SLN-1S].....	36
5.2.14.2	UO de déploiement sur un site d'une solution analyse émotion sur SVI [DEP-SAE-1S].....	36
5.2.14.3	UO de déploiement sur un site d'une solution callback sur SVI [DEP-SCB-1S].....	36
5.2.15	UO de déploiement sur un site de compléments innovants dans l'assistance à l'agent.....	36
5.2.15.1	UO de déploiement sur un site d'une solution de résumé automatique des conversations [DEP-RAC-1S].....	36
5.2.15.2	UO de déploiement sur un site d'une solution de réponse automatique à agent [DEP-RAA-1S]..	37
5.2.16	UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour un site.....	37
5.2.16.1	UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple pour un site [DEP-FCI-S-1S].....	37

5.2.16.2 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe pour un site [DEP-FCI-C-1S].....	37
5.2.17 Délais de réalisation des UO de déploiement d'un site.....	37
5.3 Unités d'œuvre (UO) de déploiement de positions.....	37
5.3.1 UO de déploiement pour 1/100/1000 positions du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (DEP-CS-1P/DEP-CS-100P/DEP-CS-1000P).....	38
5.3.2 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'un module de campagnes d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (DEP-CAP-1P/DEP-CAP-100P/DEP-CAP-500P).....	38
5.3.3 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-DEL-1P/DEP-DEL-100P/DEP-DEL-500P).....	38
5.3.4 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (DEP-COB-1P/DEP-COB-100P/DEP-COB-500P).....	38
5.3.5 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-WCB-1P/DEP-WCB-100P/DEP-WCB-500P).....	38
5.3.6 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module Formuels d'une unité fonctionnelle (DEP-FEL-1P/DEP-FEL-100P/DEP-FEL-500P).....	38
5.3.7 UO de déploiement pour une position d'une supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (DEP-SQA-1P).....	38
5.3.8 UO de déploiement pour 1/100/500 positions de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (DEP-EVP-1P/DEP-EVP-100P/DEP-EVP-500P).....	39
5.3.9 UO de déploiement pour 1/100 positions d'une solution tierce de reporting [DEP-CST-1P/DEP-CST-100P].....	39
5.3.10 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'une solution de résumé automatique des conversations [DEP-RAC-1P/DEP-RAC-100P/DEP-RAC-500P].....	39
5.3.11 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'une solution de réponse automatique à agent [DEP-RAA-1P/DEP-RAA-100P/DEP-RAA-500P].....	39
5.3.12 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour une position.....	39
5.3.12.1 UO de déploiement pour une position d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [DEP-FCI-S-1P].....	39
5.3.12.2 UO de déploiement pour une position d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [DEP-FCI-C-1P].....	39
5.3.13 Délais de réalisation des UO de déploiement de positions.....	40
5.4 Unités d'œuvre (UO) Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois.....	40
5.4.1 UO Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du cœur de la solution (SME-CS-1S-12M).....	40
5.4.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module de campagnes d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (SME-CAP-1S-12M).....	40
5.4.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-DEL-1S-12M).....	40
5.4.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (SME-COB-1S-12M).....	40
5.4.5 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour un site sur 12 mois du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-WCB-1S-12M).....	41
5.4.6 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module Formuels d'une unité fonctionnelle (SME-FEL-1S-12M).....	41
5.4.7 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du bouton des aides en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-BAL-1S-12M).....	41
5.4.8 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une supervision bout en bout de la qualité des appels pour un flux pour une unité fonctionnelle (SME-SQA-1S-12M).....	41
5.4.9 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du routage intelligent pour une unité fonctionnelle (SME-RIA-1S-12M).....	41

5.4.10	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'enregistrement à valeur probante pour une unité fonctionnelle (SME-EVP-1S-12M).....	41
5.4.11	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de la digitalisation des appels pour une unité fonctionnelle (SME-DAV-1S-12M).....	41
5.4.12	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'un module d'envoi de SMS d'une unité fonctionnelle (SME- SMS-1S-12M).....	42
5.4.13	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de compléments de statistiques en différé.....	42
5.4.13.1	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'ajout d'un indicateur [SME-1IND-1S-12M].....	42
5.4.13.2	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'accès aux données statistiques brutes [SME-ACC-1S-12M].....	42
5.4.13.3	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution tierce de reporting [SME-CST-1S-12M].....	42
5.4.13.4	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une construction d'indicateurs pour solution tierce de reporting [SME-IND-1S-12M].....	42
5.4.14	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois des compléments innovants du SVI.....	42
5.4.14.1	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du SVI en langage naturel [SME-SLN-1S-12M].....	42
5.4.14.2	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution analyse émotion sur SVI [SME-SAE-1S-12M].....	43
5.4.14.3	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution callback sur SVI [SME-SCB-1S-12M].....	43
5.4.15	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois des compléments innovants dans l'assistance à l'agent.....	43
5.4.15.1	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution de résumé automatique des conversations [SME-RAC-1S-12M].....	43
5.4.15.2	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution de réponse automatique à agent [SME-RAA-1S-12M].....	43
5.4.16	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante.....	43
5.4.16.1	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [SME-FCI-S-1S-12M].....	43
5.4.16.2	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [SME-FCI-C-1S-12M].....	43
5.4.17	Délais de mise en œuvre des UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site.....	44
5.5	Unités d'œuvre (UO) Support, Maintenance courante et Exploitation des solutions pour une position sur 12 mois.....	44
5.5.1	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/1000 positions sur 9/12 mois du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (SME- CS-1P-12M/SME- CS-100P-12M/SME- CS-1000P-12M/SME- CS-1P-9M/SME- CS-100P-9M/SME- CS-1000P-9M).....	44
5.5.2	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois du module de campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (SME-CAP-1P-12M/SME-CAP-100P-12M/SME-CAP-500P-12M/SME-CAP-1P-9M/SME-CAP-100P-9M/SME-CAP-500P-9M).....	44
5.5.3	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-DEL-1P-12M/SME-DEL-100P-12M/SME-DEL-500P-12M/SME-DEL-1P-9M/SME-DEL-100P-9M/SME-DEL-500P-9M).....	44
5.5.4	UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 9/12 mois du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (SME-COB-1P-12M/SME-COB-100P-12M/SME-COB-500P-12M/SME-COB-1P-9M/SME-COB-100P-9M/SME-COB-500P-9M)	

.....	45
5.5.5 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 9/12 mois du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-WCB-1P-12M/SME-WCB-100P-12M/SME-WCB-500P-12M/SME-WCB-1P-9M/SME-WCB-100P-9M/SME-WCB-500P-9M).....	45
5.5.6 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 12 mois du module Formuels d'une unité fonctionnelle (SME- FEL-1P-12M/SME- FEL-100P-12M/SME- FEL-500P-12M).....	45
5.5.7 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois de la supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (SME-SQA-1P-12M).....	45
5.5.8 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 12 mois de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (SME-EVP-1P-12M/SME-EVP-100P-12M/SME-EVP-500P-12M).....	45
5.5.9 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100 positions sur 12 mois d'une solution tierce de reporting (SME-CST-1P-12M/SME-CST-100P-12M).....	45
5.5.10 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois d'une solution de résumé automatique des conversations (SME-RAC-1P-12M/SME-RAC-100P-12M/SME-RAC-500P-12M/SME-RAC-1P-9M/SME-RAC-100P-9M/SME-RAC-500P-9M).....	46
5.5.11 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois d'une solution de réponse automatique à agent(SME-RAA-1P-12M/SME-RAA-100P-12M/SME-RAA-500P-12M/SME-RAA-1P-9M/SME-RAA-100P-9M/SME-RAA-500P-9M).....	46
5.5.12 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante.....	46
5.5.12.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [SME-FCI-S-1P-12M].....	46
5.5.12.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [SME-FCI-C-1P-12M].....	46
5.5.13 Délais de mise en œuvre des UO Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position.....	46
5.6 Unités d'œuvre (UO) de couplage d'une unité fonctionnelle avec le(s) Système(s) d'Information de la DGFIP.....	46
5.6.1 UO de mise œuvre d'un couplage asynchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire (MEO-CAS-1UF-1ED).....	47
5.6.2 UO de mise œuvre d'un couplage synchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire (MEO-CSY-1UF-1ED).....	47
5.6.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation d'un couplage asynchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire pour 12 mois (SME-CAS-ED-12M).....	47
5.6.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation d'un couplage synchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire pour 12 mois (SME-CSY-ED-12M).....	47
5.6.5 Délais de réalisation des UO de couplage d'une unité fonctionnelle avec le(s) Système(s) d'Information de la DGFIP.....	47
5.7 Unités d'œuvre (UO) de formations.....	48
5.7.1 UO d'élaboration de supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour un profil formateur/administrateur/superviseur (FOR-SUP-ADMIN-U).....	48
5.7.2 UO d'élaboration de supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour un profil agent (FOR-SUP-AGENT-U).....	48
5.7.3 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [9] participants (FOR-DIS-9P-0,5J-U).....	49
5.7.4 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [9] participants (FOR-PRE-9P-0,5J-U).....	49
5.7.5 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [9] participants (FOR-DIS-9P-1J-U).....	49
5.7.6 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour	

[9] participants (FOR-PRE-9P-1J-U).....	49
5.7.7 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [6] participants (FOR-DIS-6P-0,5J-U).....	49
5.7.8 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [6] participants (FOR-PRE-6P-0,5J-U).....	49
5.7.9 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [6] participants (FOR-DIS-6P-1J-U).....	50
5.7.10 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour [6] participants (FOR-PRE-6P-1J-U).....	50
5.7.11 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [3] participants (FOR-DIS-3P-0,5J-U).....	50
5.7.12 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [3] participants (FOR-PRE-3P-0,5J-U).....	50
5.7.13 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [3] participants (FOR-DIS-3P-1J-U).....	50
5.7.14 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour [3] participants (FOR-PRE-3P-1J-U).....	50
5.7.15 UO d'accès à une plateforme d'e-learning	51
5.7.15.1 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 100 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-100P-12M].....	51
5.7.15.2 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 200 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-200P-12M].....	51
5.7.15.3 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 300 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-300P-12M].....	51
5.7.15.4 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 400 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-400P-12M].....	51
5.7.15.5 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 500 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-500P-12M].....	51
5.7.15.6 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 600 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-600P-12M].....	51
5.7.16 Délais de mise en œuvre des UO de formations.....	52
5.8 Unités d'œuvre de services ponctuels.....	52
5.8.1 UO de services ponctuels dans un délai standard (SVP-STD).....	52
5.8.2 UO de services ponctuels dans un délai en urgence (SVP-TTU).....	52
5.8.3 UO d'évolution de la solution par un profil standard (SVP-EVO- STD).....	52
5.8.4 UO d'évolution de la solution par un profil expert (SVP-EVO-EXP).....	53
5.9 Unités d'œuvre consommations spécifiques.....	53
5.9.1 UO appels sortants.....	53
5.9.2 UO SMS.....	53
5.9.3 UO interactions relatives à la digitalisation des appels.....	53
5.9.4 UO interactions relatives aux modules de SVI en langage naturel.....	53
5.9.5 UO interactions relatives à la solution analyse émotion sur SVI.....	53
5.9.6 UO interactions relatives à la solution de callback sur SVI.....	53
5.10 Unité d'œuvre de réversibilité (REV-U).....	53
5.10.1 Description des attendus.....	53
5.10.2 Délais et recette.....	55
6 SÉCURITÉ.....	56
6.1 Propriété et exploitation des données.....	56
6.2 Confidentialité.....	56
6.3 Protection des données.....	57
6.4 Conservation et suppression des données.....	57

6.5 Protection antivirale.....	57
6.6 Mises à jour, correctifs de sécurité.....	57
6.7 Sauvegardes et restauration.....	58
6.8 Continuité d'activité.....	58
6.9 Authentification.....	58
6.10 Confidentialité et intégrité des flux.....	58
6.11 Contrôle et filtrage des flux.....	58
6.12 Imputabilité, traçabilité.....	58
6.13 Audit des systèmes.....	58
7 ARCHITECTURE.....	60
7.1 Hébergement.....	61
7.2 Interfaces.....	61
7.3 Flux de données.....	61
7.4 Flux voix.....	61
7.5 Dimensionnement de la solution.....	61
7.6 Environnement technique DGFIP.....	62
7.7 Le poste de travail standard DGFIP.....	62
7.8 Le réseau voix/données pour les utilisateurs DGFIP.....	62
8 QUALITÉ DE SERVICE.....	63
8.1 Ouverture des services.....	63
8.2 Disponibilité.....	63
8.3 Temps de réponse.....	63
8.4 Qualité de la voix.....	63
8.5 Plan de reprise d'activité.....	64
8.6 Garantie du Temps d'Intervention (GTI) et Garantie du Temps de Rétablissement du service (GTR).....	64
8.7 Indicateurs de qualité de service.....	64
9 EXPLOITATION, SUPPORT ET MAINTENANCE DES SERVICES.....	66
9.1 Exploitation des services.....	66
9.2 Support du titulaire.....	66
9.2.1 Gestion des incidents.....	66
9.2.2 Sévérité des incidents.....	67
9.3 Maintenance.....	68
9.4 Reporting.....	69
10 PILOTAGE ET SUIVI DE LA PRESTATION.....	71
10.1 Coordination au niveau du bénéficiaire.....	71
10.2 Coordination au niveau du titulaire.....	71
10.3 Pilotage du marché.....	71
10.3.1 Comité de suivi opérationnel (COSUI).....	72
10.3.2 Comité d'exploitation (COEXP).....	72
10.3.3 Comité Stratégique (COSTRAT).....	73
10.4 Les conditions de fin de contrat.....	74
11 Devoir d'alerte, de conseil, dispositif d'amélioration continue, plan de progrès.....	75
12 Procédures de réception.....	77
12.1.1 Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement VABF.....	77
12.1.2 Vérification de Service Régulier VSR.....	78
13 DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS ET ALLÈGEMENT DES FLUX EN LIEN AVEC L'EXÉCUTION DU MARCHÉ.....	79
14 PRISE DE CONNAISSANCE.....	80
14.1 Informations disponibles par UF.....	80
14.2 Informations souhaitées par UF.....	80
15 GLOSSAIRE.....	81

ANNEXES :	83
- Annexe 1 : liste des exigences incontournables.....	83
- Annexe 2 : description à date du périmètre des Unités Fonctionnelles.....	83
- Annexe 3 : RGAA.....	83
- Annexe 4 : liste a minima des indicateurs attendus en matière de statistiques en temps réel et en temps différé.....	83
- Annexe 5 : questionnaire des mesures de sécurité appliquées.....	83

1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de services à des centres de contacts de la DGFIP (le bénéficiaire) incluant les composants matériels, logiciels et interfaces nécessaires pour assurer :

- les fonctionnalités incontournables de services d'accueil par un serveur vocal interactif (SVI) ainsi que des fonctionnalités primaires de centres d'appels telles que le routage et la distribution des appels voix, les bandeaux des agents et des superviseurs, la production de statistiques en temps réel et de rapports en temps différé ;
- et les fonctionnalités supplémentaires de centres de contacts, susceptibles d'être déployées, telles que le dialogue en ligne (tchat), la navigation assistée (cobrowse) ou encore l'assistance aux usagers ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (callbot, SVI visuel, speech-to-text, analyse des émotions dans la voix, ...).

Par l'intermédiaire du bénéficiaire, il est précisé que le présent marché assure aussi la fourniture de services de centres de contacts incluant les composants matériels, logiciels et interfaces nécessaires pour assurer les fonctionnalités citées ci-avant, au bénéfice de la plateforme de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF.

Ne sont pas concernés les services de téléphonie fixe et mobile sur les sites locaux de la DGFIP ou de la DGCCRF (accès au RTC, fourniture de SDA, ...), ni la collecte des numéros spéciaux, qui sont apportés par d'autres marchés auxquels ont souscrit la DGFIP et la DGCCRF.

Il doit être répondu par le soumissionnaire à l'ensemble des exigences et des besoins exprimés par la DGFIP dans le présent CCTP. Les exigences incontournables sont identifiées par « EXIGENCE INC » suivi d'un numéro d'ordre. Le soumissionnaire indique dans son offre le plus précisément possible de quelles façons sa solution répond aux besoins décrits dans le CCTP et dans chacune des « EXIGENCES INC ». L'annexe 1 liste les « EXIGENCES INC » pour lesquelles le soumissionnaire précise aussi en cochant dans cette liste si sa solution répond à l'exigence nativement, via une adaptation/contournement ou ne répond pas à l'exigence.

Le « Cadre de Réponse Technique » (CRT), à compléter obligatoirement par le soumissionnaire correspond à son mémoire technique. Il peut être enrichi par des annexes.

Des améliorations sont attendues en termes de qualité de service rendu aux usagers mais le présent marché s'inscrit aussi dans une démarche de réduction des coûts portée par les Pouvoirs Publics.

Les services dénommés « Centres de contact » de la DGFIP et le service de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF, bénéficiaires de ce marché sont indépendants les uns des autres et dispose chacun de leur organisation propre. Pour les besoins de la gestion des contacts avec les usagers, ils doivent cependant être en capacité d'assurer entre eux de manière fluide et transparente pour l'utilisateur une circulation des contacts (transferts d'appels accompagnés ou non, ...).

Ces différents services et leurs modalités d'articulation sont par ailleurs susceptibles d'être réorganisés dans la période d'exécution du marché (par exemple : ajout/retrait d'un centre de contact, fusion de 2 centres de contacts, transferts de sites d'un centre de contact à un autre, ...)

Afin de répondre à des besoins spécifiques, le présent marché a une durée de 4 ans ferme avec possibilité de reconduire deux fois le marché pour une année supplémentaire, soit une durée maximale de $4+1+1 = 6$ années. Toutes les commandes, même celles destinées au service de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF, seront passées par la DGFIP.

2 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

La DGFIP a mis en œuvre différentes catégories de centres de contacts pour renseigner ou accompagner les usagers externes ou internes dans leurs démarches. Chacune de ces catégories de centres de contacts correspond à une unité fonctionnelle (UF).

Ces centres de contacts utilisent des services communs ou spécifiques qui sont tous produits par la solution technique fournie par le titulaire de l'actuel marché. Cette solution, basée essentiellement sur le logiciel GENESYS, repose sur une plate-forme appartenant au titulaire mais aussi construite et exploitée par ce dernier. Cette plate-forme est par contre hébergée sur deux sites du bénéficiaire (mode nominal et mode secours).

La solution distribue les appels voix sur les SDA des agents au travers des systèmes locaux de téléphonie des divers sites hébergeant les plateaux des centres de contacts. Les flux voix et les flux data étant séparés, les agents se connectent en mode nominal à la solution par leur poste de travail via le réseau data DGFIP.

Chaque UF possède ses propres agents pour gérer les contacts ainsi que ses superviseurs qui encadrent les activités et ses administrateurs pour faire évoluer ses services avec le support du titulaire.

Chaque UF doit accéder aux fonctionnalités de son seul périmètre. De même, au sein de chaque UF, chaque centre de contacts doit accéder aux fonctionnalités de son seul périmètre.

De nouvelles UF peuvent être créées sur la durée du marché au regard des besoins de transformation du bénéficiaire.

En 2024, à titre d'information, la volumétrie globale des activités des centres de contacts de la DGFIP et du service de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF (cf. annexe 2 description à date du périmètre des UF), est la suivante :

Volume d'appels entrants	16 200 000
Volume d'appels sortants	200 000
Nombre d'agents utilisateurs	3 000 (+735 agents utilisateurs à prévoir en supplément en 2026*)
Nombre de connexions simultanées maximum	1 800
Nombre de sites / plateaux	55 (+5 à prévoir en supplément en 2026*)
Nombre de sites en TOIP	34
Nombre de numéros de collecte	152
Nombre de SVI	20

***Il est prévu en 2026 un déploiement de 5 sites et 735 agents supplémentaires qui doivent être pris en compte par le soumissionnaire dans les calculs de dimensionnement de la solution proposée.**

3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les différentes UF de la DGFIP ainsi que le service de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF sont indépendantes les uns des autres. Ils disposent de leur propre organisation et ont donc des besoins qui peuvent être communs et/ou spécifiques. . Pour la DGFIP, le bénéficiaire souhaite déployer la solution pour 7 UF, mais cette situation peut évoluer sur la durée du marché. Par ailleurs, le service de renseignements aux consommateurs de la DGCCRF constitue une UF (cf. annexe 2 description à date du périmètre des UF) à déployer.

Afin de répondre aux exigences et besoins décrits dans le présent CCTP, le marché est organisé en un marché à bons de commandes.

3.1 Sujétions

3.1.1 Sujétions liées au secret fiscal

Le titulaire met en œuvre toutes les procédures et moyens pour permettre la garantie du secret fiscal des usagers

La nature des données exploitées nécessite des garanties sur le respect absolu de confidentialité.

Ces procédures doivent porter notamment sur les fonctionnalités d'écoute et d'enregistrement des conversations. Tous les intervenants du titulaire ou pour le compte du titulaire dans ce marché doivent être soumis à un accord ou une charte la confidentialité.

3.1.2 Sujétions liées à la sécurité

Dans le cadre de l'application de plans gouvernementaux, le Premier Ministre peut décider la mise en œuvre d'un ensemble de mesures spécifiques destinées à lutter contre des attaques notamment terroristes visant les systèmes d'information de l'État ou les systèmes d'information et réseaux de télécommunications des opérateurs d'infrastructures vitales.

Le titulaire est tenu d'assurer la sécurité de la solution conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

Tout manquement grave par le prestataire à l'une des obligations de sécurité mises à sa charge dans le contrat entraînera des pénalités ou la résiliation, avec ou sans préavis.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par le titulaire, notamment par la réalisation d'audits de sécurité.

3.1.3 Sujétions liées aux développements

EXIGENCE INC 1 : Les développements des modules* exposés sur le WEB devront être compatibles Responsive Web Design (RWD).

EXIGENCE INC 2 : Les développements des modules exposés sur le WEB à destination des usagers devront tendre à respecter le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) dans sa dernière version en vigueur (cf. annexe 3 complément RGAA).

Les développements des modules exposés sur le WEB à destination des usagers devront également respecter les normes et standards du Système de Design de l'État disponibles sous <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>. Le titulaire s'engage à prendre en compte ces normes et standards dans ses travaux et livrables lorsque le bénéficiaire le demande explicitement dans le bon de commande correspondant.

3.1.4 Sujétions liées aux documentations

EXIGENCE INC 3 : Le titulaire fournit l'ensemble des documentations en langue française.

3.1.5 Sujétions liées à l'exploitation

Concernant l'exécution de travaux affectant le fonctionnement opérationnel des centres de contacts (interruptions momentanées de services par exemple), le titulaire respecte les contraintes horaires définies au paragraphe "#9.1.Exploitation des services" et un délai de prévenance de 10 jours ouvrés minimum avant toute opération programmée.

3.1.6 Sujétions liées au lieu d'exécution des travaux

Les prestations du présent marché sont exécutées soit dans les locaux du titulaire, soit dans les locaux du bénéficiaire.

Le bénéficiaire peut, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité relatives aux locaux sont satisfaites par le titulaire, notamment par la réalisation d'audits de sécurité des locaux.

D'une manière générale, les ateliers, réunions de travail et de pilotage et sessions de formation, sauf indication contraire par le bénéficiaire, sont effectuées à distance.

Le titulaire, s'il pratique, auprès de ses agents, le télétravail, à domicile ou au sein de télécentres, est tenu de veiller au respect des conditions suivantes :

- garantir un accès sécurisé au système informatique utilisé ;
- assurer la continuité de l'activité dans des conditions de sécurité optimales y compris en cas d'autorisation d'usage d'équipements informatiques personnels dans un contexte professionnel ;
- déployer une communication visant à sensibiliser ses collaborateurs aux bonnes pratiques et risques du télétravail (protection des salariés, équilibre entre activité professionnelle et vie personnelle, précautions utiles s'agissant de la gestion et la destruction des documents professionnels nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, mesures de sécurisation des réseaux wifi, box, routeurs, ...).

3.1.7 Sujétions liées aux équipements techniques des centres de contacts

Le titulaire est censé connaître les contraintes et les conditions techniques des équipements impliqués dans les services qu'il propose, au moment de l'établissement de son offre, notamment la nature et l'importance des réseaux de télécommunications à mettre en service, ainsi que du dimensionnement du réseau nécessaire au bon fonctionnement des centres de contacts.

3.2 Dispositions relatives au réseau du titulaire

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires sur son réseau et ses infrastructures afin qu'aucune

intrusion ni perturbation sur les communications téléphoniques et les échanges de données ne puissent survenir.

La confidentialité des communications doit être absolue. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au contrôle de l'utilisation frauduleuse du service par des personnes non habilitées. Ces points devront pouvoir être vérifiée par le bénéficiaire qui se réserve le droit de procéder ou de faire procéder à des audits, sur les installations du titulaire.

En cas de saturation de son réseau ou de rupture du faisceau principal entraînant l'arrêt du service, le titulaire doit assurer la continuité du service par tout moyen à sa convenance.

Les coûts induits sont à la charge du titulaire.

3.3 Disposition relative aux délais

Sauf précision contraire, tous les délais indiqués dans le présent CCTP sont à calculer en jours calendaires.

4 PHASE D'INITIALISATION : MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION PERMETTANT LA CONTINUITÉ DE SERVICES (INIT-U)

Dès la notification du marché, est engagée une phase d'initialisation des services de 11 mois. Dès le début de cette phase, il sera commandé au titulaire l'unité d'œuvre unique et forfaitaire (INIT-U) comprenant la mise en œuvre et le déploiement de la solution permettant la continuité du service sans rupture avec la solution précédente, ainsi que la formation des agents du bénéficiaire à la nouvelle solution déployée. Le titulaire et le titulaire sortant doivent travailler en étroite collaboration afin de garantir la continuité de service.

Le bénéficiaire indique ci-dessous sa compréhension du processus de mise en œuvre, mais il appartient au soumissionnaire de démontrer son aptitude à prendre en main tous les aspects de la mise en œuvre afin de garantir au bénéficiaire la qualité du service et le respect des délais de mise en service tels que définis dans ce chapitre. Ses réponses et ses suggestions seront analysées précisément sur chacun des points de ce chapitre.

Il est rappelé que le titulaire devra mener plusieurs projets en parallèle lors de cette phase d'initialisation. Les calendriers de projet qu'il proposera prendront en compte au maximum les contraintes des UF (notamment les pics de saisonnalité) qui seront validées au lancement de la phase d'initialisation. Il est donc attendu par le bénéficiaire des précisions du soumissionnaire sur l'organisation et le nombre des équipes projets qu'il déploiera pour atteindre les objectifs de cette phase d'initialisation des services.

4.1 Périmètre de mise en œuvre et de déploiement des fonctionnalités incontournables ou cœur de solution pour l'initialisation des services

Le périmètre exact pouvant être amené à évoluer d'ici à la date de notification du présent marché, il comprend au maximum 8 UF (60 sites physiques et 3735 utilisateurs) telles que décrites en annexe (cf. annexe 2 description à date du périmètre des UF) pour lesquelles l'initialisation des services correspond à :

- la mise en œuvre du cœur de solution pour 8 UF, telle que décrite au paragraphe [§5.1.1 UO de mise en œuvre du cœur de solution d'une unité fonctionnelle \(MEO-CS-1UF\)](#),
- ainsi que le déploiement du cœur de solution pour 60 sites et pour 3735 positions, tel que décrit aux paragraphes [#5.2.1 UO de déploiement sur un site du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle \(DEP-CS-1S\)](#) et [#5.3.1 UO de déploiement pour une position du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle \(DEP-CS-1P\)](#)

4.2 Description des attendus

Le titulaire organise une réunion de lancement du marché. Elle se tient en présentiel, dans les locaux du bénéficiaire en Île-de-France ou à distance si besoin, et ce dans un délai maximum d'1 semaine à compter de la réception du bon de commande de la phase d'initialisation.

Lors de cette réunion, le titulaire doit, *a minima* :

- Prendre connaissance de l'existant ;

- Confirmer l'équipe définitive correspondant aux profils proposés dans son offre. Le titulaire présente les profils et les personnes chargées d'intervenir lors de la phase d'initialisation (dans le tableau « Décomposition_charges et profils » fourni au DCE, le soumissionnaire indique pour chaque étape de la phase d'initialisation le nombre de jours/homme pour chacun des profils de l'équipe du titulaire, ainsi que la charge induite qu'il estime pour le bénéficiaire) ;
- Présenter de manière détaillée l'organisation et les moyens humains, techniques mis en œuvre pour assurer l'ensemble des tâches à réaliser ;
- Définir les modalités de fonctionnement avec les équipes du bénéficiaire pour réaliser les différentes phases de la mise en place de la solution ;
- Présenter le plan projet incluant le calendrier des travaux (la version V0 figure dans son offre). Ce calendrier présente les différentes phases du projet, leurs durées respectives, les modalités d'organisation des travaux pour assurer sa bonne exécution (jalons, rôles, responsabilités...) ;
- Définir les conditions de réussite du projet.

Au cours de la phase d'initialisation, il est notamment attendu du titulaire de :

- Définir et mettre en place les indicateurs de suivi et de pilotage du projet ;
- Préparer, animer et rédiger le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Mettre à jour le plan projet incluant le calendrier des travaux ;
- Finaliser le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) ;
- Finaliser le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) ;
- Initialiser le plan d'amélioration continue ;
- Présenter et mettre en œuvre le plan d'accompagnement au changement et les formations associées ;
- Mettre en œuvre et déployer la solution permettant la continuité de service.

Finalisation du plan d'assurance qualité (PAQ)

Le PAQ s'applique à l'ensemble des équipes du titulaire, y compris ses sous-traitants éventuels.

Le titulaire fournit une version finalisée V1 du PAQ (la version V0 figurant dans l'offre du titulaire) en conformité avec les exigences de qualité minimum formulées par le bénéficiaire au cours de la réunion de lancement.

Sur la base de ses procédures qualité, le titulaire rédige un plan d'assurance qualité adapté au contexte du bénéficiaire qui détaille la méthodologie, les processus et les modes opératoires utilisés pour répondre aux exigences de services du bénéficiaire.

Le PAQ contient *a minima* :

- Un glossaire et/ou liste des abréviations (les définitions présentes dans le CCTP devant être reprises à l'identique) ;
- Le processus de maîtrise du PAQ (rédaction, contrôle, évolution, dérogation) ;
- Les éléments d'organisation de chacune des deux parties nécessaires à la bonne exécution de la prestation ;
- Les procédures de suivi de la prestation ;
- Les procédures de communication ;
- Les procédures de gestion de la sécurité ;
- Les matrices RACI relatives à la délivrance de chaque service ;
- Les procédures de fourniture de chaque service (organisation, moyens, solutions techniques, modes opératoires) ;
- Les procédures de gestion des risques ;

- Les procédures de gestion des incidents et des crises en adéquation avec le schéma de processus des incidents du bénéficiaire décrit au chapitre #9. Exploitation, support et maintenance des services ;
- Les procédures de gestion de la documentation ;
- En annexe, les modèles de comptes rendus, la liste des personnes clés intervenant sur le contrat avec leurs certifications.

La présentation du plan d'assurance qualité faite lors de la réunion de clôture de la phase d'initialisation permet au titulaire de présenter :

- Sa vision aboutie des solutions techniques et outils qui lui permettent d'atteindre, voire de dépasser les exigences de services fixées par le bénéficiaire ;
- Sa vision de l'organisation, des flux et échanges avec le bénéficiaire qui démontre qu'il a parfaitement assimilé les méthodes avec lesquelles il va collaborer avec le bénéficiaire.

Ce plan d'assurance qualité est un document contractuel mis à jour au fil de l'eau, et au minimum une fois par an.

Les évolutions du PAQ sont traitées dans le cadre du comité de pilotage choisi par le bénéficiaire et se concrétisent par un accord bilatéral des parties. Le titulaire ne peut pas modifier le contenu du document sans accord préalable du bénéficiaire.

Finalisation du plan d'assurance sécurité (PAS)

Le PAS s'applique à l'ensemble des équipes du titulaire, y compris ses sous-traitants éventuels.

Le titulaire fournit une version finalisée V1 du plan d'assurance sécurité (PAS) (la version V0 figurant dans son offre) en conformité avec les exigences de sécurité minimum formulées par le bénéficiaire au cours de la réunion de lancement et dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le titulaire est responsable de la rédaction du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du bénéficiaire pendant toute la durée du marché.

Ce PAS doit, au minimum, contenir les éléments suivants :

- L'organisation mise en place par le titulaire pour gérer les services de sécurité ;
- La méthodologie retenue par le titulaire pour déployer les services de sécurité ;
- Les responsabilités du titulaire représenté par son RSSI ;
- La matrice de couverture des exigences de sécurité du bénéficiaire ;
- Une première analyse des risques de sécurité ;
- Les commentaires éventuels.

Ce plan d'assurance sécurité, annexé au marché, est mis à jour une fois par an.

Les évolutions du PAS sont traitées dans le cadre du comité de pilotage choisi par le bénéficiaire et se concrétisent par un accord bilatéral des parties. Le titulaire ne peut pas modifier le contenu du document sans accord préalable du bénéficiaire.

Initialisation du plan d'amélioration continue

Le titulaire définit un plan d'amélioration continue conformément au chapitre #11. Devoir d'alerte, de conseil, dispositif d'amélioration continue, plan de progrès.

Ce plan est suivi et mis à jour régulièrement dans le cadre du pilotage du marché.

Le plan d'accompagnement au changement et les formations associées pour les agents du bénéficiaire

Sur la base d'une analyse du contexte du bénéficiaire, des différents profils utilisateurs des services, le titulaire propose un plan d'accompagnement du changement ainsi que des formations pour 3735 agents au maximum.

Sur la base du périmètre à date des 8 UF tel que décrit en annexe (cf. annexe 2 description à date du périmètre des UF), la répartition des 3735 agents par profil utilisateur comprend 3450 profils agents, 196 profils superviseurs et 89 profils administrateurs dont 34 ayant aussi le profil superviseur.

Ce plan décrit a minima :

- La stratégie globale d'accompagnement du changement permettant, au-delà de la maîtrise des fonctionnalités de la solution proposée, l'adoption des nouveaux services dans les pratiques professionnelles au niveau des UF ;
- Les parcours d'information et de formation à destination des différents profils utilisateurs.

Les profils identifiés sont les suivants :

- Profil agent (accès à des formations à travers une plateforme e-learning),
 - Profil formateur (accès à des formations à travers une plateforme e-learning et des formations complémentaires),
 - Profil superviseur (accès à des formations à travers une plateforme e-learning et des formations complémentaires),
 - Profil administrateur (accès à des formations à travers une plateforme e-learning et des formations complémentaires).
- Le planning et les modalités de mise en œuvre des actions de formations et d'information.

Ce plan doit bien tenir compte du contexte du bénéficiaire, de son organisation, de ses spécificités, des éventuels risques de blocages et leviers d'accélération. Pour cela, le titulaire veille à mettre au point le plan en collaboration avec les bénéficiaires.

Le titulaire doit prévoir une mise à jour régulière de ce plan d'accompagnement pour tenir compte des retours d'expérience des différentes phases de déploiement.

La phase d'initialisation prend fin avec l'organisation d'une réunion de clôture et avec la recette de l'ensemble des livrables. Après consultation du titulaire sur l'état d'avancement de la phase d'initialisation et de ses disponibilités, le bénéficiaire fixe la date de la réunion de clôture de cette phase, qui a lieu dans ses locaux ou à distance.

Cette réunion a notamment pour objet de clôturer la période d'initialisation des services du marché. Le titulaire doit notamment transmettre le plan d'amélioration continu initialisé, le plan d'assurance qualité finalisé et le plan d'assurance sécurité finalisé, dans un délai de 5 jours ouvrés en amont de la date de la réunion de clôture. L'ordre du jour et le support de présentation sont établis par le titulaire et transmis au bénéficiaire dans un délai de 5 jours ouvrés maximum avant la tenue de la réunion de clôture. Le compte-rendu de la réunion de clôture est établi par le titulaire et transmis au bénéficiaire dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la date de la réunion.

4.3 Phases de réalisation

4.3.1 Phases obligatoires

Le titulaire a la charge des phases obligatoires minimales telles que listées ci-dessous :

- Constitution des équipes projet pour la mise en œuvre de la solution ;
- Réunion de lancement ;
- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques par le titulaire ;
- Validation des spécifications fonctionnelles et techniques par le bénéficiaire ;

- Développement usine et tests internes ;
- Fourniture et validation des cahiers de recette de la VABF ;
- Déploiement d'un lot de pilotes impliquant plusieurs UF permettant de le valider pour l'échéance T0+5 mois* ;
- Vérification Aptitude au Bon Fonctionnement du lot pilote ;
- Déploiement des UF restantes pour l'échéance T0+11 mois* ;
- Mise en service (MES) des UF ;
- Vérification Aptitude au Bon Fonctionnement des UF ;
- Vérification Service Régulier (VSR) ;
- Accompagnement au changement et formation des agents du bénéficiaire.

**T0 est la date de réception par le titulaire du bon de commande de la phase d'initialisation*

EXIGENCE INC 4 : Le titulaire organise et rédige les spécifications, et fournit un calendrier prévisionnel de déploiement de la solution et de l'intégration au sein de la solution cible de chaque UF

La phase de spécifications est propre à chaque périmètre de déploiement et a pour objet l'élaboration d'un certain nombre de documents précisant le cadre fonctionnel, technique et organisationnel du service rendu par le titulaire. La validation des spécifications par le bénéficiaire est un pré-requis pour le passage en phase de déploiement et conditionne la réalisation de la suite du projet.

Cette phase n'excède pas 30 jours ouvrés. A l'intérieur de ce délai, la documentation associée doit faire l'objet d'allers-retours entre titulaire et bénéficiaire.

4.3.2 Documentation

EXIGENCE INC 5 : Chaque projet (lié à une UF) est doté d'une documentation maintenue à jour au rythme des livraisons ou déploiement de la solution

Tout manquement à cette exigence fera l'objet de réserves sur les phases de réception.

4.4 Livrables attendus

Le titulaire remet au bénéficiaire les livrables suivants :

- Le calendrier des travaux initial ;
- L'ordre du jour, le support de présentation et le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Les profils retenus de l'ensemble des membres de l'équipe projet, conformément à ceux proposés dans son offre ;
- Le descriptif des principes de fonctionnement avec les équipes du bénéficiaire pour réaliser les différentes prestations demandées ;
- Le plan projet partagé avec le bénéficiaire ;
- La procédure de gestion des signalements, des dysfonctionnements fonctionnels et techniques ;
- Le calendrier des travaux finalisé ;
- Le Plan d'Assurance Qualité finalisé ;
- Le Plan d'Assurance Sécurité finalisé ;
- Le plan d'amélioration continue initialisé ;

- L'ordre du jour, le support de présentation et le compte-rendu de la réunion de clôture de la phase d'initialisation du marché ;
- Le plan d'accompagnement au changement et les formations associés mis en œuvre ;
- La solution logicielle mise en œuvre et déployée permettant la continuité de service.

4.5 Délai de réalisation

EXIGENCE INC 6 : Le titulaire s'engage à finaliser la phase d'initialisation dans un délai de 11 mois à compter de la date de réception par le titulaire du bon de commande de la phase d'initialisation.

5 SERVICES ET FONCTIONNALITÉS ATTENDUS

Le marché est organisé en unités d'œuvre (UO). Dans ce chapitre, sont décrites l'UO indispensable « cœur de solution » ainsi que les UO supplémentaires. Il est prévu notamment des UO :

- de mise en œuvre de la solution pour 1 UF ;
- de déploiement par site et par position ;
- de support, maintenance et exploitation par site et par position ;
- de formations.

Le soumissionnaire indique dans son offre de quelles façons sa solution répond aux exigences et besoins décrits dans ce chapitre. Le soumissionnaire précise notamment dans son offre pour chaque module supplémentaire mis en œuvre sur une unité fonctionnelle, s'il est complètement intégré à l'ensemble des modules « cœur de solution ».

Le soumissionnaire expose aussi par des exemples, l'ergonomie et la praticité de sa solution et, le cas échéant, souligne précisément pour chaque unité d'œuvre de ce chapitre, les contraintes ou limites de la solution proposée par rapport aux besoins exprimés.

5.1 Unités d'œuvre (UO) de mise en œuvre d'une unité fonctionnelle

Ces unités d'œuvres correspondent à la mise en œuvre de divers centres de contacts, chacun représentant une unité fonctionnelle spécifique, dotée a minima d'un cœur de solution dont les modules décrits ci-après peuvent être enrichis de modules complémentaires. La mise en œuvre du cœur de solution d'une unité fonctionnelle, est un préalable indispensable à la mise en œuvre de ces fonctionnalités complémentaires.

Le titulaire a la charge de la conception, de la réalisation, de l'intégration, de la qualification, de la livraison et de l'installation des solutions en mode multi-canal pour centres de contacts, couvrant les services et produits détaillés au présent chapitre [#5.1 Unités d'œuvre \(UO\) de mise en œuvre d'une unité fonctionnelle](#)

EXIGENCE INC 7 : Chaque livraison comprend les composants matériels, logiciels et interfaces nécessaires, mais également une version mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique.

EXIGENCE INC 8 : En phase de mise en œuvre l'ensemble des paramétrages (ACD, SVI, ...) de la solution est réalisé par le titulaire au regard des spécifications de chacune des unités fonctionnelles.

EXIGENCE INC 9 : Lorsqu'une UO s'appuie sur un webservice à intégrer dans une application du bénéficiaire, l'intégration pour l'application DGFIP se limite notamment à des balises HTML dans les pages du parcours convenu avec le bénéficiaire, des balises javascript et des feuilles de style CSS.

EXIGENCE INC 10 : La fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des composants (balises HTML, balises javascript, feuilles de style CSS, boutons, formulaires, boîtes de dialogue, fichiers de configuration, ...) est à la charge du titulaire.

Il est laissé une latitude au bénéficiaire de faire modifier par le titulaire, en phase de réalisation, l'apparence et l'enchaînement des composants. Seule l'intégration des composants sur ses sites web est réalisée par le bénéficiaire au vu d'une documentation fournie par le titulaire.

5.1.1 UO de mise en œuvre du cœur de solution d'une unité fonctionnelle (MEO-CS-1UF)

Cette unité d'œuvre inclut les services suivants :

5.1.1.1 Module de distribution automatisée des demandes

EXIGENCE INC 11 : Le moteur de distribution automatique des appels fourni par le titulaire est multi-flux et omni-canal.

La solution comprend une fonction de distribution automatique des appels vers les agents compétents et disponibles.

En termes de canal, le cœur de solution ne traite que des appels voix, pour autant le service de distribution doit être en mesure d'évoluer vers d'autres type de contacts (au sens interactions) dans une logique multicanale et omnicanale.

L'objectif est de distribuer et de superviser au travers d'un même moteur de distribution toutes les tâches des agents en provenance des différents canaux déployés sur les Centres de Contacts par les solutions du présent marché : appels voix, dialogues en ligne, cobrowse, SMS, ...

EXIGENCE INC 12 : La solution offre des modes alternatifs de connexion des agents à l'ACD en mode dégradé.

EXIGENCE INC 13 : La solution permet la priorisation au niveau du flux et au niveau de l'appel.

EXIGENCE INC 14 : Pour servir les conseillers, la solution prend en compte les règles d'équité du travail (Choix de l'agent qui est resté le plus longtemps inactif) et du niveau de compétence (Choix de l'agent le plus compétent)

Ces règles sont combinées en fonction de l'activité courante de l'unité fonctionnelle.

EXIGENCE INC 15 : La solution permet à l'agent de qualifier chaque appel pendant le temps post-appel

EXIGENCE INC 16 : La solution est en capacité de fournir les délais et rang d'attente

Lorsque l'appel est mis en file d'attente, la solution permet d'annoncer à l'utilisateur son temps d'attente prévisionnel et/ou son rang d'attente (au choix de l'UF). Ces informations sont actualisées a minima toutes les minutes.

EXIGENCE INC 17 : Pour chaque file d'attente, il doit être possible de dimensionner le nombre d'appels maximum

EXIGENCE INC 18 : Un groupe peut être défini comme le groupe de débordement d'un autre groupe.

EXIGENCE INC 19 : Les agents peuvent se voir affecter différentes compétences sur plusieurs niveaux de compétence.

EXIGENCE INC 20 : La solution permet de gérer des groupes de compétences distincts et propres à chaque unité fonctionnelle.

EXIGENCE INC 21 : La dissuasion des nouveaux appels entrants plutôt que la mise en attente doit pouvoir être mise en œuvre en cas d'insuffisance des ressources par rapport aux sollicitations.

5.1.1.2 Module d'appels voix

EXIGENCE INC 22 : La solution s'interface avec des numéros téléphoniques standards, géographiques ou non, ou encore des numéros spéciaux.

EXIGENCE INC 23 : La solution met en relation l'utilisateur appelant avec l'agent du centre de contact en s'appuyant sur la téléphonie locale de l'agent. La solution s'affranchit de la technologie utilisée pour la téléphonie locale.

EXIGENCE INC 24 : L'ensemble des transferts d'appels - qu'ils soient à l'initiative de l'agent (accompagnés ou non accompagnés), ou à l'initiative de la solution (par exemple en dissuasion sur groupe de débordement) - entre les sites raccordés aux solutions du présent marché, est compris dans la solution sans aucune facturation supplémentaire.

EXIGENCE INC 25 : Le titulaire est en mesure de fournir des numéros techniques autant que de besoin, à la demande du bénéficiaire.

Ces numéros sont nécessaires à la mise en œuvre de l'interfaçage avec les SVA auxquels a souscrit par ailleurs le bénéficiaire, mais également pour ses développements de SVI.

EXIGENCE INC 26 : Le titulaire fournit les canaux voix en entrée et en sortie de la solution en quantité suffisante pour son bon fonctionnement

EXIGENCE INC 27 : Les appels sortants ou transférés en dehors de la solution du présent contrat sont fournis par le titulaire dans le cadre de l'offre.

La tarification de ces appels est portée par l'UO appels sortants (cf. #5.9.1). La solution dispose de statistiques et de rapports qui permettent au bénéficiaire de disposer d'un détail des coûts des appels sortants par unité fonctionnelle.

5.1.1.3 Module de service vocal interactif (SVI)

EXIGENCE INC 28 : La solution assure des services de portail d'accueil interactif au travers de serveurs vocaux interactifs.

Les messages audio associés sont produits par le bénéficiaire.

La solution SVI permet la reconnaissance DTMF. Le script permet notamment en sortie du SVI d'orienter l'appel vers la diffusion de messages d'informations ou vers l'ACD au travers de numéros spéciaux, de numéros techniques ou de numéros SDA, et enfin, à défaut de disponibilités, vers des messages de dissuasion ou de fermeture. Pour les usagers demandant la mise en relation avec un conseiller, le SVI doit permettre la saisie d'un identifiant en DTMF (jusqu'à 20 chiffres) sans que cette saisie soit obligatoire.

La solution permet de dupliquer les SVI au sein d'une UF d'un environnement vers un autre.

EXIGENCE INC 29 : La solution offre des modalités de gestion du parcours d'attente.

Le soumissionnaire indique les mécanismes de demande de rappel que sa solution peut proposer à l'appelant en cas de dissuasion. Par exemple, quand un appel est dissuadé, la solution peut proposer l'envoi d'un SMS pour informer l'utilisateur de la possibilité d'un rappel ou peut directement proposer un rappel automatique de l'utilisateur dès qu'un conseiller est disponible, ou sur un créneau pré-défini, en accord avec l'appelant.

EXIGENCE INC 30 : Le bénéficiaire peut paramétrer de manière autonome le script du SVI à travers le module d'administration fonctionnelle.

Le bénéficiaire fournit la majorité des messages enregistrés. Le soumissionnaire en précise dans son offre le format préconisé.

EXIGENCE INC 31 : La solution comprend pour chaque UF un service de synthèse vocale à partir d'un texte (text-to-speech).

Ce service permet la mise en œuvre immédiate de messages vocaux dans le SVI en français, anglais, allemand et espagnol.

EXIGENCE INC 32 : La solution fournit un outil permettant de créer et activer des sondages afin de mesurer la satisfaction usager en fin d'appel.

L'outil permet d'activer le sondage sur un certain pourcentage d'appels voix (jusqu'à 100%) via un paramétrage à la main du bénéficiaire. La solution produit des statistiques sur les réponses usager en temps différé.

5.1.1.4 Module de bandeau Multi-canal

EXIGENCE INC 33 : Le titulaire fournit un système de bandeau léger multi-canal permettant de définir quels sont les activités et objets auxquels un profil agent ou un profil superviseur peut accéder au travers du bandeau léger

Aucun composant n'est installé sur le poste de travail agent/superviseur. Le titulaire est en mesure d'intégrer au bandeau léger toutes les fonctionnalités répondant aux besoins spécifiques de chaque UF. Cette intégration est comprise dans les UO de mises en œuvre décrites au CCTP (module « cœur de solution » et modules additionnels). A l'inverse, le bandeau léger offre la possibilité de désactiver les boutons de l'interface qui sont jugés inutiles ou auxquels on souhaite interdire l'accès aux agents ou/et aux superviseurs.

Le bandeau léger est compatible avec l'option de décrocher automatique.

Il est possible de limiter :

- les accès d'un agent/superviseur aux interactions de son UF uniquement ;
- les accès d'un agent à son activité uniquement ;
- les accès d'un superviseur au statut des agents de son UF (ou de son site, selon le choix qui sera fait par le bénéficiaire) uniquement.

EXIGENCE INC 34 : Le bandeau léger permet d'assurer la gestion des horaires des personnels et l'affectation de leurs temps de travail ou de pause par rapport à des plages identifiées comme critiques pour le meilleur service à l'utilisateur.

Le soumissionnaire indique quel est l'état par défaut affiché lors de la première connexion et si celui-ci peut être modifié.

Les compteurs affichés par le bandeau permettent à l'agent de piloter sa journée de travail et à cette fin, présentent en cumul, et en temps réel, les durées passées dans chacun des états du bandeau, depuis le début de la journée. Dans l'hypothèse où dans une même journée, un agent se connecte plusieurs fois au bandeau (après une déconnexion volontaire), les compteurs ne sont pas remis à zéro et continuent à présenter des données cumulées depuis le début de la journée.

Les compteurs présentent notamment :

- le temps de présence total (qui s'incrémente dès que et tant que l'agent est identifié) ;
- le temps de connexion global à l'ACD (l'agent est prêt à traiter ou traite des flux) ;
- les temps de pause par nature de pause (exemple : repos, pause méridienne) ;
- les temps de retrait de la distribution des demandes de contacts (l'agent est assigné mais pas encore déclaré dans l'ACD ou s'en est retiré). Ces temps peuvent correspondre à d'autres tâches que le traitement de flux et il est utile de pouvoir les « qualifier » aussi finement que possible.

Les compteurs présentent aussi en cumul les informations suivantes :

- le temps de traitement des flux ;
- le temps moyen de traitement des flux ;
- le nombre de flux traités ;
- le nombre de flux transférés (vers une autre file).

Les fonctionnalités du bandeau léger de la solution couvrent notamment les besoins suivants :

- connexion, déconnexion, mise en pause ;

- intégrer un groupe ou une file d'attente spécifique ;
- traiter une demande de l'ACD (par exemple décrocher un appel, démarrer un dialogue en ligne, ...) ;
- piloter la communication téléphonique (mise en attente, reprise de l'appel, transfert accompagné vers un soutien, demande d'aide superviseur, traitement de la codification post-appel, ...) ;
- raccrocher (Libérer) ;
- choisir l'état courant (Disponible, Pause, Traitement administratif, Formation, ...).

Le bandeau léger comporte une fiche « contacts » accessible ou non sur le bandeau léger selon le choix qui sera fait par le bénéficiaire. Le soumissionnaire présente de manière détaillée la fonctionnalité de ce type que permet sa solution.

EXIGENCE INC 35 : Le bandeau léger permet aux agents de transférer un appel en mode aveugle ou accompagné.

L'agent peut transférer un appel vers un numéro interne, vers un numéro externe ou vers une autre file d'attente. L'agent peut saisir un numéro librement ou utiliser une liste de numéros préprogrammés.

EXIGENCE INC 36 : Le bandeau léger ne doit pas permettre à l'agent de choisir entre un décroché manuel ou automatique.

5.1.1.5 Module d'écoute discrète

EXIGENCE INC 37 : Le bandeau léger permet de déclencher l'écoute discrète de la conversation à tout moment.

L'agent peut demander à son superviseur de passer en écoute discrète.

À tout moment pendant une conversation, le superviseur peut déclencher l'écoute discrète de celle-ci.

Le soumissionnaire indique quelles sont les limites de sa solution en nombre d'écoutes simultanées.

5.1.1.6 Module d'enregistrement des communications

EXIGENCE INC 38 : Le bandeau léger permet de déclencher l'enregistrement de la conversation à tout moment. De même, à tout moment pendant une conversation, l'agent peut désactiver l'enregistrement.

Le soumissionnaire indique combien de conversations peuvent être enregistrées simultanément.

EXIGENCE INC 39 : La solution permet de paramétrer un enregistrement automatique et aléatoire des conversations

Le soumissionnaire détaille les critères ou filtres existants pour paramétrer l'enregistrement automatique, il en précise le nombre.

EXIGENCE INC 40 : La solution permet la traçabilité des enregistrements en temps réel et à J+1

La durée d'archivage des enregistrements ne doit pas dépasser 14 jours.

Le soumissionnaire précise quels sont les formats d'enregistrement utilisés.

5.1.1.7 Module de statistiques

EXIGENCE INC 41 : La solution du titulaire fournit des statistiques en temps réel et en temps différé.

EXIGENCE INC 42 : Selon les profils et les droits attribués, les effectifs d'une UF ne doivent accéder qu'aux statistiques du seul périmètre de cette UF. Au sein de chaque UF, un administrateur, selon les droits

attribués, peut accéder aux statistiques de l'ensemble des sites de son UF et/ou de un ou plusieurs sites seulement de son UF, un superviseur d'un site ne doit accéder qu'aux statistiques du seul périmètre de ce site et un agent d'un site ne doit accéder qu'aux seules statistiques relevant de son activité.

Les statistiques en temps différé regroupées par thème permettent d'avoir une analyse de l'utilisation de la plate-forme. Elles sont disponibles par flux, SVI, site, agent et ticket d'appel. Le titulaire paramètre avec le bénéficiaire les tableaux de bord génériques correspondants, accessibles à toutes les UF déployés.

Ainsi, dans une logique par flux, les statistiques de l'ACD restituent tous les éléments qui permettent de décrire quantitativement ce qui a été traité sur un flux donné. Cette vision statistique par flux (par numéro appelé ou par type de demande : demande de rappel en ligne, dialogue en ligne ...) doit permettre d'avoir accès de la façon la plus détaillée possible au parcours usagers dans le SVI avec indication du temps global de communication, mais aussi la mention du temps passé dans chaque nœud du SVI, le temps de mise en garde, le temps de traitement par les conseillers, qu'ils soient généralistes ou experts.

Dans une logique par ressource, les statistiques de l'ACD restituent combien d'appels ont été traités et dans quelles conditions par les entités : site, groupe d'agents et agent. Le calcul du taux d'activité de chaque ressource porte sur les durées et nombres de tous types de temps signalés depuis le bandeau agent.

A titre d'exemple, l'annexe 4 présente la liste a minima des indicateurs attendus en matière de statistiques en temps réel et en temps différé. Le soumissionnaire précise dans cette annexe quels indicateurs ne sont pas disponibles en standard dans sa solution.

Le soumissionnaire présente dans son offre l'ensemble des indicateurs disponibles en standard dans sa solution et précise quelles visualisations graphiques sont à disposition des utilisateurs (graphique circulaire ou en jauge, heatmap,...).

Le soumissionnaire précise aussi dans son offre si sa solution permet d'interroger en temps différé le journal des appels afin de présenter la liste des numéros appelants reçus par un agent ou de retrouver l'agent ayant répondu à un numéro appelant.

Les statistiques sont exportables a minima dans les formats numériques suivants : LibreOffice Calc et/ou CSV

EXIGENCE INC 43 : En matière de statistiques en temps réel, il est attendu un rafraîchissement des données a minima toutes les minutes. Les statistiques en temps différé doivent être disponibles à J+1 et fournies selon les échelles suivantes : quart d'heure, demi-heure, heure, journée, semaine, mois, année.

EXIGENCE INC 44 : La durée de conservation des statistiques pouvant inclure des données personnelles au sens de la réglementation RGPD est de 18 mois.

5.1.1.8 Module de supervision

Les fonctionnalités du bandeau léger de la solution couvrent notamment les besoins suivants des superviseurs :

- modifier les états des agents ;
- modifier les compétences des agents ;
- modifier les groupes de distribution de demandes auxquels l'agent est rattaché ;
- modifier les compétences des agents en temps réel ;
- se connecter en tant qu'agent pour renforcer les effectifs du Centre de contacts ;
- répondre à des contacts à partir de son bandeau superviseur ;

- ouvrir une session de dialogue en ligne (tchat) avec un agent ;
- intervenir dans la conversation entre un agent et son client ;
- lancer une écoute discrète ;
- souffler vers un agent.

Le bandeau léger superviseur fournit notamment les informations suivantes en temps réel :

- état de la file d'attente ;
- état des agents ;
- état des Groupes d'agents ;
- nombre d'agents logués.

EXIGENCE INC 45 : La solution permet de visualiser et de superviser au travers du Bandeau agent Multi canal toutes les taches des agents appliquées aux différents canaux déployés sur les UF.

Le soumissionnaire précise combien de superviseurs différents peuvent superviser un même groupe d'agents.

Le bandeau léger superviseur fournit notamment les informations suivantes en temps réel :

- état de la file d'attente (temps d'attente moyen, nombre d'appels dans la file, nombre des agents traitant cette file d'attente) ;
- état des agents (connecté, déconnecté, en pause, en communication, heure de log in, durée de connexion totale depuis le premier log in, cumul de tous les états, ...) ;
- état des groupes d'agents.

Le Bandeau léger fournit notamment en temps réel par agent :

- le temps total de traitements des demandes par canal depuis le début de la journée ;
- les durées passées, depuis le début de la journée de travail, dans chacun des états de présence définis.

Le Bandeau léger indique en temps réel le parcours suivi par l'appelant dans le SVI.

EXIGENCE INC 46 : Le bandeau léger de la solution permet aux superviseurs du bénéficiaire de suivre les données clés utiles au pilotage de l'activité du centre de contacts au travers de différentes vues

Sauf extension de droits réalisée par l'administrateur, les superviseurs d'un site n'ont un regard que sur les conseillers de ce site. Les superviseurs d'un site n'ont accès qu'aux statistiques en temps réel et en temps différé de leur site.

Par exemple, les différentes vues permettent :

- via une vue « agent » par sélection d'un agent dans le groupe d'agents, d'afficher les informations relatives à un agent particulier notamment son état courant, ses informations cumulées, son historique de la journée, la liste des contacts effectués ;
- via une vue « Groupes d'agents », de donner une synthèse de l'activité en cours des agents (agents connectés, nombre d'appels en cours, ...) ;
- via une vue « File » par sélection d'une file après SVI, d'avoir une vision des appels des usagers et ainsi améliorer la performance (notamment : clients en file d'attente et temps passé dans la file d'attente, agents disponibles sur les différents services, ...) ;
- via une vue « Alarmes », d'afficher des messages d'alerte lorsqu'un événement pré défini survient.

5.1.1.9 Module d'administration fonctionnelle par le bénéficiaire

EXIGENCE INC 47 : La solution permet l'administration fonctionnelle par les équipes de chaque unité fonctionnelle de façon globale et pour chacun des canaux déployés.

L'administrateur d'une unité fonctionnelle ne peut intervenir que sur celle-ci.

Le module d'administration assure notamment :

- l'accès à la supervision ;
- selon les droits attribués, l'accès aux statistiques différées de son unité fonctionnelle : seuls les administrateurs fonctionnels ont une vision d'ensemble sur les sites de son unité fonctionnelle, avec la possibilité d'effectuer des statistiques pour l'ensemble ou pour l'un des sites seulement (selon les droits attribués, un administrateur peut aussi n'accéder qu'aux statistiques d'un site) ;
- l'accès à la gestion des agents (création / modification / suppression / affectation aux services / profil agent / groupes / médias / compétences) ;
- l'accès à l'administration des services, avec notamment :
 - paramétrage des files d'attente, règles d'équité, groupes, seuil de priorisation, ...,
 - paramétrage du SVI (création, scénario d'accueil, horaires d'ouverture, messages flash, ...)

La solution permet les mises à jour par lot de certaines configurations notamment concernant les mises à jour des profils ou compétences de ses utilisateurs.

La solution permet de planifier quart d'heure par quart d'heure les modifications des calendriers et de les programmer dans le futur (sur une période d'au minimum un mois).

5.1.1.10 Module d'exploitation par le titulaire

EXIGENCE INC 48 : La solution permet l'exploitation globale par le titulaire et pour chacun des canaux déployés sur les Centres de Contacts du bénéficiaire.

Le titulaire est en mesure d'administrer l'ensemble des services déployés sur les Centres de Contacts du bénéficiaire.

Le titulaire est en mesure de surveiller en temps réel l'ensemble des services déployés sur les Centres de Contacts du bénéficiaire.

5.1.2 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de campagne d'appels sortants (MEO-CAP-1UF)

La solution permet la réalisation de campagnes d'appels sortants.

La solution permet d'organiser le rappel des appels dissuadés ou non aboutis. La solution permet ainsi de récupérer et charger en campagne de rappel les numéros des personnes dont l'appel a été dissuadé ou qui n'ont pu voir leur appel abouti.

Le soumissionnaire présente sa solution en détail, il indique quels sont les outils à disposition et comment

s'opère le rappel automatique de ces usagers.

La solution permet d'organiser le rappel de l'utilisateur à sa demande (call back). La solution permet ainsi de récupérer et charger en campagne de rappel les numéros des personnes qui ont fait ce choix dans le SVI

5.1.3 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module Dialogue en ligne (MEO-DEL-1UF)

La solution permet le dialogue en ligne en temps réel entre agents et usagers (tchat). La solution permet d'intégrer cette fonctionnalité sur un site web du bénéficiaire. La solution permet ainsi à un usager de demander à un agent de l'assister via le dialogue en ligne, suite à une saisine de sa part après avoir cliqué sur un bouton (click-to-chat), fourni par le titulaire et déclenchant la fonctionnalité.

Le soumissionnaire précise la longueur maximale d'un échange à l'intérieur d'un dialogue (en nombre de caractères) et le nombre minimum de dialogues en ligne pouvant être gérés simultanément par l'agent.

Le soumissionnaire indique dans son offre si la solution porte une fonctionnalité de modération. A minima, un superviseur ou un agent habilité peut d'intervenir sur le contenu des échanges.

L'impact de la solution sur les pages web du bénéficiaire est maîtrisé. Le soumissionnaire précise la nature et le nombre de composants à intégrer (par exemple 1 tag JS) sur une page web du bénéficiaire faisant partie du parcours de navigation concerné (qui ne doit pas subir de modifications lourdes).

5.1.4 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de navigation assistée « Co-Browsing » (MEO-COB-1UF)

La solution permet à un usager internaute d'obtenir l'assistance d'un agent dans sa navigation sur différentes pages web du bénéficiaire. La solution permet d'intégrer cette fonctionnalité sur un site web du bénéficiaire.

La solution permet ainsi à l'agent de visualiser à distance la navigation de l'utilisateur, sans pouvoir agir directement sur celle-ci. Les mouvements de curseur et les saisies de l'utilisateur sont également visibles

Le curseur de l'agent peut être visualisé par l'utilisateur afin de mieux le guider.

L'initialisation de la session s'effectue de façon sécurisée à la seule initiative de l'utilisateur (sur suggestion de l'agent) lors d'une interaction (vocale, dialogue en ligne, ...) préalablement établie.

L'impact de la solution sur les pages web du bénéficiaire est maîtrisé. Le soumissionnaire précise la nature et le nombre de composants à intégrer (par exemple 1 tag JS) sur une page web du bénéficiaire faisant partie du parcours de navigation concerné (qui ne doit pas subir de modifications lourdes).

5.1.5 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module de demande de rappel en ligne (MEO-WCB-1UF)

La solution permet à un usager internaute de demander à être rappelé par un agent à partir de différentes pages web du bénéficiaire (web call back). La solution permet d'intégrer cette fonctionnalité sur un site web du bénéficiaire.

La fonctionnalité est activée à l'initiative de l'utilisateur après avoir cliqué sur un bouton (web-call-back), fourni par le titulaire et déclenchant la fonctionnalité. La solution permet ainsi de demander une mise en relation immédiate, pour intégrer directement une file d'attente voix, ou différée, l'utilisateur choisit un créneau horaire parmi ceux disponibles.

L'impact de la solution sur les pages web du bénéficiaire est maîtrisé. Le soumissionnaire précise la nature et le

nombre de composants à intégrer (par exemple 1 tag JS) sur une page web du bénéficiaire faisant partie du parcours de navigation concerné (qui ne doit pas subir de modifications lourdes).

5.1.6 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module Formuels (MEO-FEL-1UF)

La solution permet à un usager internaute de saisir une demande structurée dans un formuel accessible à partir de différentes pages web du bénéficiaire. La solution permet d'intégrer cette fonctionnalité sur un site web du bénéficiaire.

Un formuel est un formulaire web, un espace dédié au recueil d'informations saisies par un internaute sur une page web. La fonctionnalité est activée à l'initiative de l'utilisateur après avoir cliqué sur un bouton (formuel), fourni par le titulaire et déclenchant la fonctionnalité.

La solution permet de mettre en ligne des formulaires composés de boîtes texte, de menus déroulants et de cases à cocher, dont tous les composants sont fournis par le titulaire. Les formulaires peuvent être créés, modifiés et supprimés par le bénéficiaire.

L'impact de la solution sur les pages web du bénéficiaire est maîtrisé. Le soumissionnaire précise la nature et le nombre de composants à intégrer (par exemple 1 tag JS) sur une page web du bénéficiaire faisant partie du parcours de navigation concerné (qui ne doit pas subir de modifications lourdes).

5.1.7 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un bouton d'aides en ligne (MEO-BAL-1UF)

Le titulaire met en œuvre un bouton assistance, dépliant sous forme de règlette qui intègre et propose les modules d'assistance en ligne développés par ailleurs.

L'internaute navigue sur une page Web du bénéficiaire, en mode authentifié ou non, qui va proposer ses aides conversationnelles en ligne via l'affichage d'un unique bouton de type règlette dépliant. Ce bouton est affiché sur les pages Web du bénéficiaire où il est implémenté par celui-ci. En cas d'inaction de l'internaute sur cette règlette au bout d'un certain délai, à spécifier par le bénéficiaire (figé une fois pour toute avant les développements), la règlette disparaît automatiquement.

La règlette peut contenir des boutons dynamiques, qui s'affichent quand l'aide en ligne est réellement disponible : à savoir quand le service est ouvert par le bénéficiaire, et quand un agent est réellement disponible derrière cette aide.

La règlette peut également contenir des boutons statiques qui affichent soit un numéro de téléphone, soit un lien vers une messagerie sécurisée, soit un lien vers une FAQ.

La fourniture et la mise en œuvre de l'ensemble des composants (boutons, formulaires, boîtes de dialogue, fichiers de configuration, ...) est à la charge du titulaire.

L'impact de la solution sur les pages web du bénéficiaire est maîtrisé. Le soumissionnaire précise la nature et le nombre de composants à intégrer (par exemple 1 tag JS) sur une page web du bénéficiaire faisant partie du parcours de navigation concerné (qui ne doit pas subir de modifications lourdes).

5.1.8 UO de mise en œuvre d'une supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (MEO-SQA-1UF)

Le titulaire met en œuvre un module permettant de mesurer la qualité des appels voix d'un bout à l'autre de la chaîne de traitement des appels pour un flux donné sur une unité fonctionnelle. La qualité est analysée du point de vue usager et du point de vue agent, sur différents points de mesure : a minima en entrée de collecte et en

réception sur site sur un poste agent. La solution génère des appels voix témoins réguliers sur la collecte du flux spécifié, pour en analyser la qualité.

La solution produit des alertes en temps réel. Les enregistrements horodatés des appels voix défectueux seront conservés et transmis à la demande du bénéficiaire.

5.1.9 UO de mise en œuvre du routage intelligent pour une unité fonctionnelle (MEO-RIA-1UF)

Le soumissionnaire présente dans son offre les solutions portées par sa solution autour du routage intelligent des appels de l'utilisateur du centre de contact.

5.1.10 UO de mise en œuvre de l'enregistrement à valeur probante pour une unité fonctionnelle (MEO-EVP-1UF)

Le soumissionnaire présente dans son offre les solutions portées par sa solution autour de l'enregistrement des conversations à valeur probante pour centre de contact.

5.1.11 UO de mise en œuvre de la digitalisation des appels voix pour une unité fonctionnelle (MEO-DAV-1UF)

Le soumissionnaire présente dans son offre les solutions portées par sa solution autour de la digitalisation des appels voix en centre de contact. Il s'agit de permettre à l'utilisateur appelant par téléphone d'être dirigé pendant son parcours au sein du SVI vers un SVI visuel ou graphique. L'utilisateur peut à tout moment reprendre son appel voix.

Le bénéficiaire peut paramétrer de manière autonome le script du SVI visuel ou graphique à travers un module d'administration fonctionnelle.

5.1.12 UO de mise en œuvre pour une unité fonctionnelle d'un module d'envoi de SMS (MEO-SMS-1UF)

Dans le cadre notamment de la mise en œuvre de l'UO de digitalisation des appels voix pour une unité fonctionnelle (MEO-DAV-1UF), la solution doit permettre d'envoyer et d'acheminer des SMS à l'unité vers les usagers.

5.1.13 UO compléments de statistiques en différé

5.1.13.1 UO ajout d'un indicateur [MEO-1IND-1UF]

Cette UO correspond pour une UF, en cas de besoin commun spécifique à l'ensemble de la DGFIP, à l'ajout d'un indicateur à la liste des indicateurs présents en standard dans le module de statistiques du module cœur de solution.

5.1.13.2 UO accès aux données statistiques brutes [MEO-ACC-1UF]

Le titulaire permet pour une UF l'accès aux données statistiques brutes de sa solution. Cette UO correspond à la préparation d'un export de données non agrégées dans un fichier plat au format CSV.

5.1.13.3 UO solution tierce de reporting [MEO-CST-1UF]

Cette UO correspond à la mise en œuvre pour une UF d'une solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.1.13.4 UO construction indicateurs pour solution tierce de reporting [MEO-IND-1UF]

Cette UO correspond pour une UF au paramétrage et à la construction d'indicateurs de la solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.1.14 UO compléments innovants du SVI

5.1.14.1 UO SVI en langage naturel [MEO-SLN-1UF]

Cette UO correspond à la mise en place pour une UF d'une solution d'accueil SVI en langage naturel afin de qualifier la demande de l'appelant de manière plus conviviale qu'en DTMF. Le soumissionnaire présente de manière détaillée dans son offre les solutions innovantes portées par sa solution autour du SVI en langage naturel et expose notamment un planning de déploiement avec ses phases clés et ses conditions de réussite.

5.1.14.2 UO solution analyse émotion sur SVI [MEO-SAE-1UF]

Cette UO correspond à la mise en place pour une UF d'une solution d'analyse de l'émotion dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

5.1.14.3 UO solution callback sur SVI [MEO-SCB-1UF]

Cette UO correspond à la mise en place pour une UF d'une solution de callback dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

5.1.15 UO compléments innovants dans l'assistance à l'agent

5.1.15.1 UO solution résumé automatique des conversations [MEO-RAC-1UF]

Cette UO correspond à la mise en place pour une UF d'une solution de résumé automatique des conversations pour l'agent.

5.1.15.2 UO solution réponse automatique à agent [MEO-RAA-1UF]

Cette UO correspond à la mise en place pour une UF d'une solution d'assistance à l'agent via la production d'une proposition de réponse à la demande de l'utilisateur.

5.1.16 UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour une UF

5.1.16.1 UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [MEO-FCI-S-1UF]

Cette unité d'œuvre correspond à la mise en place pour une UF d'une fonctionnalité innovante simple destinée à enrichir la solution existante. L'objectif est d'améliorer l'expérience utilisateur et de répondre à de nouveaux besoins fonctionnels identifiés après la mise en production initiale et dans le plan de progrès visé au chapitre [#11.Devoir d'alerte, de conseil, dispositif d'amélioration continue, plan de progrès](#). Les prestations, qui nécessitent des gestes simples, incluent la conception, les tests d'intégration et la mise en production de ces nouvelles fonctionnalités, avec une attention particulière à la sécurité et à la performance.

5.1.16.2 UO de mise en place d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [MEO-FCI-C-1UF]

Cette unité d'œuvre correspond à la mise en place pour une UF d'une fonctionnalité innovante complexe destinée à enrichir la solution existante. L'objectif est d'améliorer l'expérience utilisateur et de répondre à de nouveaux besoins fonctionnels identifiés après la mise en production initiale et dans le plan de progrès visé au chapitre [#11.Devoir d'alerte, de conseil, dispositif d'amélioration continue, plan de progrès](#). Les prestations, qui nécessitent des gestes complexes, incluent la conception, les tests d'intégration et la mise en production de ces nouvelles fonctionnalités, avec une attention particulière à la sécurité et à la performance.

5.1.17 Délais de réalisation des UO de mise en œuvre d'une unité fonctionnelle

A l'exception des MEO-CST-1UF, MEO-IND-1UF, MEO-SLN-1UF, MEO-RAA-1UF et MEO-FCI-C-1UF, le délai maximal de réalisation des UO est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 90 jours, sauf accord du bénéficiaire.

Pour les UO MEO-CST-1UF, MEO-IND-1UF, MEO-SLN-1UF, MEO-RAA-1UF et MEO-FCI-C-1UF, ce délai ne peut être supérieur à 180 jours, sauf accord du bénéficiaire.

5.2 Unités d'œuvre (UO) de déploiement d'un site

Ces unités d'œuvre correspondent au déploiement de 1 à n sites attachés à une unité fonctionnelle.

Concernant les modules complémentaires implémentés sur des applications en ligne du bénéficiaire, il est précisé que la notion de site correspond à un site web. Concernant les modules complémentaires implémentés sur des SVI, il est précisé que la notion de site correspond à un SVI.

EXIGENCE INC 49 : Le titulaire est en charge du dimensionnement de la solution (études et tests), la mise à disposition, l'installation et les droits d'usage de tous les composants matériels et logiciels nécessaires au fonctionnement de la solution d'une unité fonctionnelle pour le volume de sites commandé par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire à la charge du poste de travail tel que décrit au paragraphe [#7.7 Le poste de travail standard DGFIP](#), de la téléphonie locale et de l'hébergement des infrastructures.

D'une manière générale, le soumissionnaire doit prendre à sa charge l'ensemble des coûts d'équipement et devra donc décrire précisément les éléments techniques, les moyens et l'organisation qu'il met en œuvre.

EXIGENCE INC 50 : La solution permet de fonctionner en plateau unique virtuel, si le bénéficiaire souhaite que plusieurs sites soient regroupés derrière un site virtuel.

5.2.1 UO de déploiement sur un site du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (DEP-CS-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle.

5.2.2 UO de déploiement sur un site du module de campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (DEP-CAP-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle, utilisant le module campagne d'appels sortants.

5.2.3 UO de déploiement sur un site du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-DEL-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de dialogue en ligne.

La notion de site correspond à un site web.

5.2.4 UO de déploiement sur un site du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (DEP-COB-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de navigation assistée.

La notion de site correspond à un site web.

5.2.5 UO de déploiement sur un site du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-WCB-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de demande de rappel en ligne.

La notion de site correspond à un site web.

5.2.6 UO de déploiement sur un site du module Formuels d'une unité fonctionnelle (DEP-FEL-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module Formuels.

La notion de site correspond à un site web.

5.2.7 UO de déploiement sur un site du bouton des aides en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-BAL-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant un bouton d'aide en ligne.

La notion de site correspond à un site web.

5.2.8 UO de déploiement sur un site d'une supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux (DEP-SQA-1S)

Cette UO correspond au déploiement d'une supervision de la qualité des appels, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux.

5.2.9 UO de déploiement sur un site du routage intelligent d'une unité fonctionnelle (DEP-RIA-1S)

Cette UO correspond au déploiement pour un site du routage intelligent au sein d'une unité fonctionnelle, utilisant le module de mise en œuvre du routage intelligent.

5.2.10 UO de déploiement sur un site de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (DEP-EVP-1S)

Cette UO correspond au déploiement pour un site de l'enregistrement à valeur probante au sein d'une unité fonctionnelle, utilisant le module de l'enregistrement à valeur probante.

5.2.11 UO de déploiement sur un site de la digitalisation d'une unité fonctionnelle (DEP-DAV-1S)

Cette UO correspond au déploiement pour un site de la digitalisation des appels au sein d'une unité fonctionnelle, utilisant le module de la digitalisation des appels.

La notion de site correspond à un SVI.

5.2.12 UO de déploiement sur un site du module d'envoi de SMS d'une unité fonctionnelle (DEP-SMS-1S)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs de 1 site, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module d'envoi de SMS.

La notion de site correspond à un SVI.

5.2.13 UO de déploiement sur un site de compléments de statistiques en différé

5.2.13.1 UO de déploiement sur un site de l'ajout d'un indicateur [DEP-1IND-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site de l'ajout d'un indicateur à la liste des indicateurs présents en standard dans le module de statistiques du module cœur de solution.

5.2.13.2 UO de déploiement sur un site de l'accès aux données statistiques

brutes [DEP-ACC-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site de l'accès aux données statistiques brutes de sa solution.

5.2.13.3 UO de déploiement sur un site d'une solution tierce de reporting [DEP-CST-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.2.13.4 UO de déploiement sur un site d'une construction d'indicateurs pour solution tierce de reporting [DEP-IND-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site du paramétrage et de la construction d'indicateurs de la solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.2.14 UO de déploiement sur un site de compléments innovants du SVI

5.2.14.1 UO de déploiement sur un site d'un SVI en langage naturel [DEP-SLN-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution d'accueil SVI en langage naturel.

La notion de site correspond à un SVI.

5.2.14.2 UO de déploiement sur un site d'une solution analyse émotion sur SVI [DEP-SAE-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution d'analyse de l'émotion dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

La notion de site correspond à un SVI.

5.2.14.3 UO de déploiement sur un site d'une solution callback sur SVI [DEP-SCB-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution de callback dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

La notion de site correspond à un SVI.

5.2.15 UO de déploiement sur un site de compléments innovants dans l'assistance à l'agent

5.2.15.1 UO de déploiement sur un site d'une solution de résumé

automatique des conversations [DEP-RAC-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution de résumé automatique des conversations.

5.2.15.2 UO de déploiement sur un site d'une solution de réponse automatique à agent [DEP-RAA-1S]

Cette UO correspond au déploiement pour un site d'une solution d'assistance à l'agent via la production d'une proposition de réponse à la demande de l'utilisateur.

5.2.16 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour un site

5.2.16.1 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple pour un site [DEP-FCI-S-1S]

Cette unité d'œuvre correspond au déploiement pour un site d'une fonctionnalité innovante simple destinée à enrichir la solution existante.

5.2.16.2 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe pour un site [DEP-FCI-C-1S]

Cette unité d'œuvre correspond au déploiement pour un site d'une fonctionnalité innovante complexe destinée à enrichir la solution existante.

5.2.17 Délais de réalisation des UO de déploiement d'un site

Le délai maximal de réalisation de ces UO est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 90 jours, sauf accord du bénéficiaire.

5.3 Unités d'œuvre (UO) de déploiement de positions

Ces unités d'œuvre correspondent au déploiement de la solution par paliers successifs d'une position équipée.

Le déploiement de positions comprend la réalisation du déploiement sur l'ensemble des composants concernés (y compris donc pour ceux en dehors de la responsabilité du titulaire), la préparation du déploiement, son accompagnement et la validation du bon fonctionnement de chaque position.

EXIGENCE INC 51 : Le titulaire est en charge du dimensionnement de la solution (études et tests), la mise à disposition, l'installation et les droits d'usage de tous les composants matériels et logiciels nécessaires au fonctionnement de la solution d'une unité fonctionnelle pour le volume de positions commandé par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire à la charge du poste de travail tel que décrit au paragraphe [#7.7 Le poste de travail standard DGFIP](#) et de la téléphonie locale.

D'une manière générale, le titulaire doit prendre à sa charge l'ensemble des coûts d'équipement et devra donc décrire précisément les éléments techniques, les moyens et l'organisation qu'il met en œuvre.

Le soumissionnaire indique le nombre maximum de positions équipées gérées par la solution.

EXIGENCE INC 52 : Dans le cadre du travail à distance ou en télétravail, la solution permet qu'un utilisateur puisse être connecté sur son poste de travail à partir de son lieu de télétravail.

5.3.1 UO de déploiement pour 1/100/1000 positions du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (DEP-CS-1P/DEP-CS-100P/DEP-CS-1000P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/1000 positions équipées, du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle.

5.3.2 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'un module de campagnes d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (DEP-CAP-1P/DEP-CAP-100P/DEP-CAP-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, du module campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle.

5.3.3 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-DEL-1P/DEP-DEL-100P/DEP-DEL-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de dialogue en ligne.

5.3.4 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (DEP-COB-1P/DEP-COB-100P/DEP-COB-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de navigation assistée.

5.3.5 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (DEP-WCB-1P/DEP-WCB-100P/DEP-WCB-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module de demande de rappel en ligne.

5.3.6 UO de déploiement pour 1/100/500 positions du module Formuels d'une unité fonctionnelle (DEP-FEL-1P/DEP-FEL-100P/DEP-FEL-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant le module Formuels.

5.3.7 UO de déploiement pour une position d'une supervision de bout en

bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (DEP-SQA-1P)

Cette UO correspond au déploiement, par paliers successifs d'une position équipée, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant la supervision de bout en bout de la qualité des appels.

5.3.8 UO de déploiement pour 1/100/500 positions de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (DEP-EVP-1P/DEP-EVP-100P/DEP-EVP-500P)

Ces UO correspondent au déploiement, par paliers successifs de 1/100/500 positions équipées, au sein d'une unité fonctionnelle utilisant l'enregistrement à valeur probante.

5.3.9 UO de déploiement pour 1/100 positions d'une solution tierce de reporting [DEP-CST-1P/DEP-CST-100P]

Ces UO correspondent au déploiement par paliers successifs de 1/100 positions d'une solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.3.10 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'une solution de résumé automatique des conversations [DEP-RAC-1P/DEP-RAC-100P/DEP-RAC-500P]

Ces UO correspondent au déploiement par paliers successifs de 1/100/500 positions d'une solution de résumé automatique des conversations.

5.3.11 UO de déploiement pour 1/100/500 positions d'une solution de réponse automatique à agent [DEP-RAA-1P/DEP-RAA-100P/DEP-RAA-500P]

Ces UO correspondent au déploiement par paliers successifs de 1/100/500 positions d'une solution d'assistance à l'agent via la production d'une proposition de réponse à la demande de l'utilisateur.

5.3.12 UO de déploiement d'une fonctionnalité complémentaire innovante pour une position

5.3.12.1 UO de déploiement pour une position d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [DEP-FCI-S-1P]

Cette unité d'œuvre correspond au déploiement pour une position d'une fonctionnalité innovante simple destinée à enrichir la solution existante.

5.3.12.2 UO de déploiement pour une position d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [DEP-FCI-C-1P]

Cette unité d'œuvre correspond au déploiement pour une position d'une fonctionnalité innovante complexe destinée à enrichir la solution existante.

5.3.13 Délais de réalisation des UO de déploiement de positions

Le délai maximal de réalisation de ces UO est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 30 jours, sauf accord du bénéficiaire.

5.4 Unités d'œuvre (UO) Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois

Ces unités d'œuvre correspondent aux services de Support / Maintenance courante (préventive et corrective) / Exploitation (Cf. [#9 Exploitation, Support et Maintenance des services](#)) pour les solutions d'une unité fonctionnelle pour 12 mois.

EXIGENCE INC 53 : Le titulaire a la charge de l'assistance fonctionnelle et technique, de la mise en œuvre et de la mise en production des mises à jour nécessaires au maintien en condition opérationnelle des éléments de l'architecture matérielle et logicielle concernés par chacun des modules de la solution mis en service sur une unité fonctionnelle, mais également de leur surveillance et de la gestion des incidents et problèmes qui les concernent, et correspondant au volume de sites déployés.

5.4.1 UO Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du cœur de la solution (SME-CS-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation par paliers successifs de 1 site déployé au sein d'une unité fonctionnelle.

5.4.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module de campagnes d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (SME-CAP-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module de campagne d'appels sortants.

5.4.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-DEL-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module de dialogue en ligne.

5.4.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (SME-COB-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module de Co-Browsing.

5.4.5 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour un site sur 12 mois du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-WCB-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module de demande de rappel en ligne.

5.4.6 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du module Formuels d'une unité fonctionnelle (SME-FEL-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module Formuels.

5.4.7 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du bouton des aides en ligne d'une unité fonctionnelle (SME- BAL-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant un bouton d'aides en ligne.

5.4.8 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une supervision bout en bout de la qualité des appels pour un flux pour une unité fonctionnelle (SME-SQA-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant la supervision bout en bout de la qualité des appels pour un flux.

5.4.9 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du routage intelligent pour une unité fonctionnelle (SME-RIA- 1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le routage intelligent.

5.4.10 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'enregistrement à valeur probante pour une unité fonctionnelle (SME-EVP-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant l'enregistrement à valeur probante.

5.4.11 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de la digitalisation des appels pour une unité fonctionnelle (SME-DAV-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé

au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant la digitalisation des appels.

5.4.12 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'un module d'envoi de SMS d'une unité fonctionnelle (SME-SMS-1S-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation de 1 site déployé au sein de l'unité fonctionnelle et utilisant le module d'envoi de SMS.

5.4.13 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de compléments de statistiques en différé

5.4.13.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'ajout d'un indicateur [SME-1IND-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1 site de l'ajout d'un indicateur à la liste des indicateurs présents en standard dans le module de statistiques du module cœur de solution.

5.4.13.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois de l'accès aux données statistiques brutes [SME-ACC-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1 site de l'accès aux données statistiques brutes de sa solution.

5.4.13.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution tierce de reporting [SME-CST-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1 site de la solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.4.13.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une construction d'indicateurs pour solution tierce de reporting [SME-IND-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1 site du paramétrage et de la construction d'indicateurs pour la solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module de statistiques du cœur de solution.

5.4.14 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois des compléments innovants du SVI

5.4.14.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois du SVI en langage naturel [SME-SLN-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une solution d'accueil SVI en langage naturel pour un site afin de qualifier la demande de l'appelant de manière plus conviviale qu'en DTMF.

5.4.14.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution analyse émotion sur SVI [SME-SAE-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une solution d'analyse de l'émotion dans le module d'accueil SVI en langage naturel pour un site.

5.4.14.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution callback sur SVI [SME-SCB-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une solution de callback dans le module d'accueil SVI en langage naturel pour un site.

5.4.15 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois des compléments innovants dans l'assistance à l'agent

5.4.15.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution de résumé automatique des conversations [SME-RAC-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une solution de résumé automatique des conversations pour un site.

5.4.15.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une solution de réponse automatique à agent [SME-RAA-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une solution d'assistance à l'agent via la production d'une proposition de réponse à la demande de l'utilisateur, pour un site.

5.4.16 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante

5.4.16.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [SME-FCI-S-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une fonctionnalité innovante simple destinée à enrichir la solution existante pour un site.

5.4.16.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [SME-FCI-C-1S-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une fonctionnalité innovante complexe destinée à enrichir la solution existante pour un site.

5.4.17 Délais de mise en œuvre des UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 site

Le délai mise en œuvre de ces UO est de 10 jours à partir de la date de réception du bon de commande.

5.5 Unités d'œuvre (UO) Support, Maintenance courante et Exploitation des solutions pour une position sur 12 mois

Ces unités d'œuvre correspondent au chiffrage pour une position pour 12 mois des coûts de Support / Maintenance (préventive et corrective) / Exploitation. (Cf. [#9 Exploitation, Support et Maintenance des services](#)).

EXIGENCE INC 54 : Le titulaire a la charge de l'assistance fonctionnelle et technique, de la mise en œuvre et de la mise en production des mises à jour nécessaires au maintien en condition opérationnelle des éléments de l'architecture matérielle et logicielle concernés par chacun des modules de la solution mis en service sur une unité fonctionnelle, mais également de leur surveillance et de la gestion des incidents et problèmes qui les concernent, et correspondant au volume de positions déployées.

5.5.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/1000 positions sur 9/12 mois du cœur de la solution d'une unité fonctionnelle (SME- CS-1P-12M/SME- CS-100P-12M/SME- CS-1000P-12M/SME- CS-1P-9M/SME- CS-100P-9M/SME- CS-1000P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/1000 positions utilisant le cœur de solution d'une unité fonctionnelle.

5.5.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois du module de campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle (SME-CAP-1P-12M/SME-CAP-100P-12M/SME-CAP-500P-12M/SME-CAP-1P-9M/SME-CAP-100P-9M/SME-CAP-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant le module campagne d'appels sortants d'une unité fonctionnelle.

5.5.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois du module dialogue en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-DEL-1P-12M/SME-DEL-100P-12M/SME-DEL-500P-12M/SME-DEL-1P-9M/SME-DEL-100P-9M/SME-DEL-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant le module de gestion de dialogue en ligne.

5.5.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 9/12 mois du module de navigation assistée « Co-Browsing » d'une unité fonctionnelle (SME-COB-1P-12M/SME-COB-100P-12M/SME-COB-500P-12M/SME-COB-1P-9M/SME-COB-100P-9M/SME-COB-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant le module de navigation assistée « Co-Browsing ».

5.5.5 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 9/12 mois du module de demande de rappel en ligne d'une unité fonctionnelle (SME-WCB-1P-12M/SME-WCB-100P-12M/SME-WCB-500P-12M/SME-WCB-1P-9M/SME-WCB-100P-9M/SME-WCB-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant le module de demande de rappel en ligne.

5.5.6 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions pour 12 mois du module Formuels d'une unité fonctionnelle (SME-FEL-1P-12M/SME-FEL-100P-12M/SME-FEL-500P-12M)

Ces UO correspondent à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant le module Formuels.

5.5.7 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois de la supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux d'une unité fonctionnelle (SME-SQA-1P-12M)

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour une position utilisant la supervision de bout en bout de la qualité des appels pour un flux.

5.5.8 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 12 mois de l'enregistrement à valeur probante d'une unité fonctionnelle (SME-EVP-1P-12M/SME-EVP-100P-12M/SME-EVP-500P-12M)

Ces UO correspondent à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant l'enregistrement à valeur probante.

5.5.9 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100 positions sur 12 mois d'une solution tierce de reporting (SME-CST-1P-12M/SME-CST-100P-12M)

Ces UO correspondent à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100 positions utilisant une solution tierce de reporting distincte de celle présente en standard dans le module

de statistiques du cœur de solution.

5.5.10 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois d'une solution de résumé automatique des conversations (SME-RAC-1P-12M/SME-RAC-100P-12M/SME-RAC-500P-12M/SME-RAC-1P-9M/SME-RAC-100P-9M/SME-RAC-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant une solution de résumé automatique des conversations.

5.5.11 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1/100/500 positions sur 9/12 mois d'une solution de réponse automatique à agent(SME-RAA-1P-12M/SME-RAA-100P-12M/SME-RAA-500P-12M/SME-RAA-1P-9M/SME-RAA-100P-9M/SME-RAA-500P-9M)

Ces UO correspondent à 9/12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 1/100/500 positions utilisant une solution d'assistance à l'agent via la production d'une proposition de réponse à la demande de l'utilisateur.

5.5.12 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante

5.5.12.1 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Simple [SME-FCI-S-1P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une fonctionnalité innovante simple destinée à enrichir la solution existante pour une position.

5.5.12.2 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position sur 12 mois d'une fonctionnalité complémentaire innovante Complexe [SME-FCI-C-1P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois de services de Support / Maintenance courante / Exploitation d'une fonctionnalité innovante complexe destinée à enrichir la solution existante pour une position.

5.5.13 Délais de mise en œuvre des UO Support, Maintenance courante et Exploitation pour 1 position

Le délai mise en œuvre de ces UO est de 10 jours à partir de la date de réception du bon de commande.

5.6 Unités d'œuvre (UO) de couplage d'une unité fonctionnelle avec le(s) Système(s) d'Information de la DGFIP

La solution permet d'intégrer des données en provenance des systèmes d'information du bénéficiaire, ou d'extraire des données à leur destination.

Chacune des UO de mise en œuvre de couplage comprend la tenue par le titulaire d'un atelier fonctionnel avec les bureaux métiers pour préciser les catégories de données échangées, les traitements d'intégration ou d'extraction attendus et leurs finalités, avec comme livrable la rédaction par le titulaire du contrat de service fonctionnel (modèle du bénéficiaire) à faire valider par les métiers.

Chacune des UO de mise en œuvre de couplage comprend la tenue par le titulaire d'un atelier technique avec les MOE pour préciser les conditions de production et de transfert de données, avec comme livrable la rédaction du contrat de service technique par le titulaire (modèle DGFIP) à faire valider par les MOE.

Chacune des UO de mise en œuvre de couplage comprend la mise en œuvre par le titulaire de tests internes, puis inter-applicatifs pour alimenter la VABF.

Selon le cas ces échanges de données seront en mode synchrone ou asynchrone.

5.6.1 UO de mise œuvre d'un couplage asynchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire (MEO-CAS-1UF-1ED)

La solution permet le couplage de données en mode asynchrone.

Le couplage à mettre en œuvre comprend l'extraction ou l'intégration, et le transfert asynchrone d'un échange de données comprenant de 1 à 10 catégories de données à spécifier lors des ateliers.

5.6.2 UO de mise œuvre d'un couplage synchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire (MEO-CSY-1UF-1ED)

La solution permet le couplage de données en mode synchrone.

Le couplage à mettre en œuvre comprend 1 requête avec extraction ou intégration d'un champ, et transfert synchrone d'un échange de données. Les spécifications seront collectées lors des ateliers par le titulaire en début de chantier.

5.6.3 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation d'un couplage asynchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire pour 12 mois (SME-CAS-ED-12M)

Cette UO correspond aux services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 12 mois d'un échange de données en couplage asynchrone implémenté entre la solution du titulaire et un système d'information du bénéficiaire. Cette UO est donc commandée autant de fois qu'il y a d'UO de couplage implémenté.

5.6.4 UO de Support, Maintenance courante et Exploitation d'un couplage synchrone entre la solution du titulaire et un SI du bénéficiaire pour 12 mois (SME-CSY-ED-12M)

Cette UO correspond aux services de Support / Maintenance courante / Exploitation pour 12 mois d'un échange de données en couplage synchrone implémenté entre la solution du titulaire et un système d'information du bénéficiaire. Cette UO est donc commandée autant de fois qu'il y a d'UO de couplage implémenté.

5.6.5 Délais de réalisation des UO de couplage d'une unité fonctionnelle avec le(s) Système(s) d'Information de la DGFIP

Le délai maximal de réalisation de ces UO est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 90 jours, sauf accord du bénéficiaire.

5.7 Unités d'œuvre (UO) de formations

Le titulaire est en capacité de former les équipes du bénéficiaire aux modules de la solution mis en œuvre.

Dans son offre, le soumissionnaire détaille pour chacune des formations proposées dans un tableau synthétique :

- s'il y en a, les pré-requis pour les personnes devant suivre la formation ;
- les prérequis techniques des postes de formation ;
- le contenu, et notamment la part des cas d'usage correspondant à la réalité du bénéficiaire ;
- la durée ;
- les outils mis à disposition des agents à l'issue de la formation.

Dans le cadre des sessions de formation relatives au module de statistiques, les indicateurs et statistiques font l'objet d'un traitement appuyé, lors des sessions de formation mais également dans le support, qui consacre un chapitre aux indicateurs produits et à leur périmètre de calcul.

Chaque session fait l'objet d'un bilan dans lequel est restituée la satisfaction des participants. Chaque bilan s'inscrit dans une synthèse abordée dans le cadre du comité de pilotage choisi par le bénéficiaire.

Le titulaire transmet au bénéficiaire les supports de formations en langue française quinze jours ouvrés avant le début de la session de formation. Le bénéficiaire dispose de cinq jours ouvrés pour formuler ses observations et donner son accord.

Les supports de formation, distribués aux stagiaires, sont ceux qui ont été validés par le bénéficiaire.

5.7.1 UO d'élaboration de supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour un profil formateur/administrateur/superviseur (FOR-SUP-ADMIN-U)

Le titulaire rédige en langue française des supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour les profils formateurs, administrateurs, superviseurs du bénéficiaire.

Le titulaire transmet au bénéficiaire les supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour validation dans un délai maximal de 30 jours après réception du bon de commande. Le bénéficiaire dispose de quinze jours ouvrés pour formuler ses observations et donner son accord.

5.7.2 UO d'élaboration de supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour un profil agent (FOR-SUP-AGENT-U)

Le titulaire rédige en langue française des supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour le profil agents du bénéficiaire.

Le titulaire transmet au bénéficiaire les supports, guides et fiches utilisateurs spécifiques pour validation dans un délai maximal de 30 jours après réception du bon de commande. Le bénéficiaire dispose de quinze jours ouvrés pour formuler ses observations et donner son accord.

5.7.3 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [9] participants (FOR-DIS-9P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de neuf stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.4 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [9] participants (FOR-PRE-9P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de neuf stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.5 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [9] participants (FOR-DIS-9P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de neuf stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.6 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour [9] participants (FOR-PRE-9P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de neuf stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.7 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [6] participants (FOR-DIS-6P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de six stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.8 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [6] participants (FOR-PRE-6P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de six stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.9 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [6] participants (FOR-DIS-6P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de six stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.10 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour [6] participants (FOR-PRE-6P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de six stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.11 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée à distance pour [3] participants (FOR-DIS-3P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de trois stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.12 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une demi-journée en présentiel pour [3] participants (FOR-PRE-3P-0,5J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de trois stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.13 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée à distance pour [3] participants (FOR-DIS-3P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de trois stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.14 UO de formation à l'utilisation de la solution d'une unité fonctionnelle, une journée en présentiel pour [3] participants (FOR-PRE-3P-1J-U)

Cette UO correspond aux services de formation de trois stagiaires (formateur/administrateur/superviseur) utilisant les modules tels que mis en œuvre sur une unité fonctionnelle.

Le bénéficiaire communique le besoin de la formation au titulaire lors de la commande de l'UO.

5.7.15 UO d'accès à une plateforme d'e-learning

Le titulaire propose une formation adaptée en fonction de la qualité du stagiaire (administrateur /superviseur /agent).

La licence d'accès à cette plateforme n'est pas nominative. Le bénéficiaire peut créer/ supprimer des licences en toute autonomie dans la limite du nombre total de licences commandées. Les commandes se font par tranche de 100/200/300/400/500/600 utilisateurs.

L'accès à la plateforme d'e-learning est assuré a minima de 8h à 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le soumissionnaire présente dans son offre les solutions innovantes portées par sa solution autour de l'apprentissage en ligne (e-learning) en centre de contact.

5.7.15.1 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 100 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-100P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 100 utilisateurs.

5.7.15.2 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 200 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-200P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 200 utilisateurs.

5.7.15.3 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 300 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-300P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 300 utilisateurs.

5.7.15.4 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 400 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-400P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 400 utilisateurs.

5.7.15.5 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 500 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-500P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 500 utilisateurs.

5.7.15.6 UO d'accès à une plateforme d'e-learning pour 600 utilisateurs sur 12 mois [FOR-ELEAR-600P-12M]

Cette UO correspond à 12 mois d'accès à une plateforme d'e-learning pour 600 utilisateurs.

5.7.16 Délais de mise en œuvre des UO de formations

A l'exception de la première commande d'une UO FOR-ELEAR-*, le délai maximal de mise en oeuvre de ces UO est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 30 jours, sauf accord du bénéficiaire.

Le délai maximal de mise en œuvre de la première commande d'une UO FOR-ELEAR-* est déterminé dans le bon de commande. Ce délai ne peut être supérieur à 90 jours, sauf accord du bénéficiaire.

5.8 Unités d'œuvre de services ponctuels

5.8.1 UO de services ponctuels dans un délai standard (SVP-STD)

Le titulaire fournit un support ponctuel d'une demi-journée à l'accompagnement de la solution de centre de contacts dans un délai standard de 3 jours ouvrés.

La demande est exprimée via courriel (sur une adresse fournie par le titulaire au démarrage du marché) par le bénéficiaire qui précise le délai, le besoin de support ponctuel. Ci-dessous une liste non exhaustive, à titre illustratif, de demandes que le titulaire peut avoir en charge :

- enregistrement en voix naturelle ;
- modification de l'enregistrement ;
- assistance d'un référent dédié ;
- assistance pour la modification du SVI ;
- paramétrage des calendriers ;
- paramétrage des groupes d'agent ;
- paramétrage des motifs de qualification des appels ;
- paramétrage de la présentation des statistiques en temps réel ou différé ;
- assistance pour les administrateurs ou superviseurs à la prise en main des fonctionnalités standard ;
- etc...

5.8.2 UO de services ponctuels dans un délai en urgence (SVP-TTU)

Le titulaire fournit un support ponctuel d'une demi-journée à l'accompagnement de la solution de centre de contacts dans un délai urgent de 24 heures ouvrées.

Les demandes, pour cette UO, sont les mêmes que celles de l'UO au chapitre 5.8.1

Les demandes doivent être réalisées sous un délai maximum de 24 heures ouvrées.

5.8.3 UO d'évolution de la solution par un profil standard (SVP-EVO- STD)

Cette UO comprend la réalisation d'une évolution de la solution réalisée par une ressource standard et d'une durée d'un jour.

5.8.4 UO d'évolution de la solution par un profil expert (SVP-EVO-EXP)

Cette UO comprend la réalisation d'une évolution de la solution réalisée par une ressource experte et d'une durée d'un jour.

5.9 Unités d'œuvre consommations spécifiques

5.9.1 UO appels sortants

Cet UO correspond à la consommation relative aux appels sortants ou transférés en dehors de la solution.

5.9.2 UO SMS

Cet UO correspond à la consommation relative aux SMS sortants.

5.9.3 UO interactions relatives à la digitalisation des appels

Cette UO correspond à la consommation relative au nombre d'interactions dans le cadre de l'usage du module complémentaire de digitalisation des appels (SVI visuel).

5.9.4 UO interactions relatives aux modules de SVI en langage naturel

Cette UO correspond à la consommation relative au nombre d'interactions dans le cadre de l'usage du module complémentaire de SVI en langage naturel.

5.9.5 UO interactions relatives à la solution analyse émotion sur SVI

Cette UO correspond à la consommation relative au nombre d'interactions dans le cadre de l'usage de la solution d'analyse de l'émotion dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

5.9.6 UO interactions relatives à la solution de callback sur SVI

Cette UO correspond à la consommation relative au nombre d'interactions dans le cadre de l'usage de la solution de callback dans le module d'accueil SVI en langage naturel.

5.10 Unité d'œuvre de réversibilité (REV-U)

5.10.1 Description des attendus

La réversibilité doit permettre au bénéficiaire de reprendre la gestion de la fonction externalisée, soit pour l'exploiter directement, soit pour en confier l'exploitation à un tiers de son choix.

La phase de réversibilité peut être commandée à tout moment en fin de marché, quelle que soit la cause de cette fin (arrivée du terme, résiliation pour faute, etc.).

EXIGENCE INC 55 : Afin d'apprécier le degré de réversibilité de la solution proposée, le plan de réversibilité initial (version V0) doit être fourni dans l'offre du soumissionnaire.

Le plan de réversibilité est mis à jour périodiquement, tout au long de la durée du marché afin de garantir au bénéficiaire un état permanent de réversibilité des prestations.

Le titulaire s'engage à apporter l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter le transfert

des moyens matériels et logiciels, et la reprise de leur exploitation par le bénéficiaire ou tout tiers désigné par lui. Le titulaire s'engage à garantir la sécurité des données et des applications qui lui ont été confiées, conformément à ses obligations, lors de leur transfert.

En tout état de cause, la mise en œuvre du projet de réversibilité ne modifie en rien la qualité, les termes et les conditions des services fournis durant le marché.

La mise en œuvre du plan de réversibilité permet d'optimiser les conditions du changement de titulaire tout en assurant la continuité de service.

Le titulaire s'engage à restituer au bénéficiaire l'ensemble des matériels, logiciels et documentations afférents qui lui ont été confiés pendant le marché.

Au titre de la phase de réversibilité, le titulaire est notamment tenu :

- De transférer à l'équipe du bénéficiaire ou du tiers désigné par celui-ci les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble du périmètre ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;
- De préparer un support informatique défini par le bénéficiaire contenant tous les éléments (documentations, programmes, données de configuration, données utilisateurs, chaînes de compilation, etc.) gérés par le titulaire actuel et qui seront à l'issue de cette prestation, placés sous la responsabilité du bénéficiaire ou du tiers désigné par lui ;

Cette mise à disposition doit être faite sous un format lisible et exploitable par le bénéficiaire pour lui permettre de consulter, d'exploiter, d'installer ou de faire installer, le cas échéant, l'ensemble de ces éléments sur une plate-forme de son choix ;

- D'assurer une formation fonctionnelle approfondie aux personnels désignés par le bénéficiaire, avec travaux pratiques sur poste de travail, en présence de représentants du bénéficiaire. Cette formation doit s'appuyer sur les documentations utilisateurs et techniques rédigées par le titulaire.

En particulier, au titre de cette prestation, le titulaire :

- Débute la prestation avec le bénéficiaire ou le tiers désigné par lui et les représentants du bénéficiaire. Il s'agit, au plus, de deux jours de réunion en vue de valider le planning et les modalités pratiques de cette phase ;
- Met à disposition tous les éléments et documents produits pendant le marché ;
- Présente l'ensemble des composants techniques ou fonctionnels du projet ;
- Répond aux questions du bénéficiaire ou du tiers désigné par lui concernant l'organisation pratique des configurations et des documentations techniques sous 48 heures ;
- Présente l'organisation de la maintenance corrective actuelle et l'environnement de développement et d'exploitation (répertoires, installation, procédures mises en œuvre, périodicité et ordonnancement des opérations d'exploitation, etc.) ;
- Accueille, durant deux semaines, deux ou trois personnes désignées par le bénéficiaire afin de leur permettre d'observer l'activité assurée par l'équipe en place (assistance téléphonique, exploitation des infrastructures du périmètre, etc.) ;
- Communique au bénéficiaire ou au tiers désigné par lui, les réponses apportées aux demandes d'assistance téléphonique traitées pendant toute la durée du marché.

En sus des comités de pilotage des prestations courantes, le titulaire organise et anime a minima :

- Une réunion de lancement de la phase de réversibilité au cours de laquelle il livre au bénéficiaire les

éléments suivants :

- Le planning détaillé de la phase de réversibilité ;
 - La description de l'ensemble des conditions et prérequis nécessaires à la bonne exécution de la phase de réversibilité ;
 - La présentation détaillée de l'organisation et des moyens techniques et humains mis en place pour assurer le parfait déroulement du projet de réversibilité ;
 - Les processus de coordination et les modalités d'interaction retenus entre le titulaire et le bénéficiaire ou le tiers désigné par lui ;
 - Les supports de formation.
- Une réunion de clôture de la phase de réversibilité au cours de laquelle il fournit au bénéficiaire en particulier a minima les éléments suivants :
 - Le plan d'assurance qualité mis à jour ;
 - Le plan d'assurance sécurité à jour ;
 - Les configurations des infrastructures du périmètre mises à jour ;
 - Les schémas détaillés de l'infrastructure de sécurité du périmètre mis à jour ;
 - Le document exhaustif des licences et maintenances relatives aux infrastructures du périmètre à jour ;
 - Les procédures et modes opératoires pour réaliser les prestations mises à jour ;
 - Les procédures d'escalade mises à jour.

À l'issue de cette mission de réversibilité et à la demande du bénéficiaire, le titulaire procède à l'effacement ou à la destruction de l'ensemble des données et documentation du bénéficiaire se trouvant dans son système, sous sa possession ou son contrôle, en utilisant les moyens adaptés visant à s'assurer qu'aucune donnée ne puisse être récupérée, et doit être en mesure d'en fournir la preuve à la demande du bénéficiaire.

5.10.2 Délais et recette

Les prestations de réversibilité débutent à compter de la réception par le titulaire du bon de commande correspondant établi par le bénéficiaire.

Leur durée d'exécution maximale est de 180 jours. La réunion de lancement de la prestation de réversibilité se tient dans un délai maximal de 8 jours à compter de la réception du bon de commande.

La réception de ces prestations est prononcée dans un délai d'1 mois calendaire suivant la fin de la prestation.

6 SÉCURITÉ

EXIGENCE INC 56 : Le titulaire est tenu de prendre toutes les dispositions afin d'assurer la sécurité du projet dans sa globalité. A ce titre il est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

EXIGENCE INC 57 : Le soumissionnaire sert le questionnaire des mesures de sécurité appliquées à sa solution fournie en annexe 5. Les réponses apportées dans ce questionnaire engagent le titulaire et sont considérées comme faisant partie de l'offre. L'analyse des écarts par rapport au socle de mesures de sécurité proposées par ce questionnaire permet de déterminer la qualité des mesures mises en œuvre par la solution.

EXIGENCE INC 58 : Le dispositif proposé est en conformité avec le Référentiel Général de Sécurité (RGS) dans sa dernière version en vigueur.

Le RGS est disponible sous <https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs>

EXIGENCE INC 59 : Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en matière de sécurité (cf. #6.Sécurité) selon un Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

Le titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS. Il est ensuite responsable des évolutions du PAS qui seront nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du bénéficiaire pendant toute la durée des prestations.

EXIGENCE INC 60 : Le titulaire décrit quelles recommandations de sécurisation d'architecture de téléphonie sur IP de l'ANSSI (N° DAT-NT-14/ANSSI/SDE/NP) sont respectées par sa solution.

Ces recommandations sont disponibles sous <https://cyber.gouv.fr/publications/securiser-une-architecture-de-telephonie-sur-ip>

6.1 Propriété et exploitation des données

Le bénéficiaire est la seule propriétaire des données. Ces dernières sont nominatives et ont donc un caractère personnel, identifiant l'utilisateur et l'objet de sa démarche réalisée via les accès multi-canaux à la solution de Centre de contact. Plus généralement, le bénéficiaire est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les services applicatifs.

L'offre du titulaire doit respecter la réglementation européenne en matière de protection des données personnelles et doit être conforme au règlement général relatif à la protection des données (RGPD).

Le titulaire respecte les clauses RGPD annexées au CCAP.

6.2 Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du contrat.

6.3 Protection des données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

EXIGENCE INC 61 : L'environnement d'exploitation de la solution est distinct de l'environnement utilisé pour les tests ou les opérations de VABF. Ceci implique un cloisonnement strict des flux réseaux et des comptes d'accès entre l'environnement de production et celui de pré-production.

EXIGENCE INC 62 : Ne sont pas autorisés de composants (comme par exemple un LLM) fonctionnant en appels de service avec la solution proposée, sauf à ce qu'ils soient hébergés et opérés par la titulaire depuis le territoire d'un État membre de l'Espace économique européen.

Le titulaire respecte le règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle.

EXIGENCE INC 63 : Sauf accord du bénéficiaire, le titulaire ne peut pas utiliser à des fins d'entraînement les données transmises ou produites par sa solution notamment dans le cadre de la mise en œuvre d'une technologie d'intelligence artificielle comme un LLM.

EXIGENCE INC 64 : Sauf accord du bénéficiaire, le titulaire ne peut pas transférer à un tiers les données transmises ou produites par sa solution.

6.4 Conservation et suppression des données

La solution respecte les bonnes pratiques en termes de conservation et suppression de données. Le soumissionnaire présente dans son offre les durées de conservation de ces données en distinguant si possible les données personnelles des autres données. Le bénéficiaire donne son accord à la mise en œuvre de ces durées de conservation des données. Ces durées de conservation de données pourront être réévaluées au cours de l'exécution du marché.

EXIGENCE INC 65 : Le délai de conservation des données pour l'établissement des statistiques en temps différé est fixé à 18 mois glissants.

EXIGENCE INC 66 : Concernant les fonctionnalités supplémentaires tels que le tchat ou le cobrowse, aucun historique des conversations échangées ou des écrans visualisés ne peut être conservé.

Le Soumissionnaire présente dans son offre les mécanismes de suppression des données obsolètes.

Les supports de stockage de données sont conservés en lieu sûr par le titulaire, en attendant de procéder à leur effacement ou à leur destruction avec des moyens adaptés visant à s'assurer qu'aucune donnée ne puisse être récupérée. La mise au rebut des supports de stockage doit suivre une procédure de mise au rebut sécurisée.

6.5 Protection antivirale

EXIGENCE INC 67 : Une politique antivirale stricte est mise en place au niveau des serveurs dont le titulaire à la charge.

6.6 Mises à jour, correctifs de sécurité

EXIGENCE INC 68 : Le titulaire applique les correctifs recommandés par les fournisseurs de solutions matérielles ou logicielles (logiciels système ou applicatifs, logiciels embarqués) sur tous les matériels dont il a la charge.

En cas d'alerte donnée par les équipes d'experts du titulaire, par l'administration ou le CERT-FR, le maître d'ouvrage sera notifié par téléphone et courrier électronique avant toutes opérations. La décision de l'action ne peut être prise que par des personnels de la maîtrise d'ouvrage désignés par écrit. En particulier, le responsable sécurité de la maîtrise d'ouvrage sera le correspondant privilégié pour le suivi des opérations.

Le titulaire s'engage à fournir une adresse mail, un numéro de téléphone et les périodes correspondantes d'opération (H24, heures ouvrables, ...) permettant au maître d'ouvrage de suivre le traitement d'une alerte.

6.7 Sauvegardes et restauration

Le titulaire doit prendre toutes les mesures qui s'imposent en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de service exigé au chapitre [#8 Qualité de service](#).

6.8 Continuité d'activité

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information, conformément aux exigences définies au chapitre [#8 Qualité de service](#)

6.9 Authentification

La solution comporte une politique d'authentification.

6.10 Confidentialité et intégrité des flux

EXIGENCE INC 69 : Tous les flux contenant des informations sensibles et circulant sur un réseau public doivent être chiffrés par des procédés fiables (SSH, SSL, Ipsec, etc.) garantissant la confidentialité et l'intégrité des données.

Le choix et le dimensionnement des algorithmes cryptographiques sont effectués conformément aux règles et recommandations du Référentiel Général de Sécurité (RGS) en la matière.

6.11 Contrôle et filtrage des flux

EXIGENCE INC 70 : Le trafic réseau fait l'objet d'un contrôle permanent par le titulaire afin de n'autoriser que les flux légitimes.

6.12 Imputabilité, traçabilité

EXIGENCE INC 71 : La solution comporte un module visant la traçabilité et l'imputabilité des événements.

6.13 Audit des systèmes

EXIGENCE INC 72 : La personne publique doit pouvoir, à tout moment, auditer le système afin de contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le prestataire.

7 ARCHITECTURE

Le soumissionnaire détaille dans son offre sa proposition d'architecture matérielle et logicielle permettant la mise en œuvre de l'ensemble des fonctionnalités et services, dans le respect des exigences exprimées dans le présent CCTP et ses annexes.

EXIGENCE INC 73 : Le soumissionnaire décrit l'architecture (vision applicative et d'infrastructure) de l'ensemble de la solution qu'il propose. Celle-ci doit répondre aux exigences de haute disponibilité (bascule en cas d'incident, résilience, etc.) et de scalabilité.

Le soumissionnaire précise les pré-requis techniques indispensables à l'implémentation de sa solution.

Le soumissionnaire indique dans son offre pour chacun des modules suivants de la solution : SVI, ACD, tchat, cobrowse et web callback ce qu'il advient des demandes de contacts de l'utilisateur en cas de défaillance de la brique concernée.

EXIGENCE INC 74 : Les flux voix et les flux data doivent être séparés. Le soumissionnaire précise dans son offre comment les flux voix et data sont acheminés sur les réseaux du bénéficiaire.

EXIGENCE INC 75 : Le soumissionnaire décrit dans son offre un synoptique complet du cheminement des flux dans le cadre d'un appel pris en charge par sa solution.

EXIGENCE INC 76 : L'architecture technique de la solution du titulaire met en œuvre un environnement de production destiné aux seules opérations de production, distinct d'un environnement de pré-production destiné aux tests.

Le soumissionnaire présente une offre globale incluant toutes les licences nécessaires et les éléments techniques nécessaires à son bon fonctionnement, y compris les licences utilisateurs.

Chaque composante doit être au standard du marché actuel. La gamme de la solution présentée ne doit pas être en fin de commercialisation et l'éditeur s'engage à faire évoluer et maintenir ses produits pendant toute la durée contractuelle.

Le recensement des briques logicielles composant la solution du soumissionnaire est présenté de la manière suivante : éditeur/version/fonction principale.

Une roadmap des logiciels utilisés par la solution est fournie par le soumissionnaire, elle précise pour chaque logiciel le type de contrat reliant son éditeur et le soumissionnaire.

Le soumissionnaire précise s'il utilise des composants tiers dans le cadre de la solution proposée. Si oui, le soumissionnaire précise pour chaque composant :

- dans quelle fonction (routage, SVI, ACD, autres) le composant est utilisé ;
- le nom du fabricant / éditeur ;
- la version du produit / logiciel utilisé.

Le titulaire met à jour les documents et schémas d'architecture pendant toute la durée du marché.

7.1 Hébergement

La fourniture des services attendus repose sur une solution en mode SaaS opérée par le titulaire.

EXIGENCE INC 77 : Les éléments matériels et logiciels de la solution du titulaire sont hébergés dans un cloud privé.

EXIGENCE INC 78 : Les équipements d'hébergement des données (serveurs, postes de travail, réseau) doivent être localisés dans des locaux sécurisés. Les missions de la DGFIP et le maintien en condition d'exploitation optimale des traitements de données à caractère personnel utilisés dans le présent marché nécessitent que les serveurs d'applications soient hébergés et que les traitements et l'exploitation des données soient réalisés sur le territoire d'un État membre de l'Espace économique européen. Dans ce cadre, le soumissionnaire précise dans sa réponse où sont implantés ses serveurs et le lieu de traitements et d'exploitation des données et justifie de la conformité de ses équipements aux exigences précitées. Le point 8.8 de l'annexe relative aux clauses RGPD précise les obligations attendues en cas d'utilisations de service en nuage (de type « cloud »).

7.2 Interfaces

EXIGENCE INC 79 : La solution fournit l'interface avec les numéros de collecte ou numéros spéciaux via des numéros techniques fournis par la titulaire.

EXIGENCE INC 80 : Le bénéficiaire n'autorise pas les liens directs entre le poste de l'usager et le poste de l'agent.

7.3 Flux de données

EXIGENCE INC 81 : Le soumissionnaire fournit dans son offre le détail des flux de données nécessaires au fonctionnement de sa solution.

Le soumissionnaire décrit avec précision les pré-requis (notamment débit nécessaire) liés à l'utilisation du bandeau léger et des outils nécessaires à l'administration fonctionnelle par les équipes du bénéficiaire.

Le soumissionnaire décrit les protocoles utilisés, temps de réponse, volumes de données échangées pour le bandeau agent, la supervision, et l'administration de la solution.

7.4 Flux voix

EXIGENCE INC 82 : Le titulaire prend en charge l'acheminement du flux voix entrant à l'initiative de la solution ou à l'initiative de l'agent (transfert d'appel) entre les sites raccordés à sa solution.

EXIGENCE INC 83 : Le titulaire prend en charge l'acheminement du flux voix sortant à l'initiative de la solution ou de l'agent.

7.5 Dimensionnement de la solution

L'architecture du titulaire permet de satisfaire à la qualité de service telle que décrite au chapitre #8.Qualité de service. Le titulaire assure un dimensionnement approprié de sa solution au regard des besoins exprimés dans le présent marché.

A titre non exhaustif, le soumissionnaire indique dans son offre par type de flux les indications suivantes :

- Nombre de flux traités par secondes ;
- Nombre d'appels simultanés dans le SVI ;
- Nombre de flux en file d'attente ;
- Nombre de flux en communication avec un agent ;
- Nombre de positions agents simultanées.

7.6 Environnement technique DGFIP

EXIGENCE INC 84 : La solution est compatible avec le navigateur déployé sur le poste de travail standard DGFIP.

La solution évolue ensuite au titre des UO SME-* pour anticiper, à la demande du bénéficiaire, la date de fin de support du navigateur déployé sur le poste de travail standard DGFIP.

Le soumissionnaire indique dans son offre la capacité minimale requise pour déployer sa solution sur le poste de travail standard DGFIP.

7.7 Le poste de travail standard DGFIP

Équipements :

- 1 PC, équipé du système d'exploitation Windows 10 Professionnel ou supérieur, du navigateur Microsoft Edge Version 137.0.3296.62 ou supérieure, et de la suite bureautique LibreOffice version 7.2.7.2.M7 ou supérieure.
- 1 poste téléphonique (avec ou sans casque) avec un SDA et un canal voix dédiés.

7.8 Le réseau voix/données pour les utilisateurs DGFIP

L'accès au réseau internet pour les utilisateurs DGFIP ainsi que la téléphonie locale (accès, poste, SDA, ..) sont fournies par le bénéficiaire.

8 QUALITÉ DE SERVICE

Afin de répondre aux attentes de qualité de service présentées dans ce chapitre, le titulaire est tenu à une obligation de résultats vis-à-vis des engagements indiqués dans son offre. Le non-respect des engagements donne lieu à l'application des clauses de pénalités décrites dans le CCAP.

8.1 Ouverture des services

Sur chacun des modules du cœur de solution d'une unité fonctionnelle (SVI, ACD, bandeau, statistiques, supervision, administration, exploitation) et sur chacun des modules mis en œuvre et déployés en complément, la plage d'ouverture des services est de 8h à 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

8.2 Disponibilité

EXIGENCE INC 85 : Le titulaire s'engage sur un taux mensuel minimum de disponibilité supérieur ou égal à 99,85% pour chaque module.

Ce taux est calculé hors maintenances programmées.

8.3 Temps de réponse

EXIGENCE INC 86 : La solution garantit les temps de réponse attendus par module.

Le titulaire met en place son propre système de mesure, d'historisation et de restitution des temps de réponse en sortie de sa solution (composants sous sa responsabilité).

Les temps de réponse attendus pour le module du cœur de solution d'une unité fonctionnelle (SVI, ACD, bandeau, statistiques, supervision, administration, exploitation) et pour chacun des modules mis en œuvre et déployés en complément correspondent à l'état de l'art.

A titre non exhaustif, il est attendu :

- concernant le module bandeau léger multicanal du cœur de solution
 - un temps de réponse inférieur ou égal à 2 secondes pour 95 % des transactions,
 - un temps de réponse inférieur ou égal à 4 secondes pour 99,85% des transactions.
- concernant le module SVI visuel, un temps de réponse quasiment nul, à savoir inférieur à 1 seconde pour une interaction comme la matérialisation sur écran d'une interaction simple entre un utilisateur et la solution ou l'affichage d'un menu déroulant.

8.4 Qualité de la voix

EXIGENCE INC 87 : Le titulaire s'engage sur un niveau de MOS (Mean Opinion Score) effectif supérieur ou égal à 4,1 de bout en bout de sa solution, en tous points, et pour chaque site, pour 99,99 % (taux mensuel) des appels voix.

L'évaluation de MOS peut également s'effectuer par campagne de mesures sur décision unilatérale du bénéficiaire et être réalisée par un prestataire désigné par le bénéficiaire et reconnu sur le marché pour effectuer ce type de mesures.

8.5 Plan de reprise d'activité

EXIGENCE INC 88 : Le titulaire définit un plan de reprise d'activité et met en œuvre ce plan a minima une fois par an. Un plan de reprise d'activité, version V0 doit être fourni dans l'offre du soumissionnaire.

Le soumissionnaire décrit notamment les tests associés à ce plan de reprise d'activité, version V0.

EXIGENCE INC 89 : La solution garantit une perte de données admissible maximale de 4 heures attendue par module.

Pour chacun des modules du cœur de solution ainsi que des modules et fonctionnalités supplémentaires déployés, le titulaire s'engage sur une perte de données admissible maximale de 4 heures.

Dans le cas d'une altération ou d'une perte de données, le titulaire doit mettre en œuvre dans les plus brefs délais, et dans la mesure du possible sans interruption de service, un rétablissement de l'intégrité des données.

8.6 Garantie du Temps d'Intervention (GTI) et Garantie du Temps de Rétablissement du service (GTR)

EXIGENCE INC 90 : Le titulaire s'engage sur les niveaux de GTI et de GTR attendus au regard de la sévérité des incidents.

Type d'incidents	Période d'intervention	Délai maximal d'intervention	Délai maximal de rétablissement
Sévérité 1	8h – 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés	1 heure	4 heures
Sévérité 2	8h – 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés	2 heures	6 heures
Sévérité 3	8h – 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés	3 heures	12 heures

Les sévérités sont définies au paragraphe [#9.2.2 Sévérité des incidents](#)

Les délais de rétablissement indiqués sont calculés à partir de l'heure de signalement du dérangement par le bénéficiaire au titulaire (ou l'heure de détection par le centre de supervision du titulaire si celle-ci est inférieure) et l'heure de fin de dérangement indiquée dans le compte-rendu d'intervention fourni par le titulaire et validé par le bénéficiaire (après vérification du retour au bon fonctionnement par le bénéficiaire, et validation expresse de la clôture du ticket d'incident ouvert à cette occasion).

8.7 Indicateurs de qualité de service

L'ensemble des indicateurs de qualité de service est restitué par le titulaire dans le rapport d'exploitation transmis au bénéficiaire avant le 15 du mois suivant.

Le bénéficiaire se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier par un tiers de son choix la validité des valeurs fournies par les indicateurs. Dans ce cadre, le titulaire accepte l'intervention d'un tiers à des fins d'audit.

9 EXPLOITATION, SUPPORT ET MAINTENANCE DES SERVICES

9.1 Exploitation des services

La phase d'exploitation commence dès la mise en service (MES) pour l'ensemble des services mis en œuvre.

EXIGENCE INC 91 : Les coupures programmées sont toujours planifiées en HNO avec accord du bénéficiaire et un délai de prévenance de 10 jours minimum. Toutes les coupures sont programmées en HNO, sauf en cas de nécessité de coupure en HO notamment en cas d'incident bloquant ou en cas de fonctionnement en mode dégradé.

En cas de maintenance devant être synchronisée avec une autre composante de ses systèmes d'information, le bénéficiaire stipule à quel moment elle doit être réalisée (par exemple : à un horaire déterminé en journée en semaine, entre 20H et minuit un soir de semaine, un week-end en journée).

Les perturbations non planifiées ainsi que les dépassements des horaires, qui ont été prévues et validées par le bénéficiaire au préalable, sont décomptées comme des incidents.

Toute intervention fait l'objet d'un rapport d'intervention transmis aux bénéficiaires dans un délai de 1 jour calendaire (24h) suivant celle-ci.

9.2 Support du titulaire

Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un outil de ticketing via un accès extranet en ligne sécurisé disponible 24h/24 et 7j/7. pour ouvrir, suivre l'état et l'avancement des tickets de demandes d'assistance et d'incidents affectant le service sur un ou plusieurs sites (y compris pour les incidents détectés par le titulaire lui-même).

EXIGENCE INC 92 : L'outil de ticketing du titulaire doit pouvoir permettre de distinguer les demandes d'assistance, les opérations programmées et celles liées à un incident. Les demandes d'assistance sont traitées sous 2 jours ouvrés.

Le titulaire assure le support applicatif de la solution mise à disposition, qui consiste à accompagner les administrateurs fonctionnels et superviseurs sur l'ensemble des services.

Le bénéficiaire désigne des administrateurs et superviseurs par unité fonctionnelle, seuls autorisés à escalader auprès du support du titulaire.

Le titulaire désigne un interlocuteur technique unique en charge du support pour l'ensemble des services et un interlocuteur commercial unique, correspondants du bénéficiaire. Ces deux interlocuteurs peuvent être joints par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur un numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel).

EXIGENCE INC 93 : Un centre « service client » est mis en place par le titulaire afin de servir de point d'entrée unique pour l'ensemble de ses services. Il est accessible au bénéficiaire par un accès extranet en ligne sécurisé, par courriel ou par un numéro d'appel unique non surtaxé. Ce service est accessible de 8h à 20h du lundi au vendredi, hors jours fériés.

9.2.1 Gestion des incidents

En cas d'incident, le titulaire a à sa charge d'établir un diagnostic sur l'ensemble des équipements et services de sa responsabilité.

Le titulaire s'engage à déployer tous les outils de supervision nécessaires à la surveillance pro-active des incidents tout au long du marché.

Tout incident détecté par le titulaire lui-même et affectant le service sur un ou plusieurs sites du bénéficiaire respecte le processus de gestion des incidents

Pour chaque sévérité d'incident, les étapes d'escalade, les délais d'escalade et les niveaux hiérarchiques impliqués, précisés dans l'offre technique, lient le titulaire.

Le titulaire s'engage à fournir toute l'expertise et la collaboration nécessaire avec les entités mandatées par le bénéficiaire pour identifier et résoudre les causes des dysfonctionnements.

Lorsque son diagnostic établit que l'anomalie détectée provient d'un composant en dehors de son périmètre, il est de la responsabilité du titulaire de fournir des informations techniques sur les anomalies détectées, et de se coordonner avec les équipes techniques (internes ou externes) du bénéficiaire pour établir un diagnostic pertinent, afin de permettre la résolution de l'incident dans les délais les plus brefs.

EXIGENCE INC 94 : Le titulaire met en place un processus de gestion des incidents efficace prévoyant une chaîne d'escalade pour les cas d'incidents ne respectant pas la GTR.

La procédure doit respecter au minimum les aspects suivants :

- mode de signalisation de l'incident (outil de ticketing, ligne téléphonique par numéro non surtaxé, courriel, etc.) ;
- identification du représentant du bénéficiaire ;
- attribution d'un numéro de ticket avec horodatage ;
- prise en compte de la demande par le titulaire ;
- accusé de réception par courriel ;
- suivi de l'incident ;
- mise en œuvre de procédures d'alerte et d'escalade en cas de dysfonctionnement ;
- clôture du dossier et bilan de l'intervention, y compris pour les interventions réalisées en télémaintenance ;
- notification de résolution de l'incident.

En cas où le diagnostic ne pourrait être réalisé dans les délais imposés par la GTR. Une procédure d'escalade est mise en œuvre par le titulaire sous forme d'une conférence téléphonique entre les exploitants des services attendants, le ou les entités du bénéficiaire impactées par l'incident et les équipes techniques (internes ou externes) du bénéficiaire .

9.2.2 Sévérité des incidents

La sévérité d'un incident traduit l'impact du dysfonctionnement sur l'activité du bénéficiaire.

Le niveau de sévérité est déterminé lors de la mise en évidence de l'incident par le bénéficiaire et par le titulaire, en tenant compte notamment :

- Du nombre d'utilisateurs et de sites ou plateaux impactés par l'incident,
- Du type de fonctionnalités et du niveau de perturbation associé (blocage complet ou partiel sur des

fonctionnalités « cœur de solution » ou supplémentaires),

- De la possibilité de mettre en place une solution de contournement.

Les niveaux de sévérité suivants sont retenus :

- Sévérité 1 – Incident critique : indisponibilité totale des fonctionnalités incontournables de services d'accueil par un serveur vocal interactif (SVI) et/ou des fonctionnalités primaires de centres d'appels telles que le routage et la distribution des appels voix, les bandeaux des agents et des superviseurs, affectant un ou plusieurs sites.
- Sévérité 2 – Incident grave :
 - indisponibilité partielle des fonctionnalités incontournables de services d'accueil par un serveur vocal interactif (SVI) et/ou des fonctionnalités primaires de centres d'appels telles que le routage et la distribution des appels voix, les bandeaux des agents et des superviseurs, affectant un ou plusieurs sites ;
 - indisponibilité totale des fonctionnalités de production de statistiques en temps réel, affectant un ou plusieurs sites ;
 - indisponibilité totale des fonctionnalités supplémentaires de centres de contacts telles que le dialogue en ligne (tchat), la navigation assistée (cobrowse) ou encore l'assistance aux usagers (SVI visuel) ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (résumé automatique des conversations ou réponse automatique à l'agent), affectant un ou plusieurs sites ;
 - indisponibilité partielle des fonctionnalités supplémentaires de centres de contacts telles que le dialogue en ligne (tchat), la navigation assistée (cobrowse) ou encore l'assistance aux usagers (SVI visuel) ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (résumé automatique des conversations ou réponse automatique à l'agent), affectant plusieurs sites.
- Sévérité 3 Incident significatif :
 - indisponibilité partielle ou totale des fonctionnalités de production de rapports statistiques en temps différé, affectant un ou plusieurs sites ;
 - indisponibilité partielle des fonctionnalités de production de statistiques en temps réel, affectant un ou plusieurs sites ;
 - indisponibilité partielle ou totale des fonctionnalités supplémentaires de centres de contacts telles que le dialogue en ligne (tchat), la navigation assistée (cobrowse) ou encore l'assistance aux usagers (SVI visuel) ou aux utilisateurs par des outils intégrant notamment l'intelligence artificielle (résumé automatique des conversations ou réponse automatique à l'agent), affectant un site.

Le titulaire traite prioritairement les incidents de sévérité 1, puis 2, puis 3.

En cas d'incidents récurrents ou en période de pics d'activité ou si l'incident impacte la réputation de la DGFIP, le bénéficiaire peut requalifier la sévérité de l'incident en incident de sévérité supérieure. Les engagements associés (GTI, GTR, disponibilité...) doivent alors être respectés.

9.3 Maintenance

Le titulaire est lié par les délais d'intervention et de réparation indiqués au paragraphe [#8.6 Garantie du Temps d'Intervention \(GTI\) et Garantie du Temps de Rétablissement du service \(GTR\)](#), les pénalités en cas de non-respect des délais sont indiquées dans le CCAP.

Les interventions sont opérées impérativement dans le respect des exigences exprimées au paragraphe [#9.1.Exploitation des services](#)

EXIGENCE INC 95 : Le titulaire est en charge de la maintenance préventive.

À ce titre il met en œuvre les évolutions applicatives génériques, et en particulier des montées de version (versions majeures), améliorant la performance technique et applicative de la solution. Pour chacune de ces maintenances, le titulaire garantit la non régression des services par des tests qu'il réalise lui-même.

Le titulaire informe le bénéficiaire de toutes les évolutions applicatives de sa solution logicielle et limite l'impact de celles-ci sur l'utilisation des services par le bénéficiaire. Le titulaire informe notamment le bénéficiaire du nombre de montées de version par an.

EXIGENCE INC 96 : Le titulaire est en charge de la maintenance corrective.

La maintenance corrective désigne tous les travaux nécessaires au maintien en condition opérationnelle de la solution. Elle porte sur les aspects applicatifs (versions mineures) et techniques.

La maintenance corrective démarre dès la prise en compte du ticket d'incident, par l'analyse du problème remonté et la mise en place de solutions de corrections ou de contournement.

9.4 Reporting

Le titulaire met à disposition des entités utilisatrices les reportings attendus via un accès extranet en ligne sécurisé. Les éléments de reporting doivent être mis à disposition sous un format compatible LibreOffice et PDF.

EXIGENCE INC 97 : Le titulaire fournit mensuellement aux unités fonctionnelles, un rapport concernant l'activité du service et l'utilisation de la solution.

Ce rapport détaille notamment :

- la disponibilité du service (chaque module déployé fait l'objet d'un rapport de disponibilité) ;
- les opérations de maintenance réalisées ;
- la durée de la maintenance ;
- la durée des interruptions de service éventuelles ;
- le bilan des demandes d'assistance (tickets d'assistance ouverts et clos) ;
- le reporting fonctionnel et technique de la plate-forme utilisée ;
- l'inventaire des services ;
- le bilan des évolutions de configuration au cours de la période écoulée ;
- le bilan des incidents (tickets d'incidents ouverts et clos) ;
- les tableaux de bord de suivi d'exploitation (taux d'occupation des services, nombre d'appels, durée moyenne des appels, durée totale...) ;
- les tableaux de bords de qualité de service par rapport à ses engagements.

À la demande du bénéficiaire, le titulaire produit un devis avant commande et un rapport avant facturation consolidé. Ce dernier doit être communiqué au bénéficiaire dans les dix jours suivant la date d'échéance des prestations et impérativement avant l'émission des factures afin que le bénéficiaire puisse valider les prestations et établir les attestations de services faits.

Le titulaire permet au bénéficiaire d'accéder aux factures détaillées via un accès extranet en ligne sécurisé. Une notification de mise à disposition des factures est envoyée par courriel au bénéficiaire.

10 PILOTAGE ET SUIVI DE LA PRESTATION

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un ou plusieurs interlocuteurs chargés du suivi des prestations au cours de l'exécution du marché.

10.1 Coordination au niveau du bénéficiaire

Les principaux acteurs et leurs missions sont les suivants :

- Les unités fonctionnelles via leur direction locale, clientes du projet Centres de contacts, utilisent la solution. Elles assurent l'organisation immobilière, mobilière et en ressources humaines des sites.
- Le bénéficiaire (bureaux métiers, bureaux informatiques, ...) assure les spécifications, la recette et le pilotage du déploiement des solutions applicatives. Elle est l'interlocutrice privilégiée des directions locales sur les aspects opérationnels et est responsable du respect des coûts et des délais. Elle pilote les relations avec le titulaire et est responsable de la qualité du produit (adéquation aux besoins, capacité à évoluer, performance).

Dans le cadre de la réalisation du marché, le Bureau SI2 désigne, dans chaque bon de commande, la personne qui va réceptionner les livraisons du titulaire. Une personne de niveau équivalent peut être désignée en remplacement, en cas de nécessité.

10.2 Coordination au niveau du titulaire

Dans le cadre de l'exécution des différentes prestations du marché, le titulaire garantit la coordination des activités de ses équipes lui permettant de rendre compte à l'Administration de l'avancement contractuel et opérationnel de ses obligations.

La couverture des responsabilités associées est intégrée dans le prix de chaque unité d'œuvre.

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché (Article 2193-3 du Code de la Commande Publique).

10.3 Pilotage du marché

EXIGENCE INC 98 : Le titulaire désigne comme correspondants du bénéficiaire, un interlocuteur technique unique en charge du suivi de l'ensemble des projets, un interlocuteur technique unique en charge du support pour l'ensemble des services et un interlocuteur commercial unique.

Ces trois interlocuteurs peuvent être joints par téléphone directement sur un numéro interpersonnel fixe et sur numéro de téléphone mobile (sans passer par un serveur vocal interactif ou un centre d'appel).

Les exigences qualité fixées par l'Administration pour le pilotage du marché et des prestations associées seront à respecter par le titulaire pour apporter la visibilité requise tout au long de l'exécution des prestations. Elles sont appuyées sur trois principes :

- permettre un suivi efficace de l'exécution du marché,
- réunir et formaliser des indicateurs et tableaux de bord attendus régulièrement,
- garantir une représentativité adaptée de chaque titulaire.

Indépendamment des instances de pilotage que l'Administration met en place en interne pour le pilotage des projets, cette dernière attend du titulaire la mise en place de 3 comités (comité de suivi opérationnel, comité d'exploitation et comité stratégique) décrits ci-après.

10.3.1 Comité de suivi opérationnel (COSUI)

Comité de suivi opérationnel	COSUI		
Objet	Le comité de suivi opérationnel a pour objectif, entre autres, le suivi opérationnel du projet et son avancement : <ul style="list-style-type: none">• Suivre l'avancement opérationnel des prestations ;• Valider les travaux et livrables ;• Arbitrer les décisions à prendre (fonctionnelles, techniques, organisationnelles, humaines) d'ordre opérationnel qui lui sont remontées par les groupes de travail et/ou les équipes du projet ;• Coordonner les groupes de travail ;• Rappeler le calendrier des travaux et leur avancement ;• Capitaliser les problèmes rencontrés résolus ;• Analyser les problèmes rencontrés non résolus et les résoudre (solutions ou plan d'actions)• Remonter les alertes ;• Passer en revue le suivi des incidents ;• Intervenir en cas de divergence ;• Identifier les besoins d'escalade.		
Fréquence (2 réunions d'1h par semaine)	Pour la phase de construction (BUILD) et le suivi de projet	Pour la phase d'exploitation (RUN)	
	Réunion hebdomadaire	Réunion hebdomadaire	
	Le cas échéant, le bénéficiaire peut convoquer le comité pour des réunions supplémentaires.		
Organisation	Organisé par :	Le titulaire	
	Activité	Echéance	
	Planifie le comité	J-1 (JO)	
	Prépare l'ordre du jour, en liaison avec le bénéficiaire, et prépare le support de présentation	J-1 (JO)	
	Diffuse l'ordre du jour et le support de présentation	J-1 (JO)	
	Anime le comité	J	
	Rédige et diffuse aux membres du comité le compte-rendu et le relevé de décisions (sans remarque des participants dans les 3 jours ouvrés suivant la diffusion, le compte-rendu est considéré comme approuvé)	J+1 (JO)	
Participants	DGFIP	Représentants du bureau SI2	
	titulaire	Responsable de projet et chef de projet / chef d'exploitation et experts	
	+ Invités selon l'ordre du jour		
Lieu	En distanciel		

10.3.2 Comité d'exploitation (COEXP)

Comité d'exploitation	COEXP	
Objet	Le comité d'exploitation a pour but, entre autres, de : <ul style="list-style-type: none"> • Définir les orientations stratégiques et opérationnels du projet ; • S'assurer de la mise en œuvre des orientations prises ; • Valider le tableau de bord des activités du titulaire et les livrables ; • Suivre l'avancement opérationnel des travaux planifiés ; • Suivre les indicateurs de pilotage ; • Suivre les problèmes rencontrés et veiller à la mise en place des solutions ou plan d'actions pour sa résolution ; • Arbitrer les points, difficultés et/ou différends qui le nécessitent, et prendre les décisions adéquates ; • Analyser, suivre les risques et mettre en œuvre un plan de gestion de ces risques ; • Produire une vision pour une période de 3 mois du déroulement des prestations et de s'assurer du traitement des risques propres à l'exécution du marché. 	
Fréquence (2 réunions d'1h par mois)	En phase construction (BUILD) ou projet	En phase d'exploitation (RUN)
	Réunion mensuelle	Réunion mensuelle
	Le cas échéant, le bénéficiaire peut convoquer le comité pour des réunions supplémentaires.	
Organisation	Organisateur	Le titulaire
	Activité	Échéance
	Planifie les réunions	Réunion de lancement
	Prépare l'ordre du jour, en liaison avec le bénéficiaire, et prépare le support de présentation	J-6 (JO) au plus tard
	Diffuse l'ordre du jour et le support de présentation	J-5 (JO)
	Anime le comité	J
	Rédige et diffuse aux membres du comité le compte-rendu et le relevé de décisions (sans remarque des participants dans les 5 jours ouvrés suivant la diffusion, le compte-rendu est considéré comme approuvé)	J+5 (JO)
Participants	DGFIP	Représentants de SI2 et représentants de chaque UF
	titulaire	Responsable de projet et chef de projet / chef d'exploitation et experts
	+ Invités selon l'ordre du jour	
Lieu	En distanciel	

10.3.3 Comité Stratégique (COSTRAT)

Comité Suivi contractuel du marché	COSTRAT	
Objet	Le comité Stratégique a pour but de suivre, entre autres, de manière globale et stratégique l'exécution du marché et notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Suivre les aspects contractuels ; • Suivre les engagements de livrables ; • Évaluer le respect des engagements contractuels, dont les niveaux de service ; • S'assurer, le cas échéant, de l'adéquation des moyens par rapport à l'objectif du marché ; • Évaluer le taux de problèmes contractuels et les résoudre (solutions ou plan d'actions). 	
Fréquence (1 réunion d'1 h par trimestre)	En phase de construction (BUILD) ou projet	En phase d'exploitation (RUN)
	Réunion quadrimestrielle	Réunion quadrimestrielle
	Le cas échéant, le bénéficiaire peut convoquer le comité pour des réunions supplémentaires.	
	Organisateur	Le titulaire

Comité Suivi contractuel du marché	COSTRAT	
Organisation	Activité	Échéance
	Planifie les réunions	Réunion de lancement
	Prépare l'ordre du jour, en liaison avec le bénéficiaire, et prépare le support de présentation	J-20 (JO) au plus tard
	Diffuse l'ordre du jour et le support de présentation	J-15 (JO)
	Anime le comité	J
	Rédige et diffuse aux membres du comité le compte-rendu et le relevé de décisions (sans remarque des participants dans les 5 jours ouvrés suivant la diffusion, le compte-rendu est considéré comme approuvé)	J+5 (JO)
Participants	DGFIP	Responsable du bureau SI2 et autres représentants du bureau SI2
	titulaire	Représentant de la direction générale, responsable de compte et responsable de projet
	+ Invités selon l'ordre du jour	
Lieu	En présentiel par principe, dans les locaux du bénéficiaire, en distanciel par exception.	

Le titulaire produit des tableaux de bord de pilotage réunis dans un dossier de pilotage tout au long de la vie du projet. Ce dossier de pilotage comprend une partie « suivi de projet » et une partie « suivi de l'exploitation ». Les modalités opérationnelles de production et transmission des indicateurs pourront donner lieu à des ajustements au démarrage ou au cours de l'exécution du marché afin de prendre en compte de manière plus ciblée l'activité en cours.

10.4 Les conditions de fin de contrat

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le titulaire s'engage à restituer gratuitement l'ensemble des Données (y compris les données statistiques) appartenant au bénéficiaire sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le bénéficiaire collaborera activement avec le titulaire afin de faciliter la récupération des Données.

Le titulaire fait en sorte que le bénéficiaire puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre titulaire.

11 Devoir d'alerte, de conseil, dispositif d'amélioration continue, plan de progrès

Le titulaire est tenu à une obligation générale de conseil, d'information et de mise en garde, sur le périmètre contractuel.

Le devoir de conseil et d'alerte auprès du bénéficiaire doit contribuer à l'amélioration de la performance du service et à la réduction des coûts des services associés.

Le titulaire s'engage à émettre auprès du bénéficiaire tous les conseils et mises en garde nécessaires au cours de l'exécution du contrat, notamment en termes de qualité de service, de continuité d'exploitation, de sécurité et de mise à l'état de l'art et d'évolution.

Il propose toute adaptation, amélioration, modernisation qu'il juge souhaitable en vue d'optimiser les performances et les coûts de fonctionnement. Ceci s'applique aussi bien aux aspects techniques que méthodologiques ou organisationnels. Le titulaire s'appuie notamment sur l'analyse des indicateurs, la prise en compte des remontées clients et sur une gestion des problèmes (au sens ITIL) permettant d'identifier les incidents récurrents afin de traiter les causes plutôt que les symptômes.

Dans le cadre de son obligation de conseil, le titulaire informe le bénéficiaire, dès qu'il en a connaissance, de toute nouveauté technologique ou nouveau produit ou service plus adapté aux besoins du bénéficiaire, en termes de coûts, de qualité des services ou de maîtrise des risques.

L'apport de conseil porte au minimum sur :

- Les technologies : tendances, opportunités, caractéristiques, valeur ajoutée, etc. ;
- Les nouvelles versions et/ou les versions en place qui ne sont ou ne seront plus supportées ;
- Les opportunités de réduction de coûts ;
- Les opportunités d'amélioration de la qualité des services ;
- Les risques.

La veille technologique est assurée par le titulaire. Il est attendu de ce dernier un apport important sur ces champs, compte tenu de son expérience, de sa visibilité sur les contrats clients et de ses capacités de mutualisation des moyens.

Dans le cadre du marché, le titulaire met en place un plan de progrès pour le bénéficiaire. Ce dispositif est destiné à motiver à la fois le bénéficiaire et le titulaire pour l'amélioration de la qualité des services et la réduction des coûts.

Le suivi de ce plan de progrès réunit les participants du COSTRAT.

Le titulaire diffuse aux participants le plan de progrès proposé 15 jours avant la date de tenue de la réunion de suivi du plan de progrès.

Parmi les mesures envisageables :

- Plan annuel d'amélioration (propositions) ;
- Plan de réduction du coût des unités d'œuvre grâce aux initiatives industrielles dont il est le moteur pour sa propre stratégie de services ;
- Bénéficier d'une fonctionnalité innovante enrichissant la solution existante ;
- Bénéficier d'une nouvelle technologie ;
- Bénéficier d'une réversibilité vers le bénéficiaire ;
- Optimisation des stocks de positions (accès pour un agent pour une position) ;
- Optimisation de l'utilisation de la plateforme d'e-learning ;

- Optimisation des positions Chat, Cobrowse, SVI graphique ;
- Optimisation des fonctionnalités existantes ;
- Etc...

Le titulaire propose au bénéficiaire a minima une fois par an ses propositions de plan de progrès, et ce à travers une réunion annuelle qu'il organise. La première réunion annuelle a lieu à l'issue de la fin de la deuxième année. Le titulaire rédige et diffuse aux participants à cette réunion le compte-rendu et le relevé de décisions.

12 Procédures de réception

Le titulaire a la charge d'organiser et de mettre en œuvre la réception des services. La réception a pour objet de vérifier et valider le caractère opérationnel des Services.

Chaque bénéficiaire (UF) remplit et signe les procès-verbaux produits par le titulaire. Au regard de ces documents, le gestionnaire du marché (Bureau SI2) établit l'attestation du service fait (ASF) qui synthétise les réceptions et engage le paiement des prestations.

La réception des commandes de support, maintenance courante et exploitation, de formation et de consommation est réalisée en une seule étape.

Sauf indication contraire dans le bon de commande, la procédure de réception des autres commandes prévues au marché est réalisée en 3 temps, dont deux phases de réceptions :

- La vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) :
 - première phase de réception, elle intervient hors production,
 - elle comprend la recette fonctionnelle et technique, au niveau applicatif (solutions) et inter-applicatif (interfaces),
 - elle conditionne la MES.
- La mise en service (MES) :

La MES est acceptée par le bénéficiaire à l'issue de la mise en production (installation) et de l'activation des services de la solution. Elle déclenche la phase de recette définitive (VSR ci- dessous).

La qualité de service attendue est requise dès la mise en service.

- La recette définitive correspond à la vérification de service régulier (VSR)

12.1.1 **Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement VABF**

La vérification d'aptitude a pour objet de s'assurer que la livraison présente les caractéristiques fonctionnelles et techniques qui la rendent apte à obtenir les résultats attendus par le cahier des charges.

La vérification est effectuée par le représentant de chaque entité utilisatrice chargée de l'administration fonctionnelle de la solution à l'occasion de la MES par le titulaire.

La durée maximum de VABF pour chaque livraison est de 25 jours ouvrés à compter de la date de livraison. Le début de la VABF qui fait courir le délai n'intervient que si la solution est paramétrée côté opérateur et les pré-requis remplis côté bénéficiaire.

Il est procédé à la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement suivant un cahier de recette proposé par le titulaire et validé par le bénéficiaire. Le cahier de recette s'appuie sur les exigences et attentes du présent marché, pour vérifier la conformité des solutions avec les engagements du soumissionnaire. Cette base est complétée des tests des spécifications définies par chaque UF.

Si la VA est positive, le Bureau SI2 autorise la MES et engage la Vérification de Service Régulier.

Si la VA est négative, le Bureau SI2 prend une décision d'ajournement motivée par l'émission de réserves. Le titulaire doit remédier aux réserves dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la décision d'ajournement.

Le titulaire, après intervention sur ses dispositifs, notifie une nouvelle mise en ordre de marche permettant à chaque entité utilisatrice chargée de l'administration fonctionnelle de procéder à une nouvelle période de VA donnant lieu ou non à la levée des réserves qui avaient motivé l'ajournement.

Chaque vérification d'aptitude (positive, négative ou avec réserves) donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal de la part du bénéficiaire.

En cas de non validation des prestations, le bénéficiaire transmet au titulaire les raisons qui ne lui permettent pas de les valider. Le titulaire prépare, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception de ces observations, les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées.

Après analyse de ces propositions, le Bureau SI2 peut demander au titulaire de réaliser les prestations non exécutées, ou mal exécutées, ou en cas de non-exécution, résilier le marché, conformément au CCAP.

12.1.2 Vérification de Service Régulier VSR

Une fois la VABF prononcée, et la mise en service réalisée, il est procédé à une Vérification de Service Régulier pendant une période de 30 jours ouvrés continus afin de contrôler la stabilité du système en mode d'exploitation.

Les conditions de VSR peuvent porter soit sur une anomalie constatée lors de l'utilisation des services, soit sur l'intégrité des données.

La correction d'une anomalie ou la modification du paramétrage relance une itération complète de 15 jours ouvrés de la période de VSR.

Chaque vérification de service régulier (positive, négative ou avec réserves) donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal de la part du bénéficiaire.

La VSR est prononcée lorsque toutes les anomalies sont corrigées, et après validation de l'ensemble des livrables documentaires associés à une livraison.

Si la VSR est positive, le Bureau SI2 prononce la réception des prestations.

Si la VSR est négative, le Bureau SI2 prononce l'ajournement de la VSR et engage une période supplémentaire de vérification.

Le procès-verbal positif de VSR tient lieu de prononciation de réception.

13 DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS ET ALLÈGEMENT DES FLUX EN LIEN AVEC L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

L'ensemble des livrables du présent marché est fourni au bénéficiaire sous forme dématérialisée.

Afin d'alléger les flux dématérialisés en lien avec l'exécution du marché, le titulaire s'engage à réduire la taille des fichiers transmis aux bénéficiaires.

Ainsi, les fichiers envoyés par courriel au bénéficiaire sont préalablement compressés dans un format de compression couramment utilisé comme ZIP ou 7z.

La transmission de fichiers volumineux est réalisée par des solutions sécurisées de transfert de fichiers comme France transfert.

Le soumissionnaire précise de manière détaillée dans son offre, l'organisation et les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour respecter son engagement de dématérialiser les échanges et alléger les flux dans le cadre de l'exécution du marché.

14 PRISE DE CONNAISSANCE

14.1 Informations disponibles par UF

Au début de l'exécution du marché, le bénéficiaire peut fournir à la demande du titulaire les informations suivantes par UF.

14.1.1.1 SVI

Il est possible de fournir au titulaire :

- la description des SVI ;
- les messages enregistrés.

14.1.1.2 Gestion des ressources et organisation

Il est possible de fournir au titulaire :

- l'organisation du ou des centres de contacts ;
- la liste des utilisateurs.

14.2 Informations souhaitées par UF

Les soumissionnaires peuvent préciser dans leur offre les informations dont ils souhaiteraient disposer au début de l'exécution du marché.

15 GLOSSAIRE

Administrateur : Personne en charge de l'administration fonctionnelle de la solution pour une UF

ACD : Distribution automatique des appels

Agent : Téléconseiller en activité dans les centres de contacts pour le compte du bénéficiaire, destinataire des interactions distribuées par la solution, à l'initiative ou en réception de transferts.

CERT : Computer Emergency Response Team

DGCCRf : Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

DTMF : dual-tone multi-frequency

Équipe : La notion d'équipe est différente de celle de groupe d'agents. C'est la notion d'équipe qui discrimine les agents par entité géographique.

Formuel : Demande en ligne préformatée contenant des champs de saisie obligatoire, permettant de poser une question ou de donner des informations accompagnées de documents

Groupe d'agents : recouvre la notion d'unité fonctionnelle, et se différencie de la notion d'équipe. C'est la notion d'équipe qui discrimine les agents par entité géographique.

HO : heures ouvrées du service (8h à 20h du lundi au vendredi hors jours fériés)

HNO : heures non ouvrées

LLM : Large Language Model

MES : Mise En Service

Module : un module est un groupe de fonctionnalités

Position : Une position équipée correspond au poste de travail d'un agent dans la solution (hors mobilier et matériel informatique qui sont fournis par le bénéficiaire).

RGPD : Règlement Général de Protection des Données

Saisonnalité : la saisonnalité permet d'avoir le poids de l'activité sur une période associant mois de référence et semaine entière. Cet élément est important car l'activité est cyclique à la fois sur le mois et sur la semaine. Il facilite également l'élaboration des plannings hebdomadaires. Aussi, lorsqu'un mois débute et / ou se termine en cours de semaine, il convient de se référer à l'activité totale de la ou/et des semaines concernées.

SDA : sélection directe à l'arrivée

SI : système d'informations

Superviseur : personne en charge du pilotage et de l'animation d'une équipe ou d'un groupe d'agent

SVI : Serveur Vocal Interactif

UO : unité d'œuvre

UF : unité fonctionnelle, correspond à une catégorie de centre de contacts de la DGFIP, indépendante des

autres et en étanchéité avec celles-ci, avec ses propres sites et agents, ses propres paramètres.

Usager : personne à l'origine d'un appel ou de toute interaction devant être distribué par la solution, ou transférée par un agent. Par analogie, la notion d'usager rejoint celle de client pour un service public.

VABF : vérification d'aptitude au bon fonctionnement

VSR : vérification de service régulier

ANNEXES :

- **Annexe 1 : liste des exigences incontournables**
- **Annexe 2 : description à date du périmètre des Unités Fonctionnelles**
- **Annexe 3 : RGAA**
- **Annexe 4 : liste a minima des indicateurs attendus en matière de statistiques en temps réel et en temps différé**
- **Annexe 5 : questionnaire des mesures de sécurité appliquées**