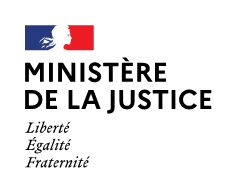


Retrouvez-nous sur : [justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr/)

Cadre de Réponse Technique

**Accord-cadre relatif à la fourniture d’une solution de retransmission Webaudience, de la maintenance de ladite solution, ainsi que la fourniture des services associés**

(“25\_Webaudience”)



Préambule

Le candidat doit structurer son offre en respectant le cadre de réponse présenté ci-après. Le respect de ce cadre implique non seulement que l’ensemble des informations demandées soit fourni par le candidat mais également que l’offre soit structurée en chapitres et paragraphes selon le même découpage que celui proposé ci-dessous. Les éléments du CCTP sont à prendre en compte dans leur intégralité.

Sur la forme, **la proposition du candidat (à savoir le mémoire technique) ne doit pas dépasser 100 pages hors annexes** (en police Arial taille 10, interlignes simples) pour ce qui est de l’offre proprement dite.

Le candidat présentera en annexe de son mémoire technique : les niveaux de certification partenaires ainsi que les certifications des intervenants potentiels du présent marché.

Il est rappelé que toutes potentielles annexes (exemples de livrables et description d’outils spécifiques) que le candidat propose n'entrent pas dans le décompte des pages susmentionnées. Il est également recommandé au candidat de privilégier des présentations claires avec une mise en forme adaptée (tableaux, listes…). Dans ce cadre, il est précisé qu’un simple renvoi vers le site Internet du candidat est considéré comme étant une absence de réponse, pouvant entrainer l’irrégularité de l’offre aux dispositions du présent RC.

Sur le fond :

1. Le candidat doit éviter la reprise pure et simple, même reformulée, des éléments du CCTP. L'offre doit décrire la méthodologie prévue pour réaliser les prestations attendues, par rapport aux tâches et engagements de service décrits dans ledit CCTP.
2. Au-delà de la bonne compréhension des objectifs, enjeux et contraintes du marché, au regard de sa proposition, le candidat doit démontrer un savoir-faire contextualisé, faire preuve de novation et être force de proposition quant à la manière de répondre aux spécifications décrites par l’Administration dans le CCTP.

Le classement des offres sera effectué conformément aux critères mentionnés dans le Règlement de consultation.

Table des matières

Partie : 1. Présentation du candidat 5

Partie : 2. Compréhension des enjeux et des objectifs de l’accord-cadre 5

Partie : 3. Sans Objet 5

Partie : 4. Cadre général de mise en œuvre pour l’exécution de l’accord-cadre 5

Partie : 5. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS 5

5.2.1.1.1 Redondance et haute disponibilité 5

5.2.1.1.2 Hébergement et intégrité de données 5

5.2.1.1.3 Protection contre les cyberattaques 6

5.2.1.1.4 Diffusion décalée 6

5.2.1.1.5 Enregistrement de l’audience et Stockage de contenu de diffusion 6

5.2.1.1.6 Capacité de la solution 6

5.2.1.1.7 Simultanéité des procès 6

5.2.1.1.8 Conformité diverses 6

5.2.1.2.2 Accès profils privilèges, et authentification 6

5.2.1.2.4 Limite de connexion 6

5.2.1.2.5 Conditions d’utilisation de la solution 6

5.2.1.2.6 Lecteur 6

5.2.1.2.7 Gestion des cartons d’audience 7

5.2.1.2.8 Rapport d’écoute et infographie 7

5.2.1.4 Marche à blanc 7

5.2.2 Applications mobiles 7

5.2.3 Hébergement et souveraineté de la solution 7

5.2.1.1.9 PRESTATION 3 : SUPPORT, MAINTENANCE ET SUPERVISION 7

5.3.1. Support liée à l’infrastructure 7

5.3.2. Maintenance liée à l’infrastructure 7

5.3.3. Supervision liée à l’infrastructure 7

5.3.4. Maintenance liée aux applications mobiles 7

5.4. PRESTATION 4 : MISE EN PLACE D’UN PROCES 8

5.4.1. Prestations à la mise en place d’un procès 8

5.4.2. Fourniture des clefs d’authentification 8

5.4.3. Assistance aux services des greffes 8

5.4.4. Assistance aux parties civiles 8

5.4.5. Prestations à l’interconnexion d’une régie externe pour un procès 8

5.5. PRESTATION 5 : ACCOMPAGNEMENT LORS D’UN PROCES 8

5.5.1. Coordination quotidienne 8

5.5.2. Ouverture, suivi et clôture de l’audience et Prestation d’accompagnement sur site 8

5.6. PRESTATION 6 : FORMATION DES SERVICES DES GREFFES ET DES EQUIPES EN CHARGE DE LA REGIE 9

Partie : 6. Opérations de vérifications 9

**STRUCTURE DE L’OFFRE TECHNIQUE**

Le candidat doit présenter son offre en respectant l’ordre et le numéro des paragraphes tel que présenté ci-dessous.

# Partie : 1. Présentation du candidat

Le candidat présente :

* son savoir-faire ;
* ses compétences en rapport avec les besoins du Ministère de la Justice ;

Ce chapitre n’excédera pas 3 pages, il ne sera pas analysé au titre de l’analyse des offres.

# Partie : 2. Compréhension des enjeux et des objectifs de l’accord-cadre

[Sous-critère 1.1 RC]

Le candidat décrit sa compréhension qu’il a de l’accord-cadre, ainsi que son appréciation des enjeux et des objectifs de l’accord-cadre.

# Partie : 3. Sans Objet

Ce chapitre est intégré dans le CRT pour respecter la numérotation du CCTP.

# Partie : 4. Cadre général de mise en œuvre pour l’exécution de l’accord-cadre

[Sous-critère 1.1 RC]

Le candidat décrit avec précision l’organisation et les moyens techniques et humains globalement mis en œuvre pour cet accord-cadre.

En complément, il décrit les modalités d’organisation pour l’exécution des prestations d’initialisation du marché et de réversibilité/transférabilité (durée d’engagement maximum, typologie des équipes etc.).

# Partie : 5. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS

[Sous-critère 1.2. RC]

## Redondance et haute disponibilité

Le candidat décrit avec précision l’ensemble des éléments composant chacun des deux modes de fonctionnement (production et secours). Il décrit également les conditions et les mécanismes de bascule et temps de basculement en cas de défaillance ou de perte de connectivité avec l’infrastructure principale.

Le candidat décrit avec détail et précision l’ensemble des éléments composant son infrastructure de préproduction, ainsi les modalités de passage de cette infrastructure aux infrastructures de production et de secours dans le cadre de mise en place de développement et de correctifs.

## Hébergement et intégrité de données

Le candidat décrit avec précision les caractéristiques (techniques, disponibilité, niveaux de redondance, densité électrique, localisation…) des datacenters hébergeant la solution. Il décrit également les caractéristiques techniques des abonnements fibres opérateurs. Il précise le dispositif et/ou la solution qu’il mettra en place afin de garantir chacun des points présents à l’article 5.2.1.1.2 du CCTP.

## Protection contre les cyberattaques

Le candidat décrit en détail le dispositif et/ou la solution qu’il propose de mettre en place afin de garantir chacun des points présents à l’article 5.2.1.1.3 du CCTP.

## Diffusion décalée

Le candidat décrit en détail le ou les accès aux réglages de cette fonctionnalité activable, le traitement du tampon de données pendant l’audience et lors de la fermeture quotidienne du flux.

## Enregistrement de l’audience et Stockage de contenu de diffusion

Le candidat décrit avec précision les mécanismes de traitement et de gestion de l’enregistrement d’une audience, ainsi que les mécanismes de traitement de suppression de contenu à l’issue de la fermeture journalière de l’audience et du flux webaudience. Il décrit également ces mécanismes dans le cas où la fonctionnalité de retour en arrière serait disponible.

## Capacité de la solution

Le candidat décrit, pour chacune de ces plateformes (production, secours, préproduction), la capacité en termes de canal de diffusion, de nombre d’auditeurs simultanés.

Le candidat décrit également les valeurs maximums (canaux audio/vidéo simultanés et auditeurs simultanés) de la solution proposée et les modalités techniques d’augmentation et de diminution des ces chiffres.

## Simultanéité des procès

Le candidat décrit avec précision les mécanismes de traitement et de gestion de la simultanéité des procès.

## Conformité diverses

Le candidat décrit en détail le dispositif et/ou la solution qu’il propose de mettre en place afin de garantir chacun des points présents à l’article 5.2.1.1.9 du CCTP (Article 5.2.1.1.9).

## 5.2.1.2.2 Accès profils privilèges, et authentification

Le candidat décrit en détails le dispositif qu’il propose de mettre en place afin de répondre à chacun des points présents à l’article 5.2.1.2.2 du CCTP.

Le candidat décrit également, en détails, chacun des rôles/profils (ou équivalent), les privilèges associés, ainsi que la méthode de gestion et d’attribution de ces derniers. Il décrit en détail le dispositif qu’il propose de mettre en place afin de garantir ce point de sécurité, ainsi que les mécanismes et règles de blocage des comptes, et la procédure permettant à un utilisateur de recouvrer ces accès en cas de blocage.

## 5.2.1.2.4 Limite de connexion

Le candidat décrit en détail le mécanisme qu’il propose de mettre en place afin de garantir ce point de sécurité, ainsi que les mécanismes et règles de blocage des comptes, et procédures permettant à un utilisateur de recouvrer ces accès en cas de blocage.

## 5.2.1.2.5 Conditions d’utilisation de la solution

Le candidat décrit les moyens mis en place afin de garantir la présentation de ce point aux utilisateurs de la solution.

## 5.2.1.2.6 Lecteur

Le candidat décrit avec précision l’apparence, les mécanismes et les paramètres qu’il met à disposition lors de la mise en place de cette fonctionnalité, ainsi que leurs fonctionnements détaillés.

## 5.2.1.2.7 Gestion des cartons d’audience

Le candidat propose et décrit une solution technique de gestion, et d’affichage ou de diffusion de cartons d’informations dans la vidéo de l’audience.

## 5.2.1.2.8 Rapport d’écoute et infographie

Le candidat propose et décrit avec précision les rapports d’écoute et infographie, leur composition, leur format et les moyens de mise à disposition.

Le candidat indique également les statistiques présentées, ainsi que leur mode de calcul.

## 5.2.1.4 Marche à blanc

Le candidat décrit l’organisation et la mise en place de la marche à blanc, les tests effectués, ainsi que toutes actions réalisées lors de l’opération.

## 5.2.2 Applications mobiles

Le candidat décrit avec précision l’ensemble des éléments composant ces applications. Il décrit également les fonctionnalités, les méthodes et prérequis de mise à disposition, les conditions d’utilisation, ainsi que les méthodes de connexion à ladite solution. Il établit une comparaison des exigences attendues par la solution « classique » et les applications mobiles.

## 5.2.3 Hébergement et souveraineté de la solution

Le candidat décrit avec précision les caractéristiques (techniques, disponibilité, niveaux de redondance, densité électrique, localisation…) des datacenters hébergeant la solution. Il décrit également les caractéristiques techniques des abonnements fibres opérateurs.

## PRESTATION 3 : SUPPORT, MAINTENANCE ET SUPERVISION

[Sous-sous-critère 1.3 RC]

Pour chacune des prestations (support liée à l’infrastructure, maintenance liée à l’infrastructure, supervision liée à l’infrastructure et maintenance liée aux applications mobiles), le candidat décrit les éléments non mentionnés dans le CCTP qui lui apparaissent requis pour la bonne exécution des prestations demandées.

### 5.3.1. Support liée à l’infrastructure

Le candidat décrit en détail son organisation, la structure de support mise en place, les modalités de sollicitation ainsi que les horaires de la prestation. Il décrit également avec précision le(s) processus de traitement des demandes (depuis l’ouverture à la fermeture), le(s) processus de suivi des demandes et de leurs avancements, ainsi que les délais d’engagement de traitement.

### 5.3.2. Maintenance liée à l’infrastructure

Le candidat décrit en détail, pour cette mission, son organisation, la structure mise en place ainsi que tous les moyens mis en œuvre afin de garantir le respect de cette mission dans son ensemble.

### 5.3.3. Supervision liée à l’infrastructure

Le candidat décrit pour cette mission, son organisation, la structure mise en place, ainsi que les modalités de supervision.

### 5.3.4. Maintenance liée aux applications mobiles

Le candidat décrit avec précision l’organisation et les moyens mis en œuvre pour la prestation de maintenance liée aux applications mobiles.

## 5.4. PRESTATION 4 : MISE EN PLACE D’UN PROCES

[Sous-critère 1.4 RC]

Pour chacune des prestations, le candidat décrit les éléments non mentionnés dans le CCTP qui lui apparaissent requis pour la bonne exécution des prestations demandées.

### 5.4.1. Prestations à la mise en place d’un procès

Le candidat décrit avec précision l’organisation et les moyens mis en œuvre pour la réalisation des prestations inhérentes à ces prestations.

### 5.4.2. Fourniture des clefs d’authentification

Le candidat décrit avec précision quels sont les modèles de clefs d’authentification qu’il fournit. Il fournit également les caractéristiques techniques de chacun des modèles de clefs.

### 5.4.3. Assistance aux services des greffes

Le candidat décrit en détail son organisation, la structure mise en place, les modalités de sollicitation ainsi que les horaires de réalisation de la prestation. Il décrit également avec précision le(s) processus de traitement des demandes (depuis l’ouverture à la fermeture), le(s) processus de suivi des demandes et de leurs avancements, ainsi que les délais d’engagement de traitement.

### 5.4.4. Assistance aux parties civiles

Le candidat décrit en détail son organisation, la structure mise en place, les modalités de sollicitation ainsi que les horaires de réalisation. Il décrit également avec précision le(s) processus de traitement des demandes (depuis l’ouverture à la fermeture), le(s) processus de suivi des demandes et de leurs avancements, ainsi que les délais d’engagement de traitement.

### 5.4.5. Prestations à l’interconnexion d’une régie externe pour un procès

Le candidat décrit avec précision l’organisation et les moyens mis en œuvre pour la réalisation de ces prestations (accès à la solution et assistance pour les équipes en charge de la régie).

## 5.5. PRESTATION 5 : ACCOMPAGNEMENT LORS D’UN PROCES

[Sous--critère 1.5 RC]

Pour chacune des prestations, le candidat décrit les éléments non mentionnés dans le CCTP qui lui apparaissent requis pour la bonne exécution des prestations demandées.

### 5.5.1. Coordination quotidienne

Le candidat décrit avec précision son organisation, la structure de coordination mise en place, les modalités de sollicitation ainsi que les horaires de réalisation. Il décrit également avec précision l’ensemble des tâches et actions nécessaires à la bonne réalisation de ladite prestation. Il précise ces attentes concernant le ministère de la Justice dans le cadre de cette prestation (telle que par exemple les contacts, la disponibilité, les accès nécessaires…).

### 5.5.2. Ouverture, suivi et clôture de l’audience et Prestation d’accompagnement sur site

Le candidat décrit son organisation, la structure mise en place, les modalités de sollicitation ainsi que les horaires de réalisation. Il décrit également avec précision l’ensemble des tâches et actions nécessaires à la bonne réalisation de ladite prestation. Il précise ces attentes concernant le ministère de la Justice dans le cadre de cette prestation (telle que par exemple les contacts, la disponibilité, les accès nécessaires…).

Il décrit l’organisation et les moyens mis en œuvre dans le cadre des exigences de cette prestation d’accompagnement (paragraphes 5.5.4.2, §5.5.4.3, §5.5.4.4 du CCTP).

## 5.6. PRESTATION 6 : FORMATION DES SERVICES DES GREFFES ET DES EQUIPES EN CHARGE DE LA REGIE

[Sous-critère 1.6 RC]

Le candidat décrit avec précision l’organisation et les moyens mis en œuvre pour effectuer la formation des services des greffes et des équipes en charge de la régie. Il décrit en détails les livrables remis à l’issue de ces formations.

Le candidat fourni également un exemple de support de formation.

## 

# Partie : 6. Opérations de vérifications

Le candidat décrit avec précision les processus qu’il propose selon les différents types de vérifications décrits dans le CCTP, en conformité avec les modalités prévues dans le CCAP et le CCTP.