RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

Cahier des charges

EXPLOITATION ET MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE MTR, PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ET FOURNITURES COMPLEMENTAIRES

DOSSIER REFERENCE : SIAOO2605

Date : 31 août 2026

Version : 1.0

SOMMAIRE SYNTHETIQUE

GLOSSAIRE 8
1. PRESENTATION DE LA CONSULTATION 9
2. PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FRANCE TRAVAIL 12
3. MODALITES GENERALES D'EXECUTION DU MARCHE 16
4. STRUCTURATION DE LA PRESTATION ATTENDUE 17
5. PHASE 1 : APPROPRIATION 19
6. PHASE 2 : EXPLOITATION 27
7. PHASE 3 : REVERSIBILITE 39
8. TABLEAUX DE BORD & REPORTING 49
9. GOUVERNANCE 52

SOMMAIRE DETAILLE

GLOSSAIRE 8

1. PRESENTATION DE LA CONSULTATION 9

1.1 CONTEXTE DE LA CONSULTATION 9

1.1.1 Contexte et enjeux 9

1.1.2 Objet du marché 10

1.1.3 Périmètre du marché 11

1.2 PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL 11

2. PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FRANCE TRAVAIL 12

2.1 TYPOLOGIE DES SITES 12

2.2 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET SI 12

2.2.1 Microsoft Teams Rooms Pro Management 12

2.2.2 Microsoft Unified Endpoint Management (UEM) 13

2.2.3 Industrialisation de la configuration par Windows Autopilot 13

2.2.4 Stratégies d'accès conditionnel 13

2.2.5 Configuration réseau 13

2.3 PARC DE SOLUTIONS DE VISIOCONFERENCE MTR 14

2.4 OUTIL DE MANAGEMENT DES SERVICES (ITSM) 14

3. MODALITES GENERALES D'EXECUTION DU MARCHE 16

4. STRUCTURATION DE LA PRESTATION ATTENDUE 17

4.1 CYCLE DE VIE DE LA PRESTATION ATTENDUE 17

4.2 PHASE 1 : APPROPRIATION 17

4.3 PHASE 2 : EXPLOITATION 17

4.4 PHASE 3 : REVERSIBILITE 18

4.5 MODE DE SOUSCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS 18

5. PHASE 1 : APPROPRIATION 19

5.1 OBJECTIFS 19

5.2 ORGANISATION 19

5.3 DETAIL DES CHANTIERS 20

5.3.1 Chantier « Gouvernance » 20

5.3.2 Chantier « Validation technique » 21

5.3.3 Chantier « Outillage » 23

5.3.4 Chantier « Transfert de compétences » 23

5.4 NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 25

5.5 UNITES D'ŒUVRE & LIVRABLES 25

6. PHASE 2 : EXPLOITATION 27

6.1 OBJECTIFS 27

6.2 ORGANISATION 27

6.3 PRESTATION 1 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU PARC 28

6.3.1 Périmètre de la prestation 28

6.3.2 Description des activités attendues 28

6.3.3 Niveaux de services (SLA) 29

6.3.4 Unités d'œuvre et livrables 29
6.4 PRESTATION 2 : MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU PARC 30
6.4.1 Périmètre de la prestation 30
6.4.2 Description des activités attendues 31
1) Centre d'assistance (Service desk) 31
2) Maintenance de niveau 1 31
3) Maintenance ou résolution d'incidents 32
4) Mises à jour des équipements 33
6.4.3 Niveaux de services (SLA) 34
6.4.4 Unités d'œuvre et livrables 34
6.5 PRESTATION 3 : DEMENAGEMENT DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE 34
6.5.1 Périmètre de la prestation 34
6.5.2 Description des activités attendues 35
6.5.3 Niveaux de services (SLA) 35
6.5.4 Unités d'œuvre et livrables 35
6.6 PRESTATION 4 : RETRAIT DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE 36
6.6.1 Périmètre de la prestation 36
6.6.2 Description des activités attendues 36
6.6.3 Niveaux de services (SLA) 37
6.6.4 Unités d'œuvre et livrables 37
6.7 PRESTATION 5 : ASSISTANCE A MAITRISE D'ŒUVRE 37
6.7.1 Périmètre de la prestation 37
6.7.2 Description des activités attendues 38
6.7.3 Niveaux de services (SLA) 38
6.7.4 Unités d'œuvre et livrables 38
6.8 PRESTATION 6 : FOURNITURE DE SOLUTIONS MATERIELLES DE VISIOCONFERENCE 39
6.8.1 Périmètre de la prestation 39
6.8.2 Description des activités attendues 39
1) Acquisition des équipements 39
2) Pré-visite technique 41
3) Préparation amont 41
4) Livraison 42
5) Mise en service sur site 42
6.8.3 Niveaux de services (SLA) 44
6.8.4 Unités d'œuvre et livrables 44
7. PHASE 3 : REVERSIBILITE 45
7.1 OBJECTIFS 45
7.2 ORGANISATION 45
7.3 DETAIL DES CHANTIERS 46
7.3.1 Chantier « Transfert de connaissances » 46
7.3.2 Chantier « Support à l'intégration au Système d'Information » 47
7.4 NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 47
7.5 UNITE D'ŒUVRE & LIVRABLES 47
8. TABLEAUX DE BORD & REPORTING 49
9. GOUVERNANCE 52
9.1 RESPONSABILITE D'EXECUTION DU CONTRAT 52

9.2 ORGANISATION MISE EN PLACE PAR FRANCE TRAVAIL ET LE TITULAIRE 52
9.2.1 Organisation de France travail 52
9.2.2 Organisation du Titulaire 52
9.3 PRINCIPES DE LA RELATION SOUHAITEE 53
9.3.1 Auditabilité 53
9.3.2 Relation partenariale 53
9.3.3 Dispositif d'amélioration continue 53
9.3.4 Conseil et état de l'art 54
9.4 INSTANCES DE PILOTAGE 54
9.5 OBJECTIFS DE QUALITE 55
9.5.1 Plan Assurance Qualité (PAQ) 55
9.5.2 Convention de Services (CdS) 55
9.6 UNITES D'ŒUVRE & LIVRABLES 56

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 3 : Les phases du marché 17

Tableau 1 : Glossaire 8
Tableau 3 : Types de délais 16
Tableau 4 : Contenu des transferts de compétences par profil 24
Tableau 5 : SLA soumis à pénalités de la phase « Appropriation » 25
Tableau 6 : SLA de suivi de la sous-phase « Appropriation » 25
Tableau 7 : UO de la phase « Appropriation » 25
Tableau 11 : SLA de suivi pour l'administration et la supervision du parc 29
Tableau 12 : SLA soumis à pénalités pour le maintien en condition opérationnelle du parc 34
Tableau 13 : UO de la prestation « Maintien en condition opérationnelle du parc » 34
Tableau 14 : SLA de suivi pour le déménagement de solution de visioconférence 35
Tableau 15 : UO de la prestation « Déménagement de solution de visioconférence » 35
Tableau 16 : SLA de suivi pour le retrait de solution de visioconférence 37
Tableau 17 : UO de la prestation « Retrait de solution de visioconférence » 37
Tableau 18 : SLA de suivi pour l'assistance à maitrise d'œuvre 38
Tableau 19 : UO de la prestation « Assistance à la maitrise d'œuvre » 38
Tableau 8 : SLA soumis à pénalités pour la fourniture de solutions matérielles 44
Tableau 9 : SLA de suivi pour la fourniture de solutions matérielles 44
Tableau 10 : UO de la prestation « Fourniture de solutions matérielles de visioconférence » 44
Tableau 20 : SLA soumis à pénalités de la prestation « Réversibilité » 47
Tableau 21 : UO de la phase « Réversibilité » 47
Tableau 22 : Indicateurs à intégrés aux tableaux de bord 51

LISTE DES ANNEXES AU CAHIER DES CHARGES

Inventaire du parc actuel de salles autonomes MTR :
VISIO MTR - ANNEXE 1 - Parc de salles autonomes MTR - V1.0

Exigences liées aux solutions de visioconférence MTR :
VISIO MTR - ANNEXE 2 - Descriptif des solutions de visioconférence - V1.0

Modèle d'étiquette d'inventaire France travail :
VISIO MTR - ANNEXE 3 - Modèle étiquette inventaire France travail - V1.0

GLOSSAIRE

Terme	Définition
Soumissionnaire	Opérateur économique ayant présenté une offre en réponse au présent document. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « Soumissionnaire » désigne le groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire
Titulaire sortant	Soumissionnaire ayant remporté le marché précédent celui décrit dans le présent document
Titulaire	Soumissionnaire ayant remporté le marché décrit dans le présent document
Titulaire entrant	Soumissionnaire ayant remporté le marché consécutif à celui décrit dans le présent document
MTR	Microsoft Teams Room©
CVI	Cloud Video Interop solution ou passerelle permettant à des salles de réunion dotées de solution tierce de visioconférence de participer aux réunions Microsoft Teams Room©
Site France travail	S'entend comme un site bénéficiant du SI France travail et des services associés
DR	Direction Régionale France travail
DGA	Direction Générale Adjointe
ITSM	S'entend comme un logiciel permettant de gérer les services IT
SaaS	Software As A Service
SLA	Service Level Agremeent (en Français : niveaux d'engagement de service)
Accueil Diagnostic	Centre d'assistance chargé de répondre aux sollicitations (incidents et demandes) des utilisateurs France travail (Helpdesk)

Tableau 1 : Glossaire

1. PRESENTATION DE LA CONSULTATION

1.1 CONTEXTE DE LA CONSULTATION

1.1.1 Contexte et enjeux

France travail dispose actuellement d'un marché couvrant ses besoins en termes de fourniture, d'intégration, d'exploitation, de supervision, d'administration, de support et de maintenance de solutions de visioconférence reposant sur des équipements compatibles Microsoft Teams Rooms© (MTR).

Dans ce cadre, un parc de salles MTR a été déployé au sein des sites centraux situés en France métropolitaine (Corse incluse) et dans les DROM.

Ces solutions permettent au personnel France travail de communiquer et collaborer efficacement, à l'interne ainsi qu'à l'externe, tout en contribuant à la réduction des déplacements professionnels.

Ce marché est piloté par la Direction Générale Adjointe Tech (DGA Tech) de France travail. Arrivant prochainement à son terme, il fait l'objet de la présente remise en concurrence.

Le nouveau marché doit principalement permettre aux différents établissements de France travail et de ses Partenaires concernés d'exploiter le parc déployé dans des conditions adaptées aux usages. Il pourra permettre l'évolution du parc en fonction des besoins, au travers d'un catalogue d'équipements compatibles et d'un ensemble de prestations associées.

Pour ce faire, la DGA Tech de France travail a défini 6 principes directeurs pour le nouveau marché :

- Fédérer l'ensemble des usages autour d'un même outil collaboratif, quel que soit le type d'espace ou d'équipement utilisé,
- Garantir une expérience utilisateur homogène, simple et fiable sur l'ensemble du parc,
- Assurer un haut niveau de disponibilité des équipements et limiter les interruptions de service,
- Industrialiser les processus d'exploitation, de supervision et de support, et de déploiement le cas échéant,
- Réduire la charge opérationnelle des équipes techniques de la DGA Tech, induite par la gestion et l'exploitation de la solution,
- Optimiser les coûts de fonctionnement.

FRANCE TRAVAIL ATTEND DU TITULAIRE QU'IL S'APPROPRIE PLEINEMENT LES PRINCIPES DIRECTEURS DEFINIS POUR LE PRESENT MARCHE ET QU'IL PROPOSE UNE ORGANISATION, DES PRESTATIONS ET DES SOLUTIONS PERMETTANT D'Y REPONDRE TOUT EN AYANT UNE APPROCHE DE JUSTE QUALITE DE SERVICE AU JUSTE COUT.

1.1.2 Objet du marché

En préambule, il convient de rappeler que l'ensemble des exigences indiquées dans le présent cahier des charges et ses annexes sont obligatoires. Le non-respect de ces exigences entraînera automatiquement le rejet de l'offre du Soumissionnaire.

La présente consultation a donc pour objet les prestations de services de maintien en condition opérationnelle, l'administration, la supervision, la fourniture en acquisition complémentaire et le déploiement de ces solutions autonomes de visioconférence compatibles Microsoft Teams Room© pour les entités France Travail et Partenaires déjà équipés, ainsi qu'un ensemble de prestations complémentaires, en France métropolitaine (Corse inclue) et dans les DROM permettant aux utilisateurs France travail et des partenaires de communiquer et collaborer efficacement par visioconférence, limitant ainsi le besoin de déplacements.

Dans le cadre de ce marché, les prestations attendues sont les suivantes :

- Administration et supervision du parc d'équipements,
- Maintien en condition opérationnel du parc d'équipements (support et maintenance),
- Déménagement d'équipements intra et inter sites France travail,
- Retrait d'équipements depuis les sites France travail et traitement de leur fin de vie,
- Conseil et expertise en matière d'intégration des solutions matérielles et logicielles dans l'environnement SI de France travail.
- Fourniture, en acquisition, de solutions de visioconférence compatibles Microsoft Teams Room©, comprenant à minima :
  - L'acquisition des équipements (ex. écran, système MTR…), périphériques (ex. caméra, barre sonore…) et accessoires (support de fixation, connectique…),
  - Leur préparation, acheminement et mise en service sur les différents sites France travail.

Les prestations sont assorties d'une obligation de résultat et de moyen. Dans ce cadre, France travail attend du Titulaire :

- La réalisation des prestations dans les règles de l'art et dans les délais fixés,
- Un devoir de conseil en termes d'intégration et d'évolution des systèmes proposés,
- L'assurance d'un maintien des compétences et d'une continuité du service,
- L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés à la maintenance et au support.

LA FOURNITURE DES PRESTATIONS DU PRESENT MARCHE S'APPUIE SUR LE PARC D'EQUIPEMENTS MTR EXISTANT DE FRANCE TRAVAIL, AINSI QUE, LE CAS ECHEANT, SUR LE DEPLOIEMENT, AU FIL DE L'EAU, DE NOUVEAUX EQUIPEMENTS COMPLEMENTAIRES COMPATIBLES EN FONCTION DES BESOINS D'EVOLUTION DU PARC.

DANS CE CADRE, LE TITULAIRE DEVRA PRIVILEGIER, LORSQUE LES CONDITIONS TECHNIQUES ET OPERATIONNELLES LE PERMETTENT, LA REUTILISATION DES EQUIPEMENTS EXISTANTS COMPATIBLES, NOTAMMENT LES ECRANS, SUPPORTS DE FIXATION, ETC.

1.1.3 Périmètre du marché

En dehors des évolutions envisagées dans les documents du marché, le nouveau marché couvre uniquement le parc actuel de solutions de visioconférence MTR (80 salles équipées) ainsi que celui à venir le cas échéant, de fournitures complémentaires.

Il est précisé, à titre indicatif, que l'Etablissement France Travail (dont France travail Services) et ses partenaires AGS, totalisent actuellement un parc de solution de Visioconférence MTR de **80 salles équipées, réparties sur 36 sites de type structure** (Cf. Annexe 1 du CDC, "Parc de salles autonomes MTR"). Il n'est pas identifié à date d'évolution significative du parc, à la hausse (en dehors d'équipements complémentaires à l'existant), ni d'évolution du type de sites ("structure") ayant recours aux équipements de visioconférence, dans le cadre du présent marché.

A TITRE PUREMENT INDICATIF, LES SITES DISPOSANTS ACTUELLEMENT DE SOLUTIONS AUTONOMES DE VISIOCONFERENCES SONT AU NOMBRE DE 36, DONT 100% DE TYPE STRUCTURE. IL N'EST PAS IDENTIFIE A DATE D'EVOLUTION SIGNIFICATIVE A LA HAUSSE, NI D'EVOLUTION DU TYPE DE SITES ("STRUCTURE") AYANT RECOURS AUX EQUIPEMENTS DE VISIOCONFERENCE, DANS LE CADRE DU PRESENT MARCHE. (Cf. Annexe 1 du CDC, "Parc de salles autonomes MTR")

1.2 PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

La présentation complète de l'institution présentant les données essentielles (politique, stratégie, organisation, missions, implantations) sont disponibles sur le site https://www.francetravail.org/francetravail/.

2. PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FRANCE TRAVAIL

2.1 TYPOLOGIE DES SITES

Dans le cadre de ce marché, on distingue deux grandes typologies de sites, où peuvent être installés les équipements de visioconférences actuels :

- Les agences accueillant du public,
- Les structures hébergeant les fonctions supports.

Ces sites sont qualifiés en fonction des activités qui y sont menées et du nombre de collaborateurs qui y sont hébergés. Soit un total de 1 002 sites repartis comme ci-dessous :

- 887 agences,
- 115 structures.

A TITRE PUREMENT INDICATIF, 100% DES SITES EQUIPES EN SOLUTIONS DE VISIOCONFERENCE SONT DE TYPOLOGIE STRUCTURE.

IL N'EST PAS IDENTIFIE D'EVOLUTION SIGNIFICATIVE CONCERNANT LA REPARTITION DES EQUIPEMENTS PAR TYPOLOGIE DE SITE DANS LE CADRE DU PRESENT MARCHE.

2.2 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET SI

Le présent chapitre décrit l'environnement technique et les principaux dispositifs de gestion applicables aux équipements Microsoft Teams Rooms© à la date de publication du présent marché.

Cet environnement est susceptible d'évoluer pendant la durée du marché. Le Titulaire prend en compte les évolutions qui lui sont communiquées par France travail et adapte les prestations relevant de son périmètre, dans le respect des procédures de gestion des changements et après validation préalable de France travail.

Aucune modification des configurations, politiques de sécurité ou paramètres du tenant Microsoft 365© de France travail ne peut être réalisée par le Titulaire sans autorisation préalable.

2.2.1 Microsoft Teams Rooms Pro Management

Tous les équipements Microsoft Teams Rooms© existants ainsi que ceux déployés dans le cadre du présent marché sont et devront rester enregistrés et gérés dans le portail centralisé Microsoft Teams Rooms Pro Management© de France travail.

Les comptes de ressources associés aux salles disposent d'une licence Microsoft Teams Rooms Pro© et offrent ainsi l'accès à toutes les fonctionnalités d'administration possible dans la console de gestion, dans la limite des capacités des équipements concernés et des services activés par France travail.

2.2.2 Microsoft Unified Endpoint Management (UEM)

Tous les équipements MTR existants ainsi que ceux déployés dans le cadre du présent marché sont et devront rester enregistrés et gérés dans la solution de gestion unifiée des terminaux Microsoft Intune© de France travail.

À la date de rédaction du présent cahier des charges, l'inscription des équipements MTR sous Windows est réalisé lors de leur préparation au moyen d'un package de provisionnement PPKG. A l'avenir France travail souhaite remplacer cette méthode d'inscription par la mise en œuvre d'Autopilot / AutoLogin (cf. 2.2.3).

Une fois enregistrés dans Microsoft Intune©, les équipements reçoivent le socle de configuration défini par France travail. Celui-ci comprend notamment :

- Applications déployées : Microsoft Managed Rooms v4.5, Yealink Plugin v2.30 ;
- Profil de configuration : Stratégie Bitlocker, Stratégie Proxy, Stratégie 802.1x, Stratégie de désactivation du compte Administrateur, Stratégie LAPS ;
- Exécution de script Powershell : Configuration d'un fond d'écran personnalisé, Gestion de l'alimentation USB, Configuration des serveurs de temps ;
- Stratégie de conformité.

2.2.3 Industrialisation de la configuration par Windows Autopilot

France travail souhaite industrialiser la préparation et la mise en service des équipements MTR sous Windows au moyen de Windows Autopilot© et d'un mécanisme de connexion automatique du compte de ressource.

Dans ce cadre, le Titulaire accompagne France travail dans la mise en œuvre de cette évolution, sans surcoût pour France travail.

La généralisation du dispositif est soumise à la validation préalable de France travail.

Jusqu'à cette validation, le mécanisme d'enrôlement et de configuration précédemment approuvé reste applicable. Le Titulaire veille à ce que la mise en œuvre du nouveau dispositif n'entraîne aucune interruption de service ni dégradation de la sécurité des équipements.

2.2.4 Stratégies d'accès conditionnel

Pour des raisons de sécurité, les règles d'accès conditionnel ci-dessous ont été définies dans notre console Microsoft Azure et s'appliquent à nos comptes de salles :

- Autoriser la connexion des comptes de salles uniquement sur les appareils enregistrés dans Intune et respectant les critères de conformité exigés ;
- Limiter les applications « cloud » disponibles pour les comptes de salles ;
- Limiter la connexion des comptes de salles uniquement aux équipements MTR homologués par France travail ;
- MFA sur tous les comptes sauf les comptes de salles.

2.2.5 Configuration réseau

Une fois installé sur le site France travail, l'appareil est reconnu par son adresse MAC et est envoyé dans un VLAN spécifique. Sur les sites où le NAC (Network Access Control) est déployé, cette réservation d'adresse basée sur la MAC n'est plus nécessaire puisque l'équipement est automatiquement détecté comme étant une MTR et envoyé dans ce VLAN spécifique.

Les appareils s'authentifient sur le réseau en 802.1x en présentant un certificat.

A partir de ce VLAN, certains flux techniques sont routés en « direct » (cas des flux Teams/Office 365) alors que tous les autres flux transitent via un proxy sans qu'aucune authentification ne soit nécessaire pour une liste blanche d'URL (Windows Update, Windows Store, Intune, Microsoft Teams Rooms Pro Management).

2.3 PARC DE SOLUTIONS DE VISIOCONFERENCE MTR

Le parc existant de salles automnes de visioconférence MTR se compose de 80 terminaux installés dans les sites de France travail au 01/06/2026. Il est présenté à travers l'annexe *« VISIO MTR - ANNEXE 1 - Parc de salles autonomes MTR - V1.0 »*.

2.4 OUTIL DE MANAGEMENT DES SERVICES (ITSM)

France travail a fait le choix du progiciel ServiceNow© hébergé en mode SaaS pour le suivi des matériels de « l'environnement de travail informatique » ainsi que l'enregistrement et le suivi des incidents et des demandes de service. Ce progiciel est actuellement en version Zurich et suit les montées de version de l'éditeur à raison d'une majeur par an.

ServiceNow© est utilisé aujourd'hui par l'ensemble des acteurs de la chaine de support de la DGA Tech (Service Desk, Support de proximité, tiers, etc…) et porte l'ensemble des processus (incident, demande, problème, connaissance, configuration…).

Toute demande de service ou d'acte devra être formulée et suivie par la création d'un dossier unitaire dans l'outil ITSM ServiceNow© de France travail.

Dans ce contexte, le Titulaire aura la responsabilité de renseigner au quotidien, et en temps réel, l'outil ServiceNow© France travail au moyen de l'interconnexion de ses outils avec ce dernier via API, ou par tout autre moyen permettant une industrialisation efficiente (ex. envoi/réception automatique de mail pré formaté).

Dans le cas où le Titulaire n'est pas en mesure de réaliser cette interconnexion, l'usage direct de ServiceNow© par ses équipes, c.-à-d. via l'IHM, sera possible pour quelques utilisateurs clés (jusqu'à 5 au maximum). Au-delà, le Titulaire devra prendre à sa charge les coûts liés à l'obtention des licences ServiceNow©.

Dans le cadre du présent marché, ServiceNow© aura à minima pour objet de :

- Tracer la totalité des actions issues de la gestion de la solution de visioconférence MTR, des incidents :
  - Permettre à France travail de formuler et de transmettre ses demandes et incidents,
  - Assurer la communication sur les dossiers d'incident ou de demande de service transmis aux équipes du Titulaire,
  - Permettre au Titulaire d'informer et de signifier à France travail, pour chaque dossier, les actions engagées et réalisées,
  - Permettre au Titulaire d'informer et de signifier à France travail, pour chaque dossier, la résolution des incidents et la réalisation des demandes,
  - Piloter et suivre l'activité du Titulaire dans l'exécution des prestations.
- Gérer le référentiel de matériels France travail,
- Mesurer et gérer :
  - L'activité du Titulaire,

- Le respect des engagements de service (SLA),
- Les éléments de calcul des pénalités.

IMPORTANT : bien que l'outil d'ITSM ServiceNow© de France travail représente le référentiel contractuel, le Titulaire reste pleinement responsable de la production de l'ensemble des tableaux de bord et des données permettant de l'établir. Dans le cas où l'ITSM France travail n'aurait pas la capacité de fournir les données attendues, le Titulaire devra être en capacité de les fournir à travers ses propres outils.

3. MODALITES GENERALES D'EXECUTION DU MARCHE

Les éléments décrits dans ce chapitre sont communs à l'ensemble des prestations réalisées durant toute la durée d'exécution de ce marché.

Toutes les communications écrites et orales entre le Titulaire, France travail et les tiers impliqués dans le périmètre des prestations devront être en langue française. Il en va de même pour les outils et logiciels mis en place dans le cadre de ce marché.

Dans le but de respecter les délais de mise en service et de limiter les perturbations sur le fonctionnement normal des services utilisateur de France travail, le Titulaire prendra les dispositions suivantes :

- Limiter les nuisances liées à l'exécution des prestations,
- Le cas échéant, respecter les lieux de livraison spécifiés (ex : adresse, étage, …) et particulièrement prendre toutes dispositions utiles pour le transport des matériels jusqu'à leur lieu de mise en service sous peine de non-admission des solutions,
- Remettre en état les installations qu'il a salies ou détériorées, en particulier les couloirs, ascenseurs et monte-charges (nettoyer et réparer si nécessaire),
- S'assurer que les équipements de visioconférence sont laissés dans un état de propreté satisfaisant après chaque intervention,
- Réaliser les interventions durant les heures ouvrées des sites de France travail,
- Retirer tout emballage et déchet résultant de l'exécution des services et prestations.

N.B : concernant le retrait des emballages et déchets, en cas de présence d'une solution locale, selon les quantités et volumes, France travail pourra autoriser son utilisation par le Titulaire.

La plage horaire standard durant laquelle les prestations doivent être disponibles, est du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 heure locale, hors jours fériés. Les différents délais sont calculés comme suit :

Type	Description
Heures ouvrées	**Les délais en heures ouvrées sont calculés par l'addition des durées de ces délais incluses dans la plage horaire standard.** *Exemple : Le délai en heures ouvrées entre un jeudi à 17h et le vendredi suivant à 9h30 est de 2h30 (= jeudi de 17h à 18h30h + vendredi de 8h30 à 9h30)*
Jours ouvrés	**Les délais en jours ouvrés sont calculés en décomptant les jours ouvrés entre le lendemain du jour de début du délai et le jour de fin, ces deux jours étant inclus.** *Exemple : Le délai en jours ouvrés entre un jeudi à 17h et le mardi suivant à 8h30 est de 3 jours (= vendredi + lundi + mardi)*
Jours calendaires	**Les délais en jours calendaires sont calculés en décomptant les jours entre le lendemain du jour de début du délai et le jour de fin, ces deux jours étant inclus.** *Exemple : Le délai en jours calendaires entre un jeudi à 17h et le mardi suivant à 8h30 est de 5 jours (= vendredi + samedi + dimanche + lundi + mardi)*

Tableau 2 : Types de délais

LE TITULAIRE DOIT FOURNIR, METTRE EN PLACE ET MAINTENIR A JOUR LES MOYENS, OUTILS ET PROCESSUS NECESSAIRES AU BON DEROULEMENT DE L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS TOUT AU LONG DU MARCHE. IL DOIT ASSURER LA COMMUNICATION DE CES MOYENS AUX INTERLOCUTEURS FRANCE TRAVAIL IMPLIQUES DANS LES DIFFERENTS PROCESSUS.

4. STRUCTURATION DE LA PRESTATION ATTENDUE

4.1 CYCLE DE VIE DE LA PRESTATION ATTENDUE

Le cycle de vie du présent marché se décompose en trois phases :

- Une phase d'appropriation,
- Une phase exploitation,
- Une phase de réversibilité.

Le schéma ci-dessous résume le positionnement de ces phases dans le cycle de vie du marché.



Figure 1 : Les phases du marché

4.2 PHASE 1 : APPROPRIATION

La phase « **Appropriation** » a pour objectif de mettre en œuvre les différentes prestations objet du marché et ainsi permettre leurs exploitations par France travail dans les conditions définies dans le présent document.

Cette phase est notamment destinée à :

- Assurer le transfert des connaissances entre les équipes techniques de la DGA Tech de France travail (ou des tiers) et les équipes du Titulaire,
- Mettre en œuvre les infrastructures et outils nécessaires à la réalisation des prestations,
- Elaborer et mettre en œuvre les processus, modes opératoires et méthodologies nécessaires à la réalisation des prestations,
- Définir et mettre en œuvre la gouvernance d'exploitation du marché.

La phase « **Appropriation** » et l'unité d'œuvre forfaitaire associée sont décrites au chapitre 5 du présent cahier des charges.

4.3 PHASE 2 : EXPLOITATION

Cette phase débute dès la validation de la phase « **Appropriation** » et se termine à la fin du dernier bon de commande émis dans le cadre du marché.

Les prestations attendues du Titulaire sont les suivant :

- Administration et supervision du parc d'équipements,
- Maintien en condition opérationnel du parc d'équipements (support et maintenance),

- Déménagement d'équipements intra et inter sites France travail,
- Retrait d'équipements depuis les sites France travail et traitement de leur fin de vie,
- Conseil et expertise en matière d'intégration des solutions matérielles et logicielles dans l'environnement SI de France travail.
- De manière accessoire, la fourniture, en acquisition, de solutions matérielles de visioconférence compatibles Microsoft Teams Room©, comprenant à minima :
  - L'acquisition des équipements (ex. écran, système MTR…), périphériques (ex. caméra, barre sonore…) et accessoires (support de fixation, connectique…),

    Leur préparation, acheminement et mise en service sur les différents sites France travail.

Cette phase et les unités d'œuvre associées sont décrites au chapitre 6 du présent cahier des charges.

PENDANT LA PHASE « EXPLOITATION » LE SERVICE EST EFFECTIF, LES ENGAGEMENTS DE SERVICES CONTRACTUELS AINSI QUE LES PENALITES SONT PLEINEMENT APPLICABLES.

4.4 PHASE 3 : REVERSIBILITE

La phase « **Réversibilité** » comprend l'exécution de l'ensemble des activités permettant de restituer vers France travail ou un tiers choisi par France travail l'ensemble des connaissances permettant de reprendre la prestation dans les conditions opérationnelles.

Cette phase et l'unité d'œuvre forfaitaire associée sont décrites au chapitre 0 du présent cahier des charges.

4.5 MODE DE SOUSCRIPTION DES SERVICES ATTENDUS

Les unités d'œuvre (UO) sont la base des commandes de toutes les prestations attendues de la part du Titulaire (cf. document « *VISIO MTR – Bordereau de prix - V1.0* »). Ce principe d'unité d'œuvre est impératif et doit être respecté par ce dernier.

5. PHASE 1 : APPROPRIATION

5.1 OBJECTIFS

La phase « **Appropriation** » a pour objectif de permettre au Titulaire de mettre en œuvre les différentes prestations objet du présent marché afin d'assurer, sans interruption de service, la prise en charge du parc de solutions de visioconférence compatibles Microsoft Teams Rooms© déployé sur les différents sites France travail, conformément aux exigences définies dans le présent document.

Dès la notification du marché, l'exécution de la phase « **Appropriation** » se déroule sur une durée de 1 mois maximum. En cas de défaut de validation par les équipes France travail, des pénalités pourront être appliquées conformément aux termes du contrat. La phase « **Appropriation** » se déroulera alors à nouveau sur une durée de 1 mois maximum. Pour celle-ci il n'y aura pas de nouvelle commande ni de paiement.

Durant cette phase, le Titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques nécessaires à la délivrance des prestations, conformément aux exigences de France travail.

Il devra de plus synchroniser ses actions avec les différents intervenants France travail et/ou tiers.

Le Titulaire assure tout au long de cette phase le Pilotage dédié de l'ensemble des chantiers et activités qui s'y déroulent.

La phase « **Appropriation** » sera considérée comme terminée lorsque France travail aura signé le Procès-Verbal signifiant que l'ensemble des travaux de cette phase est réalisé avec succès.

> **LE SOUMISSIONNAIRE DECRIT NOTAMMENT DANS SON OFFRE LE DISPOSITIF DE GOUVERNANCE SPECIFIQUE QU'IL PROPOSE POUR PILOTER L'ENSEMBLE DES CHANTIERS ET ACTIVITES DE CETTE PHASE.**

5.2 ORGANISATION

L'organisation générale de la phase devra comporter à minima les chantiers suivants :

- **Chantier « Gouvernance »,** ayant pour but de définir la gouvernance de l'ensemble des phases du marché,
- **Chantier « Validation technique »,** le cas échéant, ayant pour but d'intégrer dans le SI de France travail les solutions logicielles et matérielles de visioconférence proposées par le Titulaire et d'en valider le bon fonctionnement dans l'environnement de France travail.
- **Chantier « Outillage »,** ayant pour but de configurer / paramétrer les outils nécessaires à l'exécution des prestations objet du marché tel que l'outil d'administration et supervision centralisée ou encore la mise en œuvre de l'échange de données entre le/les outil(s) du Titulaire et l'ITSM France travail,
- **Chantier « Transfert de compétences »,** ayant pour but de définir et mettre en place l'ensemble des moyens permettant à France travail une complète autonomie dans l'utilisation des solutions matérielles et logicielles et dans la réalisation des opérations de maintenance de niveau 1 décrites au paragraphe 1.1.1.1)a)2).

La phase « **Appropriation** » ne peut s'engager avant la notification du marché. Elle sera considérée comme terminée lorsque France travail aura signé le Procès-Verbal signifiant que l'ensemble des travaux de cette phase est réalisé avec succès.

L'ensemble des prestations réalisées durant la phase « **Appropriation** » est soumis à des engagements sur des niveaux de services décrits au paragraphe 5.4.

L'ACHEVEMENT DE LA PHASE « APPROPRIATION » SERA VALIDE PAR FRANCE TRAVAIL AU REGARD DE LA QUALITE DES LIVRABLES, DE LEUR CONFORMITE ET DE LA BONNE REALISATION DES PRESTATIONS. CETTE VALIDATION PERMETTRA DE PASSER A LA PHASE « EXPLOITATION »

5.3 DETAIL DES CHANTIERS

5.3.1 Chantier « Gouvernance »

Le chantier « **Gouvernance** » regroupe l'ensemble des travaux et livrables nécessaires à la bonne exécution du marché décrit dans le présent document, à partir de la notification du marché jusqu'à sa clôture à la fin de la phase « **Réversibilité** ».

- Dans le cadre de la mise en place de la gouvernance (décrite au chapitre 9), a minima les travaux suivants seront réalisés par le Titulaire :
  - Mise en place des instances de gouvernance dont :
    - Le Comité de Suivi Technique,
    - Le Comité de Pilotage,
    - Le Comité Stratégique.
  - Définition des tableaux de bords et reportings,
  - Communication à l'ensemble des parties prenantes des processus, circuits et modes opératoires relatifs à la bonne exécution du marché décrit dans le présent document,
  - Planification des échéances liées à la phase « **Appropriation** ».

Dans le cadre de la mise en place de la gouvernance, a minima les livrables suivants seront finalisés par le Titulaire :

- Le « **P**lan d'**A**ssurance **Q**ualité » incluant notamment :
  - La définition des processus (dont les processus de gestion des incidents et les processus de gestion des changements) avec les rôles et responsabilités des parties prenantes. Le Titulaire devra s'adapter à l'organisation de France travail,
  - La définition des circuits (dont les circuits d'escalade) avec les rôles et responsabilités des parties prenantes. Le Titulaire devra s'adapter à l'organisation de France travail,
  - La définition des modes opératoires permettant l'exécution du marché décrit dans le présent document. Le formalisme de ces modes opératoires sera défini conjointement avec France travail,
  - La définition des tableaux de bord et reportings permettant de suivre l'exécution du marché comme les taux liés à l'utilisation, le suivi du parc de solutions matérielles de visioconférence (ex : âge moyen, disponibilité, taux d'incidents proactifs, taux de pannes…). Le cas échéant, la définition des tableaux de bord et reportings permettant de suivre le déploiement de solutions matérielles de visioconférence durant la phase d'exploitation du marché. Leur définition sera conjointe avec France travail sur la base notamment des besoins décrits au chapitre 8.

  Durant l'exécution du marché, ce livrable devra évoluer. Il est attendu du Titulaire qu'une révision par an soit réalisée.

Ce livrable fera l'objet d'un Procès-Verbal de réception signé par France travail. Dans le cadre de sa réponse, le Soumissionnaire fournira, a minima, un projet de structure de PAQ.

- La « **C**onvention **d**e **S**ervices » incluant notamment la définition des indicateurs de niveau de service attendus par France travail, la définition de leur méthode de calcul ainsi que leur méthode de production.

  Ce livrable fera l'objet d'un Procès-Verbal de réception signé par France travail. Dans le cadre de sa réponse, le Soumissionnaire fournira, a minima, un projet de structure de CdS.

- Le « **P**lan **d**e **R**éversibilité » incluant notamment :
  - La définition des processus spécifiques à la phase « **Réversibilité** » avec les rôles et les responsabilités des parties prenantes (en particulier les méthodes qu'il mettra en place avec le Titulaire entrant pour garantir une disponibilité du service durant cette phase). Le Titulaire devra s'adapter à l'organisation de France travail,
  - La définition des circuits spécifiques à la phase « **Réversibilité** » avec les rôles et les responsabilités des parties prenantes. Le Titulaire devra s'adapter à l'organisation de France travail,
  - La définition des modes opératoires spécifiques à la phase « **Réversibilité** ». Le formalisme de ces modes opératoires sera défini conjointement avec France travail,
  - La définition des tableaux de bord et reportings spécifiques à la phase « **Réversibilité** ».

  Durant le marché, ce livrable devra évoluer. Il est attendu du Titulaire qu'une révision par an soit réalisée.

  Ce livrable fera l'objet d'un Procès-Verbal de réception signé par France travail. Dans le cadre de sa réponse, le Soumissionnaire fournira, a minima, un projet de structure de PdR.

Afin de garantir une bonne exécution du marché, les relations entre France travail et le Titulaire devront-être régies par une organisation et une gouvernance transverse. Les principes de la relation souhaitée sont décrits au chapitre 9.3.

FRANCE TRAVAIL ATTEND DU TITULAIRE QU'IL APPORTE TOUTE SON EXPERTISE DANS LA MISE EN PLACE DE LA GOUVERNANCE DES SERVICES ET PRESTATIONS LIES AUX SOLUTIONS MATERIELLES ET LOGICIELLES DE VISIOCONFERENCE.

5.3.2 Chantier « Validation technique »

Le cas échéant, dans le cadre de l'évolution du parc existant, toute nouvelle solution de visioconférence (y compris les périphériques et accessoires) devra avoir subi le processus de validation technique de France travail découpé en quatre étapes au préalable de son déploiement au sein des sites de France travail :

- **Pré-homologation,** servant à valider l'adéquation entre les matériels, périphériques et accessoires fournis par le Titulaire et les exigences du cahier des charges,
- **Intégration,** servant à minima à réaliser le cahier de recette technique et valider les différents composants techniques, la version de firmware et/ou système d'exploitation, la version des drivers, les différents paramétrages, …,
- **Qualification,** servant en particulier à réaliser le cahier de recette fonctionnelle et réaliser des tests fonctionnels,
- **Pilote,** servant en particulier à déployer sur site un modèle de chaque solution matérielle afin d'obtenir des retours d'expériences.

Durant ces quatre étapes, les équipes de France travail réaliseront les gestes techniques, le Titulaire devra être en capacité de les assister à leurs demandes.

Le processus de validation pourra s'étendre sur une période de 1 mois à compter de leur livraison sur le site DGA Tech France travail de Nantes.

Dans le cadre du chantier « **Validation technique** », a minima les activités suivantes seront réalisées par le Titulaire :

- Planification conjointe des échéances liées à ce chantier,
- Mise à disposition de France travail dès la notification d'un lot de matériel :
  - 1 lot sur le site DGA Tech de Nantes.
- Le lot est défini comme un des bundles proposés par le Titulaire, pour couvrir les besoins de France travail tel que décrits à l'annexe « *VISIO MTR – ANNEXE 3 - Descriptif des solutions de visioconférence - V1.0* » avec les accessoires, logiciels et documentations nécessaires aux différentes opérations de validation technique. Le Titulaire prendra à sa charge l'ensemble des frais liés au prêt des matériels (ex : emballage, transport, retrait, reconditionnement…).
- Assistance aux équipes techniques de France travail pour la validation technique des solutions de visioconférence en adéquation avec l'environnement technique de France travail durant les quatre étapes. En particulier :
  - Le Titulaire devra prendre en compte sous 24 heures et être en mesure de traiter dans les délais les plus brefs, par l'identification préalable d'un interlocuteur technique compétent, les questions et difficultés soulevées par France travail relatives à la mise en œuvre de l'offre,
  - Pour la définition pour chacun des modèles des firmware / système d'exploitation. Il s'agit des firmware / système d'exploitation qui devront être déployés de manière uniforme sur chaque solution matérielle de visioconférence,
  - Pour la définition des configurations de référence devant être déployées sur les solutions matérielles de visioconférence,
  - Pour apporter sa connaissance et son support durant l'étape pilote (en particulier pour le traitement des incidents et des demandes).

La validation technique de chaque solution fera l'objet d'un Procès-Verbal unitaire signé par France travail. Tout matériel devant être déployé sur les sites France travail devra avoir obtenu au préalable un Procès-Verbal signifiant sa validation. Le modèle de Procès-Verbal sera fourni par France travail. En cas de non-validation, le Titulaire devra fournir un nouveau matériel présentant des caractéristiques similaires en termes de fonctionnalités et de tarification.

Aucune compensation financière supplémentaire ne pourra être exigée par le Titulaire pour effectuer ces opérations préparatoires visant à mettre en œuvre les solutions matérielles et logicielles, ainsi que les prestations faisant l'objet du présent marché.

Dans le cadre de ce chantier, a minima les livrables suivants seront réalisés par le Titulaire :

- Cahiers de recette technique et fonctionnelle,
- Guides techniques,
- Bonnes pratiques pour chacun des matériels.

Chacun de ces livrables fera l'objet d'un Procès-Verbal signé par France travail.

FRANCE TRAVAIL ATTEND DU TITULAIRE QU'IL APPORTE TOUTE SON EXPERTISE DANS LES OPERATIONS D'INTEGRATION ET DE QUALIFICATION DES SOLUTIONS MATERIELLES ET LOGICIELLES DE VISIOCONFERENCE DANS LE SI DE FRANCE TRAVAIL

5.3.3 Chantier « Outillage »

Dans le cadre du chantier « **Outillage** », a minima les travaux suivants seront réalisés par le Titulaire :

- Configuration et paramétrage de l'outil d'administration et supervision centralisée du parc de solutions de visioconférence de France travail (Microsoft Teams Rooms Pro Management © en version SaaS),
- Mise en place de l'échange de données entre l'outil de gestion des services IT de France travail (ITSM : ServiceNow© en version SaaS) et le(s) outil(s) du Titulaire. Les spécifications sont décrites au chapitre 2.4. En cas d'interconnexion via API, cette dernière devra respecter les exigences techniques et de sécurité de France travail.

Le cas échéant, vis-à-vis de l'ensemble des outils nécessaires à l'exécution des prestations de fournitures nécessaire à l'évolution du parc décrit dans le présent document, le Titulaire aura à sa charge :

- L'identification des prérequis techniques (ex : flux réseaux, ports de communication …),
- Le paramétrage et la configuration des logiciels,
- Le cas échéant, les développements nécessaires (ex. Web services entrants et sortant de son SI),
- La réalisation de la documentation associée. La liste des documents à produire dans le cadre de la mise en place des outils sera définie conjointement entre France travail et le Titulaire.

Dans le cadre de ce chantier, a minima les livrables suivants seront réalisés par le Titulaire :

- Liste de prérequis à la mise en place de l'outillage,
- Documentations associées à l'outillage (Dossiers d'installation, Dossiers d'exploitation …).

Chaque outil fera l'objet d'un Procès-Verbal signé par France travail au préalable de sa mise en production. Le modèle de Procès-Verbal sera fourni par France travail.

Le Soumissionnaire démontrera dans sa réponse son savoir-faire concernant notamment la mise en œuvre et l'exploitation des logiciels mis à disposition par France travail.

FRANCE TRAVAIL ATTEND DU TITULAIRE QU'IL METTE EN ŒUVRE, EXPLOITE ET MAINTIENNE EN CONDITIONS OPERATIONNELLES L'OUTILLAGE NECESSAIRE AFIN DE GARANTIR LA BONNE EXECUTION ET L'INDUSTRIALISATION DU MARCHE. CES OUTILS DEVRONT ETRE ACCESSIBLES ET UTILISABLES JUSQU'A LA FIN D'EXECUTION DU MARCHE.

5.3.4 Chantier « Transfert de compétences »

Le chantier « **Transfert de compétences** » concerne l'ensemble des moyens qui seront mis en œuvre par le Titulaire pour permettre à France travail ou un tiers une complète autonomie dans l'utilisation des matériels et logiciels. En particulier le Titulaire devra fournir l'ensemble des informations, méthodes, modes opératoires, etc… pour que les opérations de maintenance de niveau 1 (cf. chapitre 1.1.1.1)a)2)) puissent être réalisées en autonomie par les équipes de France travail.

Dans le cadre de ce chantier, a minima les travaux suivants seront réalisés par le Titulaire :

- Rédaction et fourniture de supports, documentations et modes opératoires adaptés.

Dans le cadre de ce chantier, a minima les livrables suivants seront réalisés par le Titulaire :

- Des supports de présentation adaptés aux différents auditoires (tel que décrit dans le tableau ci-après),
- La documentation dans le cadre de présentation adaptée aux auditoires (tel que décrit dans le tableau ci-après). En particulier :
  - Les aides au diagnostic et les gestes de maintenances selon le formalisme France travail. Ces documents devant servir aux personnes du support de Niveau 1 de France travail, ils devront être précis pour permettre une assistance à distance,
  - Les modes opératoires pour utiliser l'ensemble des fonctions des solutions de visioconférence à destination des utilisateurs.

Ces documents devront respecter le formalisme France travail et devront pouvoir être intégrés à la base de connaissance de France travail (Service Now). Ces livrables feront l'objet d'un Procès-Verbal signé par France travail.

Dans le cas d'évolutions du service rendu, le Titulaire devra réaliser des transferts de compétences périodiques afin de respecter les exigences d'autonomie de France travail tout au long du marché. Par exemple des transferts de compétences durant le marché pourront avoir lieu dans les cas suivants :

- Mise à niveau des outils,
- Changement de l'interface graphique ou des fonctionnalités lors du déploiement d'un firmware,
- Substitution d'un matériel.

Tableau de synthèse des besoins par profils :

Points abordés \ Profil	Utilisateur	Opérateur Service Desk	Ingénieur
Les solutions de visioconférence			
Les fonctionnalités disponibles et leur utilisation	Oui	Oui	Non
Maintenance dite de niveau 1	Oui	Oui	Non
Configuration / paramétrage des solutions de visioconférence	Non	Non	Oui
Les outils logiciels			
Configuration / paramétrage de l'outil d'administration et de supervision centralisée	Non	Non	Oui
Configuration / paramétrage de l'outil CVI	Non	Non	Oui
Utilisation de l'outil d'administration et de supervision centralisée (ex. : exploitation, reporting…	Non	Non	Oui

Tableau 3 : Contenu des transferts de compétences par profil

Le Soumissionnaire fournira dans sa réponse des exemples de support de présentation ainsi que des exemples de mode opératoire.

A l'issue des transferts de compétences effectués par le Titulaire, France travail aura ensuite la charge d'assurer ces transferts de compétences en fonction des mouvements et remplacements de ses équipes.

FRANCE TRAVAIL ATTEND DU TITULAIRE QU'IL APPORTE SES COMPETENCES DANS LA REALISATION DE SUPPORTS DE PRESENTATION ET DE MODES OPERATOIRES ADAPTES A L'AUDITOIRE.

5.4 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services soumis à pénalités de la phase « **Appropriation** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICP01	**Délai de réalisation de la phase « Appropriation »** *(En mois calendaire à compter de la date de notification du marché)*	≤ 1 mois	-

Tableau 4 : SLA soumis à pénalités de la phase « Appropriation »

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi de la sous-phase « **Appropriation** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS01	**Délai de réalisation de la réunion de lancement** *(En jour calendaire à compter de la date de notification du marché)*	≤ 7 jours	-
ICS02	**Délai de fourniture du lot de matériel de prêt pour validation technique** *(En jour calendaire à compter de la date de notification du marché)*	≤ 7 jours	-

Tableau 5 : SLA de suivi de la sous-phase « Appropriation »

5.5 UNITES D'ŒUVRE & LIVRABLES

Ce chapitre présente l'unité d'œuvre associée à la phase « **Appropriation** ». Elle comprend à minima tous les éléments mentionnés au chapitre 5.

Id	Définition de l'unité d'œuvre
UO-APP	**Réalisation de la phase « Appropriation »**

Tableau 6 : UO de la phase « Appropriation »

Les livrables associés à cette unité d'œuvre, permettant sa facturation, sont les suivants :

- Chantier « **Gouvernance** »
  - La **P**lan d'**A**ssurance **Q**ualité (PAQ),
  - La **C**onvention **d**e **S**ervices (CdS),
  - Le **P**lan **d**e **R**éversibilité (PdR).
- Chantier « **Validation technique** »
  - Cahiers de recette technique,
  - Cahiers de recette fonctionnelle,
  - Guides techniques,
  - Guides de bonnes pratiques.
- Chantier « **Outillage** »
  - Liste de prérequis à la mise en place de l'outillage,
  - Documentations (Dossiers d'installation, Dossiers d'exploitation …) associées à l'outillage.

- Chantier « **Transfert de compétences** »
  - Supports de présentation,
  - Modes opératoires et guides de maintenance.
- Procès-Verbaux des activités de cette phase soumises à validation de la part de France travail.

6. PHASE 2 : EXPLOITATION

6.1 OBJECTIFS

Les prestations de la phase « **Exploitation** » sont définis par un ensemble d'activités et de moyens, fournis, mis en œuvre et exécutés par le Titulaire, ayant pour principal objectif d'exploiter, d'administrer et de superviser, de maintenir en condition opérationnelle le parc déployé dans des conditions adaptées aux usages actuels des utilisateurs de France Travail concernant les solutions autonomes de visioconférence compatibles Microsoft Teams Room©. Ces prestations permettent également, le cas échéant, l'évolution du parc en fonction des besoins.

France travail attend de ces prestations qu'elles soient :

- Hautement disponible,
- Totalement managé,
- D'un usage simplifié,
- Flexible et réactif.

La qualité du service délivré par le Titulaire, sera appréciée par France travail au travers de différents indicateurs et livrables que le Titulaire s'engage à produire, respecter et faire évoluer tout au long du marché.

Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des prestations, et est garant de la continuité de service tout au long du marché, y compris durant la phase « **Réversibilité** ».

6.2 ORGANISATION

La phase « **Exploitation** » est composée à minima des prestations suivantes :

- **Prestation d'« Administration et supervision centralisée du parc »,** ayant principalement pour but d'assurer l'administration, la supervision, la gestion et le suivi de l'ensemble du parc d'équipements de visioconférence existant ainsi que des équipements déployés dans le cadre du présent marché durant la phase « **Exploitation** »,
- **Prestation de « Maintien en condition opérationnelle du parc »,** ayant principalement pour but d'assurer le maintien en état de fonctionnement de l'ensemble du parc d'équipements de visioconférence existant ainsi que des équipements déployés dans le cadre du présent marché durant la phase « **Exploitation** »,
- **Prestation de « Déménagement de solution de visioconférence »,** ayant pour but de réaliser le déménagement, intra et inter sites France travail, de solution de visioconférence existant ainsi que des équipements déployés dans le cadre du présent marché durant la phase « **Exploitation** »,
- **Prestation de « Retrait de solution de visioconférence »,** ayant principalement pour but d'assurer le retrait de solution matérielle de visioconférence existante ainsi que des équipements déployés dans le cadre du présent marché durant la phase « **Exploitation** » et de traiter leur fin de vie.
- **Prestation d'« assistance à maitrise d'œuvre »** ayant pour but de bénéficier de l'expertise du Titulaire pour le traitement de sujets spécifiques non couverts par les prestations du présent marché,
- **Prestation de « Fourniture de solution matérielle de Visioconférence »,** ayant principalement pour but d'assurer la mise à disposition de manière unitaire, ou groupée (bundle), de solutions

matérielles de visioconférence au sein des sites France travail, dans ce cadre, le cas échéant, d'évolution du parc existant (ex. système MTR, caméra, microphone, écran, support mural…).

L'ensemble de ces prestations est soumis à des engagements sur des niveaux de services.

6.3 PRESTATION 1 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU PARC

6.3.1 Périmètre de la prestation

La prestation d' « **Administration et supervision du parc** » consiste à superviser, administrer, piloter l'ensemble des solutions de visioconférence Microsoft Teams Room©, sous la responsabilité du Titulaire, en accord avec les niveaux d'engagements de services décrits au chapitre 6.3.3.

Cette prestation repose sur l'outil d'administration et de supervision du parc de visioconférence mis à disposition par France travail, configuré et exploité par le Titulaire (Microsoft Teams Rooms Pro Management©, inclus dans la licence MTR Pro).

6.3.2 Description des activités attendues

Dans le cadre de la prestation d' « **Administration et supervision du parc** », le Titulaire devra à minima :

- Effectuer le suivi du taux de connectivité des solutions de visioconférence fournies par le Titulaire. Une solution de visioconférence sera considérée comme connectée lorsque, a minima les deux critères indiqués ci-dessous sont validés :
  - La solution de visioconférence est visible dans l'outil d'administration et supervision,
  - La solution de visioconférence est administrable depuis l'outil d'administration et supervision.

  La responsabilité du Titulaire sera engagée lorsque le défaut de connectivité est lié à :
  - Une configuration non conforme au sein de l'outil d'administration et de supervision,
  - Une défaillance du matériel,
  - Un défaut de configuration du matériel.

  Quelle qu'en soit la cause, il est de la responsabilité de Titulaire de :
  - Détecter les défauts de connectivité,
  - D'identifier les actions correctrices à mener. Par exemple, cela peut être un appel auprès du contact sur site afin d'effectuer des vérifications sur le matériel,
  - Suivre chaque défaut de connectivité (sous la forme d'un incident) afin de s'assurer que l'anomalie est convenablement traitée jusqu'à sa correction. Ces anomalies (ainsi que les responsabilités identifiées) devront apparaitre dans les tableaux de bord,
  - Escalader au sein de ses équipes si les actions correctrices sont dans son périmètre ou d'escalader auprès de France travail dans le cas contraire. Le périmètre des actions correctrices du Titulaire s'arrête aux raccordements externes de la solution de visioconférence (électriques, réseaux, etc …) et à leur configurations (localement ou depuis l'outil d'administration et de supervision).
- Effectuer le suivi de conformité des solutions matérielles et logicielles de visioconférence fournis par le Titulaire. Une solution de visioconférence sera considérée comme conforme lorsqu'elle dispose du firmware et logiciels validés par France travail (soit durant la validation technique initiale, soit durant de nouvelles validations techniques pouvant avoir lieu durant l'exécution du marché).

  Il est de la responsabilité du Titulaire de lancer les actions correctrices nécessaires afin d'obtenir la conformité de l'ensemble de la solution.

- Effectuer la configuration de la solution de visioconférence en accord avec les paramètres prédéfinis,
- Effectuer la télédistribution massive ou unitaire de configuration, paramétrage, firmware ou logiciel,
- Effectuer le suivi de la disponibilité de la solution de visioconférence avec en particulier le déclenchement automatique d'actions de maintenance proactive et corrective par le Titulaire,
- De générer des tableaux de bord, avec en particulier :
  - La production automatique de ces rapports soit à la demande, soit planifiée,
  - La production de la cartographie du parc soit à la demande, soit planifiée.
- Maintenir la cartographie du parc de solution de visioconférence à jour au travers de la prise en compte automatique de :
  - Toutes fournitures et/ou déménagement et/ou retrait d'équipements,
  - Toutes fournitures et/ou déménagement et/ou retrait de périphériques ou d'accessoires associés.

Le Titulaire mettra en place toutes les actions nécessaires et s'assurera que l'ensemble du parc est administrable et supervisable durant l'exécution du marché.

IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL METTE EN ŒUVRE TOUS LES MOYENS NECESSAIRES AFIN D'OBTENIR UN TAUX DE CONNECTIVITE DE LA SOLUTION DE VISIOCONFERENCE CONFORME AUX EXIGENCES.

6.3.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi pour la prestation d'« **Administration et supervision du parc** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS04	**Taux de disponibilité du parc de solution de visioconférence**	-	≥ 99%
ICS05	**Délai de démarrage d'une campagne de télédistribution sur les équipements (paramétrage, configuration, firmware ou application)** *(En semaine calendaire à compter de l'émission de la demande par France travail)*	≤ 3 sem.	-
ICS06	**Taux de connectivité du parc de solution de visioconférence**	-	≥ 95%
ICS07	**Taux de conformité logiciel du parc de solution de visioconférence**	-	≥ 99%

Tableau 7 : SLA de suivi pour l'administration et la supervision du parc

6.3.4 Unités d'œuvre et livrables

La prestation d'« **Administration et supervision du parc** » ne fait pas l'objet d'unités d'œuvres spécifiques. Cette dernière doit-être intégrée dans le coût des unités d'œuvres prévues pour la prestation de « **Maintien en condition opérationnelle du parc** » (cf. chapitre 6.4).

Les livrables associés à cette prestation sont les suivants :

- Données de reporting des équipements du parc.

6.4 PRESTATION 2 : MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU PARC

6.4.1 Périmètre de la prestation

La prestation de « **maintien en condition opérationnelle du parc** », a principalement pour but d'assurer le maintien en état de fonctionnement des équipements de visioconférence au sein des sites France travail.

Elle comprend l'ensemble des moyens et procédures nécessaires pour que les fonctionnalités matérielles et logicielles d'une solution de visioconférence restent opérationnelles, tout au long de son utilisation, que ce soit durant la période de garantie constructeur, ou hors période de garantie constructeur.

Dès la mise en service des solutions de visioconférence issues du présent marché, le Titulaire assurera le support et la maintenance des équipements garantissant ainsi un fonctionnement conforme aux engagements de niveaux de services établis (cf. chapitre 6.4.3). Dans ce cadre, il devra notamment effectuer :

- Toute intervention, à distance et/ou sur site, nécessaire pour une remise en état suite à un dysfonctionnement ou le maintien en condition opérationnelle de la solution,
- Tout remplacement de matériel (équipement, périphérique et accessoire) de visioconférence défectueux (y compris les matériels acquis à travers le précédent marché).

L'ensemble des coûts liés à la main d'œuvre, le transport de matériels et les déplacements pour toutes actions de maintenance ou résolution d'incidents sont à la charge du Titulaire.

GESTION DES GARANTIES CONSTRUCTEUR

POUR LES MATERIELS SOUS GARANTIE, LE TITULAIRE DE PAR L'OBTENTION DES AGREMENTS ET CERTIFICATIONS CONSTRUCTEUR NECESSAIRES, ASSURE LA GESTION DES OPERATIONS SUR SITE EN RELATION ET EN COLLABORATION AVEC LES CONSTRUCTEURS OU SE SUBSTITUERA A EUX POUR REPONDRE AUX BESOINS DE FRANCE TRAVAIL.

Afin de garantir le bon déroulement et le suivi des interventions, le Titulaire devra systématiquement s'assurer de la complétude du dossier d'incident correspondant enregistré dans l'ITSM France travail Service Now. Il s'agit à minima des éléments suivants :

- Nature des pannes et mesures prises,
- Description des matériels et/ou pièces remplacés,
- Identité de l'intervenant,
- Observations formulées.

LE DOSSIER D'INCIDENT ENREGISTRE DANS L'ITSM SERVICE NOW DE FRANCE TRAVAIL DOIT ETRE COMPLETE APRES CHAQUE INTERVENTION. PAR AILLEURS, LE TITULAIRE DEVRA METTRE A JOUR LORS DE CHAQUE INTERVENTION LE/LES REFERENTIELS PERMETTANT D'INVENTORIER ET LOCALISER LES EQUIPEMENTS.

6.4.2 Description des activités attendues

1) Centre d'assistance (Service desk)

La prise en charge des sollicitations utilisateur est effectuée par la DGA Tech de France travail. Toutes ces sollicitations sont traitées par un point de contact unique : l'**A**ccueil **D**iagnostic.

Le personnel de l'**A**ccueil **D**iagnostic prend en compte les sollicitations des utilisateurs et ouvre, pour chaque appel, un dossier dans le logiciel de gestion des incidents de France travail (ITSM ServiceNow©). Dans ce dossier sont portées les coordonnées de l'appelant ainsi que la nature de la sollicitation.

L'opérateur de l'**A**ccueil **D**iagnostic tente de résoudre en ligne l'incident dès lors qu'il dispose d'une procédure de résolution (stockée dans la base de connaissance) et si nécessaire transmet le dossier au groupe de compétence approprié pour traitement du dossier.

Aucune intervention ne peut être déclenchée sans le support d'un dossier et ne peut être effectuée directement sur demande d'un utilisateur, exception faite des alertes techniques émises par les outils de supervision.

Le processus d'escalade repose sur une prise en charge de l'action à réaliser par des niveaux d'expertise de plus en plus fins.

France travail est chargé de réaliser les gestes de maintenance de niveau 1. Le principe directeur est de maximiser le traitement au niveau 1 sans passer par le processus d'escalade, afin de répondre aux niveaux de services requis.

Si l'intervention requiert une expertise, une technicité, un outillage spécifique ou une intervention sur site pour rétablir le service, l'incident doit être escaladé au niveau 2. Ce niveau et les supérieurs seront sous la responsabilité du Titulaire du présent marché. Le Titulaire ne peut renvoyer un dossier à l'**A**ccueil **D**iagnostic pour motif de mauvaise complétude ou de mauvais diagnostique.

Au cours de la phase « **Appropriation** », un transfert de compétence vers l'**A**ccueil **D**iagnostic doit être réalisé par le Titulaire, notamment sur les gestes de maintenance de niveau 1 que l'**A**ccueil **D**iagnostic aura à assurer sur la base de la documentation, supports, etc… que le Titulaire aura rédigé. France travail aura ensuite la charge d'assurer le transfert de compétence en fonction des mouvements et remplacements d'opérateurs.

2) Maintenance de niveau 1

Dans un souci d'efficacité, France travail souhaite prendre en charge les gestes de maintenance de niveau 1 inclus dans les chantiers « **Transfert de compétence** » et « **Conduite de changement** ». Il s'agit de geste simple ne nécessitant pas l'usage d'outil, ne présentant pas de risque de détérioration et ne demandant pas d'intervention technique de la part du Titulaire :

- Interprétation des messages d'erreurs sur les terminaux,
- Vérification de la connectique,
- Arrêt et redémarrage des équipements.

L'ensemble des gestes de maintenance devra avoir été décrit dans la base de connaissance de France travail sur la base des documents produits par le Titulaire.

TOUS GESTES DE MAINTENANCE NON DECRIS DANS CE PARAGRAPHE SERONT A LA CHARGE DU TITULAIRE.

3) Maintenance ou résolution d'incidents

La maintenance ou résolution d'incidents intervient dans le cadre de la remise en conditions opérationnelles d'une solution de visioconférence suite à une défaillance partielle ou totale, quel que soit son origine (logicielle ou matérielle) et ceux que les matériels soient sous-garantie ou non.

Le Titulaire devra résoudre chaque incident dans les délais décrits au chapitre 6.4.3.

Afin d'améliorer la réactivité du Titulaire et de minimiser les risques d'interruptions du service offert par les solutions de visioconférence, France travail met à sa disposition son outil d'administration et de supervision du parc (inclus avec la licence de salle MTR Pro) : Microsoft Teams Rooms Pro Management ©.

Le Titulaire s'engage à vérifier à minima sur les plages horaires indiquée s au présent cahier des charges, que les conditions de bon fonctionnement de tous les équipements sont réunies.

Dans le cadre de la prestation de « **maintien en condition opérationnelle du parc** », les incidents seront escaladés au Titulaire soit :

- Via l'émission d'une alerte technique proactive, provenant de l'outil d'administration et de supervision (cf. 6.33),
- Par le centre d'assistance de France travail (Servicedesk) via appel, mail, site internet ou tout autre moyen mis en œuvre durant la phase « **Appropriation** » permettant un suivi industriel et un reporting des incidents (cf. 1)).

Le Titulaire privilégiera autant que possible la résolution des incidents à distance, en s'appuyant notamment sur l'outil d'administration et de supervision France travail.

Lorsqu'une résolution à distance n'est pas possible, le Titulaire déclenchera une intervention sur site afin de réaliser les actions nécessaires au rétablissement du service. Elle inclura à minima :

- Une remise en état de fonctionnement et de sécurité suite à une défaillance ou dégradation,
- Des opérations de dépannage,
- Le cas échéant, un remplacement complet de l'équipement défectueux par une solution matérielle identique (occasion d'âge similaire ou neuve), ou le remplacement partiel des éléments neufs d'origine constructeurs, des pièces et accessoires défectueux,
- Dans le cas d'un remplacement complet, le Titulaire réalise l'ensemble des activités nécessaires à la mise en service de l'équipement de remplacement tel que décrit dans le paragraphe 6.8.2. Le nouvel équipement intègre définitivement le parc France travail en lieu et place de l'équipement remplacé.

Tout matériel à installer (ou à désinstaller) doit être livré (ou enlevé) le jour même de l'intervention sur le site France travail.

Lors de son intervention, le Titulaire peut être amené à dépanner deux typologies de matériel :

- Le matériel sous garantie,
- Le matériel hors garantie.

Dépannage des matériels sous garantie

Le Titulaire est responsable de la gestion, du suivi et de la communication à France travail de l'état du parc des matériels à maintenir. Cet état précise en particulier si le matériel est encore sous garantie constructeur ou non.

Le Titulaire intervient dans les conditions décrites précédemment et mettra en œuvre au nom de France travail la garantie constructeur souscrite.

De par l'obtention des agréments et certifications constructeurs nécessaires, la réparation du matériel dans le cadre de la garantie constructeur s'effectuera de préférence hors site France travail. A cet effet, afin de réduire le temps d'intervention sur les sites France travail, le Titulaire privilégiera le remplacement complet du matériel défectueux par un autre matériel identique (occasion d'âge similaire ou neuf).

LE REMPLACEMENT COMPLET D'UN MATERIEL SOUS GARANTIE SERA REALISE A PARTIR D'UN MATERIEL EN PROVENANCE DU STOCK DE REMPLACEMENT (SPARE) DU TITULAIRE ET SERA MIS EN SERVICE CONFORMEMENT AUX EXIGENCES DE FRANCE TRAVAIL (CF. PARAGRAPHE 6.8).

IL REVIENT AU TITULAIRE DE CORRECTEMENT DIMENSIONNER CE STOCK, AFIN DE SATISFAIRE AUX ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICES ATTENDUS PAR FRANCE TRAVAIL.

L'ENSEMBLE DES COUTS LIES A LA CONSTITUTION, A LA LOGISTIQUE ET A LA GESTION DU STOCK DE REMPLACEMENT, SONT A LA CHARGE DU TITULAIRE.

À l'issue de ce remplacement, le matériel défectueux retourne dans les locaux du Titulaire (ou du constructeur) pour être réparé.

Dépannage des matériels hors garantie

Dans un premier temps, et s'il le peut, le Titulaire procèdera à un dépannage sur site du matériel défectueux. Ce dépannage correspond à une remise en service du matériel n'incluant pas d'acte hardware (c'est-à-dire pas de changement de pièces ou de sous ensemble du matériel défectueux).

Si cette remise en service sur site n'est pas possible, il procédera au remplacement complet du matériel défectueux.

POUR LE REMPLACEMENT COMPLET D'UN MATERIEL HORS GARANTIE, LE TITULAIRE PROPOSERA A FRANCE TRAVAIL D'ACQUERIR UN MATERIEL NEUF, SELON LE CATALOGUE D'EQUIPEMENTS ET LES UNITES D'ŒUVRE PREVU AU PRESENT MARCHE.

À l'issue de ce remplacement, le matériel défectueux retourne dans les locaux du Titulaire afin de l'intégrer dans son processus de traitement des matériels en fin de vie.

4) Mises à jour des équipements

Les mises à jour ou modifications de firmware et/ou du système d'exploitation seront fournies et déployés par le Titulaire, sans supplément de prix, sur validation de France travail. Toute évolution de firmware et/ou du système d'exploitation devra avoir fait l'objet d'une validation par France travail. Dans ce cadre, le Titulaire devra être en capacité d'assister les équipes techniques de France travail.

Lors de chaque évolution de firmware et/ou du système d'exploitation ou de publications de correctifs, le Titulaire devra :

- Fournir une liste des améliorations/corrections,
- Fournir un argumentaire quant à la pertinence de la mise à jour dans le contexte France travail.

En cas de non-validation de France travail, la continuité du service sera assurée par le firmware et/ou le système d'exploitation en place.

Les modifications matérielles qui découlent de l'application d'une mise à jour ne pourront pas faire l'objet de facturation auprès de France travail.

AFIN DE CONSERVER UNE HOMOGENEITE DU PARC, LE DEPLOIEMENT DE NOUVEAUX FIRMWARE ET/OU SYSTEME D'EXPLOITATION DEVRA ETRE UNIFORME SUR CHAQUE EQUIPEMENT DU PARC ET CONFORME AU STANDARD DEFINI.

6.4.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services soumis à pénalités pour la prestation de « **Maintien en condition opérationnelle du parc** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICP03	**Délai de résolution d'un incident** *(En jour ouvré à compter de la date d'émission de l'alerte automatique ou de l'escalade de l'incident)*	≤ 2 jours	-

Tableau 8 : SLA soumis à pénalités pour le maintien en condition opérationnelle du parc

6.4.4 Unités d'œuvre et livrables

Ce chapitre présente les unités d'œuvre associées à la prestation de « **Maintien en condition opérationnelle du parc** ». Elle comprend à minima tous les éléments mentionnés au chapitre 6.4.

Id	Définition des unités d'œuvre
UO-MCO-BUN-xx-xxx	Maintien en condition opérationnelle d'une solution complète de visioconférence

Tableau 9 : UO de la prestation « Maintien en condition opérationnelle du parc »

Les livrables associés à ces unités d'œuvre, permettant leur facturation, sont les suivants :

- Le cas échéant, un Procès-Verbal de (re)mise en service validé pour chaque solution de visioconférence dépannée/déployée,
- Le cas échéant, la mise à jour dans les différents référentiels de la solution de visioconférence dépannée (ex. : outil d'administration et de supervision centralisé),
- La clôture technique et administrative du dossier ServiceNow© par le Titulaire et complétude des informations nécessaires après traitement de la demande.

6.5 PRESTATION 3 : DEMENAGEMENT DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE

6.5.1 Périmètre de la prestation

La prestation de « **Déménagement de solution de visioconférence** » a principalement pour but d'assurer le transfert des équipements de visioconférence au sein d'un site France travail ou entre site France travail d'une même région.

Le Titulaire prendra soin de communiquer à France travail les prérequis éventuels à satisfaire pour le déménagement et l'emménagement des équipements.

Deux typologies de prestations sont attendues :

- Intra-site : déménagement d'équipements au sein d'un site France travail,
- Inter-sites : déménagement d'équipements entre deux sites distants France travail de la même région.

6.5.2 Description des activités attendues

La prestation de « **Déménagement de solution de visioconférence** » comprend à minima :

- Le débranchement et le démontage de l'ensemble des matériels (ex. système MTR, caméra…) et accessoires (ex. support, câble…) de visioconférence depuis la salle d'origine,
- L'acheminement des matériels vers leur salle de destination (intra-site ou inter-sites France travail),
- L'installation physique et la remise en service des matériels dans la salle de destination (incluant le re-paramétrage éventuel),
- La mise à jour du/des référentiel(s) (ex. outil d'administration et de supervision, base de données ITAM),
- Un test de bon fonctionnement.

IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL METTE EN ŒUVRE TOUS LES MOYENS HUMAINS ET LOGISTIQUES NECESSAIRES, AFIN D'ACHEMINER ET METTRE REMETTRE EN SERVICE LA SOLUTION DE VISIOCONFERENCE CONFORMEMENT A SON ETAT INITIAL.

6.5.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi pour la prestation de « **Déménagement de solution de visioconférence** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS08	**Délai de réalisation d'une prestation de déménagement d'une solution de visioconférence** *(En jour ouvré à compter de la date de réception de la commande)*	**≤ 10 jours**	-

Tableau 10 : SLA de suivi pour le déménagement de solution de visioconférence

6.5.4 Unités d'œuvre et livrables

Ce chapitre présente les unités d'œuvre associées à la prestation de « **Déménagement de solution de visioconférence** ». Elle comprend à minima tous les éléments mentionnés au chapitre 6.5.

Id	Définition des unités d'œuvre
UO-DEM-xx-xxx	**Déménagement d'une solution de visioconférence complète au sein d'un site France travail, ou entre deux sites distants d'une même région**

Tableau 11 : UO de la prestation « Déménagement de solution de visioconférence »

Les livrables associés à ces unités d'œuvre, permettant leur facturation, sont les suivants :

- Un Procès-Verbal de remise en service validé pour chaque solution de visioconférence déménagée (déclenche la facturation),
- La mise à jour dans les différents référentiels de la solution de visioconférence déménagée (ex. : outil d'administration et de supervision centralisé).

6.6 PRESTATION 4 : RETRAIT DE SOLUTION DE VISIOCONFERENCE

6.6.1 Périmètre de la prestation

La prestation de « **Retrait de solution de visioconférence** » a principalement pour but d'assurer le retrait de solution matérielle de visioconférence déployée sur les différents sites France travail (ex. système MTR, caméra, écran…), ainsi que le traitement de leur fin de vie selon une démarche écoresponsable.

6.6.2 Description des activités attendues

La prestation de « **Retrait de solution de visioconférence** » comprend à minima :

- Déconnexion et démontage de l'ensemble des éléments (ex : support de fixation, accessoires, périphériques, équipements…),
- Retrait et acheminement des matériels vers le site du Titulaire, pour les intégrer dans le processus de traitement de la fin de vie,
- Changement de statut au sein de l'outil d'administration et supervision centralisée de parc pour la solution de visioconférence concernée et/ou des accessoires associés. En effet, France travail désire conserver une trace des matériels ayant été retirés du parc,
- Anonymisation du/des matériel(s) (ex : retrait des étiquettes, remise à zéro des configurations, effacement sécurisé du disque dur et autre mémoire interne, …),
- Arrêt de toute facturation associée à la solution de visioconférence et/ou accessoires associés,
- Traitement de la fin de vie des matériels soit par :
  - Réemploi : Le réemploi est l'opération par laquelle le matériel cédé par France travail est réparé et/ou complété en vue de lui donner une seconde vie,
  - Réutilisation : La réutilisation est l'opération par laquelle le matériel cédé par France travail est démantelé en vue de réutiliser, sans transformation, tout ou partie des pièces dans un autre matériel,
  - Recyclage : Le recyclage est l'opération par laquelle le matériel cédé par France travail est démantelé en vue de recycler, par transformation, tout ou partie des pièces, afin d'en créer des nouvelles,
  - Valorisation énergétique : La valorisation énergique est l'opération par laquelle le matériel cédé par France travail est utilisé comme combustible pour créer une source d'énergie (chauffage, électricité, etc.),
  - Destruction : La destruction est l'opération par laquelle le matériel cédé par France travail est détruit et mis au rebut.

Chaque solution de visioconférence retirée du parc fera l'objet d'un Procès-Verbal de retrait. Dès la signature du Procès-Verbal de retrait par France travail, cette dernière ne sera plus considérée comme en exploitation (c'est-à-dire que l'ensemble des prestations récurrentes de la phase « **Exploitation** » ne lui sera plus applicable) et ne sera plus physiquement présente sur les sites de France travail.

Le Procès-Verbal de retrait sera validé par les interlocuteurs de France travail au moment du retrait des matériels (c.-à-d. recette « OK »).

L'ensemble des frais liés aux opérations de retrait et de traitement de la fin de vie des matériels sera à la charge du Titulaire.

LE TITULAIRE PRIVILEGIERA LES FILIERES ECORESPONSABLES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES MATERIELS EN FIN DE VIE.

6.6.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi pour la prestation de « **Retrait de solution de visioconférence** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS09	**Délai de réalisation d'une prestation de retrait d'une solution de visioconférence** *(En jour ouvré à compter de la date de réception de la commande)*	≤ 10 jours	-
ICS10	**Taux de respect des RDV de retrait des matériels**	-	≥ 99%

Tableau 12 : SLA de suivi pour le retrait de solution de visioconférence

6.6.4 Unités d'œuvre et livrables

Ce chapitre présente les unités d'œuvre associées à la prestation de « **Retrait de solution de visioconférence** ». Elle comprend à minima tous les éléments mentionnés au chapitre 6.6.

Id	Définition des unités d'œuvre
UO-RET-xx-xxx	**Retrait et traitement de la fin de vie d'une solution de visioconférence**

Tableau 13 : UO de la prestation « Retrait de solution de visioconférence »

Les livrables associés à ces unités d'œuvre, permettant leur facturation, sont les suivants :

- Un Procès-Verbal de retrait validé pour chaque solution de visioconférence retirée (déclenche la facturation),
- La mise à jour dans les différents référentiels de la solution de visioconférence retirée (ex. : outil d'administration et de supervision centralisé).

6.7 PRESTATION 5 : ASSISTANCE A MAITRISE D'ŒUVRE

6.7.1 Périmètre de la prestation

La prestation d'« **Assistance à maitrise d'œuvre** » a principalement pour but de faire bénéficier France travail de l'expertise du Titulaire pour le traitement de sujets spécifiques, non couverts par les prestations décrites dans le présent document, au travers des prestations ponctuelles. Cette expertise peut par exemple être mise à profit pour corriger des problématiques techniques sur le SI de France travail en lien avec l'exploitation de la solution de visioconférence ou encore apporter une compétence supplémentaire aux équipes techniques de France travail.

6.7.2 Description des activités attendues

Dans le cadre de la prestation d' « **Assistance à la maitrise d'œuvre** », le Titulaire devra être en capacité d'assister les équipes techniques de France travail à minima sur :

- Le pilotage et la coordination de projet,
- La fourniture des livrables techniques et documentaires.

Les engagements de niveaux de services attendus pour ce service sont décrits au paragraphe 6.7.3.

6.7.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi pour la prestation d'« **Assistance à maitrise d'œuvre** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS12	**Délai de fourniture d'un chiffrage pour la réalisation d'une prestation d'assistance à la maitrise d'œuvre** *(en jour ouvré à compter de la date de réception de la demande)*	**≤ 10 jours**	-

Tableau 14 : SLA de suivi pour l'assistance à maitrise d'œuvre

6.7.4 Unités d'œuvre et livrables

Ce chapitre présente les unités d'œuvre associées à la prestation d'« **Assistance à la maitrise d'œuvre** ». Elle comprend a minima tous les éléments mentionnés au chapitre 6.7.

Id	Définition des unités d'œuvre
UO-AMOE-REA-x	**Prestations d'assistance à maitrise d'œuvre**

Tableau 15 : UO de la prestation « Assistance à la maitrise d'œuvre »

Les livrables associés à ces unités d'œuvre, permettant leur facturation, sont les suivants :

- Un chiffrage pour la réalisation de la prestation demandée,
- Un Procès-Verbal de réalisation de prestations d'assistance à maitrise d'œuvre,
- Livrables documentaires spécifiques propres à chaque prestation.

6.8 PRESTATION 6 : FOURNITURE DE SOLUTIONS MATERIELLES DE VISIOCONFERENCE

6.8.1 Périmètre de la prestation

La prestation de « Fourniture de solution matérielle de Visioconférence », a principalement pour but d'assurer, dans le cadre éventuel de l'évolution du parc existant, la fourniture, par acquisition, et la mise en service de manière unitaire, ou groupée (bundle), de solutions matérielles de visioconférence compatible Microsoft Teams Room© au sein des sites France travail.

Cette prestation comprend à minima :

- L'acquisition des équipements (ex. : écran, système MTR…), périphériques (ex. : caméra, barre sonore…) et accessoires (ex. : support de fixation, connectique…),
- Une pré-visite technique (virtuelle ou physique) permettant de confirmer le type de salle à déployer en tenant compte des particularités du local et des besoins exprimés,
- La préparation amont des matériels (ex. : mise à jour du système, collage d'une étiquette d'inventaire France travail…),
- L'acheminement des matériels,
- La mise en service sur les différents sites France travail.

Le Titulaire est responsable et prend à sa charge l'ensemble des frais engendrés et des opérations nécessaires à la réalisation de cette prestation.

Les travaux préliminaires liés au cloisonnement, au câblage et à la fourniture des prises de courant fort et courant faible sont à la charge de France travail.

6.8.2 Description des activités attendues

1) Acquisition des équipements

La fourniture des solutions autonomes de visioconférence passe par l'acquisition, par France travail, d'équipements compatibles Microsoft Teams Room©, issus du catalogue proposé dans l'offre du Titulaire.

Le catalogue d'équipements est structuré comme suit :

- Des bundles de salle constitués :
  - D'un système de visioconférence MTR (mini-PC) embarquant Windows 11 IoT Enterprise© et Teams©,
  - D'une tablette tactile (pour le contrôle de la solution),
  - D'une caméra (pour la captation vidéo),
  - D'un ou plusieurs microphones (pour la captation audio),
  - D'un ou plusieurs hautparleurs (pour la restitution audio),
  - Des accessoires nécessaires à leurs installation et leur utilisation (ex. support, câble informatique et électrique…),
  - Des logiciels nécessaires à leur installation et leur utilisation (ex. firmware, système d'exploitation…),
- Des équipements complémentaires individuels :
  - Système de visioconférence MTR (mini-PC + tablette tactile de contrôle),

- Caméra (ultra grand angle, grand angle…),
- Barre audio et audio/vidéo pour captation son et vidéo, ainsi que restitution sonore,
- Micro / hautparleurs d'extension pour solution de visioconférence MTR,
- Ecran et supports de fixation,
- Accessoires (ex. câble HDMI).

Les équipements proposés doivent obligatoirement répondre aux prérequis exprimés par France travail à travers l'annexe « *VISIO MTR – ANNEXE 3 - Descriptif des solutions de visioconférence - V1.0* » et s'appuyer sur le bordereau de prix du marché (cf. document « *VISIO MTR – Bordereau de prix - V1.0* ».

Par ailleurs, en complément de la structure imposée par France travail, le Soumissionnaire à la possibilité de proposer d'autres équipements de visioconférence venant compléter son offre à travers la feuille « *UO - Mat. & acc. Additionnels* » du bordereau de prix.

Le Soumissionnaire doit proposer et décrire dans sa réponse les outils et circuits qu'il compte mettre en œuvre et exploiter pour permettre le passage de commande par les interlocuteurs habilités de France travail. Ces outils et circuits devront à minima :

- Permettre aux interlocuteurs habilités de prendre une connaissance détaillée des seuls matériels et prestations figurant au marché et d'en passer commande,
- Êtres utilisables durant la plage horaire des services (cf. chapitre 3),
- Permettre de traiter des aspects logistiques nécessaires au Titulaire afin de réaliser les livraisons. A savoir pour chaque commande a minima les informations suivantes pourront être fournies par France travail :
  - Les heures possibles de mise en service,
  - Les facilités d'accès au bâtiment (monte-charge, rampe, etc.),
  - Les modalités d'accès au bâtiment (pièce d'identité, parking camion, etc.),
  - Le/les contact(s) de mise en service.
- Permettre de planifier la pré-visite technique (cf. chapitre 2)1).

A l'issue de la réalisation d'une commande, a minima les actions suivantes devront être réalisables par France travail au travers des outils et circuits proposés par le Soumissionnaire :

- Génération d'un bon de commande non répudiable (PDF protégé par exemple). Le formalisme du bon de commande devra avoir été validé par France travail,
- Acquittement définitif de la commande,
- Annulation de la commande durant le délai de rétractation convenu entre France travail et le Titulaire. A l'issue du délai de rétractation, si la commande n'est pas annulée par France travail, elle sera considérée comme acquittée définitivement. En cas d'indisponibilité des outils et circuits de commande, le délai de rétractation devra être prolongé de la durée de cette indisponibilité.

Le Titulaire devra mettre à disposition de France travail une assistance téléphonique pour les modalités pratiques d'utilisation des outils et circuits (numéro d'appel non surtaxé).

Les outils et circuits proposés par le Soumissionnaire devront permettre un suivi précis de l'état d'avancement des commandes tout au long du marché, quel que soit le cadencement des déploiements (ex : pré-visite de site réalisée, matériel en attente d'expédition, matériel mis en service, recette client de mise en service OK, …).

Les outils proposés par le Soumissionnaire seront mis à disposition de France travail sans surcoût.

LE TITULAIRE DEVRA SYSTEMATIQUEMENT VERIFIER LA COMPATIBILITE, LA PERTINENCE ET LA CONFORMITE DES COMMANDES NOTAMMENT GRACE A LA PRE-VISITE TECHNIQUE (CF. 2). IL EXERCERA SON DEVOIR DE CONSEIL EN AIDANT L'INTERLOCUTEUR DESIGNE A COMMANDER LES MATERIELS LES PLUS EN ADEQUATION AVEC LE BESOIN EXPRIME.

2) *Pré-visite technique*

Afin de confirmer l'adéquation entre le besoin exprimé par France travail et les caractéristiques de la salle à équiper, le Titulaire devra réaliser une pré-visite technique.

Cette pré-visite pourra-être réalisée sur site, en compagnie de l'interlocuteur France travail désigné, ou à distance, par transmission des éléments nécessaires et utiles (ex. : photos, plan, descriptif, emplacement des prises courant fort / faible…).

Dans le cas d'une pré-visite à distance, le Titulaire fournira systématiquement un dossier type permettant de cadrer et simplifier la collecte des éléments par l'interlocuteur France travail.

A l'issue de la pré-visite, qu'elle est été réalisée sur site ou à distance, le Titulaire remettra à France travail un rapport indiquant a minima :

- Le nom, l'adresse du site et tout élément permettant d'identifier la salle sans équivoque (nom, numéro, étage, couloir …),
- La date de la pré-visite,
- L'interlocuteur France travail,
- L'auteur du rapport,
- La solution de visioconférence initialement demandée par France travail,
- La faisabilité de l'installation de la solution de visioconférence :
  - Faisable : la solution demandée peut-être installée en l'état,
  - Faisable avec adaptation(s) : la salle nécessite une/des adaptation(s) mineure(s) pour permettre l'installation de la solution demandée.

    Dans ce cas le Titulaire communique de manière précise la/les adaptation(s) à réaliser.
  - Non faisable : la solution demandée ne peut être installée dans la salle.

    Dans ce cas le Titulaire propose à France travail une autre solution de visioconférence sur la base des équipements proposés dans le marché.
- La liste des prérequis avec indication de leur respect.

3) *Préparation amont*

Dans un souci d'optimisation des délais de mise en service et de simplification du processus de déploiement des solutions de visioconférence, le Titulaire devra réaliser une pré configuration des solutions.

A cet effet, il devra en amont de la livraison des solutions de visioconférence sur sites France travail, a minima :

- Mettre à jour tous les logiciels et firmware avec les dernières versions disponibles,
- Le cas échéant, installer le/les logiciel(s) nécessaire(s) au fonctionnement des équipements dans le SI France travail,
- Intégrer le compte de salle fourni par France travail,

- Paramétrer la solution selon la configuration standard définie,
- Intégrer la solution matérielle dans l'outil de supervision d'administration et supervision centralisées,
- Étiqueter les équipements avec l'étiquette d'inventaire France travail.

N.B : La fourniture de l'étiquette collante conforme au modèle d'étiquette retenu par France travail (cf. modèle en annexe « *VISIO MTR - ANNEXE 3 - Modèle étiquette inventaire France travail - V1.0* ») est à la charge du Titulaire.

LA NON-CONFORMITE DES LOGICIELS ET FIRMWARE DES MATERIELS LIVRES SERA UN MOTIF DE REFUS DE SIGNATURE DU PROCES-VERBAL DE MISE EN SERVICE.

4) Livraison

Le Titulaire devra respecter les spécificités de livraison de chaque site et prendre contact avec les interlocuteurs désignés par France travail afin d'organiser les livraisons.

Dans le cadre des livraisons, le Titulaire devra entre autres :

- Pour toute livraison, vérifier la complétude du bon de commande émis par France travail et le cas échéant collecter les informations manquantes auprès du ou des interlocuteurs désignés par France travail, déterminer et mettre en place les moyens nécessaires à la bonne exécution de la livraison des matériels. En cas de non-respect de ces exigences, la responsabilité du Titulaire sera engagée et pourra entrainer la relivraison à ses frais des matériels en cas d'échec de la tentative précédente,
- S'assurer par différents moyens auprès de France travail que la solution de visioconférence et ses accessoires pourront prendre place à l'emplacement prévu avec les longueurs de câbles appropriées (pré visite physique, distanciel, photo etc.),
- Confirmer la date de livraison, au plus tard 1 semaine avant ladite livraison. En cas de non-respect de cette exigence, la responsabilité du Titulaire sera engagée et pourra entrainer une nouvelle livraison à ses frais. Cette nouvelle livraison devra respecter les engagements de services initialement prévus. Sauf cas de force majeure, aucune extension d'engagements de services ne sera autorisée par France travail.

  N.B : la planification des livraisons (et replanification), est à la charge du Titulaire.
- Tenir informé le/les interlocuteur(s) France travail de tout contre temps ayant pour conséquence de retarder voire reporter la livraison des matériels et le cas échéant proposer immédiatement une nouvelle date de passage. Sauf cas de force majeure, aucune extension d'engagement des niveaux de service ne sera autorisée par France travail.

Dans le cadre des replanifications de rendez-vous réalisées par le Titulaire, ces derniers ne seront plus modifiables (de son fait) à compter de S-1 (S étant la semaine du dit rendez-vous).

Tous les frais additionnels occasionnés par des déplacements supplémentaires du fait du Titulaire sont à sa charge exclusive (ex. : déplacement de matériel et/ou de personnel, relivraison…).

5) Mise en service sur site

La mise en service sur site France travail du matériel, est à la charge du Titulaire conformément au bon de commande, au procès-verbal de mise en service et aux engagements de niveaux de services décrits

au chapitre 6.8.3. En revanche, les travaux préliminaires liés au cloisonnement, au câblage et à la fourniture des prises de courant fort et courant faible sont à la charge de France travail.

La mise en service peut nécessiter du travail en hauteur ou le transport de charges lourdes (ex. : mise en service d'un écran 85 pouces). Il est de la responsabilité du Titulaire de prévoir le nombre d'intervenant nécessaire, ainsi que le matériel adéquat pour réaliser les travaux dans les conditions de sécurité requises.

Suite à la réception des équipements et/ou périphériques (et de l'ensemble de ses accessoires) sur le site de France travail, les actions suivantes, a minima, doivent être menées par le Titulaire :

- Déballage. Suite au déballage, en l'absence de solution locale pour le traitement des déchets, le Titulaire devra emporter avec lui l'ensemble des éléments utilisés pour la protection (ex : cartons, papier bulle, …),
- Montage de l'ensemble des éléments (ex : support de fixation, accessoires, périphériques, équipements…),
- Mise en place à l'emplacement prédéfini et si nécessaire déconnexion préalable du/des matériel(s) déjà installé(s),
- Connexion électrique et informatique,
- Finalisation de la configuration (ex : détection de l'ensemble des accessoires…),
- Vérification du bon fonctionnement de l'ensemble de la solution de visioconférence (équipements, périphériques et de ses accessoires),
- Déclaration des nouveaux matériels dans l'outil d'administration et de supervision,
- Présentation des fonctionnalités clés à l'utilisateur en charge de valider la bonne mise en service,
- Réalisation d'un Procès-Verbal de mise en service comprenant a minima :
  - Le lieu de l'installation (site, étage et numéro de salle),
  - Le n° de commande France travail,
  - L'établissement France travail ayant émis la commande,
  - Les numéros de séries et code-barres France travail des différents éléments de la solution,
  - Le statut des tests unitaires ayant été réalisé (la liste des tests unitaire devra être élaborée durant la phase « **Appropriation** »),
  - Les observations éventuelles,
  - La date d'installation.

Le Procès-Verbal de mise en service sera validé conjointement par l'intervenant du Titulaire et l'interlocuteur de France travail avec nom, prénom, fonction, date, signature. Il devra valider à minima toutes les actions nécessaires à une utilisation optimale de l'ensemble des fonctionnalités des matériels.

En cas de recette non concluante (imputable au Titulaire), la correction devra être immédiate ou le remplacement se fera dans les délais contractuels prévus. Les frais liés à la correction ou au remplacement seront à la charge du Titulaire.

En cas d'indisponibilité de ses interlocuteurs, France travail disposera d'un délai de 15 jours calendaires au maximum pour valider ou non la recette effectuée par l'intervenant du Titulaire. Au-delà de cette période et sans dysfonctionnement manifeste, la recette sera considérée comme validée.

Dans tous les cas, le Titulaire devra transmettre à France travail, de manière électronique, le Procès-Verbal, complété et signé, au plus tard à J+2 de la mise en service de la solution matérielle de visioconférence.

LE TITULAIRE PRENDRA SOIN DE COMMUNIQUER A FRANCE TRAVAIL DES PREREQUIS EVENTUELS A SATISFAIRE POUR L'INSTALLATION DES MATERIELS COMMANDES.

PAR AILLEURS, LA MISE EN SERVICE AU SEIN D'UN SITE DES MATERIELS OBJET DE LA MEME SALLE DOIT SE DEROULER EN UNE SEULE INTERVENTION.

6.8.3 Niveaux de services (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services soumis à pénalités pour la prestation de « **Fourniture de solutions matérielles de visioconférence** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICP02	**Délai de livraison et mise en service** *(En jour ouvré à compter de la date d'émission de la commande)*	**≤ 6 semaines**	-

Tableau 16 : SLA soumis à pénalités pour la fourniture de solutions matérielles

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services de suivi pour la prestation de « **Fourniture de solutions matérielles de visioconférence** ».

Id	Description	Délais	Cible
ICS03	**Taux de respect des RDV de mise en service**	-	**≥ 92%**

Tableau 17 : SLA de suivi pour la fourniture de solutions matérielles

6.8.4 Unités d'œuvre et livrables

Ce chapitre présente les unités d'œuvre associées à la prestation de « **Fourniture de solutions matérielles de visioconférence** ». Elle comprend à minima tous les éléments mentionnés au chapitre 6.8.

Id	Définition des unités d'œuvre
UO-ACQ-BUN-xx	Acquisition d'une solution complète pour une salle de visioconférence
UO-AJO-BUN-xxx-xxx	Préparation, livraison, installation et mise en service d'une solution complète pour une salle de visioconférence
UO-ACQ-xxx-xx	Acquisition d'un équipement ou accessoire de visioconférence complémentaire
UO-AJO-xxx-xxx	Préparation, livraison, installation et mise en service d'un équipement de visioconférence complémentaire
UO-ACQ-MAT-NOxx	Acquisition d'un équipement ou accessoire de visioconférence complémentaire, issu du catalogue non obligatoire
UO-AJO-MAT-NOxx-xxx	Préparation, livraison, installation et mise en service d'un équipement de visioconférence complémentaire, issu du catalogue non obligatoire

Tableau 18 : UO de la prestation « Fourniture de solutions matérielles de visioconférence »

Les livrables associés à ces unités d'œuvre, permettant leur facturation, sont les suivants :

- Le cas échéant, un dossier de cadrage de pré-visite technique,
- Le rapport de pré-visite technique,
- Un Procès-Verbal de mise en service validé pour chaque solution de visioconférence déployée (déclenche la facturation),
- L'enregistrement / référencement de la solution déployée dans l'outil d'administration et de supervision centralisé.

7. PHASE 3 : REVERSIBILITE

7.1 OBJECTIFS

La phase « **Réversibilité** » a pour objectif de transférer, vers France travail ou un tiers choisi par lui, la connaissance technique et fonctionnelle pour permettre une transition sans aucune interruption de service.

Le Titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques spécifiques à cette phase tel que défini dans le **P**lan **d**e **R**éversibilité livré pendant la phase « **Appropriation** » et mis à jour durant toute l'exécution du présent marché.

Il devra de plus synchroniser ses actions avec les différents intervenants France travail et/ou tiers.

En outre, durant cette phase le Titulaire doit assurer le maintien de l'exploitation du parc de solutions de visioconférence, sur la base des prestations issues de la phase « **Exploitation** » (se référer au chapitre 6). En effet les prestations doivent rester disponibles et conformes aux engagements de niveaux de service pris par le Titulaire, jusqu'à ce que le Procès-Verbal de fin de réversibilité ait été signé par France travail.

L'exécution se déroulera sur une durée de 1 mois maximum. La réversibilité s'achèvera avec l'installation pleine et entière du Titulaire entrant ou de France travail.

7.2 ORGANISATION

L'organisation générale de la phase devra comporter a minima les chantiers suivants :

- **Chantier « Transfert de connaissance »,** ayant principalement pour but d'assurer le transfert de connaissances vers les équipes du Titulaire entrant,
- **Chantier « Support à l'intégration au Système d'Information »,** ayant principalement pour but d'apporter un support technique aux équipes du Titulaire entrant, pour l'intégration des équipements du nouveau marché dans le SI France travail.

La phase « **Réversibilité** » ne peut s'engager avant sa notification par France travail.

Elle sera considérée comme terminée lorsque France travail aura signé l'ensemble des Procès-Verbaux de « **Transfert de connaissances** » et « **Support à l'intégration à l'environnement SI de France travail** » (c.-à-d. recette « OK »).

Cette phase est soumise à des engagements sur des niveaux de services décrits au chapitre 7.4.

> **IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL APPORTE TOUT LE SUPPORT NECESSAIRE AUX EQUIPES TECHNIQUES DE FRANCE TRAVAIL ET/OU DU TIERS DESIGNE, AFIN DE GARANTIR ET SECURISER LA BONNE INTEGRATION DES NOUVEAUX EQUIPEMENTS DANS L'ENVIRONNEMENT SI DE FRANCE TRAVAIL.**

7.3 DETAIL DES CHANTIERS

7.3.1 Chantier « Transfert de connaissances »

Ce chantier consiste à restituer par un processus de réversibilité, vers France travail ou un tiers choisi par lui, les documentations d'exploitation à jour et de transférer les connaissances, afin que ce dernier ait une vue complète et exhaustive des spécificités de France travail, pour qu'il puisse reprendre l'activité dans les conditions opérationnelles à cette date et ceux sans aucune interruption de service.

Le processus de réversibilité comprendra deux étapes :

- Le transfert des connaissances techniques et fonctionnelles vers la nouvelle équipe désignée par France travail,
- L'exécution des prestations en parallèle, correspondant à un recouvrement de la part de l'équipe du Titulaire avec la nouvelle équipe désignée par France travail : la prestation du Titulaire est dégressive, il apporte son assistance à la nouvelle équipe.

Le Titulaire devra s'appuyer sur le **P**lan **d**e **R**éversibilité (PdR) qu'il aura fourni durant la phase « **Appropriation** » et actualisé tout au long du marché.

Dans le cadre du chantier « **Transfert de connaissances** », a minima les activités suivantes seront réalisées par le Titulaire :

- Restitution des données d'exploitation et outils mis à disposition du Titulaire par France travail,
- Coopération et aide au transfert des connaissances,
- Définition du plan de transfert des connaissances et des activités aux équipes du Titulaire entrant ou de France travail,
- Présentation des sujets suivants a minima :
  - La cartographie du parc à la date d'entrée en phase de réversibilité,
  - Le référentiel documentaire (inventaire des éléments et outils nécessaires aux prestations),
  - Le périmètre des activités incluant les types des matériels et logiciels composant le parc,
  - L'outil de gestion des incidents et demandes Service-Now,
  - Les processus d'exploitation du marché,
  - Les outils d'exploitation du marché (administration et supervision du parc et le CVI),
  - Les outils de pilotage et les procédures actualisées liées à l'accomplissement de l'activité.
- Le transfert de connaissances techniques et fonctionnelles vers la nouvelle équipe désignée par France travail,
- Le transfert de l'ensemble des documents élaborés dans le cadre du marché,
- Les retours d'expériences et recommandations sur les axes de progrès susceptibles de faire l'objet de travaux durant l'exécution du futur marché, succédant à celui objet de la présente consultation,
- Les reporting et tableaux de bord permettant de suivre le déroulement de cette phase.

IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL COOPERE EFFICACEMENT ET FACILITE LA REPRISE DU PERIMETRE PAR LE NOUVEAU TITULAIRE, NOTAMMENT EN PARTICIPANT AUX REUNIONS ET TRAVAUX TRIPARTITES ENTRE LE TITULAIRE, LE TITULAIRE ENTRANT ET FRANCE TRAVAIL.

7.3.2 Chantier « Support à l'intégration au Système d'Information »

Ce chantier a pour but de garantir et sécuriser l'intégration dans le SI de France travail, des équipements proposés par le Titulaire entrant dans le cadre du prochain marché.

Dans le cadre du chantier « **Support à l'intégration au Système d'Information** », a minima les activités suivantes seront réalisées par le Titulaire :

- Assurer le support technique aux équipes du Titulaire entrant.

> **IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL APPORTE TOUT LE SUPPORT NECESSAIRE AUX EQUIPES TECHNIQUES DE FRANCE TRAVAIL ET/OU DU TIERS DESIGNE, AFIN DE GARANTIR ET SECURISER LA BONNE INTEGRATION DES NOUVEAUX EQUIPEMENTS DANS L'ENVIRONNEMENT SI DE FRANCE TRAVAIL.**

7.4 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Le tableau ci-dessous rassemble les niveaux de services soumis à pénalités de la prestation « Réversibilité ».

Id	Description	Délais	Cible
ICP04	**Délai de réalisation de la phase « Réversibilité »** *(en mois calendaire à compter de la date de notification du marché)*	**≤ 1 mois**	**-**

Tableau 19 : SLA soumis à pénalités de la prestation « Réversibilité »

7.5 UNITE D'ŒUVRE & LIVRABLES

Ce chapitre présente l'unité d'œuvre associée à la phase « **Réversibilité** ». Elle comprend a minima tous les éléments mentionnés au chapitre 0.

Id	Définition de l'unité d'œuvre
UO-REV	**Réalisation de la phase « Réversibilité »**

Tableau 20 : UO de la phase « Réversibilité »

Les livrables associés à cette unité d'œuvre, permettant sa facturation, sont les suivants :

- Chantier « **Transfert de connaissances** »
  - La **P**lan d'**A**ssurance **Q**ualité actualisé (PAQ),
  - La **C**onvention **d**e **S**ervices actualisé (CdS),
  - Le **P**lan **d**e **R**éversibilité actualisé (PdR),
  - La cartographie du parc de solution de visioconférence,
  - Le livret de présentation des prestations et activités,

- L'inventaire des éléments et outils utilisés et concourant à la réalisation des prestations,
- La documentation fonctionnelle et technique associée aux outils,
- Le référentiel documentaire,
- Les différents supports de présentation,
- Les reporting et tableaux de bord de la phase.

- Chantier « **Support à l'intégration au Système d'Information** »
  - Les modalités de sollicitation du support,
  - Le dossier d'exploitation et d'architecture de la solution en place.
- Bilan rétrospectif du marché,
- Procès-Verbaux des activités de cette phase soumises à validation de la part de France travail.

LA PHASE « REVERSIBILITE » S'ACHEVE PAR LA VALIDATION DE L'ENSEMBLE DES LIVRABLES PAR FRANCE TRAVAIL AU REGARD DE LEUR QUALITE REDACTIONNELLE (LISIBILITE ET COMPREHENSION), DE LEUR CONFORMITE ET DE LA BONNE REALISATION DES PRESTATIONS. CETTE VALIDATION PERMETTRA DE CONCLURE LE PRESENT MARCHE.

DURANT CETTE PHASE, ET QUELLE QUE SOIT LA DEGRESSIVITE DE LA PRESTATION, LA RESPONSABILITE DU TITULAIRE RESTE ENGAGEE.

8. TABLEAUX DE BORD & REPORTING

Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse un reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats. Sur cette base, le Titulaire devra identifier tout au long du marché :

- Les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre,
- Les défauts d'application des bonnes pratiques,
- Les axes d'amélioration à l'exécution du présent marché,
- Les éventuels dysfonctionnements (en particulier les dysfonctionnements récurrents),
- Les mesures correctives à mettre en œuvre.

Le reporting doit notamment permettre aux équipes France travail :

- Le suivi de l'activité du Titulaire en termes de volumétrie,
- Le suivi de la qualité de service rendu et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés par France travail.

Les modalités et le contenu du reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges entre le Titulaire et France travail, …) seront précisés par France travail à l'occasion des différents comités et intégrés dans le PAQ. Les indicateurs suivants devront être consolidés mensuellement par le Titulaire puis fournis à France travail.

A minima les indicateurs suivants devront être intégrés dans le tableau de bord :

Indicateur	Périodicité	Périmètre	Mesures
Suivi des mises en service			
Taux de replanification du fait du Titulaire	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le taux entre le nombre d'intervention replanifiée du fait du Titulaire vis-à-vis du nombre d'intervention totale planifiée.
Suivi des retraits d'équipement			
Taux de non-respect de la planification du fait du Titulaire	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le taux entre le nombre d'intervention réalisée par le Titulaire ne respectant pas la planification initiale dictée par France travail vis-à-vis du nombre d'intervention totale planifiée.
Disponibilité			
Disponibilité du service de visioconférence	Mensuelle	Global Par région Par site Par solution	Taux de disponibilité en % pour le mois considéré sur les périmètres considérés. Les **solutions de visioconférence** faisant l'objet d'actions de maintenance ne sont pas considérées comme disponibles. Les **solutions de visioconférence** présentant la défaillance d'un de leurs périphériques associés ne sont pas considérés comme disponibles.
Incidents			
Durée moyenne de prise en compte des incidents escaladés depuis le Niveau 1 France travail.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer la durée moyenne de prise en compte des incidents sur les périmètres considérés lorsqu'ils sont préalablement identifiés par le Niveau 1 France travail puis escaladés auprès du Titulaire.
Durée moyenne de prise en compte des	Mensuelle	Global Par région	Il s'agit de calculer la durée moyenne de prise en compte des incidents sur les

incidents identifiés par le Titulaire		Par site	périmètres considérés lorsqu'ils sont identifiés par le Titulaire.
Durée moyenne de traitement des incidents escaladés depuis le Niveau 1 France travail.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer la durée moyenne de traitement des incidents sur les périmètres considérés lorsqu'ils sont préalablement identifiés par le Niveau 1 France travail puis escaladés au Titulaire.
Durée moyenne de traitement des incidents identifiés par le Titulaire.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer la durée moyenne de traitement des incidents sur les périmètres considérés lorsqu'ils sont identifiés par le Titulaire.
Incidents			
Ouverture d'incident par le Titulaire sur le mois en cours suite à escalade depuis le Niveau 1 de France travail.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre d'incident ouvert par le Titulaire suite à escalade depuis le Niveau 1 France travail.
Clôture d'incident par le Titulaire sur le mois en cours suite à escalade depuis le Niveau 1 de France travail.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre d'incident clôturé par le Titulaire. Les incidents considérés ont fait l'objet d'une escalade depuis le Niveau 1 France travail.
Ouverture d'incident par le Titulaire sur le mois en cours.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre d'incident ouvert par le Titulaire. Ces incidents ont été détectés par le Titulaire.
Clôture d'incident par le Titulaire sur le mois en cours.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre d'incident clôturé par le Titulaire. Ces incidents ont été détectés par le Titulaire.
Taux de panne moyen par équipement	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le taux de panne matérielle annuel moyen par type d'équipement.
Logistique			
Nombre de solution de visioconférence déployée.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre de solution de visioconférence déployé durant le mois en cours.
Nombre de solution de visioconférence retirée.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre de solution de visioconférence retirée durant le mois en court.
Nombre de déménagement effectué.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de calculer le nombre de solution de visioconférence déménagée pour laquelle l'assistance du Titulaire fut nécessaire.
Engagements de services			
Nombre d'indicateur contractuel ayant fait l'objet d'un dépassement d'engagement de service.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de mesurer le nombre d'indicateur contractuel ayant fait l'objet d'un dépassement d'engagement de service afin de mesurer la qualité du service rendu.
Nombre d'indicateur contractuel n'ayant pas fait l'objet d'un dépassement d'engagement de service.	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de mesurer le nombre d'indicateur contractuel n'ayant pas fait l'objet d'un dépassement d'engagement de service afin de mesurer la qualité du service rendu.
Qualité de l'inventaire			

Taux de connectivité des solutions de visioconférence	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de vérifier que le référentiel de gestion de parc est conforme à la réalité afin de garantir des valeurs pertinentes pour les différents indicateurs. Une solution de visioconférence est considérée comme connectée lorsqu'elle est visible et administrable depuis l'outil d'administration et supervision centralisée.
Nombre d'anomalie, du fait du Titulaire, ayant impacté le taux de connectivité.	Mensuelle	Global Par région Par site	Dénombrement des anomalies (comme un oubli de déclaration dans l'outil d'administration centralisée) ayant conduit à la dégradation du taux de connectivité.
Nombre d'anomalie, du fait de France travail, ayant impacté le taux de connectivité.	Mensuelle	Global Par région Par site	Dénombrement des anomalies (comme une coupure électrique, un débranchement électrique …) ayant conduit à la dégradation du taux de connectivité.
Taux de conformité entre les solutions de visioconférence référencées dans la solution d'administration de parc et les normes définies à l'issue des Validations Techniques (soit initialement, soit revu en cours de marché).	Mensuelle	Global Par région Par site	Il s'agit de vérifier que les logiciels et firmware installés sont conformes avec les normes définies à l'issue des Validations Techniques. Une première validation technique (une par catégorie) aura lieu en début de marché, puis en cours de marché des nouvelles pourront avoir lieu (en préparation d'une montée de version par exemple).

Tableau 21 : Indicateurs à intégrés aux tableaux de bord

Outre la mesure mensuelle de ces indicateurs, le Titulaire devra présenter dans son reporting l'évolution de ces indicateurs au fil du temps.

En complément des tableaux de bord et reporting, le Titulaire devra communiquer de manière automatique et quotidienne, les données brutes permettant leur établissement afin de les intégrer dans l'outil de BI France travail (Qlik Sense©).

L'industrialisation liée à la fourniture de ces données sera définie conjointement lors de la phase « **Appropriation** » (ex. : email, lien URL, Web service, serveur FTP, …)

IL EST ATTENDU DU TITULAIRE QU'IL APPORTE SON EXPERIENCE DANS LA DEFINITION DE TABLEAUX DE BORDS PERTINENTS ET ADAPTES POUR LE SUIVI DU MARCHE, AINSI QUE DANS LEUR INDUSTRIALISATION.

9. GOUVERNANCE

9.1 RESPONSABILITE D'EXECUTION DU CONTRAT

France travail exige que le Titulaire soit représenté par un seul interlocuteur, responsable opérationnel de l'ensemble du contrat, chargé de coordonner les différentes actions et informations auprès de France travail, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du contrat.

Il devra être investi de l'autorité suffisante pour pouvoir prendre toutes décisions concernant la réalisation du contrat.

9.2 ORGANISATION MISE EN PLACE PAR FRANCE TRAVAIL ET LE TITULAIRE

9.2.1 Organisation de France travail

Le Coordinateur global de France travail sera notamment en charge :

- De piloter les prestations,
- De préciser les méthodes, normes, procédures et outils utilisés pour les prestations,
- De définir les exigences, facteurs de qualité et indicateurs,
- De suivre la réalisation de la prestation en termes de livrables, de délais et de coûts,
- De prendre toutes les mesures nécessaires pour la bonne conduite des opérations,
- De valider les livrables et Procès-Verbaux présentés par le Titulaire.

Par ailleurs, un Coordinateur spécifique pourra être affecté sur chacun des services ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique.

Le Responsable Qualité de France travail sera affecté autant que de besoin au contrôle qualité des prestations, dans le cadre défini par le PAQ.

Il sera principalement responsable en support du Coordinateur global de France travail de :

- Faire respecter les clauses du PAQ,
- Organiser les revues qualité et les audits qualité.

En cas d'absence du Coordinateur Global, France travail désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

9.2.2 Organisation du Titulaire

Le Coordinateur global du Titulaire sera maître d'œuvre de la réalisation des prestations prévues dans le marché. Il assurera à ce titre la responsabilité de fournir à France travail les produits et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu.

Il aura notamment en charge :

- La réalisation des prestations et son pilotage,
- L'organisation des instances prévues dans le PAQ,
- La gestion du personnel et du planning de l'équipe du Titulaire,
- Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,

- La validation pour le compte du Titulaire de tous les livrables en vue de leur soumission auprès du Coordinateur global de France travail,
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations,
- Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.

Il sera l'interlocuteur du Coordinateur Global de France travail, auquel il rapportera.

Par ailleurs, le Titulaire devra être en mesure d'affecter un Coordinateur spécifique pour chacun des services ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique.

Le Responsable Qualité du Titulaire sera en charge, sous la responsabilité du Coordinateur global du Titulaire, de la maîtrise de la qualité des prestations du Titulaire.

Il participera aux révisions du PAQ, et réalisera toutes les actions de définition et de contrôle de la qualité des prestations, dans le cadre du PAQ.

En cas d'absence du Coordinateur global, le Titulaire désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

9.3 PRINCIPES DE LA RELATION SOUHAITEE

9.3.1 Auditabilité

France travail se réserve la possibilité de faire auditer tout ou partie de la prestation de service pour vérifier que le Titulaire satisfait à ses obligations et SLA. Ces audits peuvent porter aussi bien sur les prestations réalisées pour rendre le service attendu que sur la tenue de ses engagements en matière de développement durable.

9.3.2 Relation partenariale

France travail entend rappeler que, dans le cadre des prestations assurées par le Titulaire, il est déterminant pour lui que ce dernier collabore de manière effective et spontanée avec tous les tiers contractuellement liés à France travail et pouvant avoir un lien avec l'exécution du marché et soit particulièrement réactif en cas de problème, quel qu'il soit, lié à l'exécution du service, en communiquant au plus tôt à France travail l'existence dudit problème dès qu'il en a connaissance, et en collaborant de manière active à sa résolution dans la mesure de ses moyens même si l'incident est hors de son périmètre de responsabilité.

9.3.3 Dispositif d'amélioration continue

Le Titulaire propose un plan d'amélioration continue, dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts.

Parmi les mesures envisagées :

- Plan d'amélioration (propositions),
- Plan de réduction des coûts,
- Proposition d'actions de formation et d'information aux utilisateurs,
- Communication des nouvelles offres proposées par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à proposer toutes mesures complémentaires qu'il juge utiles à ce plan d'amélioration continue.

9.3.4 Conseil et état de l'art

Le Titulaire a une obligation de conseil continu auprès de France travail afin de contribuer à l'amélioration de la performance des prestations qui lui sont confiées et à la réduction des coûts des services associés.

L'apport de conseil porte notamment sur :

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

France travail attend du Titulaire qu'il s'appuie sur son expertise et son expérience pour conseiller France travail sur les améliorations possibles tant en termes d'engagement contractuel qu'en ce qui concerne la mutualisation de ses moyens de veille et de tests.

9.4 INSTANCES DE PILOTAGE

Les instances de suivi prévues sont les suivantes :

- **Le Comité de Suivi Technique,** se réunit à périodicité hebdomadaire durant les phases « **Appropriation** » et « **Réversibilité** », à périodicité mensuelle durant la phase « **Exploitation** ». Cette instance traite du suivi opérationnel de la prestation.
  - Le calendrier des comités de suivi technique est fixé par le comité de pilotage,
  - Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
  - L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à France travail 2 jours ouvrés avant le jour du comité
  - Le compte-rendu doit être fourni à France travail sous un délai de 2 jours ouvrés, il est approuvé par écrit lors de la réunion suivante,
  - En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte-rendu et est soumis au comité de pilotage.

  D'autres instances techniques de coordination et d'optimisation du service peuvent être prévues dans le PAQ.
- **Le Comité de Pilotage,** se réunit à périodicité trimestrielle durant la phase « **Exploitation** ». Il a pour mission notamment :
  - De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire,
  - De suivre et décider de plans d'améliorations,
  - De suivre l'avancement des projets,
  - De préconiser des évolutions nécessaires,
  - De consolider l'ensemble des Comités de Suivi Technique,
  - De traiter les pénalités,
  - De valider les éléments de facturation,

- D'arbitrer et décider en fonction des éléments soumis.

Le Comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à France travail 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte-rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du compte-rendu.

- **Le Comité Stratégique,** se réunit une fois par an et traite les aspects contractuels, il analyse les 12 derniers mois de fonctionnement et fixe les orientations majeures des 12 prochains mois. En cas de difficultés ou d'évolutions majeures, un Comité Stratégique exceptionnel sera convoqué.
  - Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte-rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
  - L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à France travail 15 jours ouvrés avant le jour du comité
  - Le compte-rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du compte-rendu.

Ces différentes réunions se tiendront sur un des sites de la DGA Tech de France travail ou en visioconférence sur accord de France travail. Des réunions de travail pourront également être organisées à fréquence régulière ou occasionnelle sur des thèmes spécifiques.

9.5 OBJECTIFS DE QUALITE

9.5.1 Plan Assurance Qualité (PAQ)

Un **P**lan d'**A**ssurance **Q**ualité (PAQ) traduit la mise en application de la politique qualité de la DGA Tech de France travail.

Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par France travail lors de la phase « **Appropriation** ».

Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au contrat et au cahier des charges.

France travail attend du Titulaire des solutions, des méthodes et contrôles, susceptibles d'être audités, qui montrent la prise en compte des exigences qui sont formulées dans le présent document et seront complétées dans le PAQ.

Le PAQ définit en particulier les critères qualité de la prestation, de performance et de sécurité de la solution ainsi que les moyens pour satisfaire ces critères (de coût, de délai, de performance et de qualité).

Un projet de structure de PAQ devra être proposé par le Soumissionnaire dans son offre.

9.5.2 Convention de Services (CdS)

Une **C**onvention **d**e **S**ervices (CdS) précise le contenu de l'engagement de service du Titulaire pour un périmètre donné.

Elle définit notamment :

- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation de la qualité de la prestation fournie,
- Le système d'indicateurs permettant l'évaluation du niveau du service rendu,
- Le système de pénalités adossé au suivi de ces indicateurs.

Ce document devra être rédigé en version opérationnelle par le Titulaire et validé par France travail lors de la phase « **Appropriation** ».

Le Titulaire ne pourra soustraire de contenu au document ou le modifier d'une manière contraire au contrat et au cahier des charges.

Un projet de structure de **C**onvention **d**e **S**ervices avec les engagements minimum attendus de France travail devra être proposé dans son offre.

9.6 UNITES D'ŒUVRE & LIVRABLES

La Gouvernance décrite dans le chapitre 9 s'exécute tout au long du marché, à l'exception de la phase « **Appropriation** » pour laquelle le Titulaire mettra en place une Gouvernance spécifique.

La Gouvernance ne fait pas l'objet d'unités d'œuvres spécifiques. Les coûts liés à cette dernière doivent-être intégrés dans les différentes unités d'œuvres décrites dans le présent cahier des charges.

Les livrables associés à cette unité d'œuvre sont les suivants :

- Comitologie
  - Ordre du jour des comités,
  - Compte-rendu des comités.
- Suivi du marché
  - Reporting d'activité,
  - Tableaux de bord de suivi,
  - Eléments de facturation consolidée.
- Contrôle et suivi qualité
  - Suivi et mise à jour du PAQ, de la CdS, du PdR,
  - Mise à jour des documentions.

Les livrables de la prestation sont validés par les équipes France travail au regard de la qualité rédactionnelle (lisibilité et compréhension), de la pertinence et de la complétude des informations contenues.