

UNIVERSITÉ DE LA RÉUNION

15, Avenue René Cassin

CS 92003

97744 Saint-Denis MESSAG CEDEX 9

Acquisition d'une solution de webconférence

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

RÉFÉRENCE ATTRIBUÉE PAR L'ACHETEUR DU MARCHÉ :

N°XXXXXXXXX

Le présent CCTP comporte 9 pages numérotées.

CONTEXTE GÉNÉRAL

L'Université de La Réunion, établissement Public de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, s'étend sur 7 sites répartis sur le Nord et le Sud de l'île et dispose de locaux réservés à divers usages :

- salles de réunion en présentiel et distanciel
- Salles de conseils
- salles d'enseignement hybrides (présentiel et distanciel)
- amphithéâtres de cours magistraux hybrides (présentiel et distanciel)

Par conséquent, ces espaces font l'objet d'équipements multimédia spécifiques dont la pré-étude des besoins, la maintenance de premier niveau des matériels et l'accompagnement des usagers sont opérés par la Direction de l'Audiovisuel, du Multimédia et de l'Accessibilité Numérique (DAMAN). Par ailleurs, cette dernière constitue l'interlocutrice principale lors de l'acquisition hardware et software dans les domaines de l'audiovisuel et du multimédia pour l'ensemble de l'établissement.

OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la fourniture d'une solution de webconférence unique pour l'ensemble des personnels et étudiants rattachés à l'Université de La Réunion, ainsi que le support technique pendant la durée du marché.

L'objectif de ce marché est de disposer d'une solution software performante et robuste pour assurer des réunions et des enseignements à distance compatibles avec les usages et les équipements existants.

L'Université de La Réunion compte actuellement environ **20 000 étudiants** et **1 500 personnels** administratifs et techniques.

La solution de webconférence doit répondre aux besoins actuels des usagers de l'Université de La Réunion c'est-à-dire les étudiants, les personnels enseignants, les personnels administratifs et techniques. Son utilisation doit être parfaitement ergonomique et accessible pour permettre à ces publics d'être autonomes tant dans sa prise en main que pour la réservation des ressources et l'accès aux services.

La solution technique proposée doit également pouvoir communiquer avec des solutions de webconférence et de visioconférence externe à l'établissement. Elle doit fonctionner à La Réunion où se trouvent la grande majorité des usagers mais aussi en France métropolitaine et dans le reste du monde.

Les réunions en modalité hybride étant devenues la norme, la solution doit être robuste et fiable pour une utilisation intensive au quotidien.

Le service de webconférence est un service critique voire primordial pour l'Université de La Réunion qui organise ses réunions et ses divers conseils en présentiel et distanciel.

CARACTÉRISTIQUE DU MARCHÉ

La solution logicielle de webconférence doit permettre :

- une prise en main rapide sans formation préalable (tutoriels vidéos à l'appui si besoin)
- une utilisation web sans installation requise ou via un client
- une installation du client possible sur les différents systèmes d'exploitation (Mac, Windows, Linux, Android, iOS)
- un déploiement simple à l'ensemble des usagers
- une connexion au réseau optimale pour une communication audio vidéo fluide (positionnement stratégique des serveurs par rapport à La Réunion)
- des mises à jour régulières
- une accessibilité dans ses fonctionnalités principales

* Le marché comprend les lots suivants dont le prix forfaitaire sera indiqué dans le DPGF :

Lot 1 – Réunions et grandes réunions entre 100 et 500 participants qui comprend obligatoirement les 2 prestations suivantes :

1.1 - La réunion standard dotée des fonctionnalités suivantes (20 000 licences) :

- ◆ jusqu'à 30h par réunion
- ◆ jusqu'à 100 participants
- ◆ une salle d'attente qui permet de filtrer les entrées de participants
- ◆ la possibilité de rejoindre l'appel en audio à partir d'un numéro de téléphone
- ◆ nommer un ou plusieurs animateurs / co-animateurs pour la gestion des participants et l'administration de la réunion (salles d'attente, micros, paramètres de sécurité...)
- ◆ le partage de l'écran de son ordinateur ou de son smartphone et la possibilité d'annoter
- ◆ le partage d'un tableau blanc
- ◆ discuter avec l'ensemble des participants en public ou en privé
- ◆ la réalisation d'un sondage
- ◆ la création de salles de discussion annexes

- ◆ le streaming live
- ◆ la possibilité d'enregistrer la réunion avec stockage cloud
- ◆ des sous-titres automatisés
- ◆ assistance de l'IA (Intelligence Artificielle) notamment pour la synthèse de réunion

1.2 - La réunion grande réunion dotée des fonctionnalités suivantes (60 licences) :

- ◆ jusqu'à 30h par réunion
- ◆ jusqu'à 500 participants
- ◆ une salle d'attente qui permet de filtrer les entrées de participants
- ◆ la possibilité de rejoindre l'appel en audio à partir d'un numéro de téléphone
- ◆ nommer un ou plusieurs animateurs / co-animateurs pour la gestion des participants et l'administration de la réunion (salles d'attente, micros, paramètres de sécurité...)
- ◆ le partage de l'écran de son ordinateur ou de son smartphone et la possibilité d'annoter
- ◆ le partage d'un tableau blanc
- ◆ discuter avec l'ensemble des participants en public ou en privé
- ◆ la réalisation d'un sondage
- ◆ la création de salles de discussion annexes
- ◆ le streaming live (YouTube, Facebook)
- ◆ la possibilité d'enregistrer la réunion avec stockage cloud
- ◆ des sous-titres automatisés
- ◆ assistance de l'IA (Intelligence Artificielle) notamment pour la synthèse de réunion

Lot 2 - La conférence en ligne ou webinaire, dotée des caractéristiques suivantes (1000 licences) :

- ◆ jusqu'à 30h par réunion
- ◆ jusqu'à 500 participants
- ◆ pré-inscriptions du public
- ◆ accès réservé au(x) conférenciers
- ◆ une salle d'attente qui permet de filtrer les entrées des spectateurs
- ◆ la possibilité de rejoindre l'appel en audio à partir d'un numéro de téléphone
- ◆ le partage d'écran uniquement du côté conférencier
- ◆ la réalisation de sondage et quiz
- ◆ tchat et Questions/Réponses
- ◆ le streaming live (YouTube, Facebook)

- ◆ la possibilité d'enregistrer la conférence avec stockage cloud
- ◆ des sous-titres automatisés
- ◆ assistance de l'IA (Intelligence Artificielle) notamment pour la synthèse de réunion

Lot 3 - *(qui fera l'objet d'un bon de commande durant l'exécution du marché)*
La conférence en ligne ou webinaire de grande capacités, dotée des caractéristiques suivantes :

- ◆ jusqu'à 30h par réunion
- ◆ jusqu'à 1000 participants
- ◆ pré-inscriptions du public
- ◆ accès réservé au(x) conférenciers
- ◆ une salle d'attente qui permet de filtrer les entrées des spectateurs
- ◆ la possibilité de rejoindre l'appel en audio à partir d'un numéro de téléphone
- ◆ le partage d'écran uniquement du côté conférencier
- ◆ la réalisation de sondage et quiz
- ◆ tchat et Questions/Réponses
- ◆ le streaming live
- ◆ la possibilité d'enregistrer la conférence avec stockage cloud
- ◆ des sous-titres automatisés
- ◆ assistance de l'IA (Intelligence Artificielle) notamment pour la synthèse de réunion

Lot 4 - Solution de salle de réunion professionnelle pour la visioconférence (40 licences) :

- ◆ équipement de salle permettant aux usagers de s'affranchir d'un ordinateur personnel
- ◆ contrôle à partir d'une tablette tactile (démarrage de réunion, partage d'écran, gestion de l'audio et de la vidéo...)
- ◆ partage de documents sans fil
- ◆ multiplication des vignettes lorsqu'il y a plusieurs participants
- ◆ cadrage automatique
- ◆ gestion de l'affichage sur plusieurs écrans
- ◆ réservation de salles lors de la planification de réunions
- ◆ les mêmes fonctionnalités que pour les réunions du lot 1

Lot 5 - (qui fera l'objet d'un bon de commande durant l'exécution du marché)

Une solution pour la réservation d'espaces de travail collaboratifs :

- ◆ réservation via une interface graphique
- ◆ réservation à l'avance ou le jour même
- ◆ visualisation des plans des locaux
- ◆ libération automatique des espaces non occupés
- ◆ interface disponible sur les devices mobiles (smartphones, tablettes)
- ◆ synchronisation avec les calendriers (Google calendar, outlook...)
- ◆ évite les conflits de réservation
- ◆ statistiques d'usage et taux d'occupation
- ◆ compatibilité avec les solutions de salle de réunion professionnelle pour la webconférence
- ◆ La solution doit être pratique, ergonomique et conforme aux normes du RGAA (accessibilité numérique)

Accessibilité numérique

Notre établissement accueille tous types de publics, y compris des publics en situation de handicap. Les outils mis à leur disposition doivent donc répondre à des réglementations telles que définies par le RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité).

« L'accessibilité du web est la problématique de l'accès aux contenus et services web par les personnes handicapées (déficients visuels, sourds, malentendants, etc.) et plus généralement par tous les utilisateurs, quels que soient leurs dispositifs d'accès (mobile, tablette, etc.) ou leurs conditions d'environnement (niveau sonore, éclairage, etc.). »

C'est pourquoi la solution proposée doit permettre à ces utilisateurs déficients auditifs et/ou visuels de disposer :

- d'un outil accessible depuis n'importe quel dispositif (ordinateur, mobile, tablette) avec ou sans la nécessité d'installer un client
- d'un outil navigable à partir du clavier pour la majorité de ses fonctionnalités et des raccourcis clavier pour faciliter l'utilisation
- d'une interface pour laquelle il est possible d'ajuster le contraste ou modifier les polices de caractère (type et taille)
- de l'intégration de sous-titres manuels ou automatiques (anglais et français)
- de la mise en avant d'un interprète en langue des signes toujours visibles par les participants
- de l'épinglage multiple afin de ne sélectionner qu'une partie des participants et personnaliser sa propre vue
- de la prise en charge des lecteurs d'écran

Compatibilité avec la visioconférence

Les réunions doivent être joignables depuis un terminal H323 ou SIP. De la même manière des appels doivent être possibles vers des terminaux H323 ou SIP.

Sécurité

L'Université de La Réunion doit faire le choix d'une solution répondant au mieux aux exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et offrant ainsi un niveau de sécurité suffisant permettant de réduire au maximum les risques de violations de données.

Support technique

Les équipes techniques de l'Université de La Réunion doivent pouvoir compter sur un support technique réactif et disponible (télémaintenance et présentiel) en cas de dysfonctionnement de la solution logicielle avec le matériel multimédia déployé au sein de l'établissement.

Le titulaire du marché devra être en mesure de conseiller les équipes techniques de l'université sur le choix des équipements à déployer en adéquation avec la solution logicielle proposée dans son offre.

De plus, il sera en mesure de proposer :

- des sessions de formation aux administrateurs
- des supports de formation à l'utilisation de la solution
- une plateforme technique en cas de problème avec la solution

Sobriété numérique et exigences environnementales

Conformément aux orientations nationales en matière de transition écologique et de sobriété numérique, l'Université de La Réunion attache une importance particulière à la prise en compte des impacts environnementaux liés à la solution de webconférence qui sera proposée.

À ce titre, le titulaire du marché devra démontrer que sa solution met bien en œuvre des mesures en faveur d'une sobriété numérique.

Fait à Saint-Denis, le

L'acheteur

Le Soumissionnaire
(signature et cachet de l'entreprise)

Fait à

le