
**« SONATE 3 » - MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DE LA SOLUTION
DE TELEPHONIE ADMINISTRATIVE CISCO MULTI SITES, FOURNITURE DE
LICENCES LOGICIELLES, PETIT MATERIELS ET PRESTATIONS DE SERVICES
ASSOCIEES, POUR LA BRANCHE RECOUVREMENT, DE LA SECURITE SOCIALE**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

P2507-AOO-DSI

Table des matières

1	Préambule	4
2	Objet de l'accord-cadre	4
3	Contexte de la procédure	6
3.1	Présentation du réseau des Urssaf	6
3.2	L'Urssaf caisse nationale	6
3.3	La COG 2023/2027	7
3.4	La RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)	7
3.5	Présentation de la DSI	9
3.5.1	<i>Missions et enjeux de la DSI</i>	9
3.5.2	<i>Présentation de l'organisation de la DSI</i>	9
3.5.3	<i>Présentation de la DAAIS</i>	10
4	Enjeux et objectifs du dossier	12
5	Description de l'existant	13
5.1	Présentation générale	13
5.2	Architecture générale	13
5.3	L'existant des accès téléphoniques et plan de numérotation interne	14
5.4	Les équipements de téléphonie	16
5.4.1	<i>Les serveurs de téléphonie et périteléphonie</i>	16
5.4.2	<i>Le matériel de téléphonie</i>	17
5.4.3	<i>La téléphonie sur IP (VoIP)</i>	18
5.4.4	<i>Les applicatifs Cisco</i>	19
5.4.4.1	<i>L'IPBX Cisco – Cisco Unified Communication Manager</i>	19
5.4.4.2	<i>Messagerie vocale : Cisco Unity</i>	22
5.4.4.3	<i>Cisco Unified CM Instant Messaging / Présence: Cisco IM/P</i>	23
5.4.4.4	<i>Jabber Mobile: Cisco Expressway / MRA</i>	24
5.4.4.5	<i>Accueil opérateur: Cisco Unified Attendant Console Advanced</i>	25
5.4.5	<i>Les autres applicatifs du socle</i>	26
5.4.5.1	<i>Applicatif d'administration de la solution : KURMI</i>	26
5.4.5.2	<i>Applicatif de Taxation et de statistiques téléphonique : Phonexone</i>	29
5.4.5.3	<i>Applicatif de supervision : ServicePilot</i>	31
5.4.5.4	<i>Interface « Cisco Control HUB »</i>	32
5.4.6	<i>Environnement de préproduction</i>	32
5.4.7	<i>Recensements matériels</i>	32
5.5	Existant infrastructure serveur du datacenter de Lyon	33
5.6	Existant solution Office 365	34
5.7	Synthèse de l'existant	35
6	Expression du besoin	36
6.1	Modification du périmètre	36
6.2	Certification « CISCO »	37
6.3	Maintenance corrective et évolutive des applicatifs	37
6.3.1	<i>Périmètre applicatif</i>	37
6.3.2	<i>Modalités d'accès à la maintenance corrective</i>	38
6.3.3	<i>Les SLA</i>	39
6.3.3.1	<i>Garantie de temps de prise en charge</i>	39
6.3.3.2	<i>Garantie de temps d'intervention</i>	39
6.3.3.3	<i>Garantie de temps de rétablissement</i>	40
6.3.3.4	<i>Synthèse</i>	41

6.3.4 Suivi opérationnel des maintenances correctives par l'intégrateur	41
6.3.4.1 Dispositif organisationnel	41
6.3.4.2 Données pour indicateurs calculés	42
6.3.5 Maintenance évolutive du socle applicatif	44
6.3.6 Valorisation financière de la maintenance corrective et évolutive, du socle applicatif « CISCO » et de la pénétréphonie en production (SONATE 3)	44
6.4 Fourniture de licences logicielles supplémentaires et complémentaires aux licences en production, et de petits matériels de téléphonie	46
6.4.1 Valorisation financière des licences supplémentaires au socle applicatif « SONATE 3 », en production	46
6.4.2 Acquisitions licences logicielles complémentaires	48
6.4.3 Nouvel applicatif d'accueil opérateur	48
6.4.3.1 Descriptif	48
6.4.3.2 Valorisation financière du nouvel applicatif d'accueil opérateur	49
6.4.4 Acquisition petits matériels	50
6.4.4.1 Descriptif	50
6.4.4.2 Livraison et garantie des petits matériels	51
6.4.4.3 Valorisation financière	51
6.5 Unités d'œuvres du marché liées aux services associés	52
6.5.1 UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte »	54
6.5.2 UO2 : Assistance technique : Profil « Chef de projet »	55
6.5.3 UO3 : Transfert de compétences	55
6.5.3.1 UO3.1 : TRF-CISCO-Niveau simple	56
6.5.3.2 UO3.2 : TRF-PHONEXONE-Niveau simple	56
6.5.3.3 UO3.3 : TRF-KURMI-Niveau simple	57
6.5.3.4 UO3.4 : TRF-SERVICEPILOT-Niveau simple	57
6.5.4 UO4 : Upgrade de version logiciel de l'applicatif PhonexOne	58
6.5.5 Valorisation financière	59
6.6 UO « Suivi annuel de l'exécution du marché »	60
6.6.1 Support renforcé	61
6.6.2 Gouvernance	61
6.6.2.1 Organisation	61
6.6.2.2 Démarche Qualité	61
6.6.2.3 Comitologie	62
6.6.3 Valorisation financière de l'UO « Suivi annuel de l'exécution du marché »	65
6.7 Démarche environnementale	65
6.8 Réversibilité	66

1 Préambule

L'Acoss (Agence centrale de Organismes de Sécurité Sociale), en tant que Direction des Urssafs est également appelée, « Urssaf caisse nationale » ou « Urssaf caisse nat ».

Dans la suite du document, l'acronyme « UCN » sera utilisé, pour la désigner.

La téléphonie administrative de la Branche recouvrement (périmètre UCN, avec l'ensemble des Urssaf), est réalisée, via un socle applicatif « CISCO », hébergé sur les sites de « l'ACOSS Lyon », sur laquelle, transitent environ 10 millions d'appels par an.

Le marché N°2021.0099, de « Maintien en Condition Opérationnel » (MCO), de ce socle applicatif, « CISCO », dit « SONATE 2 » (SOcle NAtional de TEléphonie 2), passé pour une durée de 4 ans avec la société NXO, va prendre fin au 29 septembre 2025, prochain (ou 29 décembre 2025 si l'UCN en prolongeait les services, de 3 mois par bon de commande, tel que le prévoit l'accord-cadre de ce marché).

Marché stratégique pour la Branche Recouvrement, il est nécessaire de procéder au renouvellement de « SONATE 2 », à l'issue, par le présent marché « SONATE 3 », dont voici les attendus.

Le présent marché « SONATE 3 », est porté par l'entité « gamme Téléphonie » de la « Direction Adjointe de l'Architecture, des Infrastructures et de la Sécurité » (DAAIS) de la DSI (Direction des Systèmes d'Information) de l'Urssaf caisse nationale.

Les équipes de la gamme « Téléphonie » / unité technique « Téléphonie administrative », sont réparties sur les sites de l'UCN suivants à savoir : Montreuil, Nantes, Lyon, dont les adresses sont précisées à l'Accord-cadre.

A noter : Cette équipe, est assistée, sur le plan local, dans les « Urssaf », par des équipes techniques, pouvant également intervenir sur le champ de la « Téléphonie administrative » (niveau d'exploitation 1 et 2).

2 Objet de l'accord-cadre

Le présent document constitue le « Cahier des Clauses Techniques Particulières » (CCTP), portant sur le marché « SONATE 3 ».

Il a pour objet le renouvellement du marché « Sonate 2 » (SOcle NAtional de TEléphonie), de l'UCN, à compter du 2^{ème} semestre 2025, et porte donc sur le « Maintien en condition opérationnelle (MCO), de la solution de téléphonie administrative Cisco multisites, fourniture de licences logicielles et petits matériels et prestations de services associées pour la Branche Recouvrement, de la Sécurité sociale ».

Il devra permettre le « MCO » de l'existant en production, avec la pérennisation du socle applicatif « Cisco » et de la péri-téléphonie associée, et la réalisation des éventuelles évolutions fonctionnelles et techniques demandées, par l'UCN, par un intégrateur spécialisé sur le domaine technique de Téléphonie.

Par un socle applicatif maintenu à niveau, l'intégration éventuelle de tout nouveau site ou entité, rejoignant la Branche recouvrement, se fera sans encombre, dans le cadre du présent marché, si cette situation se présentait.

Au plan opérationnel, le présent dossier, dit projet « SONATE 3 », portera, donc, sur les prestations suivantes, à bon de commande :

- Le MCO du socle applicatif « SONATE 3 », en production, à la notification du marché, en assurant sur la solution déployée, une maintenance corrective et évolutive des licences, sur toute la durée du marché, avec des services associés (guichet unique...),
- L'acquisition de licences logicielles supplémentaires à celles en production, ou complémentaires, c'est-à-dire, permettant l'apport de nouvelles fonctionnalités supplémentaires, en « concession de droit d'usage et maintenance » ou en « souscription », mais également, celle de petits matériels, comme des téléphones fixes, des supports muraux..., permettant de répondre à de nouveaux besoins, ou extensions de périmètre, en cours de marché,
- Des prestations d'assistance techniques et de transfert de compétence sur les technologies en production, dans le cadre de ce dossier, sous forme d'Unités d'œuvre (UO). Celles-ci, ne rentrant pas dans le champ de la maintenance, permettront à l'Urssaf caisse nationale de disposer de l'expertise du titulaire en cas de problématiques, pouvant survenir en cours de marché et nécessitant son intervention ou un accompagnement des équipes de la DSI,
- Et enfin, une gouvernance et un suivi de ce marché font également, partie intégrante des prestations attendues, dans le cadre du nouveau marché.

L'orientation technique, est de maintenir un socle de téléphonie « CISCO » internalisé, capable de permettre la prise d'appel téléphonique, pour la branche Recouvrement, en lien avec les projets « ALTO » (acheminement des communications) et « ARAMIS », (solution de centre d'appels unique de la Branche Recouvrement).

Le futur Titulaire de cet accord-cadre devra, de plus, garantir un engagement sur la qualité de service rendu, par la continuité du service sans rupture et l'absence de régression sur les niveaux de services demandés.

La durée du présent marché, est de 4 ans ferme à compter de sa date de notification, dans les conditions définies à l'accord-cadre.

3 Contexte de la procédure

3.1 Présentation du réseau des Urssaf

Le Régime Général de la Sécurité Sociale est organisé autour de cinq branches :

- L'Assurance Maladie,
- Les Allocations Familiales,
- L'Assurance Vieillesse,
- L'Autonomie,
- Et le Recouvrement,

La Branche Recouvrement de la Sécurité Sociale a pour mission de collecter, auprès des employeurs privés et publics et auprès des cotisants à titre personnel, les ressources nécessaires au financement de la protection sociale du régime général (maladie, famille, retraite, accidents du travail). Elle procède également au recouvrement de contributions destinées au financement d'autres régimes de protection sociale (indépendants, chômage) et de tiers (Autorités Organisatrices de Transport - AOT, fonds d'action de formation, ...).

En 2024, 571 milliards d'euros ont été recouvrés auprès d'environ 12 millions de cotisants. La Branche assure la redistribution des contributions recouvrées aux Caisses Nationales de Sécurité Sociale (CNAM, CNAV, CNAF) et aux organismes pour lesquels elle exerce une fonction d'encaissement (RSI, CADES, FSV, FFAPA, FNAL, UNEDIC, FAF, ...).

Il en résulte deux fonctions fondamentales pour la Branche Recouvrement :

- Recouvrer les sommes qui reviennent aux organismes de protection sociale, en assurant un prélèvement à bon droit et en garantissant l'égalité de traitement et la concurrence non faussée entre acteurs économiques, en réprimant les comportements frauduleux ;
- Apporter une contribution positive aux activités économiques dans un environnement fiable et sécurisé, en offrant aux cotisants, dans leur diversité, des services leur permettant notamment de faciliter l'accomplissement de leurs obligations sociales. Le service rendu aux entreprises – incluant la facilitation des démarches (voire leur réalisation pour le compte des cotisants), l'information et le conseil, l'accompagnement des difficultés économiques - doit à la fois faciliter la création d'activités et contribuer à l'acceptation du prélèvement. Ce rôle d'interlocuteur des cotisants place la branche du Recouvrement en position privilégiée pour comprendre leurs besoins, identifier leurs difficultés et formuler des propositions d'amélioration du cadre réglementaire.

3.2 L'Urssaf caisse nationale

L'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS) est la caisse nationale de la branche du Recouvrement. A ce titre, sa dénomination est l'Urssaf caisse nationale.

Etablissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, l'Urssaf caisse nationale, oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

L'Urssaf Caisse nationale (UCN), en tant qu'organisme chargé de la trésorerie du Régime Général, gère et pilote le réseau des Urssaf qui collecte les cotisations et contributions sociales.

Le réseau des Urssaf compte :

- 22 Urssaf (une par région administrative) avec pour chacune un siège et des sites départementaux ;
- 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les départements d'Outre-mer ;
- Une Caisse de Sécurité Sociale à Mayotte, et une Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère.

Il s'agit d'organismes de droit privé qui assurent le service public du réseau des Urssaf, c'est-à-dire qu'ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et usagers de leurs circonscriptions.

Les sommes collectées permettent de financer un ensemble de services publics, au premier rang desquels la Sécurité sociale. Les bénéficiaires ultimes des missions de service public des Urssaf sont non seulement les cotisants – qui sont des entreprises, des travailleurs indépendants, des particuliers - mais aussi les assurés, allocataires et pensionnés, dont elles assurent le financement des prestations tout au long de l'année. Les Urssaf sont d'ailleurs amenées à agir directement auprès des particuliers, en leur proposant des offres de service simplifiées qui facilitent le quotidien de millions de foyers (chèque emploi service universel - CESU ; prestation d'accueil du jeune enfant - PAJE).

Enfin, l'Urssaf caisse nationale est également appelée « Banque de la Sécurité Sociale », par ses activités bancaires, qu'elle mène en parallèle à ses activités de recouvrement, dans le cadre du financement du régime général, de la Sécurité sociale.

3.3 La COG 2023/2027

Le conseil d'administration de l'Urssaf Caisse nationale a approuvé la signature de la convention d'objectifs et de gestion (COG) avec l'Etat, pour 5 ans, qui fixe les objectifs et moyens de l'Urssaf sur la période 2023/2027. **Au cœur de cette feuille de route : placer l'usager au centre de son action, dans une logique d'ouverture et d'écoute.**

Cette convention d'objectifs et de gestion confirme la posture d'écoute de l'Urssaf. Elle a d'ailleurs été bâtie en lien avec les besoins de ses usagers, collaborateurs et administrateurs. En effet, plusieurs propositions issues d'une consultation participative nationale ont été retenues pour intégrer ce plan d'actions.

Pour la période 2023-2027, la feuille de route de l'Urssaf est construite sur des engagements forts :

- Offrir aux entreprises un service performant et adapté à leur situation,
- Garantir le financement performant, efficace et équitable de la protection sociale,
- Adapter le fonctionnement du réseau pour mener à bien les ambitions du réseau des Urssaf.

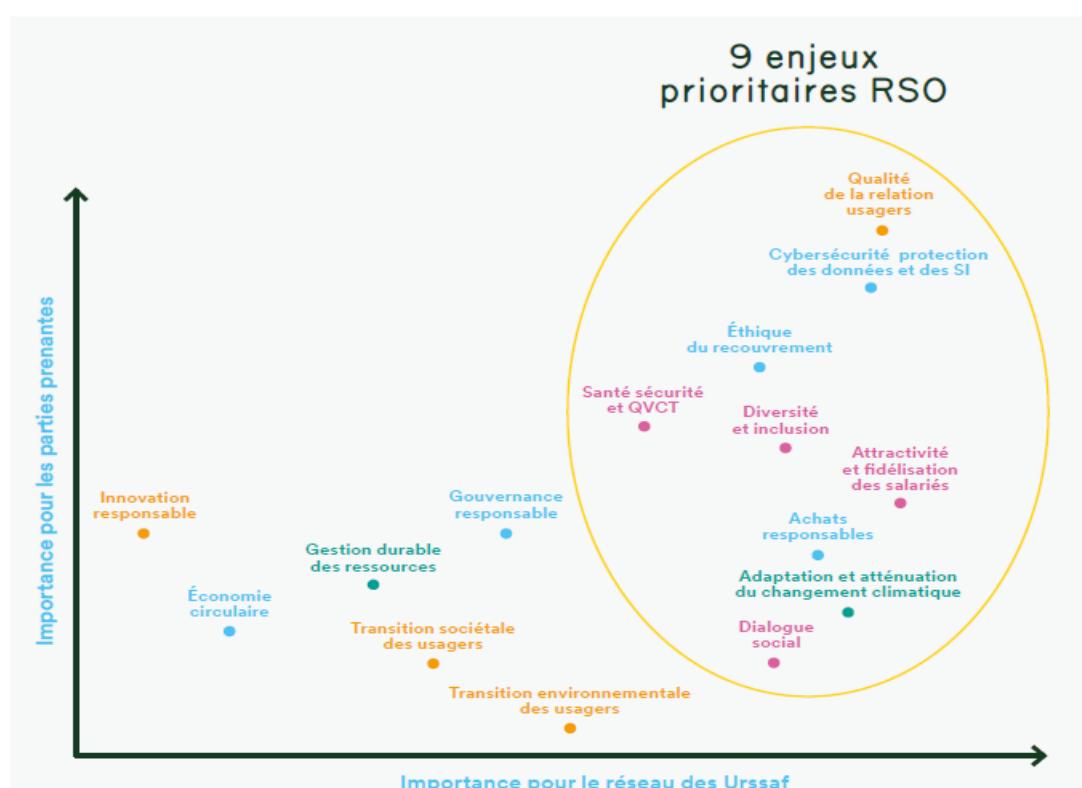
3.4 La RSO (Responsabilité Sociale des Organisations)

Les Urssaf sont au service d'une protection sociale durable et solidaire en assurant son financement par la collecte et la redistribution des cotisations et contributions sociales. Par ses valeurs de responsabilité, de proactivité, de proximité et de solidarité envers ses usagers, le réseau des Urssaf est ainsi le garant du modèle de la protection sociale française.

Au-delà, les Urssaf accompagnent tous les publics pour faciliter leurs démarches et répondre à leurs éventuelles difficultés et contribuent directement à garantir les droits sociaux individuels et l'équité entre tous les acteurs économiques (lutte contre les fraudes).

Par la nature de ses missions, le réseau des Urssaf était déjà largement investi dans le champ sociétal de la démarche RSO (Responsabilité sociétale des organisations).

La COG 2023/2027, a pour objectif, d'aller plus loin sur le champ de la RSO, afin d'en faire un levier majeur de performance pour son activité. Neuf enjeux prioritaires ont ainsi été identifiés et traduisent les ambitions que le réseau des Urssaf souhaite porter de façon durable dans ses activités et ses décisions :



Matrice de matérialité RSO



Axe 1 : S'appuyer sur un modèle éthique, sécurisé et responsable pour accompagner notre mission de recouvrement



Axe 2 : Développer une relation de qualité et durable avec les usagers



Axe 3 : Mobiliser nos collaborateurs, ambassadeurs de notre ambition sociale



Axe 4 : Réduire notre empreinte environnementale

Au vu des éléments précités exposés, les « achats responsables », constituent une priorité du « Schéma directeur RSO », qui accompagne la COG, sur la période 2023-2027.

Aussi, les candidats seront amenés à répondre, à quelques demandes de précisions en la matière, détaillées, à la fin de ce présent CCTP.

Les réponses sont attendues dans le Cadre de Réponse Technique (CRT).

3.5 Présentation de la DSI

3.5.1 Missions et enjeux de la DSI

Au service des métiers de l'Urssaf, la Direction des Systèmes d'Information (DSI), assure une mission de premier plan dans l'accompagnement des politiques de recouvrement et des missions de l'Urssaf Caisse nationale.

Son rôle est également de garantir à chaque collaborateur de la Branche Recouvrement, un niveau d'équipement informatique, réseau et télécom, lui permettant d'assurer pleinement sa fonction.

Elle organise la répartition de ses activités sur neuf sites administratifs (douze sites géographiques).

La DSI est chargée de :

- Décliner la politique informatique de « l'Urssaf », via les schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) ;
- Concevoir, développer ou acquérir des solutions informatiques et technologiques et les maintenir en condition opérationnelle ;
- Maintenir le niveau de performance de ses Système d'Information, de ses infrastructures, et des équipements informatiques utilisateurs ;
- Garantir, superviser et faire évoluer l'architecture des SI de l'Urssaf ;
- Déployer et assurer le support des solutions développées ou acquises ;
- Garantir l'exploitation des infrastructures et de l'édition des solutions informatiques ;
- Assurer la sécurité des systèmes d'information ;
- Assurer la veille technologique.

La responsabilité globale de l'activité de la DSI est pilotée par son directeur et son directeur adjoint, sous la délégation du directeur général de l'Urssaf Caisse nationale.

La DSI s'appuie sur :

- Cinq directions adjointes, au sein desquelles sont réparties neuf sous-directions ;
- Quatre bureaux, qui assurent le pilotage de ses différentes activités ;
- Et un secrétariat de direction et de la communication.

La description suivante en donne un aperçu rapide.

3.5.2 Présentation de l'organisation de la DSI

Pour mener à bien l'ensemble de ses missions, la DSI s'est organisée comme suit :

Les Directions Adjointes (DA) :

- La **Direction Adjointe du Pilotage SI et des Moyens (DAPM)**, est chargée du pilotage des opérations et des moyens de la feuille de route SI. Elle est responsable des achats, des marchés informatiques, du pilotage économique et budgétaire des moyens portés par le SDSI.
- La **Direction Adjointe des Filières Applicatives (DAFA)**, est en charge de l'ensemble des études et développements de la DSI. Elle réalise la fabrication, la qualification et le support niveau 3 des applications de son périmètre.
- La **Direction Adjointe des Opérations et des Services (DAOS)**, porte des services standards ou spécialisés au profit des différents acteurs de la DSI et des utilisateurs internes et externes du Système d'Information de la Branche Recouvrement. Elle est composée notamment des services de production et de support ainsi que du bureau de pilotage opérationnel.
- La **Direction Adjointe de l'Architecture, des Infrastructures et de la Sécurité (DAAIS)** regroupe les activités d'architecture d'entreprise et technique, de gestion des infrastructures et des datacenters et des activités autour de la sécurité. Elle est garante de la cohérence globale du système d'information, de son alignement sur les enjeux métier du recouvrement, de la maîtrise des architectures et des évolutions stratégiques du SI. Elle opère les couches

technologiques (infrastructures, réseau, socles, composants systèmes), assure la sécurité et la résilience du SI et maintient les datacenters en condition opérationnelle. Elle est chargée de l'urbanisation du SI, du maintien d'un socle commun à toutes les applications de l'Urssaf et de l'alignement stratégique des SI.

- La **Direction Adjointe des Compétences, Capacités, Carrières (DA3C)**, est chargée de la constitution des équipes projets, de l'animation managériale des équipes et de la gestion du développement professionnel de ses collaborateurs.

3.5.3 Présentation de la DAAIS

Le présent marché est porté par l'entité « gamme Téléphonie » rattaché à cette direction adjointe. Les équipes de la gamme « Téléphonie » / unité technique « Téléphonie administrative », sont réparties sur les sites de l'UCN suivants à savoir : Montreuil, Nantes, Lyon. A noter : Cette équipe, est assistée, au plan local, dans les Urssaf, par des équipes techniques pouvant également intervenir sur le champ de la « Téléphonie administrative » (niveau d'exploitation 1 et 2).

La DAAIS est composée comme suit :

- Le **Bureau Pilotage Opérationnel (BPO)** qui regroupe les expertises de pilotage et les activités transverses de la DAAIS. Il consolide et structure l'information pour le DA, dans un objectif d'aide à la décision, et interface pour la DAAIS l'instance de pilotage DSI qu'est la DAPM.
- Le **département Architecture (ARCH)** a plusieurs missions organisées autour de la promotion d'une démarche d'urbanisation favorisant la maîtrise, la cohérence des évolutions du SI et contribue à la transformation de la DSI. Elle répond aux enjeux d'urbanisation du SI, d'agilité et de réactivité, de maintien d'un socle commun à toutes les applications de l'Urssaf et de l'alignement stratégique des SI.
- Le **département Infrastructures (INFRA)** rassemble les activités sur les domaines opérationnels que sont la téléphonie (administrative et de centre de contacts), le réseau, la sécurité des flux, les infrastructures d'hébergement on-premise et on cloud, l'automatisation des opérations techniques, et la gestion des datacenters.

Il est composé de trois gammes et d'une cellule :

- La **gamme Téléphonie** et centre de contacts gère l'ensemble des solutions techniques permettant de délivrer les services de téléphonie et de centre de contacts via ses deux domaines d'expertise : la téléphonie administrative et les accès opérateurs voix, le centre de contacts constitué du socle voix, enrichi des canaux digitaux de contacts ;
- La **gamme Réseaux** définit, met en œuvre, administre et supervise l'ensemble des architectures et services réseaux de l'Urssaf, des organismes aux datacenters en passant par les partenaires. Elle prend en charge également les activités de gestion de la sécurisation des flux (FW*, Reverse proxy, IPSEC*) et les services techniques associés (DNS, NTP, Load balancing) ;
- La **gamme Hébergement et datacenter** est en charge de l'instruction de l'ensemble des sujets qui relèvent du périmètre des infrastructures d'hébergement (serveurs, stockage, virtualisation, sauvegarde, cloud interne, automatisation des infrastructures, infrastructure As Code, composants d'infrastructures, et marchés associés) et de l'hébergement du SI de l'Urssaf (hébergement interne sur 3 datacenters et externe sur le cloud) ;
- La **cellule datacenter** est responsable de la gestion opérationnelle des infrastructures primaires et de l'optimisation des quatre datacenters (DC), de la branche, situés à Toulouse, Valbonne, Saint-Priest, et Feyzin. Elle est en charge, de la gestion des installations électriques, du refroidissement, de la supervision, ainsi que des dispositifs de sûreté et de sécurité des salles des DC.

- Le **département Sécurité du SI (SSI)**, est en charge de la mise en œuvre opérationnelle et technique de la politique nationale de sécurité du SI (PNSSI) dont la responsabilité est portée par la direction de gestion des risques (DGDR) et le directeur général de la Caisse nationale. Il rassemble l'ensemble de l'expertise sécurité de la DSI travaillant sur des aspects fonctionnels et techniques du système d'information : architecture et composants du SI, surveillance, sécurité des infrastructures, des réseaux, serveurs et postes de travail, et sécurité physique.
- Le **département Socles et Composants (SCO)** prend en charge les activités suivantes :
 - La conception, le support et la maintenance des socles applicatifs et techniques de la DSI et de l'ensemble des composants techniques
 - La mise en œuvre, la maintenance et le support des outils et plateformes techniques de l'Usine Logicielle CI/CD et GitOps de la DSI
 - La mise en œuvre, la maintenance et le support d'outils techniques transverses
 - La réalisation de missions d'expertise technique
- Le **département Environnement de Travail et Services Techniques (EDT ST)** couvre les activités suivantes :
 - Il accompagne les nouveaux enjeux de la transformation numérique autour de l'espace de travail physique et virtuel et les solutions collaboratives des agents de l'Urssaf.
 - Il définit et cadre la gestion des outils de communications unifiées audio et visio-conférence ainsi que les environnements Windows serveur et poste de travail.
 - Il assure la définition de la politique technique du poste de travail ainsi que la gestion, les évolutions, et la conformité technique de ce dernier,
 - Il porte également le support technique de niveau 2 sur les domaines du réseau des organismes, du poste de travail, les offres de services techniques pour les ESN (Postes et serveurs de développement, exploitation des outillages de développement),
 - Il assure l'administration et la gouvernance du tenant O365 ainsi que le pilotage et la coordination des projets transverses du secteur.
 - Il est constitué de quatre gammes : Station de Travail / Serveurs Windows / Services Collaboratifs / Secteur Support services techniques et d'un bureau Workspace.

4 Enjeux et objectifs du dossier

Les objectifs de Branche du Recouvrement sont fixés tous les cinq ans par une convention d'objectifs et de gestion (Cog) conclue entre l'État et l'UCN.

La COG 2023-2027, s'inscrit dans une logique de progrès, avec l'ambition de faire bénéficier cotisants et partenaires d'un service public moderne, fiable, efficient et homogène sur l'ensemble du territoire. La priorité de l'UCN pour les années à venir est très claire : améliorer la qualité du service rendu et l'impact de son action pour les clients et pour les assurés.

L'évolution des SI de la branche Recouvrement avec notamment l'introduction des nouvelles technologies comme le « Big Data » et la « transformation Digitale », et la nécessité d'être toujours au plus près de nos usagers (cotisants), nécessite de maintenir des infrastructure matérielles et logicielles, aptes à poursuivre le développement des offres de services, vers nos usagers, avec un objectif accentué de performance et de qualité. Ce nouveau marché doit donc également concourir à cet objectif.

Dans ce contexte, le Socle National de TEléphoniE (SONATE) doit permettre d'améliorer le fonctionnement du réseau des Urssaf, et de moderniser l'informatique de la Branche en optimisant les aspects :

- Organisationnels, en permettant de concentrer l'expertise sur une technologie,
- Technologiques, via des fonctionnalités de type « Softphone »,
- Technique, en maintenant des services et une technologie à jour.

Indirectement, la solution doit contribuer à la politique d'amélioration continue visant à maintenir un haut niveau de qualité de la communication pour les conseillers « Offres de services », du réseau des Urssaf.

Aussi, le présent document vise à présenter en détail, la solution « SONATE », utilisée par la branche du Recouvrement, les prestations et les évolutions attendues.

« SONATE 3 », devra continuer à assurer les besoins fonctionnels et techniques actuellement couverts par « Sonate 2 », à minima sur la base des applicatifs existants, sans aucune rupture de service.

Elle devra par ailleurs pérenniser les travaux engagés, permettre une évolutivité des différentes briques de la solution, proposer d'éventuels services complémentaires, ainsi que permettre la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités.

Enfin, ce socle à niveau, doit permettre au Recouvrement d'accueillir de nouvelles entités, à effet immédiat, et/ou de pouvoir s'interfacer avec d'autres SI, si ces cas se présentaient dans les prochaines années.

La DSI de la branche Recouvrement sera, comme actuellement, autonome sur l'hébergement et l'exploitation de la solution.

Par ailleurs, la reprise de l'existant technique et fonctionnel détaillé dans le chapitre “existant” du CCTP doit se faire sans aucune rupture de service de la solution.

5 Description de l'existant

Ce chapitre présente les infrastructures de téléphonie administrative de la branche du Recouvrement, notamment les matériels et applicatifs concernés par le périmètre des prestations, objet du présent appel d'offre, pour l'ensemble des sites.

5.1 Présentation générale

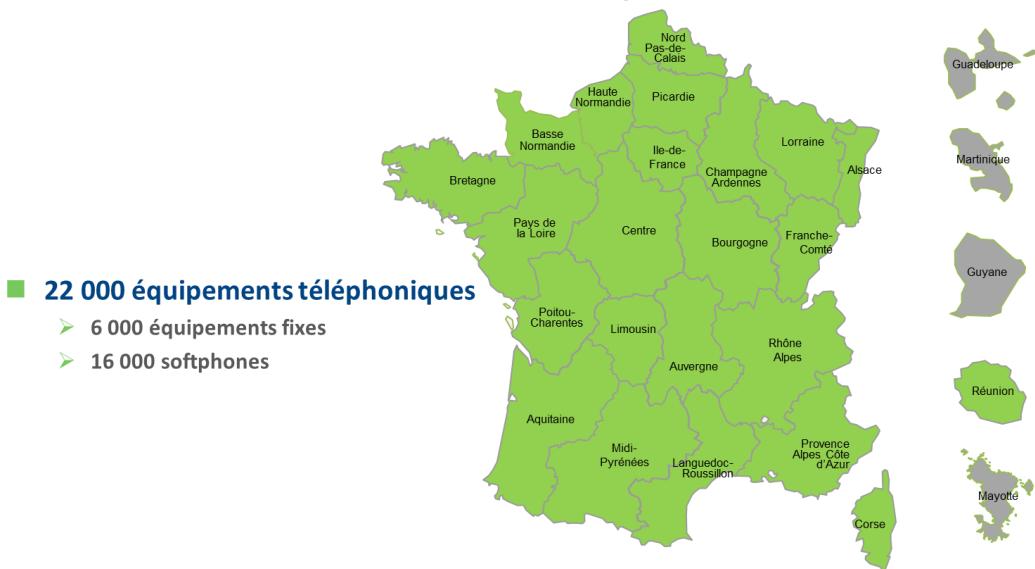
La Téléphonie Administrative de la branche Recouvrement est principalement constitué fin 2024 d'une seule technologie : Cisco.

Cette technologie couvre :

- La région Ile de France
- L'inter région de Caen
- L'inter région de Marseille
- L'inter région de Nantes
- L'inter région de Lille
- L'inter région de Lyon
- L'inter région de Nancy
- L'inter région de Toulouse
- Certains départements d'outre-mer : La Réunion

Le déploiement en téléphonie Cisco (projet Sonate) a été finalisé début 2021. Les sites DOM suivants : La Guadeloupe, la Martinique, la Guyane et Mayotte ne sont pas concernés, leurs systèmes de téléphonie n'étant pas géré par la branche Recouvrement.

L'existant de la téléphonie administrative



5.2 Architecture générale

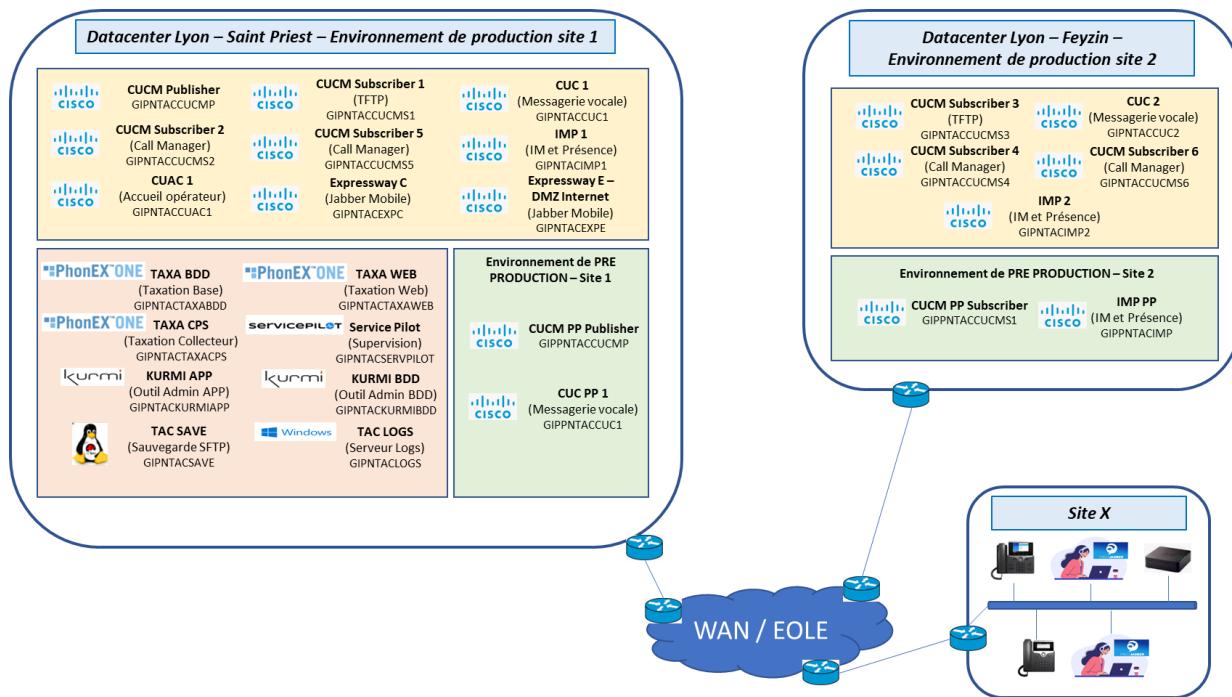
L'infrastructure de téléphonie Cisco et sa péritéléphonie, est aujourd'hui intégralement hébergée au CNP (Centre Nationale de Production) de Lyon, dans les locaux de l'UCN de Lyon, réparti sur 2 sites possédant 2 salles informatiques de type « Datacenter », à savoir :

- Une salle informatique située à Saint-Priest,
- Une salle informatique située à Feyzin.

Cette infrastructure accueille actuellement toute la téléphonie de l'UCN et des Urssaf régionales. Tous les applicatifs sont installés sur des infrastructures serveurs propres à notre Datacenter de Lyon.

Les équipes techniques du « Datacenter », assurent intégralement la gestion et l'exploitation de ces serveurs.

Schéma de l'architecture en place :



5.3 L'existant des accès téléphoniques et plan de numérotation interne

Historiquement, chaque site possédait en local une, ou plusieurs, liaison(s) permettant l'accès vers le réseau téléphonique commuté (RTC), par l'intermédiaire de liens T2/T0 et de ligne RTC classique.

En prévision de l'arrêt du RTC et dans l'optique de réduire les coûts de fonctionnement, l'UCN a modernisé son infrastructure pour acheminer et distribuer les appels Opérateur en lançant le projet nommé « ALTO » pour Acheminement des Liaisons Téléphoniques Opérateurs au travers de liaisons Trunk SIP. Ce projet Alto a été déployé de fin 2018 à mi 2019.

La totalité des accès T2 et T0 a ensuite été résiliée, l'ensemble des appels opérateur de la Branche Recouvrement transite en entrée et en sortie via ces liaisons Trunk SIP, interconnectées, avec l'opérateur, par l'intermédiaire de SBC Oracle, exceptés le site de La Réunion situé en région « DOM » qui n'est pas concerné par ce projet, celui-ci utilise toujours une liaison téléphonique T2 « locale ».

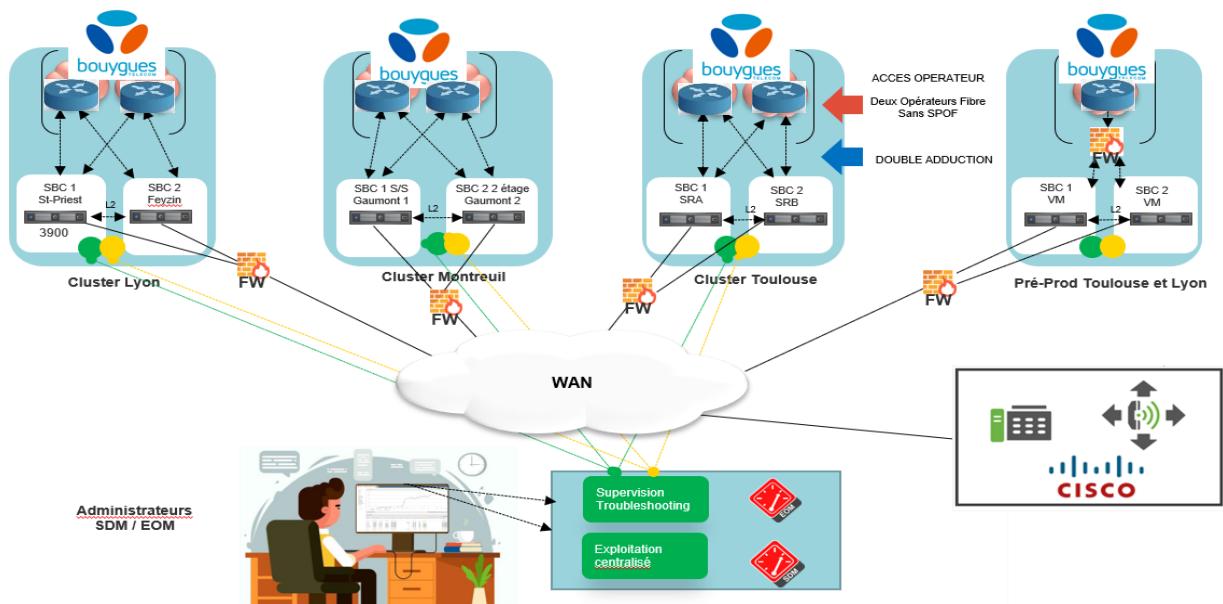
Le projet Alto comporte 3 points de collecte (Lyon / Paris / Toulouse).

Chaque point de collecte comporte 2 accès en actif/actif afin d'optimiser l'utilisation des infrastructures mises en place et de garantir l'acheminement des appels en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement d'un ou plusieurs accès. Le trafic est ainsi réparti sur 6 liaisons Trunk SIP et est acheminé au travers du réseau WAN :

- Lyon : 1 liaison sur le site de Saint-Priest et 1 liaison sur le site de Feyzin
- Montreuil : 2 liaisons sur le site de l'UCN Gaumont dans 2 salles distinctes
- Toulouse : 2 liaisons sur le même site, dans 2 salles différentes.

Alto compte environ 28 000 SDA à ce jour. Alto prend en charge 1 200 sessions Opérateur (Avec un pic à 2 800 lors du confinement). On entend par session Opérateur, une communication de l'Opérateur qui transite par un SBC.

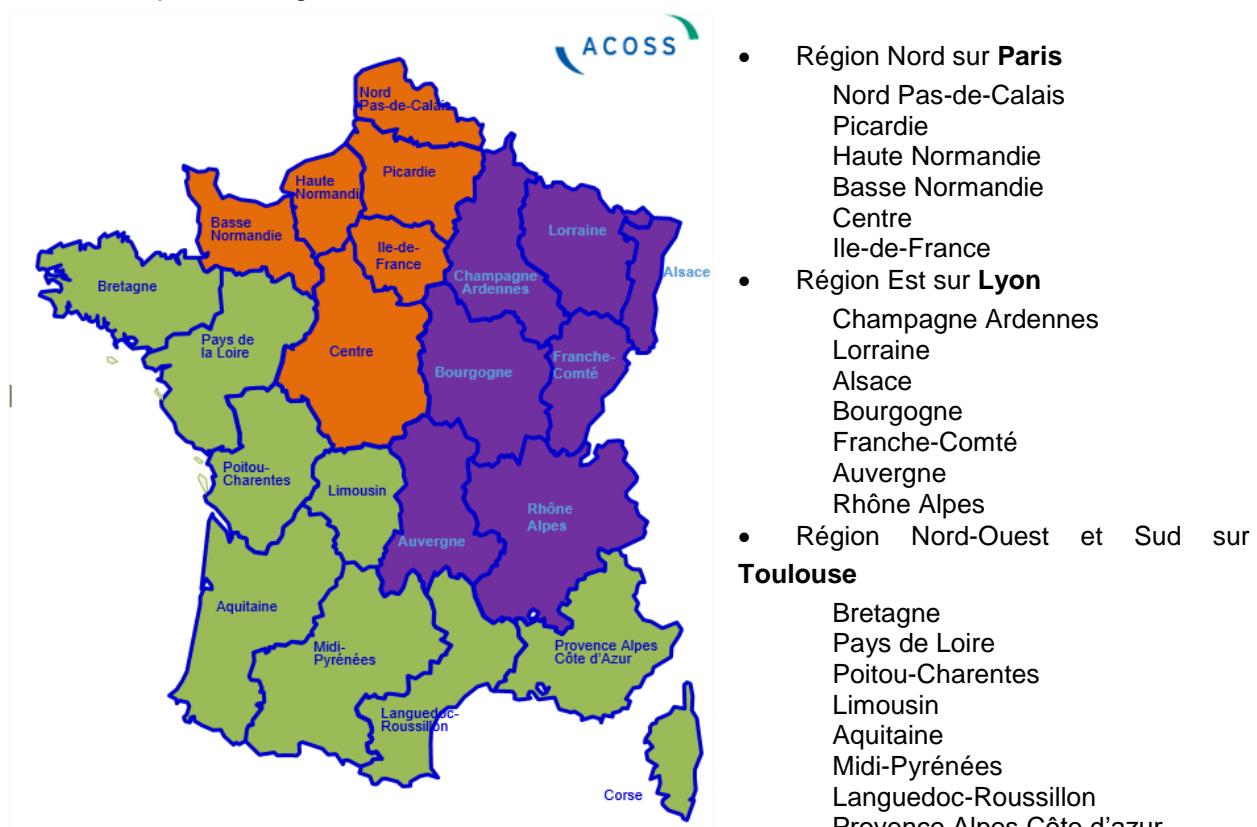
Enfin pour compléter la solution Alto, l'UCN dispose de l'outil EOM pour la supervision et l'outil SDM pour la gestion centralisée des modifications



- 3 Clusters SBC ORACLE 3900 Production en Actif Passif
- 1 Cluster SBC sur VM Oracle 3900 Préproduction en Actif Passif
- 6 Fibres opérateur 300 Mbps sur Bouygues Telecom, Sfr, Orange. Toujours deux opérateurs fibre différents par site de collecte

L'acheminement de la communication sur le site de collecte se fait de préférence au plus proche du correspondant appelé en fonction de la SDA destinataire.

Les répartitions ont été établies en prenant en compte le nombre de téléphones par région et les différents pics d'Erlang :



Le plan de numérotation interne de notre téléphonie administrative est en six chiffres.

Toutes les communications inter-sites sont gratuites et transitent sur le réseau local ou le WAN en G711.

Chaque inter-région a globalement le premier chiffre de son numéro interne unique, et les trois ou quatre derniers chiffres du numéro interne sont identique à la fin du numéro SDA associé (quand celui-ci est associé à un numéro SDA).

Chaque tranche SDA d'un même site possède en général un MCDU différent, permettant ainsi ce plan de numérotation interne.

Des plages de numéros internes NON SDA pour chaque site ont également été établies. Ainsi que certaines plages de numéro « technique » utilisées pour la gestion des groupes d'interception par exemple. Ces numéros sont également en 6 chiffres.

5.4 Les équipements de téléphonie

5.4.1 Les serveurs de téléphonie et péritéléphonie

CUCM : IPBX (élément central de la téléphonie)

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Gipntaccucmp	OS Cisco	Serveur BDD
Gipntaccucms1	OS Cisco	Serveur TFTP 1
Gipntaccucms2	OS Cisco	Serveur d'appel 1
Gipntaccucms3	OS Cisco	Serveur TFTP 2
Gipntaccucms4	OS Cisco	Serveur d'appel 2
Gipntaccucms5	OS Cisco	Serveur d'appel 3
Gipntaccucms6	OS Cisco	Serveur d'appel 4

CUC : Messagerie vocale

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Gipntaccuc1	OS Cisco	Serveur de messagerie vocale principal
Gipntaccuc2	OS Cisco	Serveur de messagerie vocale secondaire

IM/P : Instant Messaging et Présence

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Gipntacimp1	OS Cisco	Serveur de messagerie instantané et de présence principal
Gipntacimp2	OS Cisco	Serveur de messagerie instantané et de présence secondaire

CUAC : Accueil Opérateur

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Pro69taccuac1	Windows 2022	Serveur Accueil Opérateur

PhonexOne : Taxation

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Pro69tactaxabdd	Windows 2019	Serveur de taxation Base de Données
Pro69tactaxaweb	Windows 2019	Serveur de taxation Appli Web

Pro69tactaxacps	Windows 2019	Serveur de taxation Collecteur de ticket CDR
-----------------	--------------	--

ServicePilot : Supervision TA

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Gipntacsrvpilot	Windows 2019	Serveur de supervision TA Cisco

Kurmi : Outil de délégation d'administration de la solution

Nom du serveur	Système d'exploitation	Fonction
Gipntackurmiapp	RED HAT 8	Serveur Kurmi Web
Gipntackurmibdd	RED HAT 8	Serveur Kurmi BDD

5.4.2 Le matériel de téléphonie

Les téléphones et matériels IP utilisés sont des téléphones Cisco, ils sont la propriété de l'UCN.

L'architecture de téléphonie fonctionne globalement de la manière suivante :

- L'ensemble des flux de signalisation utilise les liens WAN pour atteindre les IPBX situés sur les 2 sites du datacenter de Lyon,
- Pour les appels internes, les flux voix sont routés sur ces liens WAN. De cette manière, nous économisons les coûts des communications.

Dans le cas d'appels sortants ou entrants, chaque site utilise l'un des 3 points de collecte Trunk SIP (pour rappel situé sur les sites UCN de Montreuil, UCN de Toulouse et UCN de Lyon) en transitant par des SBC Oracle 3900.

Les équipements utilisés pour la téléphonie sont les suivants :

- **Téléphones et extensions :**

Les IP Phones Cisco disposent, pour la plupart, d'un port Ethernet additionnel (micro-switch 10/100/1000), permettant de connecter sur le réseau, le PC de l'utilisateur. Ce port est considéré comme un commutateur Ethernet à part entière, il permet le marquage des VLAN (Voix et Données) tel que défini sur le commutateur LAN d'étage et marque le champ de priorité Ethernet (802.1p) différemment pour les trames de voix et celles issues du PC.

- **Liste des équipements déployés :**



Sont également utilisées quelques alimentations Power CUBE3 et Power CUBE4 pour l'alimentation de certains équipements, ou encore des boîtiers convertisseurs analogique / IP Cisco ATA 191.

Aucune maintenance matérielle n'est active pour ces équipements. Seule la garantie « constructeur » est demandé au moment de la fourniture du matériel pour une durée de 1 an.

- **Les routeurs téléphoniques : Cisco Voice Gateway**

Comme indiqué précédemment il n'y a plus d'accès téléphonique T2 / T0 en local sur site, les points d'entrées externes étant en liaison Trunk SIP. Cependant nous avons gardé en service plusieurs passerelles voix Cisco :

- deux passerelles voix Cisco ISR 4321 sur le site UCN de Lyon afin d'utiliser leurs ressources DSP pour l'utilisation par exemple de conférence bridge (pour de la conférence à 3) ou pour du transcodage,
- une passerelle utilisée spécifiquement sur l'un de nos sites d'Alsace pour la connexion entre 2 systèmes de téléphonie sur un bâtiment grande hauteur pour joindre les services de sécurité du site en interne, basé sur une téléphonie Alcatel,
- deux passerelles (1 nominal et 1 backup) pour la connexion de la liaisons téléphonique T2 du site de La Réunion (DOM).

Certains de ces équipements ont une maintenance matérielle actuellement en cours auprès de Cisco. Cette maintenance matérielle ne sera pas renouvelée dans le cadre du présent marché.

Les équipements sont des passerelles ISR 4321, avec la version d'IOS : **isr4300-universalk9.17.09.05f.SPA.bin**, mise en place d'IOS pour lequel l'UCN est complètement autonome.

5.4.3 *La téléphonie sur IP (TolP)*

La téléphonie sur IP Cisco en place permet à chaque site relié à ce même IPBX Cisco de prendre directement en charge en VoIP :

- Les appels internes d'un même site
- Les appels entre 2 sites distincts pour les agents de l'organisme déclarés sur le même socle de téléphonie Cisco.

Toute la partie appels externes (entrants et sortants), transitent par l'intermédiaire des liaisons Trunk SIP décrites plus haut.

A noter que la totalité de nos appels centre d'appels (bénéficiant de services tiers SVI et ACD géré par une infrastructure centre d'appel nationale GENESYS) sont acheminés vers des numéros SDA, donc transitent par ces accès Trunk SIP (hors DOM).

Le codec utilisé lors de toutes communications interne et externe est le codec G.711.

La solution Cisco permet d'utiliser un certain nombre d'autres codecs, comme par exemple G.729, G.722, OPUS, etc.

Cette téléphonie sur IP en lien avec notre IPBX Cisco intègre en partie les fonctionnalités suivantes (recensement non exhaustif) :

- Gestion de filtrages manager / assistante au travers de Cisco IPMA
- Groupement de postes
- Renvoi systématique, renvoi sur non-réponse, renvoi sur occupation, renvoi sur indisponibilité ; vers un autre numéro ou vers une messagerie vocale
- Interception d'appel dirigé, interception d'appel de groupe
- Double appel, transfert, conférence à trois
- Parcage
- Rappel du dernier appelant
- Rappel d'un poste occupé
- Annulation rappel automatique sur non-réponse
- Numérotation abrégée
- Enregistrement des derniers numéros émis, reçus ou reçus en absence
- Personnalisation de l'IP Phone (sonnerie, afficheur...)
- Réponse automatique directement par le casque ou en haut-parleur

- Etat de l'appel par ligne (état, durée, numéro)
- Notion de double appel
- Des fonctionnalités de poste type « numérotation directe au décroché » (poste de parking ou de secours).
- Sonnerie distincte (interne ou externe)
- Mode haut-parleur main libre
- Possibilité de configurer plusieurs lignes par téléphone ou softphone
- Coupure de micro en mode main libre et combiné
- Connexion depuis n'importe quel autre poste téléphonique IP déclaré sur le cluster afin de récupérer son profil utilisateur (Extension Mobility)
- Utilisation de la fonctionnalité de numéro unique (Cisco SNR – Remote Destination)
- Utilisation du softphone (téléphone sur PC) Cisco Jabber ou Webex App
- Rattachement d'équipements tiers SIP : Interphone, bouton d'urgence, téléphone DECT
- Etc.

Les équipements présents sur chacun des sites se décomposent comme suit :

- Des outils et/ou logiciels de type Softphone, permettent l'intégration de la téléphonie IP Cisco dans les PC.
- Des téléphones IP et leurs logiciels de fonctionnement qui assurent la concentration des flux en provenance et à destination du PC et du téléphone. Les téléphones IP sont équipés d'un micro-switch 10/100/1000 Mb/s qui permet de raccorder le câble du switch réseau et le câble de la carte réseau du PC.

Sur une majorité des sites, l'alimentation électrique du poste téléphonique se fait par le port du switch réseau PoE. Pour certains sites et cas particuliers, il est utilisé une alimentation individuelle de type mini-transformateur 220 Volts (POWER CUBE3 ou POWER CUBE4).

5.4.4 *Les applicatifs Cisco*

5.4.4.1 L'IPBX Cisco – Cisco Unified Communication Manager

L'IPBX CallManager Cisco, actuellement en version 15, sert de composant de traitement logiciel, basé sur une solution de téléphonie IP.

Il rassemble toute la téléphonie des sites UCN et Urssaf sur un même logiciel d'administration.

Cisco Unified Communication Manager fournit des services de signalisation et d'appel aux applications de téléphonie intégrées aussi bien par Cisco que par d'autres applicatifs.

Il exécute les fonctions primaires suivantes :

- Traitement d'appel
- Signalisation et commande d'appareil
- Administration de plan de numérotation
- Administration de dispositif de téléphone
- Gestion des filtrages Manager / Assistante, par l'intermédiaire du service Cisco IPMA
- Connexion / déconnexion utilisateurs sur les postes téléphonique au travers de la fonctionnalité « Extension Mobility »
- Utilisation de la notion de numéro unique au travers de la fonctionnalité « Remote Destination »
- Fonction de « Bulk », qui permet de réaliser des imports ou des modifications en masse pour un très grand nombre de paramètres de configuration

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Cisco Unified CM Administration

Copyright © 1999 - 2023 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at our [Export Compliance Product Report](#) web site.

For information about Cisco Unified Communications Manager please visit our [Unified Communications System Documentation](#) web site.

For Cisco Technical Support please visit our [Technical Support](#) web site.

Username _____
Password _____
Login Reset

Le cluster CUCM est hébergé sur 7 machines virtuelles (1 Publisher et 6 Subscribers), en environnement VMWare, répartis entre les sites UCN Lyon St Priest et UCN Lyon Feyzin.

La version actuelle du cluster est la version 15 (SU2) : **15.0.1.12900-234**

Cisco Unified CM Administration

System version: 15.0.1.12900-234

Le cluster CUCM en place permet de monter jusque 50 000 équipements connectés non secourus ou 25 000 équipements secourus en totalité.

Les versions de firmware des principaux postes IP utilisés sont :

- « sip78xx.14-3-1-0201-246 » pour les postes 7841
- « sip88xx.14-3-1-0201-246 » pour les postes 8851
- « sip8845_65.14-3-1-0201-246 » pour les postes 8865
- « sip8831.10-3-1SR7-2-EU » pour les modèles de réunion 8831
- « sip8832.14-3-1-0201-146 » pour les modèles de réunion 8832
- Et « ATA191.12-0-2-0001-011 » pour les boîtiers ATA 191

La licence utilisée sur ce cluster est actuellement une licence Entreprise Agreement (EA) de 19 000 utilisateurs.

Ce nombre de licence sera réduit à la notification du présent marché.

La gestion de ces licences est réalisée par l'intermédiaire d'une connexion sur le portail de licensing Cisco via le Smart Account « ACOSS ».

License Requirements by Type	
License Type	Current Usage
CUWL	86
Enhanced Plus	3491
Enhanced	14305
Basic	0
Essential	80
TelePresence Room	0

- Users and Unassigned devices	
Users	17288
Unassigned Devices	674

Nombre de licences installées et utilisées à mars 2025 :

License▲	Billing	Available to Use	In Use	Substitution	Balance	⋮
+ Unity Connection Enhanced Messaging User Licenses	Prepaid	22800	0	To Lower: -4631	+18169	
+ Unity Connection Basic Messaging User Licenses	Prepaid	0	4631	From Higher: +4	0	
+ UC Manager Essential License	Prepaid	0	80	From Higher: +8	0	
+ UC Manager Enhanced Plus License	Prepaid	0	3491	From Higher: +3	0	
+ UC Manager Enhanced License	Prepaid	9500	14312	From Higher: +4	0	
+ UC Manager CUWL License	Prepaid	22800	86	To Lower: -8303	+14411	
+ UC Manager Basic License	Prepaid	3800	0	To Lower: -80	+3720	

Plusieurs interconnexions SIP spécifiques ont été mises en place :

Ces interconnexions SIP ne sont pas soumises à licence auprès du constructeur Cisco :

- Une concerne la liaison entre le socle de téléphonie Cisco et notre infrastructure de fax national « RightFax » : Celle-ci permet le dialogue en SIP entre l'environnement Cisco et notre serveur national de fax « RightFax ».

	FAX_CNP_SIP	Trunk SIP RIGHTFAX	CSS_GW_ENTRANT	DP_RIGHTFAX	RG_RIGHTFAX	1	SIP Trunk	Full Service
--	-------------	--------------------	----------------	-------------	-------------	---	-----------	--------------

- Certaines sont très importantes, il s'agit des interconnexions SIP avec nos SBC gérant tous nos appels sortant (et entrant) en lien avec nos liaisons Trunk SIP :

	TRK_PRE-PROD-SBC_CNP31	TRK_PRE-PROD-SBC_CNP31	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_31_PPROD	RG_SBC_31_PRE_PROD	1	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP31	Trunk SIP SBC Toulouse	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_31	RG_SBC_31	1	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP31	Trunk SIP SBC Toulouse	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_31	RG_SBC_69	3	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP31	Trunk SIP SBC Toulouse	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_31	RG_SBC_75	3	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP69	Trunk SIP SBC Lyon	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_69	RG_SBC_69	1	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP69	Trunk SIP SBC Lyon	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_69	RG_SBC_31	2	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP69	Trunk SIP SBC Lyon	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_69	RG_SBC_75	2	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP75	Trunk SIP SBC Paris	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_75	RG_SBC_75	1	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP75	Trunk SIP SBC Paris	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_75	RG_SBC_69	2	SIP Trunk	Full Service
	TRK_SBC_CNP75	Trunk SIP SBC Paris	CSS_GW_ENTRANT	DP_G711_SBC_75	RG_SBC_31	3	SIP Trunk	Full Service

- D'autres sont en place pour le dialogue avec les autres environnement Cisco : Cisco Unity, Cisco IMP ou encore notre environnement CUCM de pré production :

	SIP_To_CUCM_PREPROD	GLOBAL_APPLI	DP_FORM_UCN_FORM	997XXXXXXXXXX	P_INTERNE	SIP Trunk	Full Service	
	SIP_To_CUCM_PREPROD	GLOBAL_APPLI	DP_FORM_UCN_FORM	997.888	P_INTERNE	SIP Trunk	Full Service	
	SIP_To_CUCM_PREPROD	GLOBAL_APPLI	DP_FORM_UCN_FORM	997.XXXXXX	P_INTERNE	SIP Trunk	Full Service	
	SIP_To_GIPNTACCU1	Trunk SIP Unity Cx 1	UNITY_MWI	DP_MEVO	RG_MESSAGERIE_VOCALE	2	SIP Trunk	Full Service
	SIP_To_GIPNTACCU2	Trunk SIP Unity Cx 2	UNITY_MWI	DP_MEVO	RG_MESSAGERIE_VOCALE	1	SIP Trunk	Full Service
	SIP_To_GIPNTACIMP		GLOBAL_APPLI	DP_MEVO		SIP Trunk	Full Service	

- Enfin la dernière concerne la liaison entre l'IPBX et une passerelle voix ISR 4321 en place et relié à un accès téléphonique spécifique :

	10.115.17.100	IR54_UR427_MULHOUSE	CSS_GW_ENTRANT	DP_IR54_UR427_MULHOUSE	RG_IR54_UR427_MULHOUSE	1	SIP Trunk	Full Service
--	---------------	---------------------	----------------	------------------------	------------------------	---	-----------	--------------

Ces interconnexions SIP sont très importantes et devront subsister quelques soit les modifications ou évolutions du socle qui pourraient être apportés en cours de marché.

Le codec utilisé lors de toutes communications transitant par ces interconnexions est le codec G.711.

Le codec G.729 est quant à lui utilisé pour tout le dialogue avec le système de messagerie vocale.

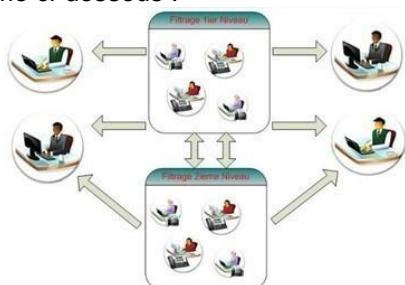
Logiciel de filtrage Cisco IPMA propre à l'IPBX Cisco :

Le filtrage de poste téléphonique Cisco IPMA est utilisé dans les cas suivants :

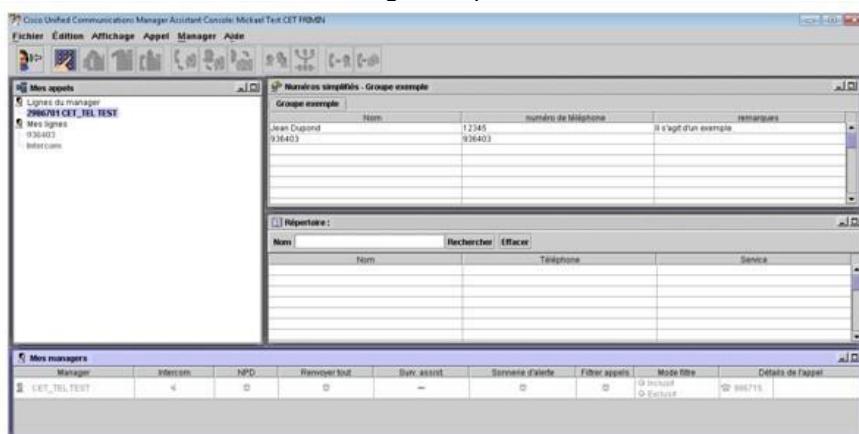
- Un filtrage comprenant un manager « filtré » et une assistante « filtreur » comme ci-dessous :



- Un système de filtrage multi-managers « filtrés » et multi-assistantes « filtreurs » comprenant par exemple quatre patrons filtrés par quatre assistantes en premier niveau et quatre secrétaires en deuxième niveau comme ci-dessous :



Il est possible pour les assistantes de se connecter ou de se déconnecter indépendamment les unes des autres par l'intermédiaire d'une interface logicielle présente sur leur PC.



L'utilisation de ce type de filtrage est spécifique et restreinte. Seuls 2 filtrages sont actifs en région Ile de France.

Pour les autres sites ou régions, il n'y a pas de filtrage IPMA en place, des systèmes d'interception ou de renvoi entre le manager et l'assistante sont mis en œuvre.

Autres points à noter :

- Des travaux sont en cours pour remettre en service l'interconnexion avec notre système Active Directory interne et activer la connexion par SSO.
Historiquement l'authentification des utilisateurs, aux applicatifs gérés par le CUCM, était propre à l'IPBX.
- La fonctionnalité ELIN (Emergency Line Identification Number) est utilisé pour certains sites pour afficher un numéro unique lors d'appels aux services de secours.

5.4.4.2 Messagerie vocale : Cisco Unity

Nous utilisons l'application Cisco Unity Connection pour la gestion des messageries vocales.

Cet outil permet entre autres :

- d'avoir une messagerie vocale pour la plupart des postes IP de l'organisme,

- la consultation de sa messagerie vocale depuis le réseau téléphonique extérieur à l'organisme (appels via SDA),
- la consultation de sa messagerie sur le réseau interne de l'organisme depuis n'importe quel poste,
- la possibilité d'enregistrer plusieurs messages d'annonce (annonce d'accueil, d'absence courte durée, d'absence longue durée),
- une durée de stockage des messages consultés et non consultés supérieure à quatre semaines
- de gérer sa propre messagerie vocale depuis une interface web utilisateur
- de réaliser des modifications en masse pour un très grand nombre de paramètres de configuration grâce à la fonction de « Bulk »
- de créer des boîtes vocales sans dépôt de message avec gestion horaire et messages spécifiques de fermeture.

La version du cluster de messagerie vocale est la version 15 (SU2) : **15.0.1.12900-43**

Cisco Unity Connection Administration

Version 15.0.1.12900-43

Cette application est hébergée sur 2 machines virtuelles, en environnement VMWare, répartis entre les 2 sites UCN de Lyon. Elle est calibrée pour pouvoir accueillir entre 15 000 et 20 000 boîtes vocales, mais seulement 4 600 boîtes vocales sont créées et utilisées.

Elle permet de stocker toute la messagerie voix, donnant ainsi à l'utilisateur la capacité d'accéder à tous ses messages en employant soit son PC, soit son téléphone IP, ou encore Internet.

Autres points à noter :

- Des travaux sont en cours pour remettre en service l'interconnexion avec notre système Active Directory interne.
- Certaines fonctions de « SVI » de type Call Handler sont en service et devront subsister.
- Une fonctionnalité de transfert d'appel sur saisie « SVI » d'un numéro est en service pour certains cas particulier, cette fonctionnalité devra également subsister.

5.4.4.3 Cisco Unified CM Instant Messaging / Présence: Cisco IM/P

Cette brique Cisco est utilisée principalement pour l'applicatif Cisco Jabber, permettant les fonctionnalités comme la présence téléphonique, la recherche annuaire (répertoire TA), l'appel en mode softphone, le contrôle de son IP Phone de bureau, la consultation de ses messages vocaux, etc.

Cette application est hébergée sur 2 machines virtuelles, en environnement VMWare, répartis sur les 2 sites UCN de Lyon.

La version du cluster IMP est la version 15 (SU2) : **15.0.1.12900-10**

Cisco Unified CM IM and Presence Administration

System version: 15.0.1.12900-10

L'applicatif Cisco Jabber est déployé sur la totalité de notre parc PC (PC fixe de bureau et PC portable), en mode « softphone ».

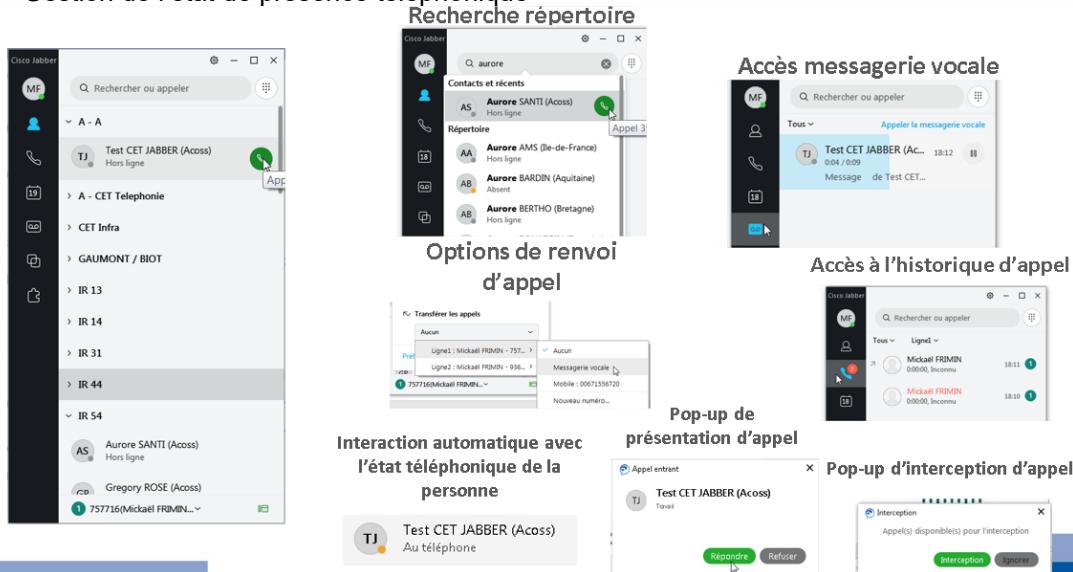
Le mode « pilotage du téléphone » est également disponible pour les utilisateurs disposant encore d'un équipement fixe.

La version déployée en majorité est la version 14.3.1, la version 15.0.2 sera probablement déployé prochainement.

L'applicatif permet entre-autre les fonctionnalités suivantes :

- Recherche annuaire

- Réception ou émission d'un appel (depuis le PC en mode « softphone » ou depuis le téléphone en mode « pilotage du téléphone »)
- Gestion des renvois d'appels
- Accès à la messagerie vocale
- Accès à l'historique des appels
- Gestion de l'état de présence téléphonique



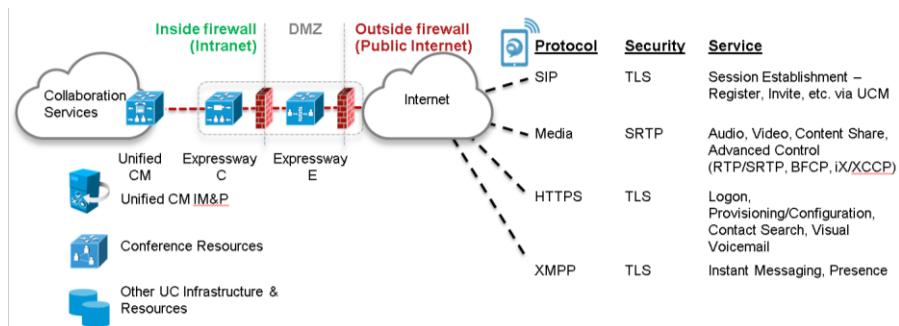
Sont également disponibles les fonctionnalités tels que le chat ou le partage de document, mais désactivé au niveau de l'applicatif, l'outil national de la branche Recouvrement pour ces fonctionnalités étant Microsoft Teams.

Un projet de migration de l'applicatif Cisco Jabber vers l'applicatif Webex App est en cours et sera peut-être réalisé lors de la mise en œuvre de ce marché.

5.4.4.4 Jabber Mobile: Cisco Expressway / MRA

Un applicatif permet aux terminaux Cisco et plus particulièrement aux clients de communication unifiée Cisco Jabber, se trouvant en dehors de l'entreprise, de disposer des services de l'IPBX CUCM proposés au travers d'une solution sécurisée apporté par le couple Cisco Expressway-C et Cisco Expressway-E.

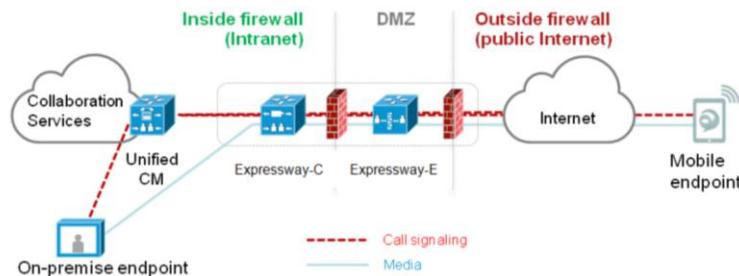
En configuration MRA (Mobile Remote Access), comme c'est le cas sur l'infrastructure en place, le terminal reste géré, configuré et supervisé par le CUCM, et n'induit aucune configuration spécifique.



Cette application est hébergée sur 2 machines virtuelles, en environnement VMWare, sur l'un des site UCN de Lyon, dont l'une des machines est situés en DMZ Internet. La version applicative installé est la version **X15.2.3**.

Cette fonction MRA permet de proposer une connexion sécurisée au réseau de l'entreprise pour les collaborateurs nomades utilisant le client de messagerie unifiée Jabber en mobilité (smartphone, PC personnel, etc).

Un utilisateur disposant d'un PC, d'une Tablette ou d'un Smartphone en situation de mobilité, n'aura pas besoin d'utiliser une connexion VPN au réseau de l'entreprise pour l'utilisation de son client Jabber.



La signalisation est établie entre le terminal mobile et le CUCM au travers de la solution Cisco Expressway.

Les flux Media sont encryptés et établis à partir du terminal mobile, traversent la solution Expressway et sont acheminés directement par l'Expressway-C vers le terminal interne.

Un projet de redonner cet applicatif pourrait être étudié au cours du futur.

5.4.4.5 Accueil opérateur: Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cet applicatif est utilisé par 2 opérateurs situés à l'accueil du bâtiment UCN de Montreuil.

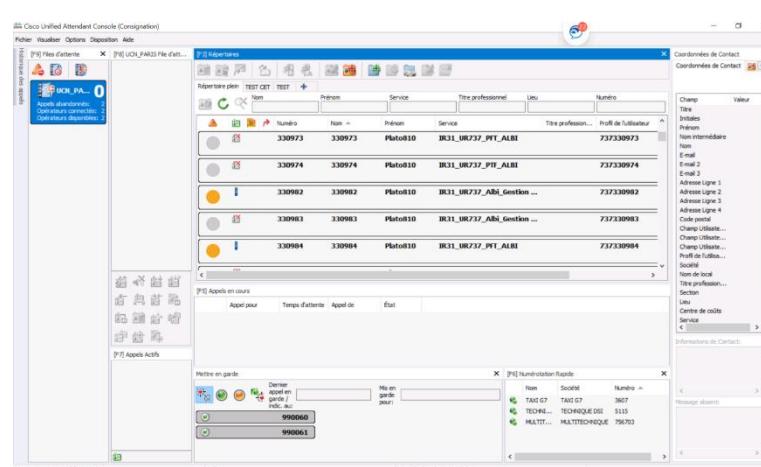
Il permet la réception des appels d'un numéro de « standard » et permet à l'opérateur de transférer un appel à un agent présent dans l'entreprise au travers d'un répertoire d'entreprise présent sur le logiciel.



Cette application est hébergée sur 1 machine virtuelle, en environnement VMWare, sur le site UCN de Lyon.

La version utilisée en production est la version **14.0.2.10-17**

Un applicatif est présent sur le poste de travail de l'opérateur : Cisco UAC Advanced, qui lui permet de gérer la réception des appels selon un planning défini.



- **A Noter ➔ Une nouvelle solution similaire pour remplacer cet applicatif, devra être proposée par le Titulaire dans le cadre de sa réponse technique (Cf § 6.4.2). En cas d'acquisition et d'implémentation, celle-ci fera l'objet d'un bon de commande.**

5.4.5 Les autres applicatifs du socle

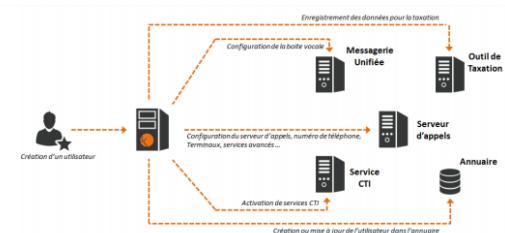
5.4.5.1 Applicatif d'administration de la solution : KURMI

Un applicatif permet de déléguer l'administration Cisco à tous les administrateurs régionaux de la solution sans avoir à passer par l'interface Web du Cisco Call Manager ou de Cisco Unity Connection : Il s'agit de l'applicatif Kurmi Software de l'éditeur Kurmi.

L'interface d'administration native du Call Manager ne permet pas de partitionner les accès aux différents objets de la solution, Kurmi qui est un outil multi-éditeurs répond parfaitement à ce besoin. La brique nommée « Kurmi Unified Provisioning » propose des éléments pour la configuration de l'applicatif (de type « build ») et pour la gestion au quotidien (de type « run ») : pour la gestion des utilisateurs, leurs terminaux et leurs services.

La création d'un utilisateur est demandée en une seule étape et sur une seule page depuis l'interface Kurmi Unified Provisioning qui se charge ensuite de provisionner l'ensemble de l'écosystème :

- Création sur le Call Server du terminal et de la ligne
- Création et activation de la boîte vocale
- Création de services de type softphone, numéro unique SNR, groupement de postes, groupe d'interception,
- Etc



Fonction Système :

Une partie admin système de l'applicatif permet d'accéder à une fonction de « designer », complètement à la main de l'équipe technique de l'UCN, qui permet par exemple de pré remplir automatiquement certains champs ou encore permettre de choisir d'afficher ou non, selon conditions, tel ou tel champs.

L'interface de design de l'application Kurmi permet de personnaliser les services Cisco. La capture d'écran montre une liste de services personnalisables (Cisco - Poste téléphonique additionnel (116)) et une liste de propriétés avec leurs configurations. Les propriétés incluent :

- Affichage (ascii)
- Label Texte (ascii)
- Spécialisation
- Masque de numéro externe
- Busy Trigger *
- Affichage des Informations d'appel transféré
- Numéro de l'appelant
- Numéro de l'appelant
- Numéro Composé
- Numéro Redirigé
- Informations générales
- Affichage
- Label Texte
- Nombre Maximum d'Appels *

 Chaque propriété a une configuration détaillée avec des liens vers des fonctions de script ou de fonction.

Fonctionnalité « Quick Create » :

La création d'un nouvel utilisateur est réalisée sur une seule page et quelques secondes sur l'ensemble de l'écosystème en se basant sur différents bouquets de services

The screenshot shows the 'QUICK CREATE UTILISATEUR KURMI' interface. It includes sections for 'Informations générales' (General Information) with fields for department, language, identifier, first name, last name, service bundle, and email; 'Bouquet' (Bundle) with service activation checkboxes; 'Utilisateur' (User) with department and mobility settings; and 'Terminal' with MAC address input. A note at the bottom right indicates the MAC must start with 'SEP'.

Modification d'utilisateur :

Les modifications de services (messagerie vocale, softphone, appartenance à un groupement, ...) sont réalisées simplement depuis l'outil.

The screenshot shows the 'Modification d'utilisateur' interface. It displays user details like department, equipment, and email, along with service bundle information. Below, a table lists various services with their status and actions.

Service	Nombre de services	Conformité avec le bouquet	Santé du service (écart constaté)
Cisco Jabber - Collaboration sur PC ou MAC	1	✓	0
Cisco Jabber - Collaboration sur Smartphones Android	-	✓	-
Cisco - Téléphone	1	✓	0
Cisco - Poste téléphonique additionnel	2	✓	0
SEP70C36AABD4 - JABBER Test CET - Cisco 8851		0	0
SEP00F82C7C77A - JABBER Test CET - Cisco 7841		0	0
Cisco - Ligne	2	✓	0
Cisco Unity Connection - Messagerie vocale	1	✓	0

Gestion en masse :

Les modifications en masse sont possibles simplement pour n'importe quel champ géré par l'applicatif. La sélection de plusieurs équipements ou services permet de modifier une donnée correspondante, simultanément pour tous les objets sélectionnés.

The screenshot shows the 'Modification en masse' interface. It lists multiple devices with columns for label, MAC address, reset action, description, CSS, user hold audio source, and network hold audio source. Each row has an 'Edit in mass' button.

Il est également possible d'importer ou d'exporter de nouveaux équipements ou services en masse

Gestion des utilisateurs au travers de profils (bouquets de services) :

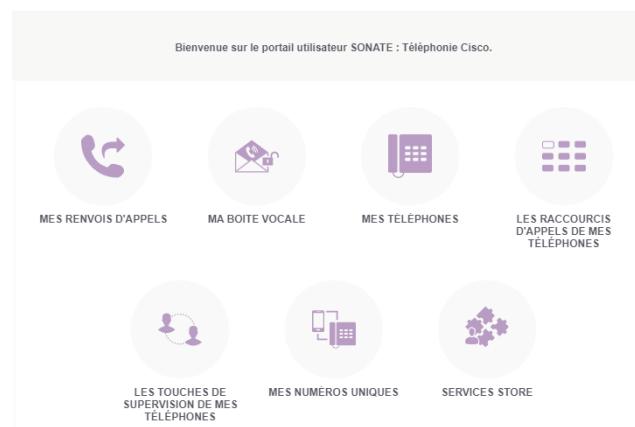
Possibilité de création et de mise à jour d'utilisateurs à partir de profils pour simplifier et industrialiser la gestion quotidienne.

BOUQUETS			
	STANDARD	TECHNIQUE	AVANCÉ
	Optionnel, active	Optionnel, désactive	Optionnel, active
Cisco Jabber - Collaboration sur PC ou MAC	Optionnel, active	Optionnel, désactive	Optionnel, active
Cisco Jabber - Collaboration sur Smartphones Androd			Optionnel, désactive
Cisco Jabber - Collaboration sur iPhone			
Cisco Jabber - Collaboration sur Tablettes			
Cisco - Téléphonie	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
Cisco - Poste téléphonique additionnel	Obligatoire		Optionnel, activé
Cisco - Ligne	Obligatoire		Optionnel, activé
Cisco Unity Connection -	Optionnel, désactive		Optionnel, désactive

Plages de numéros :

Déclaration de plages de numéros par département permettant une attribution ou une sélection automatique des numéros.

Filtrer		Pattern <i>i</i> : <input type="text"/>	Type avancé : Ligne
Catégorie			
SDA			
Non SDA			
Technique			
770660 <i>i</i>		770661 <i>i</i>	770662 <i>i</i>
770664 <i>i</i>		770665 <i>i</i>	770666 <i>i</i>
770668 <i>i</i>		770669 <i>i</i>	770670 <i>i</i>
770672 <i>i</i>		770673 <i>i</i>	770674 <i>i</i>
770676 <i>i</i>		770677 <i>i</i>	770678 <i>i</i>
770680 <i>i</i>		770681 <i>i</i>	770682 <i>i</i>
770684 <i>i</i>		770685 <i>i</i>	770686 <i>i</i>
			770687 <i>i</i>
			770688 <i>i</i>
			770689 <i>i</i>
			770690 <i>i</i>
			770691 <i>i</i>
			770692 <i>i</i>
			770693 <i>i</i>
			770694 <i>i</i>
			770695 <i>i</i>
			770696 <i>i</i>
			770697 <i>i</i>
			770698 <i>i</i>
			770699 <i>i</i>
			770700 <i>i</i>
			770701 <i>i</i>
			770702 <i>i</i>
			770703 <i>i</i>
			770704 <i>i</i>
			770705 <i>i</i>
			770706 <i>i</i>
			770707 <i>i</i>
			770708 <i>i</i>
			770709 <i>i</i>
			770710 <i>i</i>
			770711 <i>i</i>
			770712 <i>i</i>
			770713 <i>i</i>
			770714 <i>i</i>
			770715 <i>i</i>
			770716 <i>i</i>
			770717 <i>i</i>
			770718 <i>i</i>
			770719 <i>i</i>
			770720 <i>i</i>
			770721 <i>i</i>
			770722 <i>i</i>
			770723 <i>i</i>
			770724 <i>i</i>
			770725 <i>i</i>
			770726 <i>i</i>
			770727 <i>i</i>
			770728 <i>i</i>
			770729 <i>i</i>
			770730 <i>i</i>
			770731 <i>i</i>
			770732 <i>i</i>
			770733 <i>i</i>
			770734 <i>i</i>
			770735 <i>i</i>
			770736 <i>i</i>
			770737 <i>i</i>
			770738 <i>i</i>
			770739 <i>i</i>
			770740 <i>i</i>
			770741 <i>i</i>
			770742 <i>i</i>
			770743 <i>i</i>
			770744 <i>i</i>
			770745 <i>i</i>
			770746 <i>i</i>
			770747 <i>i</i>
			770748 <i>i</i>
			770749 <i>i</i>
			770750 <i>i</i>
			770751 <i>i</i>
			770752 <i>i</i>
			770753 <i>i</i>
			770754 <i>i</i>
			770755 <i>i</i>
			770756 <i>i</i>
			770757 <i>i</i>
			770758 <i>i</i>
			770759 <i>i</i>
			770760 <i>i</i>
			770761 <i>i</i>
			770762 <i>i</i>
			770763 <i>i</i>
			770764 <i>i</i>
			770765 <i>i</i>
			770766 <i>i</i>
			770767 <i>i</i>
			770768 <i>i</i>
			770769 <i>i</i>
			770770 <i>i</i>
			770771 <i>i</i>
			770772 <i>i</i>
			770773 <i>i</i>
			770774 <i>i</i>
			770775 <i>i</i>
			770776 <i>i</i>
			770777 <i>i</i>
			770778 <i>i</i>
			770779 <i>i</i>
			770780 <i>i</i>
			770781 <i>i</i>
			770782 <i>i</i>
			770783 <i>i</i>
			770784 <i>i</i>
			770785 <i>i</i>
			770786 <i>i</i>
			770787 <i>i</i>
			770788 <i>i</i>
			770789 <i>i</i>
			770790 <i>i</i>
			770791 <i>i</i>
			770792 <i>i</i>
			770793 <i>i</i>
			770794 <i>i</i>
			770795 <i>i</i>
			770796 <i>i</i>
			770797 <i>i</i>
			770798 <i>i</i>
			770799 <i>i</i>
			770800 <i>i</i>
			770801 <i>i</i>
			770802 <i>i</i>
			770803 <i>i</i>
			770804 <i>i</i>
			770805 <i>i</i>
			770806 <i>i</i>
			770807 <i>i</i>
			770808 <i>i</i>
			770809 <i>i</i>
			770810 <i>i</i>
			770811 <i>i</i>
			770812 <i>i</i>
			770813 <i>i</i>
			770814 <i>i</i>
			770815 <i>i</i>
			770816 <i>i</i>
			770817 <i>i</i>
			770818 <i>i</i>
			770819 <i>i</i>
			770820 <i>i</i>
			770821 <i>i</i>
			770822 <i>i</i>
			770823 <i>i</i>
			770824 <i>i</i>
			770825 <i>i</i>
			770826 <i>i</i>
			770827 <i>i</i>
			770828 <i>i</i>
			770829 <i>i</i>
			770830 <i>i</i>
			770831 <i>i</i>
			770832 <i>i</i>
			770833 <i>i</i>
			770834 <i>i</i>
			770835 <i>i</i>
			770836 <i>i</i>
			770837 <i>i</i>
			770838 <i>i</i>
			770839 <i>i</i>
			770840 <i>i</i>
			770841 <i>i</i>
			770842 <i>i</i>
			770843 <i>i</i>
			770844 <i>i</i>
			770845 <i>i</i>
			770846 <i>i</i>
			770847 <i>i</i>
			770848 <i>i</i>
			770849 <i>i</i>
			770850 <i>i</i>
			770851 <i>i</i>
			770852 <i>i</i>
			770853 <i>i</i>
			770854 <i>i</i>
			770855 <i>i</i>
			770856 <i>i</i>
			770857 <i>i</i>
			770858 <i>i</i>
			770859 <i>i</i>
			770860 <i>i</i>
			770861 <i>i</i>
			770862 <i>i</i>
			770863 <i>i</i>
			770864 <i>i</i>
			770865 <i>i</i>
			770866 <i>i</i>
			770867 <i>i</i>
			770868 <i>i</i>
			770869 <i>i</i>
			770870 <i>i</i>
			770871 <i>i</i>
			770872 <i>i</i>
			770873 <i>i</i>
			770874 <i>i</i>
			770875 <i>i</i>
			770876 <i>i</i>
			770877 <i>i</i>
			770878 <i>i</i>
			770879 <i>i</i>
			770880 <i>i</i>
			770881 <i>i</i>
			770882 <i>i</i>
			770883 <i>i</i>
			770884 <i>i</i>
			770885 <i>i</i>
			770886 <i>i</i>
			770887 <i>i</i>
			770888 <i>i</i>
			770889 <i>i</i>
			770890 <i>i</i>
			770891 <i>i</i>
			770892 <i>i</i>
			770893 <i>i</i>
			770894 <i>i</i>
			770895 <i>i</i>
			770896 <i>i</i>
			770897 <i>i</i>
			770898 <i>i</i>
			770899 <i>i</i>
			770900 <i>i</i>
			770901 <i>i</i>
			770902 <i>i</i>
			770903 <i>i</i>
			770904 <i>i</i>
			770905 <i>i</i>
			770906 <i>i</i>
			770907 <i>i</i>
			770908 <i>i</i>
			770909 <i>i</i>
			770910 <i>i</i>
			770911 <i>i</i>
			770912 <i>i</i>
			770913 <i>i</i>
			770914 <i>i</i>
			770915 <i>i</i>
			770916 <i>i</i>
			770917 <i>i</i>
			770918 <i>i</i>
			770919 <i>i</i>
			770920 <i>i</i>
			770921 <i>i</i>
			770922 <i>i</i>
			770923 <i>i</i>
			770924 <i>i</i>
			770925 <i>i</i>
			770926 <i>i</i>
			770927 <i>i</i>
			770928 <i>i</i>
			770929 <i>i</i>
			770930 <i>i</i>
			770931 <i>i</i>
			770932 <i>i</i>
			770933 <i>i</i>
			770934 <i>i</i>
			770935 <i>i</i>
			770936 <i>i</i>
			770937 <i>i</i>
			770938 <i>i</i>
			770939 <i>i</i>
			770940 <i>i</i>
			770941 <i>i</i>
			770942 <i>i</i>
			770943 <i>i</i>
			770944 <i>i</i>
			770945 <i>i</i>
			770946 <i>i</i>
			770947 <i>i</i>
			770948 <i>i</i>
			770949 <i>i</i>
			770950 <i>i</i>
			770951 <i>i</i>
			770952 <i>i</i>
			770953 <i>i</i>
			770954 <i>i</i>
			770955 <i>i</i>
			770956 <i>i</i>
			770957 <i>i</i>
			770958 <i>i</i>
			770959 <i>i</i>
			770960 <i>i</i>
			770961 <i>i</i>
			770962 <i>i</i>
			770963 <i>i</i>
			770964 <i>i</i>
			770965 <i>i</i>
			770966 <i>i</i>
			770967 <i>i</i>
			770968 <i>i</i>
			770969 <i>i</i>
			770970 <i>i</i>
			770971 <i>i</i>
			770972 <i>i</i>
			770973 <i>i</i>
			770974 <i>i</i>
			770975 <i>i</i>
			770976 <i>i</i>
			7



D'autres fonctionnalités disponibles comme :

- Audit : Audit réalisé quotidiennement entre Kurmi et l'écosystème Cisco pour mis en conformité des écarts de données entre les 2 environnements
- Tickets d'opérations : Toutes les opérations d'administration effectuées sur l'outil sont listées et détaillées au travers de tickets d'opération, un retour arrière sur un ticket est possible
- Export : Une partie des données de l'écosystème peut être exporté en fichier TXT ou CSV pour des besoins spécifiques
- Logs : Traçabilité de toutes les opérations systèmes ou admin effectuées

La version de l'applicatif en place est la **version 7.11.0**

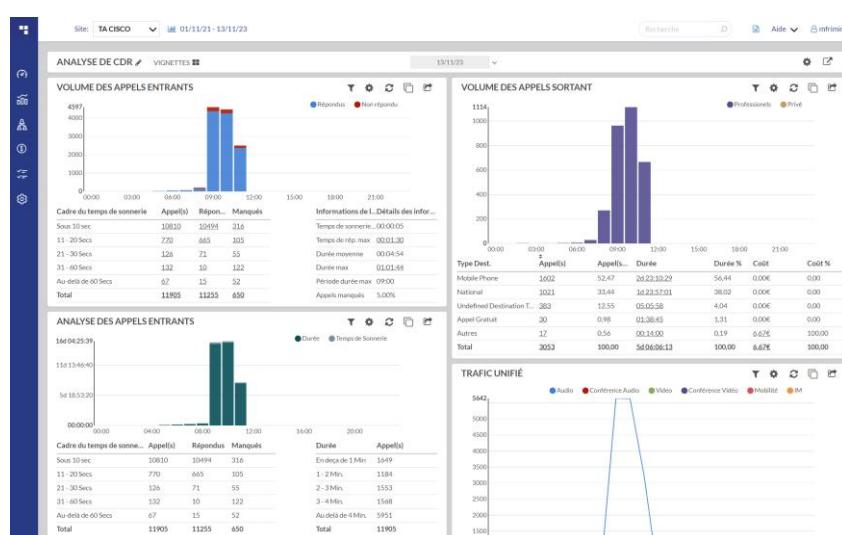
Cette application est hébergée sur 2 machines virtuelles, en environnement VMWare, l'une pour la gestion de l'interface Web (APP) et l'autre pour la gestion de la base de données (BDD).

D'un point de vue licences, 21 000 licences « Utilisateurs » sont disponibles à ce jour.

Ce nombre de licence sera réduit à la notification du présent marché.

5.4.5.2 Applicatif de Taxation et de statistiques téléphonique : Phonexone

Cet applicatif permet la gestion de nos statistiques SDA avec plusieurs niveaux de sélection par site et par référence « métier ».



La solution est hébergée sur 3 machines virtuelles, en environnement VMWare, sur le site UCN de Lyon.

- 1 machine pour la partie base de données
- 1 machine pour la partie accès web
- 1 machine pour la partie collecte et traitement des tickets CDR

La version en place est la version suivante : **5.2 SP3**



Version : 5.2 SP3
Copyright © 1991-2021 MIND CTI Ltd. All rights reserved.
1/2/21 10:27:44 10784
Version de la base de données: 5.07.0033.0000

Une prestation de mise à jour sur la dernière version disponible, compatible avec l'AXL du CUCM 15, sera demandé en début de marché.

De nombreux rapports sont générés mensuellement et d'autres à la demande lors de recherches très ponctuelles, au niveau trafic « entrant », « sortant » et/ou « interne » et de manière synthétique ou détaillée.

Type de tâche ▾	Description	Fréquence	Activé	Dernière exécution	Prochaine exécution	Serveur CPS	Etat	Message d'état	Nom d'utilisateur
Report	Stats SDA EVRY Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:40	01/12/23 08:35	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA GUYANCOURT Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:41	01/12/23 08:30	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA ROUSSEAU Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:43	01/12/23 08:15	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA CERGYV Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:38	01/12/23 08:10	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA PARIS Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:42	01/12/23 08:45	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Rapport Mensuel Grpt 936589	Mensuellement	Oui	01/11/23 22:32	01/12/23 07:50	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA EVRY Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:41	01/12/23 08:35	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA GUYANCOURT Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:42	01/12/23 08:30	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA ROUSSEAU Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:44	01/12/23 08:15	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA CERGYV Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:38	01/12/23 08:10	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA PARIS Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:42	01/12/23 08:45	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	IDF_UR117_Groupement_770704	Mensuellement	Oui	01/11/23 22:05	01/12/23 06:45	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Pics ALTO		Mensuellement	Oui	01/11/23 21:57	01/12/23 09:10	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Rapport téléphonie - NPDC_UR317_Rapport_mensuel_entran	Mensuellement	Oui	01/11/23 22:16	01/12/23 07:30	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Rapport téléphonie - NPDC_UR317_Rapport_mensuel_sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 22:16	01/12/23 07:35	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Trafic ALTO mensuel par SBC	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:59	01/12/23 09:05	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA LIEUSAINT Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:42	01/12/23 08:25	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA LIEUSAINT Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:42	01/12/23 08:25	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA CHAMPS Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:39	01/12/23 08:40	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA CHAMPS Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:39	01/12/23 08:40	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA DAMMARIE Entrant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:39	01/12/23 08:27	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin
Report	Stats SDA DAMMARIE Sortant	Mensuellement	Oui	01/11/23 21:39	01/12/23 08:27	PRO69TACTAXAWEB.urdmon.ad/recouv	Arrêté	Rapport généré avec succès	mfrimin

L'outil de taxation permet aussi de sortir des rapports de consommation grâce à la mise en place de grilles tarifaires spécifiques. Il est capable de gérer une à plusieurs grilles tarifaires différentes.

Il est possible d'exporter chaque rapport généré en différents format (DOC, XLS, CSV, HTML, PDF, etc.)

Chaque rapport généré (instantanément ou de façon différée) peut également être envoyé par mail.

La licence PhonEXONE en place aujourd'hui est la suivante :

Licence		Sauvegarder
Non	Valeur	
Customer	ACOSS	
License type	Standalone	
License key	3014-*Q5KHN2FPQRWBTKP	
Version	5	
Due date	N'expire jamais	
Support due date	10/31/2025	
Package		
Call Accounting Package	Yes	
UC Analytics Package	Yes	
Traffic Module	No	
CUCM Hunt Pilot Module	No	
Microsoft Teams Module	No	
SFB Response Group Module	No	
General		
Servers	2	
Data Sources	1	
Mittel controllers per data source	0	
Devices	21000	
Queues	700	
Agents	2500	
Additional options		
Bill Verification Module	No	
Budget Control Module	No	
Budget Module	No	
Custom Reports Module	Yes	
Custom Reports Templates	15	
Guard Module	No	
Hotel Module	No	
Limit Number of Devices Module	Yes	
Manage Calls Module	No	
Synchronize Cost Module	No	

La partie de la licence appelé « Custom Reports Templates » ne sera pas reconduite dans ce marché car plus nécessaire.

Le nombre de licence « Device » sera réduit à la notification du présent marché.

De taches d'import de données sont également planifiées quotidiennement, pour récupérer les informations liées aux employés et aux équipements.

5.4.5.3 Applicatif de supervision : ServicePilot

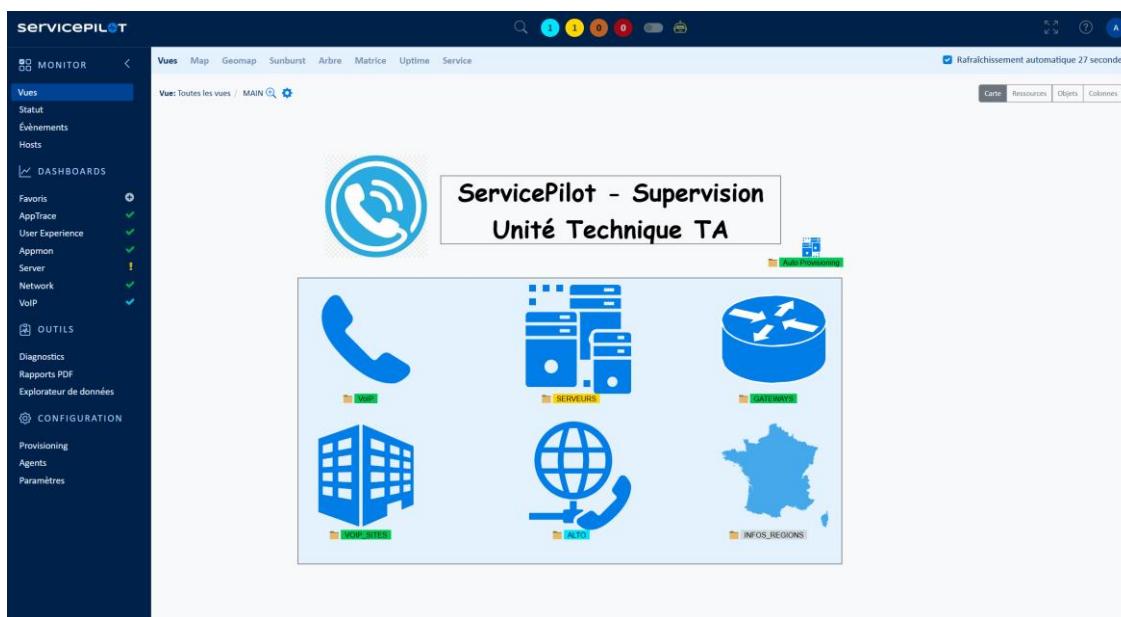
Un applicatif permettant de superviser l'intégralité de la téléphonie administrative Cisco (Serveurs, services, matériels, ...), nommé « ServicePilot ISM Entreprise », est utilisé et installé sur le socle Sonate.

Il fournit un grand nombre d'indicateurs natif permettant de s'assurer de la bonne exploitation et du bon fonctionnement de la solution.

Des indicateurs dédiés, correspondant par exemple au nombre d'équipements déployés par site ont été créés par l'UCN.

L'applicatif est également capable d'interpréter la totalité des tickets CDR et CMR de l'IPBX permettant une analyse poussée de la qualité des appels VoIP.

Il est hébergé sur 1 machine virtuelle, en environnement VMWare, sur le site UCN de Lyon.



La version logicielle de l'applicatif est la suivante : **11.5.0**

Au niveau licence, celle-ci est actuellement composé de 1150 licences « objets » et 15 000 licences « téléphones » :

Licence par Object		
Object Data	922 Objects	
Object Log	88 Objects	
Syslog	0 Objects	1 150 Objets
Traps	0 Objects	
Agent Endpoint	0 Objects	
Objets sans licence		
Objets	0	
Objets non managés		
Objets	0	
Licence par Phone		
VoIP	N/A	15 000 Phones

Le nombre de licences « téléphone » sera peut-être totalement supprimé en cours de marché, une réflexion est en cours.

5.4.5.4 Interface « Cisco Control HUB »

Une interconnexion entre notre plateforme Cisco et le Control Hub de Cisco a été réalisé fin 2024, en mode UC Connect.

Cette interface nous permet de configurer les différentes options et objets (comptes, licences, ...) en lien avec l'application Webex App.

The screenshot shows the Cisco Control Hub interface with the 'Aperçu' tab selected. On the left, there's a sidebar with sections for Surveillance, Utilisateurs, Emplacements, Pérophériques, Services, and ACOSS URSSAF. The main content area has several cards: 'Voici comment tirer le meilleur parti de Webex !' (with tabs for Expérience des réunions and Renforcer la sécurité), 'Offrir une expérience de réunion performante' (with a note about engagement over 60 days), 'Est-ce utile?' (with three checkboxes), 'Guide d'installation' (with a link to 'Commencer à utiliser Webex'), 'Mises à jour' (with a note about the new Webex experience and a 'En savoir plus' button), 'Émissions carbone des périphériques' (showing 0 km and 0 tonnes équivalentes de CO2), 'Pérophériques' (with a note about device usage and a 'Ajouter des périphériques' button), 'Nouvelles offres' (listing 'Webex Webinar 5 000' with a 'Télécharger' button), 'Webex Meetings' (with a note about meeting organization and a 'Afficher les offres' button), and 'Intégration' (showing 8 total users and a note about CSV import).

5.4.6 *Environnement de préproduction*

Un environnement de préproduction est également disponible, avec un versioning identique à celui de la production.

Il est constitué :

- D'un cluster IPBX Cisco Unified Communication Manager (1 Publisher et 1 Subscriber) hébergé sur 2 machines virtuelles répartis sur les 2 sites UCN de Lyon,
- D'un serveur standalone de messagerie vocale Cisco Unity Connection hébergé sur 1 machine virtuelle du site UCN de Lyon Saint-Priest,
- D'un serveur de présence Cisco Unified IM/P hébergé sur le site UCN de Lyon Saint-Priest.

Au niveau licensing, ce cluster est intégré à la licence Entreprise Agreement de l'UCN.

5.4.7 *Recensements matériels*

Nombre de postes (ou objets) déclarés sur les serveurs d'appel Cisco de production en mars 2025 :

	Nombre
Modèle d'équipement créé	
Cisco 7841	3 840
Cisco 8851	850
Cisco 8865	14
Cisco conférence 8831	87
Cisco conférence 8832	99
Softphone	16 275
Jabber Mobile Android (MRA)	188
Devices SIP Third Party	100
ATA 191 (Nbre de lignes créés)	78
TOTAL Equipements	21 531
Autres objets	
Comptes « Free Seating - Extention Mobility »	807
Comptes « Numéro unique - Remote Destination »	708
Utilisateurs	17 293
TOTAL Objets	18 808

Le nombre d'équipements fixes, déclaré, est en baisse continue au profit de l'utilisation du softphone Cisco Jabber.

5.5 Existant infrastructure serveur du datacenter de Lyon

En matière de serveurs, les datacenters de l'UCN s'appuient sur plusieurs contrats pour acquérir les infrastructures d'hébergement pour les serveurs et le stockage. Les matériels que l'UCN de Lyon utilisent sont notamment :

- des serveurs au format rack de la gamme HPE ProLiant DL 360p Gen10
- des serveurs au format rack de la gamme HPE ProLiant DL 380 Gen10
- des serveurs au format lame de la gamme HPE ProLiant BL 460c Gen10
- des serveurs au format lame de la gamme HPE Synergy SY480 Gen10

Les configurations sont modulaires : il est possible d'adapter la configuration de base pour répondre à tout type de demande.

Les serveurs sont composés de 1 à 2 processeurs allant de la basse consommation aux hautes performances, d'une mémoire vive de 16 Go à 1,5 To, de 2 à 24 disques internes 2,5 pouces de 10 à 15 KTPM d'une capacité de 300 Go à 2,4 To, ainsi que de disques SSD.

En matière de stockage, en plus des disques internes, l'accord cadre ANITIA Infrastructures permet d'acquérir des systèmes de stockage. L'UCN de Lyon s'équipe dans le lot "Stockage" qui propose :

- Baie de stockage Hitachi de type SAN
- NAS entreprise Hitachi ou NAS middle range Netapp FAS

Pour l'hébergement des applications qui lui sont confiées, les sites datacenters ont déjà acquis des équipements de chaque type.

En matière de virtualisation, la DSI de l'UCN utilise la solution logicielle de l'éditeur Vmware. Cette solution est construite autour de deux logiciels : l'hyperviseur vSphere ESXi, installé sur chaque serveur hôte, et la console d'administration centralisée vCenter.

La gestion des hyperviseurs par la console vCenter permet la création de clusters au niveau infrastructure.

Les clusters Vmware permettent notamment d'utiliser le mécanisme de déplacement des machines virtuelles à chaud (vmotion) pour :

- limiter l'impact d'une maintenance matérielle programmée,
- gérer au mieux les ressources matérielles.

Dans un cluster Vmware, le PCA peut être pris en charge ; ainsi, en cas de perte d'un serveur hôte, le redémarrage d'une machine virtuelle sur un autre hôte du cluster est automatique.

L'infrastructure actuellement en production sur le site 1 est composée de :

- 17 châssis HPE C7000 équipés de serveurs bi-pro BL460c Gen9 (512 Go de Ram) et Gen10 (1 To de Ram)
- 1 châssis Synergy équipé de serveurs bi-pro SY480 Gen10 (1 To de Ram)
- 1 baie Hitachi SAN de type VSP G1x00

L'infrastructure actuellement en production sur le site 2 est composée de :

- 10 châssis HPE C7000 équipé de serveurs bi-pro BL460c Gen9 (512 Go de Ram) et Gen10 (1 To de Ram)
- 1 châssis Synergy équipé de serveurs bi-pro SY480 Gen10 (1 To de Ram)
- 1 baie Hitachi SAN de type VSP G1x00

Reprise après sinistre :

Des mécanismes de réPLICATION sont disponibles entre les sites 1 et 2.

- Via des mécanismes propres aux baies de stockage Hitachi : GAD pour de la réPLICATION synchrone (RéPLICATION de LUNs)
- Via des appliances virtuelles Vmware vSphere Replication (RéPLICATION de VMs)

L'interconnexion entre les deux sites est effectuée au travers de 2 liaisons 40Gb qui est secourue.

5.6 Existant solution Office 365

L'ensemble des utilisateurs de la Branche Recouvrement dispose d'une licence d' « Office 365 E3 » de l'éditeur Microsoft.

Une grande partie des services a déjà été déployée dont notamment Office, Sharepoint, OneDrive, Teams, ...

Parmi les services Teams, le service de conférence « audio » et « vidéo », a été activé à l'ensemble des utilisateurs.

5.7 Synthèse de l'existant

En synthèse, le socle applicatif de téléphonie en production, et en maintenance par la société « NXO », à la fin du marché « SONATE 2 », comprend le périmètre technique applicatif, avec le nombre de licences, suivant :

Bilan de l'existant					
Editeur / Logiciels	Version en production	Type de licences	Nombre de licences	Date de fin contractuelle 1	Date de fin contractuelle 2
Cisco / CUCM – IMP - CUC	15 SU2	Souscription Enterprise Agreement (EA)	19 000	29/09/2025	29/12/2025
Cisco / CUAC	14.0.2	Souscription FLEX	2	29/09/2025	29/12/2025
Kurmi	7.11.0	Maintenance	21 000	29/09/2025	29/12/2025
ServicePilot	11.1.0	Maintenance	1 150 objets et 15 000 Voip	29/09/2025	29/12/2025
Mind - Evercom / PhonexOne	5.2 SP3	Maintenance	21 000	29/09/2025	29/12/2025

➤ A noter :

- Le socle applicatif « SONATE 2 » tel que décrit supra, est installé sur les infrastructures techniques de l'Urssaf caisse nationale, hébergées sur le Datacenter de Lyon.
- Toute la partie « serveurs matériels » et « environnement VMWare » hébergeant ces applicatifs de téléphonie, est géré en interne par les équipes de l'UCN, et fait l'objet d'autres contrats.
- Elle n'était donc pas gérée dans « SONATE 2 ».
- Ce même dispositif est reconduit sur « SONATE 3 ». L'intégrateur prendra en charge la maintenance corrective et évolutive, du socle applicatif, détaillé supra, qui sera mis à jour pour « SONATE 3 ».
- La date de fin contractuelle 1 est la date de fin du marché actuel, N°2021.0099.
- La date de fin contractuelle 2 est la date de fin des services de maintenance actuelle après prolongation de 3 mois par bon de commande, du marché 2021.0099.
- L'ensemble des licences supplémentaires et complémentaires qui seront proposées dans le cadre de ce nouveau marché, devront pouvoir également être installées sur nos Datacenters.

6 Expression du besoin

Le présent CCTP fait état de différentes **exigences (E)**, **souhaits (S)** et **coûts (C)**.

Les « **exigences** » (**E**) : il s'agit des besoins auxquels l'offre devra satisfaire de façon impérative. **Si une exigence n'est pas satisfaite ou respectée, l'offre sera déclarée irrégulière et ne sera pas analysée.**

Ces exigences sont référencées dans le texte par le terme générique **E-XYZ-ABC-nn**,

Les « **souhaits** » (**S**) : il s'agit de besoins souhaités par l'UCN sur lesquels des réponses sont attendues de la part des Titulaires. Ces derniers seront valorisés dans le cadre de la notation des offres et les réponses négatives des Titulaires ne sont pas éliminatoires.

Ces souhaits sont référencés dans le texte par le terme générique **S-XYZ-ABC-nn**

Pour l'ensemble de ces termes génériques, nn représente un chiffre croissant de 00 à 99 et XYZ-ABC représente le domaine concerné sur lequel est exprimée la demande.

Le Cadre de Réponse Technique (CRT) recense l'ensemble de ces items génériques **E**, **S** et le détail de la proposition du titulaire est attendu pour chacune.

Les Titulaires pourront, en tout état de cause, améliorer leurs offres, sur tel ou tel point au-delà de ce qui est souhaité par le pouvoir adjudicateur.

Tous les « **coûts** » (**C**), répondant aux demandes du présent CCTP, seront à reporter par les candidats, dans le Cadre de Réponse Financier (CRF).

En synthèse, l'ensemble des Exigences (E) et Souhaits (S), pour lesquels sont attendus les réponses du Titulaire, constituant son offre technique, est détaillé dans le Cadre de Réponse Technique (CRT).

Le Titulaire pourra, en tout état de cause, améliorer son offre sur tel ou tel point au-delà de ce qui est souhaité (exigences minimales) par le pouvoir adjudicateur.

Les valorisations financières demandées (C), seront quant à elles, réalisées dans le CRF (Cadre de Réponse Financier), et les onglets prévus à cet effet.

6.1 Modification du périmètre

Au cours du présent marché, le périmètre des sites, pourrait être amené à évoluer et ces évolutions devront être prises en compte, par l'intégrateur.

Cette modification de périmètre, peut concerter :

- La suppression, et/ou la mutualisation de site(s) URSSAF existants,
- L'intégration de sites des départements et régions d'outre-mer à la solution,
- L'intégration d'autres acteurs de la sphère sociale (ex Agirc-Arrco) intégrant notre Système d'Information, entraînant la création, suppression ou mutualisation de site(s).

Aussi, les prestations attendues dans le cadre de ce marché pourront également s'appliquer à ce changement de périmètre.

6.2 Certification « CISCO »

- **E-CERTIF-01** : Le Titulaire, détaille dans le Cadre de Réponse Technique (CRT), l'ensemble des certifications « CISCO », en lien avec le marché, dont il dispose.

6.3 Maintenance corrective et évolutive des applicatifs

La date de démarrage de la maintenance corrective et évolutive, de « SONATE 3 », prise en charge par l'intégrateur, sera précisée lors de la réunion de lancement du marché. Celle-ci est estimée, à ce stade du dossier, au 30/09/2025 ou au 30/12/2025, soit à l'issue du marché actuel passé avec NXO. Le guichet unique d'enregistrement des anomalies et SLA correspondants doit être opérationnel à la date de démarrage de la maintenance corrective et évolutive de « SONATE 3 ».

6.3.1 Périmètre applicatif

- **E-MCO-01** : Le Titulaire, maintient, en condition opérationnelle (maintenance corrective et évolutive), l'ensemble du socle applicatif « SONATE 3 », suivant :
 - Les applicatifs Cisco :
 - L'IPBX : Cisco Unified Communication Manager
 - Le service de messagerie vocale : Cisco Unity Connection
 - Le service de présence : Cisco Unified IM/P
 - Le service d'accueil opérateur : Cisco Unified Attendant Console
 - Le service de mobilité : Cisco Expressway.
 - Ainsi que, les applicatifs d'éditeurs tiers, à savoir :
 - L'applicatif de taxation : Phonexone
 - L'applicatif de supervision : Service Pilot
 - L'applicatif de délégation d'administration de la solution : Kurmi
- **E-MCO-02** : Le périmètre de maintenance corrective et évolutive « SONATE 3 », pris en charge par le Titulaire, portera sur le nombre de licences en production, suivant, qui a été revu à la baisse, pour les applicatifs principaux « Cisco », l'applicatif « Kurmi », ainsi que l'applicatif « PhonexOne », conformément au tableau suivant :

Editeur	Logiciels	Version en production	Type de licences	Nombre de licences à la notification du marché	Ecart avec existant (marché précédent)
Cisco	Cisco CUCM / IMP / CUC	15 SU2	Souscription – Enterprise Agreement (EA)	17 000	- 2 000
Cisco	Cisco CUAC	14.0.2	Souscription – FLEX	2	NC
Kurmi	Kurmi	7.11.0	Maintenance	18 000	- 3 000
ServicePilot	ServicePilot	11.1.0	Maintenance	1 150 objets et 15 000 Voip	NC
Mind / Evercom	PhonexOne	5.2 SP3	Maintenance	18 000	- 3 000

- **E-MCO-03 :** Plus précisément, le Titulaire devra procéder au renouvellement de « l'EA CISCO », (Enterprise Agreement CISCO), sur la base de 17 000 licences en utilisateurs nommés, dont la date de démarrage estimée est au 30 septembre 2025 ou 30 décembre 2025. Celle-ci sera reprécisée lors de la « réunion de lancement du marché » et dans le bon de commande correspondant, émis par l'Urssaf caisse nationale, le moment venu. « L'EA Cisco », comprend avec la souscription des licences, la maintenance corrective et évolutive des licences.
- **E-MCO-04 :** Les autres licences applicatives de péritéléphonie en production, sont en maintenance, et ces dernières devront donc perdurer dans le cadre du futur marché. Si certaines de ces licences « en maintenance », avaient migré en souscription, l'intégrateur le précise dans le « Cadre de Réponse technique ». Dans le cas contraire, il précise que les licences feront bien l'objet d'un renouvellement de leur maintenance, dans le cadre du présent marché.

6.3.2 *Modalités d'accès à la maintenance corrective*

Les prestations de maintenance correctives sont réalisées, à distance, par l'intégrateur.

- **E-MCO-05 :** L'UCN contacte le support technique du Titulaire, par téléphone, ou via le Web 24/24 h et 7/7 j, pour signaler un incident sur un des applicatifs de téléphonie. Elle fournit toute information (technique et/ou fonctionnelle) utiles en sa possession, pour l'évaluation conjointe, avec le Titulaire, du niveau de严重性. Le Titulaire, fournit une réponse technique à distance, basée sur le niveau de严重性 de l'incident, tel que décrit ci-après.
- **S-MCO-01 :** Le Titulaire détaillera le dispositif d'enregistrement (avec éléments probants permettant la vérification de l'enregistrement), de suivi et de gestion de la mise sous maintenance, des applicatifs de téléphonie (guichet unique).
- **S-MCO-02 :** L'UCN souhaite que le Titulaire apporte toutes les précisions nécessaires pour décrire le service de guichet unique (service d'ouverture d'incident) qu'il propose. Le Titulaire pourra inclure également à son offre, l'accès à ce service via une application Web, au suivi et à la consultation des tickets ouverts en temps réel, et à la possibilité d'ouvrir un incident ayant une严重性 faible par mail.
- **S-MCO-03 :** Le Titulaire précisera les modalités d'ouverture et de fermeture d'un ticket d'incident ainsi que les critères retenus permettant de qualifier les actes d'ouverture et de fermeture d'un ticket. Il est souhaité que la clôture d'un ticket d'incident ne puisse intervenir qu'avec l'accord explicite de l'UCN.
- **S-MCO-04 :** Le Titulaire précisera également les modalités de communication à chaque modification qu'il réalise sur les tickets d'incident (prise en compte du ticket d'incident par un technicien, demande de complément...).
- **E-MCO-06 :** Le guichet unique, pour le signalement des anomalies de production sur un des applicatifs de téléphonie, doit être opérationnel, dès la mise en maintenance corrective et applicative de l'ensemble des licences du socle applicatif, par l'intégrateur.

Le Titulaire pourra utiliser les moyens d'accès distants fournis par l'UCN ou autorisé afin de se connecter et de réaliser les interventions sur les applicatifs concernés, avec la permission explicite des équipes du Recouvrement.

Les connexions à distance sur le SI de l'UCN sont réalisées en utilisant les moyens techniques fournis par l'UCN. La connexion du Titulaire sur le système d'information du Recouvrement doit obligatoirement être entièrement sécurisée, et s'effectuera par l'intermédiaire d'une connexion via WebEx ou Teams ou similaire, puis partage de bureau et prise en main par le technicien du Titulaire.

L'UCN sera présent sur toute la durée de la connexion.

A noter : Pour une connexion au travers de WebEx ou similaire, suivi d'une prise en main à distance, le Titulaire devra utiliser sa propre solution.

6.3.3 Les SLA

Les prestations de maintenance correctives attendues, sur l'ensemble du socle applicatif, sont les suivantes :

- Garantie de temps de prise en charge,
- Garantie de temps d'intervention,
- Garantie de temps de rétablissement.

A chaque prestation de maintenance corrective, les anomalies sont classées selon le niveau de sévérité et les SLA associés, détaillés ci-dessous.

Les objectifs de prise en compte technique en fonction du niveau de sévérité associé à la prestation de maintenance sont :

- **Sévérité 1 – Critique** : incident grave empêchant l'UCN d'effectuer des tâches stratégiques pour l'entreprise (exemples : système de production informatique immobilisé, perte de données, données non disponibles...).
- **Sévérité 2 – Haute** : l'UCN est en mesure de travailler mais les performances sont réduites voire dégradées.
- **Sévérité 3 – Moyenne** : l'affectation des performances sur le système d'information de l'UCN présente un caractère limité ou négligeable au niveau technique et ayant un impact utilisateur faible.
- **Sévérité 4 – Demande** : l'impact sur le système d'information de l'UCN est minime. Inclut les demandes sur l'implémentation de fonctionnalité et autres questions non urgentes.

Le Titulaire peut, pour tout ou partie du périmètre, se tourner vers les éditeurs pour exécuter les prestations.

A titre d'information les heures ouvrées, pour l'UCN, sont comprises entre 7H et 19H du lundi au vendredi hors jours fériés.

Les niveaux de service associés (SLA) sont détaillés ci-après.

6.3.3.1 Garantie de temps de prise en charge

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de déclaration de l'incident et le moment effectif de prise en charge par une personne habilitée du Titulaire.

- **S-MCO-GTC-01** : Le Titulaire précisera son engagement par niveau de sévérité sur l'objectif de garantie de temps de prise en charge maximum souhaité par l'UCN
- Niveau de Sévérité 1 : 30 minutes, 24x7
 - Niveau de Sévérité 2 : 2 heures, 24x7
 - Niveau de Sévérité 3 : 4 heures, aux heures ouvrées
 - Niveau de Sévérité 4 : 8 heures, aux heures ouvrées.
- **S-MCO-GTC-02** : L'UCN souhaite que le délai de rappel suite à la création d'un ticket d'incident soit de 2 heures ouvrées maximum. Le Titulaire indiquera le délai maximum de rappel auquel il s'engage suite à la création d'un ticket d'incident.

6.3.3.2 Garantie de temps d'intervention

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de prise en charge de l'incident et le moment de début de l'intervention qui vise au rétablissement du service.

- **E-MCO-GTI-01** : Le Titulaire mobilise à distance, un technicien habilité afin de traiter l'incident après qualification.

- **S-MCO-GTI-01** : Le Titulaire précisera son engagement par niveau de严重性 sur l'objectif de garantie de temps d'intervention maximum souhaité par l'UCN :
- Niveau de Sévérité 1 : 2 heures, 24x7
 - Niveau de Sévérité 2 : 8 heures, 24x7
 - Niveau de Sévérité 3 : le jour ouvré suivant, aux heures ouvrées
 - Niveau de Sévérité 4 : 5 jours, aux heures ouvrées

6.3.3.3 Garantie de temps de rétablissement

Il s'agit du temps total calculé entre le moment de la déclaration de l'incident et le retour à un fonctionnement nominal de la solution applicative de « SONATE 3 », impactée.

La garantie de temps de rétablissement s'entend d'une garantie de rétablissement du service opérationnel de la solution applicative de « SONATE 3 » (« Rétablissement ») applicable au titre des incidents de niveau de严重性 1, 2 et 3 tel que défini précédemment.

Il peut s'agir d'une garantie de correction ou de mise en place d'une solution de contournement raisonnablement acceptable pour l'UCN compte tenu de ses contraintes techniques et/ou opérationnelles majeures et des options techniques offertes.

- **E-MCO-GTR-01** : Le Titulaire précisera son engagement par niveau de严重性 sur l'objectif de délai de garantie de temps de rétablissement maximum souhaité par l'UCN :
- Niveau de sévérité 1 : 8 heures,
 - Niveau de sévérité 2 : 24 heures,
 - Niveau de sévérité 3 : 3 jours ouvrés.
- **E-MCO-GTR-02** : À la suite de la résolution des incidents de niveau de严重性 1 et 2, le Titulaire détaillera dans un rapport d'analyse, spécifiques, les causes premières des incidents, contenant à minima les informations suivantes :
- Moyen de détection de l'incident.
 - Eléments de qualification en sévérité de niveau 1 et 2
 - Impact sur la production informatique de l'UCN.
 - Suivi et escalade de l'incident
 - Niveau de conformité aux SLA
 - Résolution ou moyen de contournements. Si contournement, projection et méthode pour le retour en configuration et mode nominale
 - Analyse des Impacts et risques de la solution sur le SI UCN
 - Analyse des causes
 - Actions proactives de prévention d'une nouvelle occurrence.
- **E-MCO-GTR-03** : Le Titulaire transmettra ce rapport d'analyse à l'UCN dans les délais suivants :
- Niveau de sévérité 1 : 5 jours ouvrés
 - Niveau de sévérité 2 : 10 jours ouvrés

6.3.3.4 Synthèse

	Type de Garantie	Niveau de Sévérité	Délais
S-MCO-GTC-01 Souhait représentant le temp préconisé par l'UCN par niveau de sévérité	GTC Garantie de temps de prise en charge	Il s'agit du temps total calculé entre le moment de déclaration de l'incident et le moment effectif de prise en charge par une personne habilitée du Titulaire.	1 30 minutes, 24x7
			2 2 heures, 24x7
			3 4 heures, aux heures ouvrées
			4 8 heures, aux heures ouvrées
S-MCO-GTI-01 Souhait représentant le temp préconisé par l'UCN par niveau de sévérité	GTI Garantie de temps d'intervention	Il s'agit du temps total calculé entre le moment de prise en charge de l'incident et le moment de début de l'intervention qui vise au rétablissement du service	1 2 heures, 24x7
			2 8 heures, 24x7
			3 Le jour ouvré suivant, aux heures ouvrées
			4 5 jours, aux heures ouvrées
E-MCO-GTR-01 Exigence représentant le cumul de l'ensemble des temps préconisé par l'UCN par niveau de sévérité	GTR Garantie de temps de rétablissement	Il s'agit du temps total calculé entre le moment de la déclaration de l'incident et le retour à fonctionnement nominal de la solution applicative de « SONATE 3 » impactée.	1 8 heures, 24x7
			2 24 heures, 24x7
			3 3 jours ouvrés

Synthèse des garanties de temps et délais

6.3.4 *Suivi opérationnel des maintenances correctives par l'intégrateur*

6.3.4.1 Dispositif organisationnel

Les équipes techniques locales en Urssaf, assureront les niveaux 1 et 2 sur l'exploitation, l'administration des applicatifs de téléphonie administrative et le traitement des incidents dits « simple », à savoir :

- A l'exploitation et l'administration simple
- A la maintenance corrective d'incidents standard.

L'équipe technique de l'UCN (gamme Téléphonie), assurera le niveau 3, correspondant :

- A l'administration complexe
- A la recherche d'incidents complexes
- A l'expertise de l'équipe technique de l'UCN
- Au lien avec le niveau 4.

Le Titulaire du présent marché, assure le niveau 4 technique « applicatif ».

- **E-MCO-SMC-01**: L'UCN exige un engagement fort sur le niveau 4, réalisé par le Titulaire, correspondant :
 - Aux incidents majeurs
 - Aux développements et adaptations spécifiques (nouveaux services),
 - A l'aide à l'administration complexe,
 - A son expertise.
- **E-MCO-SMC-02** : Pour assurer ce suivi opérationnel des maintenances correctives, l'UCN exige que soit mise en place une organisation dédiée, répondant aux exigences ci-dessous :
 - Garantir la qualité du service sur l'ensemble du périmètre,
 - Veiller au respect des engagements contractuels,
 - Mettre en adéquation les moyens et les engagements en validant la mise en place des services d'assistance personnalisée, en assurant la coordination interne et en intervenant en escalade interne pour tous problèmes opérationnels,
 - Prioriser les escalades vers les pôles d'expertise en cas d'incident majeurs,
 - Assurer la coordination interne et assurer un suivi régulier de l'avancement des tickets (analyse les incidents, suivi de l'avancement des tickets),
 - S'assurer que tous les éléments susceptibles de modifier l'organisation de la prestation (modification de numéro d'appel, agréments des prestataires ...) aient été pris en compte.
- **E-MCO-ESC-01** : L'UCN exige la mise en place d'une procédure d'escalade, dans le cadre de la gestion des incidents ne pouvant être résolu dans le cadre d'une GTI ou GTR.
- **E-MCO-ESC-02** : La procédure d'escalade décrira l'organisation mise en œuvre, par le Titulaire, pour garantir le respect de ces délais à la suite d'un incident, soit par la résolution du problème, soit par la mise en place d'une solution de contournement. Elle décrira, enfin, le déroulement d'une cellule de crise de sa constitution à sa dissolution.
- **S-MCO-SMC-01** : Sur les types d'actions, listées ci-dessous, il conviendra, au Titulaire, de détailler son organisation, pour :
 - Permettre à l'UCN, un accès prioritaire aux équipes d'ingénierie de produit de l'éditeur,
 - Travailler avec l'UCN pour diagnostiquer, reproduire et résoudre les problèmes,
 - Aider à accélérer les mesures correctives et résolutions des problèmes lorsqu'ils mettent en danger la continuité de service,
 - Cordonner les efforts, pour fournir un rapport d'analyse des causes premières des anomalies de niveaux de严重性 1 et 2 tel que décrit dans l'exigence **E-MCO-GTR-02**.

6.3.4.2 Données pour indicateurs calculés

- **E-MCO-IGT-01** : L'UCN souhaite mettre en place un dispositif de suivi de la garantie des Temps de Prise en charge, la garantie des Temps d'Intervention et la garantie de Temps de Rétablissement
Pour cela, le Titulaire devra fournir, aux équipes techniques de l'UCN, les éléments suivants, dans un fichier de format CSV ou XLS, incluant à minima :
 - Editeur / Nom de l'applicatif concerné
 - N° d'intervention (ticket)
 - Commentaires
 - Sévérité
 - Mode de déclaration de l'incident (Appel/Web/Mail)
 - Déclaration de l'incident (Date et heure de l'ouverture du ticket)
 - Prise en charge de l'incident (Date et heure de prise en charge du ticket)
 - Début d'intervention (Date et heure)
 - Résolution Incident (Date et heure) « clôture incident »
 - Date de remise du rapport d'analyse

Pour l'ensemble du fichier les formats dates et durées seront les suivants :

- Au format date suivant : jj/mm/aa
- Au format durée suivant : hh:mm:ss

La périodicité de transmission du fichier exigée est : semestrielle

Ces éléments permettront à l'UCN, de calculer semestriellement les indicateurs suivants :

- IQS - Garantie des temps de Prise en Charge

IQ	Définition	Précisions	Fréquence de mesure
IQS-GTC1	Pourcentage de respect des délais de prise en charge des incidents de niveau de sévérité 1	Nombre de prise en charge hors-délai / nombre de prise en charge totale	Semestrielle
IQS-GTC2	Pourcentage de respect des délais de prise en charge des incidents de niveau de sévérité 2	Nombre de prise en charge hors-délai / nombre de prise en charge totale	Semestrielle
IQS-GTC3	Pourcentage de respect des délais de prise en charge des incidents de niveau de sévérité 3	Nombre de prise en charge hors-délai / nombre de prise en charge totale	Semestrielle

- IQS - Garantie des Temps d'Intervention

IQ	Définition	Précisions	Fréquence de mesure
IQS-GTI1	Pourcentage de respect des délais d'intervention des incidents de sévérité 1	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle
IQS-GTI2	Pourcentage de respect des délais d'intervention des incidents de sévérité 2	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle
IQS-GTI3	Pourcentage de respect des délais d'intervention des incidents de sévérité 3	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle

- IQS - Garantie de Temps de Rétablissement

IQ	Définition	Précisions	Fréquence de mesure
IQS-GTR1	Pourcentage de respect du temps de rétablissement du service opérationnel de l'équipement sur incident de sévérité 1	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle
IQS-GTR2	Pourcentage de respect du temps de rétablissement du service opérationnel de l'équipement sur incident de sévérité 2	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle
IQS-GTR3	Pourcentage de respect du temps de rétablissement du service opérationnel de l'équipement sur incident de sévérité 3	Nombre d'intervention hors-délai / nombre d'intervention total	Semestrielle

L'ensemble de ces indicateurs fera l'objet d'une présentation et analyse en Comités de Pilotage « COPIL » (voir § Gouvernance).

6.3.5 Maintenance évolutive du socle applicatif

- **E-MEV-01** : Dans le cadre de la maintenance évolutive, de la plateforme « Cisco », le Titulaire informera régulièrement l'UCN, des mises à jour (releases) mineures ou majeures, et des « patchs » de sécurité, de l'éditeur, qui seront nécessaires au bon fonctionnement de la solution « Cisco ». Le Titulaire s'engagera sur la pérennité des applicatifs « Cisco », tout au long du marché.
- **S-MEV-01** : Le Titulaire fournira à l'équipe technique de l'UCN, un compte d'accès permettant la connexion sur le site Internet du constructeur Cisco, afin de récupérer directement les « firmwares » en question, ou permettra, via le compte déjà existant de l'UCN, d'accéder au site, pour la récupération de documentations, d'applicatifs, de fichier « ISO », de mises à jour, et des nouvelles versions de firmware.
- **E-MEV-02** : Dans le cadre de la maintenance évolutive, des applicatifs de périphérie, le Titulaire fournira également, régulièrement les mises à jour (releases) mineures ou majeures, et des « patchs » de sécurité, qui seront nécessaires au bon fonctionnement de la solution de périphérie (Kurmi, PhonexOne et ServicePilot). Le Titulaire s'engagera sur la pérennité des applicatifs tout au long du marché.

Des échanges sur le versioning des applicatifs auront lieu lors de chaque « Comité technique » (Cf. §6.6.2.3).

Concernant les applicatifs Cisco, l'installation des versions mineures et majeures, ainsi que les mises à jour des « firmware » de téléphone, seront réalisées, par les équipes techniques de l'UCN, avec un accompagnement éventuel de l'intégrateur.

Lors de la reprise des services, mis à jour, l'intégrateur pourra également être sollicité, afin que l'ensemble de ces opérations n'ait pas d'impacts sur le fonctionnement de la Téléphonie administrative de la Branche Recouvrement.

Pour les autres applicatifs de Téléphonie, certaines mises à jour mineures seront également réalisées de manière autonome par l'UCN, (pour « ServicePilot » et « Kurmi »).

Cependant, concernant plus spécifiquement, l'implémentation des mises à jour majeures, de l'applicatif « PhonexOne », celles-ci nécessiteront obligatoirement l'intervention et l'accompagnement de l'intégrateur, à distance.

Toute mise en œuvre, par l'UCN, de mises à jour logicielles en production, fera l'objet, au préalable, d'une information auprès de l'intégrateur, dans un délai d'une semaine maximum, qui précisera également, les versions logicielles, qui seront nouvellement installées.

Pour les cas où un besoin d'intervention de la part de l'intégrateur (éventuellement avec l'aide de l'éditeur) serait nécessaire, pour mener ces opérations, les prestations d'accompagnement seront réalisées soit dans le cadre du « support renforcé », participant au suivi de l'exécution du marché (Cf. § 6.6.1), soit dans le cadre de commandes ponctuelles d'unités d'œuvres de prestation du marché, dites (UO), qui sont définies dans le § 6.5 du présent CCTP.

6.3.6 Valorisation financière de la maintenance corrective et évolutive, du socle applicatif « CISCO » et de la périphérie en production (SONATE 3)

Le Titulaire valorisera dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Maintenance SONATE 3 », pour 1 année, 2, 3 et 4 ans, les coûts des maintenances logicielles et ceux des souscriptions, des licences du socle applicatif « SONATE 3 », en production, suivantes, qui feront l'objet d'un bon de commande, dès la réunion de lancement réalisée :

Rappel du périmètre applicatif « SONATE 3 », objet du présent marché :

Editeur	Logiciels	Version en production	Type de licences	Nombre de licences à la notification du marché	Ecart avec existant (marché précédent)
Cisco	Cisco CUCM / IMP / CUC	15 SU2	Souscription – Enterprise Agreement (EA)	17 000	- 2 000
Cisco	Cisco CUAC	14.0.2	Souscription – FLEX	2	NC
Kurmi	Kurmi	7.11.0	Maintenance	18 000	- 3 000
ServicePilot	ServicePilot	11.1.0	Maintenance	1 150 objets et 15 000 Voip	NC
Mind / Evercom	PhonexOne	5.2 SP3	Maintenance	18 000	- 3 000

Les valorisations financières sont réalisées par le candidat, dans le « Cadre de Réponse Financier » (CRF) - Onglet « Maintenance SONATE 3 » / Partie - « Souscription et maintenance du périmètre applicatif "SONATE 3" », selon les 5 références suivantes :

- **C-FLEX-EA-01 : Souscription : Socle Cisco (IPBX - Cisco Unified Communication Manager, Messagerie vocale - Cisco Unity Connection, Présence - Cisco IMP et Mobilité - Cisco Expressway), avec prise en compte de l'environnement Cisco de pré production**
 - Souscription de la solution IPBX Cisco de Production en mode FLEX EA avec :
 - Flex EA de 17 000 licences.
- **C-FLEX-CUAC : Souscription : Accueil Opérateur - Cisco Unified Attendant Console Advanced**
 - Souscription de la solution d'accueil opérateur Cisco CUACA en mode FLEX :
 - Licences pour 2 opérateurs.
- **C-MAINT-SP-01 : Maintenance applicable : Outil de supervision - ServicePilot**
 - Maintenance annuelle de la solution de supervision ServicePilot pour le socle repris avec :
 - Licences pour 1 150 objets
 - Licences VOIP pour 15 000 Phones.
- **C-MAINT-PHONEX-01 : Maintenance applicable : Taxation et analyse de trafic - Phonexone**
 - Maintenance annuelle de la solution de taxation Phonexone pour le socle repris avec :
 - Licences Equipements : 18 000.
- **C-MAINT-KURMI-01 : Maintenance applicable : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Maintenance annuelle de la solution de délégation d'administration Kurmi Software, incluant les package Kurmi Provisionning et Kurmi Selfcare, pour le socle repris avec :
 - Licences Utilisateurs : 18 000.

A noter ➤ La commande initiale portera sur l'ensemble de ces 5 références, dont les coûts de souscription et de maintenance intègrent l'ensemble des couts inhérents, aux prestations de maintenance corrective et évolutive détaillées supra et à la mise en œuvre et au suivi du guichet unique par l'intégrateur (§6.3 du CCTP).

Le titulaire valorisera également dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Maintenance SONATE 3 » / Partie - « Autres maintenance », les 3 autres « maintenances applicatives », suivantes, dans le cas, éventuel, où une réduction du périmètre technique en maintenance en cours de marché était nécessaire, (à la date anniversaire des commandes en cours), ayant pour impact une baisse des couts de maintenance de « SONATE 3 » :

- **C-MAINT-SP-02 : Maintenance applicative : Outil de supervision - ServicePilot**
 - Maintenance annuelle de la solution de supervision ServicePilot pour le socle repris avec :
 - Licences pour 1 150 objets,
- **C-MAINT-PHONEX-02 : Maintenance applicative : Taxation et analyse de trafic - Phonexone**
 - Maintenance annuelle de la solution de taxation Phonexone pour le socle repris avec :
 - Licences Equipements : 15 000,
- **C-MAINT-KURMI-02 : Maintenance applicative : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Maintenance annuelle de la solution de délégation d'administration Kurmi Software, incluant les package Kurmi Provisionning et Kurmi Selfcare, pour le socle repris avec :
 - Licences Utilisateurs : 15 000.

A noter ➔ La valorisation financière des maintenances applicatives, telles que détaillées, supra, intègre l'ensemble des couts des prestations détaillées (guichet unique inclus) au §6.3.

6.4 Fourniture de licences logicielles supplémentaires et complémentaires aux licences en production, et de petits matériels de téléphonie

6.4.1 Valorisation financière des licences supplémentaires au socle applicatif « SONATE 3 », en production

- **E-LICSUP-01 :** Au titre de ce marché, le Titulaire fournira les licences logicielles supplémentaires, au socle applicatif, « SONATE 3 », en maintenance, en cas d'extension de périmètre en cours de marché, telles que précisées au § 6.4.1 (ci-dessous) et valorisées financièrement, au Cadre de Réponse Financier (CRF).
- **E-LIC-LIV-1 :** La mise à disposition des licences supplémentaires, devra être réalisées dans un délai de 3 semaines à compter de l'accusé réception du bon de commande par l'intégrateur.
- **E-LIC-COMP-01 :** L'ensemble des SLA définis dans le cadre de la maintenance corrective, la maintenance évolutive des licences, et l'accès au guichet unique, s'appliquera, dès leur livraison, à l'UCN, aux nouvelles licences, supplémentaires.

Le Titulaire valorisera dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Acquisitions » / Partie - Fournitures de licences supplémentaires au périmètre applicatif « SONATE 3 » (Licence perpétuelles), les licences logicielles supplémentaires, au socle applicatif, « SONATE 3 », proposées en concession de droits d'usage, suivantes :

- **C-LIC-SPILOT-OBJ :** Licences supplémentaires : Outil de supervision – ServicePilot
 - Fourniture de 150 licences "Objets",
- **C-LIC-SPILOT-TEL :** Licences supplémentaires : Outil de supervision - ServicePilot
 - Fourniture de 500 licences "Phones",
- **C-LIC-PHONEX-01 :** Licences supplémentaires : Taxation et analyse de trafic - Phonexone
 - Fourniture de 500 licences "Equipements",

- **C-LIC-PHONEX-02 : Licences supplémentaires : Taxation et analyse de trafic - Phonexone**
 - Fourniture de 1 000 licences "Equipements",
- **C-LIC-KURMI-01 : Licences supplémentaires : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Fourniture de 100 licences "Utilisateurs",
- **C-LIC-KURMI-02 : Licences supplémentaires : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Fourniture de 500 licences "Utilisateurs"

Au niveau des licences de l'environnement « Cisco », l'UCN actuellement en mode de licensing « EA », (Enterprise Agreement), dans « SONATE 2 » doit pouvoir conserver ce type de licences dans « SONATE 3 ».

En conséquence, les éventuelles licences supplémentaires nécessaires, seront proposées en souscriptions annuelles, seulement, selon les 3 packages suivants, dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Maintenances et Souscription » / Partie - Souscription et maintenance supplémentaires/ Souscription annuelle des licences supplémentaires du socle Cisco :

- **C-LIC-FLEX-EA-01 : Souscription annuelle licences supplémentaires : IPBX - CUCM**
 - Souscription de 500 licences Cisco FLEX EA supplémentaires,
- **C-LIC-FLEX-EA-02 : Souscription annuelle licences supplémentaires : IPBX - CUCM**
 - Souscription de 1 000 licences Cisco FLEX EA supplémentaires,
- **C-LIC-FLEX-CUAC : Souscription annuelle licences supplémentaires : Accueil Opérateur - Cisco Unified Attendant Console Advanced**
 - Souscription FLEX supplémentaire de 1 licence pour 1 "opérateur".

Le titulaire valorisera dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Maintenance et Souscription » / Partie - Souscription et maintenance supplémentaires/ Maintenance annuelle licences supplémentaires », les maintenances annuelles des licences logicielles supplémentaires suivantes :

- **C-MAINT-LIC-SPILOT-OBJ : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Outil de supervision - ServicePilot**
 - Maintenance annuelle de 150 licences "Objets"
- **C-MAINT-LIC-SPILOT-TEL : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Outil de supervision - ServicePilot**
 - Maintenance annuelle de 500 licences "Phones"
- **C-MAINT-LIC-PHONEX-01 : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Taxation et analyse de trafic - Phonexone**
 - Maintenance annuelle de 500 licences "Equipements"
- **C-MAINT-LIC-PHONEX-02 : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Taxation et analyse de trafic - Phonexone**
 - Maintenance annuelle de 1000 licences "Equipements"
- **C-MAINT-LIC-KURMI-01 : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Maintenance annuelle de 100 licences "Utilisateurs"
- **C-MAINT-LIC-KURMI-02 : Maintenance annuelle licences supplémentaires : Délégation d'administration - Kurmi software**
 - Maintenance annuelle de 500 licences "Utilisateurs".

6.4.2 Acquisitions licences logicielles complémentaires

Au titre de ce marché, le candidat proposera également un catalogue de solutions logicielles complémentaires, « on premise », permettant, en lien avec le marché, d'apporter de nouvelles fonctionnalités efficientes, à l'Urssaf Caisse Nationale. En cas d'acquisition ces licences feront l'objet de bon de commande dûment signés par l'UCN.

- **S-LIC-COMP-01 :** Il est souhaité que le Titulaire puisse fournir des références de licences logicielles complémentaires, « on premise », en lien ou en complément, avec les applicatifs existants en production et maintenus dans le cadre du présent marché « SONATE 3 ». Le candidat en détaillera précisément, les éditeurs, les modules proposés et leur dénomination, leurs fonctionnalités, les apports fonctionnels au regard du socle applicatifs en production, mais également leur mode de licensing proposé, licences perpétuelles plus maintenance, et/ou souscription ainsi que leurs métriques associées (ex : utilisateurs nommés, utilisateurs concurrents ...), dans le Cadre de Réponse Technique (CRT).
- **E-LIC-LIV-02 :** La mise à disposition des licences complémentaires devra être réalisée dans un délai de 3 semaines à compter de l'accusé réception du bon de commande par l'intégrateur.
- **E-LIC-COMP-02 :** L'ensemble des SLA définis dans le cadre de la maintenance corrective et évolutive, s'appliquera à l'identique dès la livraison aux nouvelles licences complémentaires.
- **E-LIC-COMP-03 :** Pour l'ensemble des modules logiciels complémentaires acquis en cours de marché, une « VSR », dite « Vérification de Service Régulier » d'un mois maximum, sera réalisée par l'ACOSS, à compter de la mise en production, des licences logicielles. Le procès-verbal de « VSR » dûment réalisé par l'ACOSS, constituera le fait générateur du paiement des licences et de leur maintenance, compter de la date de livraison des licences complémentaires commandées.

Ces licences complémentaires proposées en mode « licences perpétuelles », seront valorisées dans le Cadre de Réponse Financier (CRF) – Onglet « Acquisitions » / Partie - Catalogue complémentaire au périmètre applicatif "SONATE 3" (Licences perpétuelles)/ Référence « **C-LIC-XXXXX** » et leur maintenance associée sont valorisées dans le Cadre de Réponse Financier (CRF) – Onglet « Maintenance et Souscription » / Partie Catalogue complémentaire sur la maintenance des Licences perpétuelles complémentaires/Référence « **C-MAINT-XXXXX** ». Le candidat procède à l'incrémantation des références proposées.

Les licences complémentaires proposées en mode « souscription annuelle », seront valorisées dans le Cadre de Réponse Financier (CRF) – Onglet « Maintenance et Souscription » / Partie Catalogue complémentaire des Licences complémentaires proposées en souscriptions annuelles/Références « **C-SOUSCRIPT-XXXXX** ». Le candidat procède à l'incrémantation des références proposées.

6.4.3 Nouvel applicatif d'accueil opérateur

6.4.3.1 Descriptif

Comme indiqué au début de ce document, dans le chapitre « Description de l'existant », l'UCN souhaite éventuellement remplacer en cours de marché, l'applicatif d'accueil opérateur « Cisco Unified Attendant Console ».

Cet applicatif est, à ce jour, utilisé par 2 personnes sur le site UCN de Montreuil, il ne sera pas prévu de déploiement supplémentaire.

En conséquence, le Titulaire répondra aux souhaits suivants :

- **S-ACQ-APP-01** : Le Titulaire proposera dans le Cadre de Réponse Technique (CRT), un applicatif « on premise », équivalent à l'applicatif actuellement utilisée « Cisco Unified Attendant Console ».

Ce nouvel applicatif devra reprendre, à minima, les fonctionnalités suivantes :

- Permettre la réception des appels d'un numéro de « standard » existant au travers d'une file d'attente,
- Permettre à l'opérateur de transférer un appel à un agent présent dans l'entreprise au travers d'un répertoire d'entreprise présent sur le logiciel,
- Possibilité d'intégrer des horaires d'ouverture et de fermeture d'une file d'attente.

Ce nouveau progiciel est destiné à deux opérateurs maximum en mode « stand alone » ou en « simultané ».

- **S-ACQ-APP-02** : Le Titulaire décrira dans son mémoire technique la solution proposée, « on premise », et fournira tous les prérequis et informations techniques, nécessaires pour sa mise en œuvre éventuelle. Il précisera dans sa réponse le type de licence (souscription ou licence perpétuelle).et les métriques utilisateurs, associées à ce nouveau logiciel.

- **S-ACQ-APP-03** : Le Titulaire proposera un planning et un déroulé de la mise en œuvre de ce nouvel applicatif avec les phases de préparation (prérequis), d'installation et de paramétrage.

Le planning estimé par l'UCN en est le suivant :

- Réunion de lancement : 1 heures,
- 1 Atelier de prérequis au paramétrage : 2 heures,
- Installation / déploiement : 1 jour,
- Formation sur l'administration et l'utilisation du nouvel applicatif : 0.5 jours.

6.4.3.2 Valorisation financière du nouvel applicatif d'accueil opérateur

Concernant la fourniture logicielle, l'installation, le paramétrage et la formation d'une ressource de l'équipe technique, à ce nouvel applicatif « Accueil Opérateur », ces prestations seront valorisées dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Acquisitions » / Partie – « Fourniture "nouvel applicatif d'accueil opérateur" », en licences perpétuelles, si les licences sont proposées en concession de droit d'usage, sur les références suivantes, portant sur les licences et leurs mises en œuvre :

- Licences logicielles (concession de droit d'usage des licences) :

- **C-LIC-NEWACCOP-01** : Licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur) :
 - Fourniture de 1 licence "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur),

- **C-LIC-NEWACCOP-02** : Licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur):
 - Fourniture de 2 licences "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur),

- UO de Mise en œuvre, implémentation et formation de la nouvelle solution, en licence perpétuelle :

- **C-LOG-NEWACCOP-01** : UO de Mise en œuvre et implémentation de la nouvelle solution en licence perpétuelle : Equivalent de l'applicatif Cisco CUAC
 - Forfait d'installation, d'implémentation et de formation du nouvel applicatif équivalent à l'application d'accueil opérateur Cisco CUAC

Le candidat valorisera pour les licences proposées, la maintenance associée dans l'onglet « Maintenance et Souscription » / Partie - « Maintenance annuelle "nouvel applicatif d'accueil opérateur" en licence perpétuelle » :

- **C-MAINT-LIC-NEWACCOP-01 : Maintenance annuelle licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)**
 - Maintenance annuelle de 1 licence "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)
- **C-MAINT-LIC-NEWACCOP-02 : Maintenance annuelle licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)**
 - Maintenance annuelle de 2 licences "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)

En cas de souscription, celles-ci sont valorisées uniquement dans l'onglet « Maintenance et Souscription » / Partie - "Nouvel applicatif d'accueil opérateur" en souscription annuelle , avec leur Uo de mise en œuvre :

- **C-SOUSCR-LIC-NEWACCOP-01 : Souscription annuelle licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)**
 - Souscription annuelle de 1 licence "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)
- **C-SOUSCR-LIC-NEWACCOP-02 : Souscription annuelle licences : Outils de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)**
 - Souscription annuelle de 2 licences "Utilisateurs" pour la solution de remplacement de Cisco CUAC (Accueil opérateur)
- **UO de Mise en œuvre, implémentation et formation de la nouvelle solution, en souscription de droit d'usage des licences :**
- **C-LOG-NEWACCOP-02 : UO de Mise en œuvre et implémentation de la nouvelle solution en souscription des licences : Équivalent de l'applicatif Cisco CUAC**
 - Forfait d'installation, d'implémentation et de formation du nouvel applicatif équivalent à l'application d'accueil opérateur Cisco CUAC

6.4.4 Acquisition petits matériels

6.4.4.1 Descriptif

L'équipe technique de l'UCN souhaite que le Titulaire puisse fournir des petits matériels de téléphonie (téléphones, boitier d'interface analogique, alimentation, ...).

Aucune maintenance matérielle n'est demandée pour les équipements téléphoniques fixe (postes IP, conférencier, boitiers ATA, etc.), seule la garantie « constructeur » classique est demandée, en cas de défaut de fabrication par exemple.

Tout le matériel fourni doit être neuf, fabriqué pour la France, et ne nécessitant pas de mises à jour ou de traitement particulier lors de leur déploiement.

- **E-MAT-01 : Au titre de ce marché, le Titulaire devra être en mesure de fournir l'ensemble des petits matériels, tels que précisées au § 6.4.4.3 (ci-dessous), qui seront valorisés financièrement, au Cadre de Réponse Financier (CRF).**

6.4.4.2 Livraison et garantie des petits matériels

La livraison ne pourra être déclarée conforme que lorsque l'ensemble des items commandés et référencés sur le bon de commande seront livrés dans leur totalité.

Tout changement de références, sans accord de l'UCN, entraînera une non-conformité de la livraison.

Les livraisons des petits matériels sont réalisées en France Métropolitaine, sur le site de l'Urssaf Caisse Nationale, qui sera précisé sur le bon de commande correspondant.

- **E-MAT-LIV-01** : Les livraisons de petits matériels de téléphonie sont réalisées dans un délai de **6 semaines maximum** (soit 30 jours ouvrés) à compter de l'accusé réception du bon de commande, par le Titulaire.
- **E-MAT-LIV-02** : Lors d'une livraison de matériels, la liste des numéros de séries de chaque équipement livré, avec en complément la liste des adresses MAC pour les postes téléphoniques IP, devra nous être transmise de manière dématérialisée (sous format XML ou Excel).

Dans le cadre de la garantie constructeur pour la fourniture d'un matériel « neuf » :

- **S-MAT-GAR-01** : L'UCN souhaite que tout le matériel fourni par le Titulaire fasse l'objet d'une garantie constructeur d'au minimum un an (sauf support muraux et cordons ATA). Des modalités de remplacement des matériels en panne couverts par la garantie doivent être proposées (procédure détaillée, délais, couverture géographique, période d'intervention, etc.)
- **E-MAT-GAR-01** : Les prestations de maintenance exigées en lien avec la garantie constructeur sont, les suivantes :
 - Possibilité de joindre le Titulaire pour signaler une panne matérielle sous garantie du lundi au vendredi de 8h à 19h par téléphone, mail ou via une interface Web.
- **S-MAT-GAR-02** : Les prestations de maintenances, souhaitées en lien avec la garantie sont :
 - Prise en charge de la demande client sous un délai maximum de 48 heures.
 - Livraison d'un nouvel équipement en remplacement du matériel défectueux sous 15 jours.

6.4.4.3 Valorisation financière

Le Titulaire valorisera les références des postes téléphoniques et boîtiers d'interface analogique, suivantes, dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), onglet « Acquisitions » / Partie « Fourniture de matériels » :

- **C-MAT-7841** : Téléphone Cisco 7841 :
 - Fourniture de 10 téléphones Cisco 7841,
- **C-MAT-8851** : Téléphone Cisco 8851 :
 - Fourniture de 10 téléphones Cisco 8851,
- **C-MAT-7832** : Téléphone Cisco Conférence 7832 :
 - Fourniture de 1 téléphone Cisco Conférence 7832,
- **C-MAT-8832** : Téléphone Cisco Conférence 8832 :
 - Fourniture de 1 téléphone Cisco Conférence 8832, incluant à minima le cordon d'alimentation POE Injector,
- **C-MAT-ATA** : Boîtier d'interface analogique Cisco ATA 191 :
 - Fourniture de 1 boîtier d'interface analogique 2 ports Cisco ATA 191

Le Titulaire valorise également dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), toujours dans l'onglet « Acquisitions », les autres petits matériels, sur les références suivantes :

- **C-MAT-ALIM-PCUB3 : Matériel téléphonique autres : Alimentation électrique POWER CUBE3**
 - Fourniture de 1 alimentation électrique individuelle POWER CUBE 3 pour téléphone 7800 series
- **C-MAT-ALIM-PCUB4 : Matériel téléphonique autres : Alimentation électrique POWER CUBE4**
 - Fourniture de 1 alimentation électrique individuelle POWER CUBE 4 pour téléphone 8800 series
- **C-MAT-ALIM-8832-01 : Matériel téléphonique autres : Alimentation électrique pour Cisco 8832**
 - Fourniture de 1 cordon ""POE injector"" permettant la connexion d'un conférencier Cisco 8832 sur un port réseau POE,
- **C-MAT-ALIM-8832-02 : Matériel téléphonique autres : Alimentation électrique pour Cisco 8832**
 - Fourniture de 1 cordon ""non-POE injector"" permettant la connexion d'un conférencier Cisco 8832 sur un port réseau non-POE et d'être alimenté"
- **C-MAT-COMP-8832-01 : Matériel téléphonique autres : Micro optionnel pour Cisco 8832**
 - Fourniture de micro optionnel filaire pour téléphone de conférence Cisco 8832 (Pack de 2 fournis par Cisco),
- **C-MAT-COMP-8832-02 : Matériel téléphonique autres : Micro optionnel pour Cisco 8832**
 - Fourniture de micro optionnel sans-fil pour téléphone de conférence Cisco 8832 (Pack de 2 fournis par Cisco),
- **C-MAT-COMP-8832-03 : Matériel téléphonique autres : Cable de chainage Cisco 8832**
 - Fourniture d'un cable de chainage (Daisy chain kit) pour relier 2 téléphones de conférence Cisco 8832",
- **C-MAT-COMP-SUPP-7841 : Matériel téléphonique autres : Support de fixation murale pour Cisco 7841**
 - Fourniture de 1 support de fixation mural pour poste Cisco 7841,
- **C-MAT-COMP-SUPP-8851 : Matériel téléphonique autres : Support de fixation murale pour Cisco 8851**
 - Fourniture de 1 support de fixation mural pour poste Cisco 8851,
- **C-MAT-COMP-CABLE-ATA : Matériel téléphonique autres : Cordon RJ11 / RJ45**
 - Fourniture de 10 cordons de connexion de ligne de boitier Cisco ATA RJ11 / RJ45,
- **C-MAT-COMP-DECTIP : Matériel téléphonique autres : Téléphone DECT IP, avec sa propre base**
 - Fourniture de 1 poste DECT « simple », avec sa propre base, compatible avec l'infrastructure CUCM en place, avec un raccordement IP compatible avec le protocole SIP, de type Gigaset C530 IP.

6.5 Unités d'œuvres du marché liées aux services associés

Les Unités d'Œuvre ont pour but de permettre à l'UCN de recourir à l'expertise du Titulaire autant que de besoin, sur des problématiques, ponctuelles, en lien avec les solutions logicielles acquises ou maintenues dans le cadre du présent marché.

Ces prestations feront l'objet d'un bon de commande, et les modalités de réception et de paiement de ces prestations réalisées sont détaillées à l'accord-cadre du marché.

Les plannings associés d'exécution de ces UO, ou toute précision spécifique aux prestations à réaliser seront définis au préalable avec les équipes de l'UCN lors des commandes. Doivent figurer en particulier le délai attendu entre le bon de commande et la mise à disposition définitive des livrables de la prestation.

Ils seront annexés aux bons de commande correspondants.

Dans tous les cas de figure, les UO feront l'objet d'un procès-verbal de réception des prestations dûment signé par l'UCN qui constituera le fait générateur de leur paiement, validant expressément les travaux et les livrables définis lors de la commande, et selon les plannings de réalisation définis au moment de la commande.

Sauf spécification contraire, Les prestations seront réalisées par le Titulaire à distance et sur des heures et jours ouvrés. Ces heures sont comprises entre 8H et 18H du lundi au vendredi hors jours fériés.

Elles font l'objet d'un montant financier forfaitaire et les prix proposés comprennent l'ensemble des frais supportés par le Titulaire pour l'exécution des prestations. Il s'agit, notamment, des frais de déplacement, d'hébergement et de repas du personnel du titulaire, du transport et de la livraison des livrables, des communications téléphoniques émanant du personnel du titulaire et, de manière générale, de tous les frais occasionnés par l'exécution des prestations objet de l'UO en question.

Aucun coût additionnel aux UO ne sera payé par l'UCN.

L'ensemble des UO est valorisé financièrement dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), sous forme d'un cout forfaitaire dans l'onglet « Unités d'œuvre ».

Le Titulaire fournira le nombre de collaborateurs nécessaires à la bonne réalisation de missions confiées, ainsi que les compétences et aptitudes nécessaires à la bonne exécution de ces prestations.

Pour chacune de ces prestations, le Titulaire doit prévoir les moyens nécessaires suivants :

- La qualification de sa main-d'œuvre.
- Le nombre de personnes nécessaires à la réalisation de la prestation.
- Le matériel informatique nécessaire à la prestation.
- Le cas échéant, les frais de transport, de déplacement et d'hébergement du Personnel du Titulaire, et les frais de transport (franco de port et d'emballage) et de livraison du support informatique, contenant les matériels ou logiciels.
- Le suivi de la prestation au niveau des respects des engagements au niveau planning et au niveau résultat attendu.
- La rédaction des documents nécessaires à la réalisation de la prestation et l'obtention de son résultat.
- Les différentes étapes techniques à réaliser pour atteindre l'objectif de la prestation.

Ces étapes attendues sont décrites plus précisément pour chacune des prestations.

Chaque prestation fera l'objet d'un ou plusieurs livrables fournis par le Titulaire.

La planification, de chacune, sera établie lors de sa phase de lancement

Ces dernières peuvent être réalisées à distance ou exceptionnellement dans les locaux de l'un des sites de l'UCN (Montreuil, Lyon ou Nantes) selon l'UO.

Pour chacune des UO décrites, le Titulaire s'attachera à décrire dans le cadre de réponse technique la démarche type en l'illustrant de cas concrets si besoin, il fournira le nombre de collaborateurs nécessaires à la bonne réalisation de missions confiées, ainsi que les compétences et aptitudes nécessaires à la bonne exécution de ces prestations.

Le Titulaire devra indiquer dans son offre les coûts des unités d'œuvre (UO) pour des heures et jours ouvrées.

Si pour des raisons spécifiques liées aux contraintes de fonctionnement du système d'information du Recouvrement, l'UCN souhaite réaliser ces prestations en dehors de ces heures et jours ouvrés (HNO), le Titulaire devra indiquer, sur les extensions horaires suivantes :

- **EH1 : Lundi à vendredi 19H-24H**
- **EH2: Samedi 8H-19H**
- **EH3 : Dimanche et jours fériés 8H-19H.**

les taux de majoration sur les références de couts suivantes à savoir (**C-EH1, C-EH2 et C-EH3**), qui seront applicables sur le montant des UO impactées, dans le tableau suivant extrait du Cadre de Réponse Financier/Onglet Unités d'œuvre :

Libellé de coût	EXTENSION HORAIRES	Taux de Majoration applicable aux forfaits en % (A compléter)
C-EH1	EH1- Lundi à Vendredi - 19H-24H taux de majoration (%)	
C-EH2	EH2- Samedi - 8H-19H taux de majoration (%)	
C-EH3	EH3- Dimanche et jours fériés - 8H-19H taux de majoration (%)	

L'accord cadre prévoit l'utilisation de 4 familles d'Unités d'Œuvres détaillées avec les spécificités de chacune :

- UO1 : Assistance technique sur une journée : Profil « Consultant / Architecte »
- UO2 : Assistance technique sur une journée : Profil « Chef de projet »
- UO3 : Transfert de compétences, sur une journée,
- UO4 : Upgrade de version logiciel de l'applicatif PhonexOne.

6.5.1 UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte »

Le Titulaire livrera à l'issue de chaque prestation commandée une fiche récapitulative des actions réalisées, des documentations associées, permettant de constater la bonne exécution de la prestation.

➤ **S-SSA-UO1-01** : Le Titulaire détaillera et explicitera l'Unité d'Œuvre « **UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT** », en lien avec le niveau de certification et les compétences des profils nécessaires à sa réalisation, telle que définie ci-dessous :

Référence UO	UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT
Libellé	Assistance technique d'une journée ouvrée (Profil « Consultant / Architecte »)
Type de l'UO	La prestation correspond à la mise à disposition de l'UCN par le Titulaire d'un profil « Consultant / Architecte » pour de l'expertise avancée.
Description	Cette UO permettra la réalisation de prestation de type : <ul style="list-style-type: none"> - L'upgrade majeur d'un service de la solution - L'installation ou le paramétrage d'un complément logiciel - L'accompagnement sur un logiciel du socle de téléphonie
Prérequis	Connaissances sur tous types de matériel téléphonique de l'environnement du recouvrement. Connaissances sur les environnements Cisco : CUCM, CUC, IMP, CUAC et Expressway Connaissances sur les environnements de l'écosystème : Phonexone, ServicePilot, Kurmi
Livrables	Procès-verbal de bonne exécution de la prestation demandée par l'UCN. Compte rendu technique de l'intervention. Mise à jour de la documentation d'architecture technique. Le Titulaire livrera sous 5 jours ouvrés l'ensemble de ces livrables à compter de la fin de la prestation
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance ou sur site UCN (Montreuil, Nantes ou Lyon)

Horaires d'intervention possibles	Heures ouvrés (HO) Heures non ouvrés (HNO) possibles sur les plages suivant les conditions et plages exprimées en EH1, EH2 ou EH3.
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 10 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.2 UO2 : Assistance technique : Profil « Chef de projet »

Le Titulaire livrera à l'issue de chaque prestation commandée une fiche récapitulative des actions réalisées, des documentations associées, permettant de constater la bonne exécution de la prestation.

S-SSA-UO2-01 : Le Titulaire détaillera et explicitera l'Unité d'Œuvre « **UO2_AT_CHEF_PROJET** », en lien avec le niveau de certification et les compétences des profils nécessaires à sa réalisation, telle que définie ci-dessous :

Référence UO	UO2_AT_CHEF_PROJET
Libellé	Assistance technique d'une journée ouvrée (Profil « Chef de projet »)
Type de l'UO	La prestation correspond à la mise à disposition de l'UCN par le Titulaire d'un profil « Chef de projet » pour le suivi d'un projet ou d'un nouveau chantier.
Description	Cette UO permettra la réalisation de prestation de type : - Suivi de projet d'un nouveau déploiement ou d'un nouveau chantier
Prérequis	Connaissances de la solution téléphonique de l'UCN
Livrables	Procès-verbal de bonne exécution de la prestation demandée par l'UCN. Document de suivi de projet ou chantier (exemple : RIDA). Le Titulaire livrera sous 5 jours ouvrés après la fin de prestation
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance ou sur site UCN Montreuil
Horaires d'intervention possibles	HO HNO possible sur les plages suivant les conditions et plages exprimées en EH-01 ou EH-02
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 10 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.3 UO3 : Transfert de compétences

La prestation de transfert de compétence sera déclinée en plusieurs parties :

- Le transfert de compétence pour les applicatifs Cisco.
- Le transfert de compétence pour l'applicatif d'un éditeur tiers.

Pour l'exécution de ces transferts de compétences, l'UCN mettra à disposition du Titulaire, l'ensemble des prés-requis nécessaires.

- **S-SSA-UO3-01** : Le Titulaire détaillera et explicitera les 4 Unités d'Œuvres de transfert de compétence, à savoir « **UO3.1_TRF_CISCO** », « **UO3.2_TRF_PHONEXONE** », « **UO3.3_TRF_KURMI** », « **UO3.4_TRF_SPILOT** », en lien avec le niveau de certification et les compétences des profils nécessaires à leurs réalisations, telles que détaillées ci-dessous :

6.5.3.1 **UO3.1 : TRF-CISCO-Niveau simple**

Référence UO	UO3.1_TRF_CISCO
Libellé	Transfert de compétences Cisco d'une journée ouvrée
Type de l'UO	La prestation correspond à un transfert de compétence sur les applicatifs Cisco du socle de production maintenu
Description	Contiendra à minima la présentation générale de la technologie et des applicatifs Cisco. Le contenu précis de la formation sera établi en accord avec les équipes UCN lors de la commande de la prestation.
Prérequis	Connaissances de la solution téléphonique de l'UCN Le nombre de stagiaire pour la réalisation de ce transfert de compétence sera entre 3 et 5 personnes
Livrables	Le Titulaire livrera à l'issu la documentation complète du transfert de compétences au format dématérialisé sous 3 jours ouvrés après la fin de prestation.
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance ou sur site UCN Montreuil
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 10 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.3.2 **UO3.2 : TRF-PHONEXONE-Niveau simple**

Référence UO	UO3.2_TRF_PHONEXONE
Libellé	Transfert de compétences PhonexOne d'une journée ouvrée
Type de l'UO	La prestation correspond à un transfert de compétence sur l'applicatif PhonEXONE du socle de production maintenu
Description	Contiendra à minima la présentation générale de la technologie et de l'applicatif PhonEX ONE. Le contenu précis de la formation sera établi en accord avec les équipes UCN lors de la commande de la prestation.
Prérequis	Connaissances de la solution téléphonique de l'UCN. Le nombre de stagiaire pour la réalisation de ce transfert de compétence sera entre 2 et 4 personnes.

Livrables	Le Titulaire livrera à l'issu la documentation complète du transfert de compétences au format dématérialisé sous 3 jours ouvrés après la fin de prestation.
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance ou sur site UCN Montreuil
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 15 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.3.3 UO3.3 : TRF-KURMI-Niveau simple

Référence UO	UO3.3_TRF_KURMI
Libellé	Transfert de compétences Kurmi d'une journée ouvrée
Type de l'UO	La prestation correspond à un transfert de compétence sur l'applicatif KURMI SOFTWARE du socle de production maintenu.
Description	Contiendra à minima la présentation générale de la technologie et de l'applicatif KURMI SOFTWARE. Le contenu précis de la formation sera établi en accord avec les équipes UCN lors de la commande de la prestation.
Prérequis	Connaissances de la solution téléphonique de l'UCN. Le nombre de stagiaire pour la réalisation de ce transfert de compétence sera entre 3 et 5 personnes.
Livrables	Le Titulaire livrera à l'issu la documentation complète du transfert de compétences au format dématérialisé sous 3 jours ouvrés après la fin de prestation.
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance ou sur site UCN Montreuil
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 15 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.3.4 UO3.4 : TRF-SERVICEPILOT-Niveau simple

Référence UO	UO3.4_TRF_SPILOT
Libellé	Transfert de compétences Service Pilot d'une journée ouvrée
Type de l'UO	La prestation correspond à un transfert de compétence sur l'applicatif SERVICE PILOT du socle de production maintenu.

Description	Contiendra à minima la présentation générale de la technologie et de l'applicatif SERVICE PILOT. Le contenu précis de la formation sera établi en accord avec les équipes UCN lors de la commande de la prestation.
Prérequis	Connaissances de la solution téléphonique de l'UCN. Le nombre de stagiaire pour la réalisation de ce transfert de compétence sera entre 2 et 4 personnes.
Livrables	Le Titulaire livrera à l'issu la documentation complète du transfert de compétences au format dématérialisé sous 3 jours ouvrés après la fin de prestation.
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 15 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire.

6.5.4 UO4 : Upgrade de version logiciel de l'applicatif PhonexOne

Cette unité d'œuvre spécifique ne sera commandée qu'une seule fois en début de marché.

Elle concerne la mise à niveau logiciel de l'applicatif PhonexOne, permettant un fonctionnement optimal avec la solution Cisco en version 15.

Pour l'exécution de cette prestation l'UCN mettra à disposition du Titulaire l'ensemble des prérequis nécessaires.

Le Titulaire livrera à l'issue de cette prestation commandée une fiche récapitulative des actions réalisées, des documentations associées, permettant de constater la bonne exécution de la prestation.

- **S-SSA-UO4-01** : Le Titulaire détaillera et explicitera l'Unité d'Œuvre « **UO4_UPG_PHONEX** », en lien avec le niveau de certification et les compétences des profils nécessaires à sa réalisation.

Référence UO	UO4_UPG_PHONEX
Libellé	Réaliser la mise à jour de la version logicielle de l'applicatif PhonexOne en production (v5.2) à la notification du marché vers la dernière version du logiciel disponible au moment de la commande (v6 ou ultérieure).
Type de l'UO	<p>La prestation correspond à la mise à jour de la version logicielle de l'applicatif PhonexOne en production (v5.2) à la notification du marché vers la dernière version du logiciel disponible au moment de la commande</p> <p>Les services de l'UCN estiment la durée de cette prestation à 3 jours ouvrés.</p>

Description	Mise à jour applicative de l'applicatif PhonexOne hébergé sur 3 machines virtuelles (BDD, CPS, WEB) de la version 5.2 à la dernière version du logiciel disponible au moment de la commande. Les modalités d'exécution de cette UO seront revues une fois la notification du marché réalisée.
Prérequis	Connaissances de l'environnement PhonexOne
Livrables	Procès-verbal de bonne exécution de la prestation demandée par l'UCN. Compte rendu technique de l'intervention. Mise à jour de notre document d'architecture technique. Le Titulaire livrera sous 5 jours ouvrés après la fin de prestation.
Bassin géographique prévisionnel	Lieu d'exécution : A distance
Délais de réalisation	La prestation doit être exécutée dans les 20 jours ouvrés suite à l'accusé de réception du bon de commande par le titulaire

6.5.5 Valorisation financière

Le Titulaire valorisera les coûts forfaitaires associés à ces prestations, dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), dans l'onglet « Unités d'œuvre » / Partie « Fourniture de prestations » :

- **C-UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT_01** : Assistance technique pour un profil consultant / architecte :
 - Correspond à UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**
- **C-UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT_02** : Assistance technique pour un profil consultant / architecte :
 - Correspond à UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Montreuil (93)**
- **C-UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT_03** : Assistance technique pour un profil consultant / architecte :
 - Correspond à UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Nantes (44)**
- **C-UO1_AT_CONSULT_ARCHITECT_04** : Assistance technique pour un profil consultant / architecte :
 - Correspond à UO1 : Assistance technique : Profil « Consultant / Architecte » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Lyon (69)**
- **C-UO2_AT_CHEF_PROJET_01** : Assistance technique pour un profil chef de projet :
 - Correspond à UO2 : Assistance technique : Profil « Chef de projet » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**
- **C-UO2_AT_CHEF_PROJET_02** : Assistance technique pour un profil chef de projet :
 - Correspond à UO2 : Assistance technique : Profil « Chef de projet » : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Montreuil (93)**
- **C-UO3.1_TRF_CISCO_01** : Transfert de compétences pour les services Cisco :
 - Correspond à UO3.1 Transfert de compétence Cisco : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**

- **C-UO3.1_TRF_CISCO_02 : Transfert de compétences pour les services Cisco :**
 - Correspond à UO3.1 Transfert de compétence Cisco : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Montreuil (93)**
- **C-UO3.2_TRF_PHONEXONE_01 : Transfert de compétences pour le service de taxation et d'analyse du trafic Phonexone :**
 - Correspond à UO3.2 Transfert de compétence PhonEX ONE : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**
- **C-UO3.2_TRF_PHONEXONE_02 : Transfert de compétences pour le service de taxation et d'analyse du trafic Phonexone :**
 - Correspond à UO3.2 Transfert de compétence PhonEX ONE : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Montreuil (93)**
- **C-UO3.3_TRF_KURMI_01 : Transfert de compétences pour le service de délégation d'administration Kurmi Software :**
 - Correspond à UO3.3 Transfert de compétence KURMI SOFTWARE : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**
- **C-UO3.3_TRF_KURMI_02 : Transfert de compétences pour le service de délégation d'administration Kurmi Software :**
 - Correspond à UO3.3 Transfert de compétence KURMI SOFTWARE : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **sur site UCN Montreuil (93)**
- **C-UO3.4_TRF_SPILOT_01 : Transfert de compétences pour le service de supervision ServicePilot :**
 - Correspond à UO3.4 Transfert de compétence SERVICE PILOT : Sur 1 jour (lundi au vendredi) **à distance**
- **C-UO4_UPG_PHONEXONE : Prestation de mise à jour de l'applicatif Phonexone**
 - Cette prestation sera commandée une seule fois en début de marché pour procéder à la mise à jour de version applicative de Phonexone en dernière version pour permettre sa compatibilité avec le socle Cisco en version 15 (AXL) et sera réalisée **à distance**

6.6 UO « Suivi annuel de l'exécution du marché »

Une unité d'œuvre (UO) « Suivi annuel de l'exécution du marché » embarquera l'ensemble des prestations décrites dans le cadre du présent paragraphe, à savoir :

- Un support renforcé d'une durée forfaitaire de 5 jours, tel que décrit au § 6.6.1
- Et la Gouvernance du marché telle décrite au § 6.6.2.

L'UO « Suivi annuel de l'exécution du marché », est obligatoire dans le cadre du présent marché.

Elle fait l'objet d'un prix forfaitaire annuel, valorisé dans le Cadre de Réponse Financier (CRF), onglet « Unités d'œuvre ».

La notification du marché vaut bon de commande de l'UO « Suivi de l'exécution annuelle du marché ».

A l'issue de la 1^{ère} année contractuelle, la date anniversaire de l'UO « Suivi de l'exécution annuelle du marché », vaut bon de commande.

L'UO « Suivi de l'exécution annuelle du marché », fait l'objet de deux réceptions semestrielles, à terme échu, par année contractuelle.

6.6.1 *Support renforcé*

- **E-EXEC-SAM-01 :** L'UO forfaitaire « Suivi annuel de l'exécution du marché, intégrera, en standard, un support renforcé de 5 jours d'assistance, d'un profil « Consultant architecte », pouvant intervenir par journée ou par demi-journée, pour les équipes de l'UCN, en période ouvrée de 8h à 18h, pour des prestations à la demande, pouvant nécessiter un accompagnement spécifique du Titulaire auprès des équipes techniques de l'UCN, lors de l'exécution du marché. (Ex : accompagnement à la mise en place d'évolutions...)

Avec ce support renforcé, la gouvernance telle que détaillée au § ci-dessous, fait également partie des prestations attendues au titre de cette Unité d'œuvre « Suivi annuel de l'exécution du marché ».

6.6.2 *Gouvernance*

6.6.2.1 Organisation

- **E-GOV-ORG-01 :** Dès la notification de l'accord-cadre, le Titulaire désignera un interlocuteur unique (ou responsable de compte) garant d'une relation privilégiée avec les équipes de l'UCN.

Le responsable de compte aura en charge :

- D'assurer la réalisation et le pilotage des suivis opérationnels des prestations,
- De contrôler la qualité de ces suivis,
- De fournir les données permettant à l'UCN de produire les indicateurs et tableaux de bord pertinents en lien avec les niveaux de service attendus,
- De participer à l'ensemble de la comitologie du marché.

6.6.2.2 Démarche Qualité

La démarche « Qualité », attendue sur la durée du présent marché, porte sur l'ensemble des prestations attendues.

Cette démarche sera mise en œuvre au travers d'un Plan d'Assurance Qualité (PAQ), permettant de garantir que les objectifs du marché soient bien réalisés.

- **E-GOV-PAQ-01 :** Dans son offre technique, le Titulaire fournira une proposition complétée de Plan d'Assurance Qualité en lien avec cet accord cadre, sur la base du plan suivant :
- 1/ Introduction
 - 2/ Informations techniques
 - 3/ Ressources et compétences du service support du Titulaire
 - 4/ Mise en œuvre des prestations
 - 5/ Convention de service
 - 6/ Organisation et gouvernance
- **S-GOV-PAQ-01 :** Le Titulaire décrira le contenu détaillé du Plan d'Assurance Qualité (PAQ), ainsi que l'organisation et les moyens qu'il envisage de mettre en œuvre pour assurer la qualité des prestations en conformité avec les exigences et les attentes de l'UCN.

Ce document sera validé, dans sa version définitive, par l'UCN, dans un délai, de 30 jours ouvrés après la réunion de lancement, du marché.

Le Plan d'Assurance Qualité est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d'exercice des prestations du marché le nécessitent. Chaque modification du plan qualité est proposée par le Titulaire ou l'UCN et est ensuite soumise à la validation des deux parties, en Comité de Pilotage.

6.6.2.3 Comitologie

Plusieurs instances de gouvernances sont exigées dans le cadre de ce marché.

Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse un « reporting » précis de son activité et de ses résultats.

Les délais de transmission des livrables liés aux différents comités sont précisés dans les paragraphes à suivre.

Pour l'ensemble de ces livrables, l'UCN dispose d'un délai, de 5 jours ouvrés pour évaluer, valider ou demander leurs corrections, seules 2 itérations seront acceptées.

6.6.2.3.1 Réunion de lancement

- **S-GOV-CRL-01** : Une réunion de lancement, **estimée sur une durée d'1h30 maximum**, est demandée dans le cadre de l'accord-cadre afin de valider, pour les deux parties :
 - Les responsabilités sur tous les périmètres du marché (achat, pilotage, qualité, suivi, réalisation, etc...),
 - Les interlocuteurs et acteurs de chacune des actions,
 - Les processus décrits dans l'offre du Titulaire,
 - Les informations techniques du parc actuel de l'UCN.
 - Les dates de démarrages des maintenance logicielles et de la souscription de l'EA Cisco, pris en charge par le Titulaire.
- **E-GOV-CRL-01** : Cette première instance doit être planifiée par le titulaire dans les **15 jours ouvrés après la notification du marché**. Le Titulaire en réalisera le support de présentation.
- **E-GOV-LRL-01** : L'ordre du jour et les supports de présentation de cette réunion seront définis par le responsable de compte du Titulaire qui les diffuse aux différents participants 3 jours ouvrés avant la date de réunion prévue.

L'ensemble des documentations échangées ou produites lors de cette réunion, sera validé et contresigné, par les deux parties en présence.

Le Titulaire dispose d'un délai, de 10 jours ouvrés pour transmettre à l'UCN les comptes-rendus liés à cette réunion de lancement.

6.6.2.3.2 Comité de Pilotage

- **S-GOV-CPI-01** : Un comité de Pilotage a lieu avec une **fréquence semestrielle, d'une durée d'1 heure**, afin d'assurer le suivi des prestations et de vérifier leur conformité et qualité par rapport au contrat. Il a pour objectif de :
 - Contrôler la qualité des prestations, et d'actualiser, en termes de besoins, le niveau de qualité de service et de contrôle ainsi que l'adéquation moyens/services demandés,
 - Préconiser les évolutions quand celles-ci ont une influence directe ou indirecte sur le niveau de qualité de service,
 - Présenter succinctement les versions logicielles en place et tout élément de veille technologique,
 - Examiner les capacités affectées aux prestations et les ajuster en cas de besoin,
 - Examiner les tableaux de bord présentés sur l'ensemble des engagements de service ; analyser les résultats,
 - Décider et suivre les actions correctives et préventives en cas d'écart de résultat,
 - Traiter éventuellement les points contractuels et financiers, en particulier :
 - Des variations de périmètres ou des écarts constatés
 - Des différents entre parties ou contestations éventuelles par l'une ou l'autre des parties
 - Proposer des plans d'action pour améliorer les prestations ou plan de progrès.

A titre d'information, et pour faciliter la réponse des Titulaires, concernant ce comité, l'UCN estime la charge préparatoire du Titulaire à 1,5 jours ouvrés par occurrence.

- **E-GOV-LPI-01** : L'ordre du jour et les supports de présentation de cette réunion seront définis par le responsable de compte du Titulaire qui les diffuse aux différents participants 3 jours ouvrés avant la date de réunion prévue.
- **E-GOV-LPI-02** : Le livrable de ce comité devra à minima regrouper :
 - Un compte-rendu, reprenant le support du COPIL avec les différentes thématiques abordées en réunion avec les mises à jour éventuelles
 - Un tableau des décisions et actions correctives mise en œuvre le cas échéant.

Ce livrable est rédigé par le responsable de compte du Titulaire, qui le diffuse à toutes les personnes ayant participées à cette instance et membres de la liste de diffusion. Il est par la suite vérifié par le responsable du suivi des prestations UCN qui le valide ou en demande les corrections nécessaires.

Le Titulaire dispose d'un délai, de 5 jours ouvrés pour transmettre à l'UCN les livrables liés au comité de pilotage.

6.6.2.3.3 Comités de Suivi Opérationnel

Ils sont déclinés en deux comités en lien avec les types de maintenance. Ils se déroulent en mode distant (audio/partage d'écran et/ou visio) avec les solutions et ressources du Titulaire ou de l'UCN.

Suivi opérationnel de maintenance corrective ou Comité d'Exploitation

- **S-GOV-CEX-01** : Les comités de suivi de maintenance correctives **sont intégrés au comité de pilotage**, selon une **périodicité semestrielle**, en lien avec les prestations de maintenance correctives, afin d'assurer le suivi technique des opérations en cours ou de la période antérieure. Ces comités permettent de :
 - Suivre à court terme et rapprocher les opérations et les résultats constatés,
 - Résoudre des problèmes bloquants,
 - Coordonner les différentes actions engagées,
 - Analyser les faits marquants, les dysfonctionnements et incidents : origines, conséquences, mesures prises,
 - Qualifier, en avance de phase de la commande, l'acquisition des futures configurations attendues,
 - De rechercher les solutions techniques particulières à certains dossiers complexes.

A titre d'information, et pour faciliter la réponse des Titulaires, concernant ce comité, l'UCN estime la charge préparatoire du Titulaire à 0,5 jour ouvré par occurrence.

- **E-GOV-LEX-01** : Le livrable de ce comité sera inclus dans le livrable du comité de pilotage et devra à minima regrouper :
 - Un compte-rendu, reprenant les différents sujets abordés en réunion
 - Un tableau de bord synthétique :
 - Inventaire des incidents,
 - Horodatage,
 - Niveau de sévérité,
 - État d'avancement,
 - Actions en cours

Suivi opérationnel de maintenance évolutive ou Comité Technique

Le comité technique fait l'objet d'une instance indépendante du comité de pilotage.

- **S-GOV-CTE-01** : Ces comités de suivi de maintenance évolutive ont lieu, selon une **périodicité semestrielle, sur une durée de 2 heures**, afin d'assurer le suivi technique des actions en cours et leur état d'avancement. Ils se déroulent en mode distant (audio/présentation/visio). Ces comités permettent de :

- Analyser les faits marquants, les dysfonctionnements et incidents : origines, conséquences, mesures prises,
- Réaliser un point précis sur les versions applicatives en service et les futures versions disponibles,
- Présenter les nouveautés du constructeur Cisco et des autres éditeurs de la solution maintenue (Road Map, veille techno...),
- Préconiser la mise en œuvre d'évolution des services lié à la solution,
- Demander les éventuelles modifications de procédures suite aux décisions prises lors des comités de pilotage,
- Analyser et préconiser les évolutions matérielles et logiciels quand celles-ci ont une influence directe ou indirecte sur le niveau de qualité de service.

➤ **E-GOV-CTE-01** : Le 1^{er} comité de suivi de maintenance évolutive (Comité technique) devra être mis en œuvre, au plus tard, **20 jours ouvrés** après accusé-réception de la commande de mise sous maintenance de tout ou partie des applicatifs concernés par ce marché.

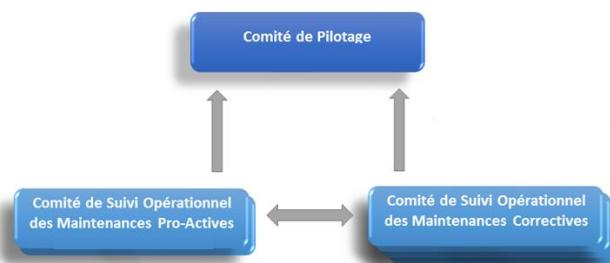
A titre d'information, et pour faciliter la réponse des Titulaires, concernant ce comité, l'UCN estime la charge préparatoire du Titulaire à 1 jour ouvré par occurrence.

➤ **E-GOV-LTE-01** : Le livrable de ce comité devra à minima regrouper :

- Un compte-rendu, reprenant les différents sujets abordés en réunion
- Un tableau de bord synthétique de suivi des actions
- Les rapports de cycle de vie des produits
- L'état de version des logiciels
- Le suivi des dates de fin de maintenance et des renouvellements prévisionnels potentiel du parc applicatifs existant
- La fourniture d'un éventuel document de présentation
- La liste des actions techniques attendues ou en cours

Le Titulaire dispose d'un délai, de 5 jours ouvrés pour transmettre à l'UCN les livrables liés au comité de suivi opérationnel de maintenance pro-active.

6.6.2.3.4 Synthèse



Instances de gouvernance du marché

Réunion	Périodicité	Estimation UCN (jours)	
		Unitaire	Annuellement
Comité de Pilotage	Semestrielle	1.5	3
Comité de suivi opérationnel Maintenance corrective : Comité d'Exploitation	Semestrielle, intégré au COPIL	0,5	1
Comité de suivi opérationnel Maintenance pro-active / évolutive : Comité Technique	Semestrielle	1	2
Charge Totale en nombre de jours homme			6

Estimation charge préparatoire de gouvernance du marché

6.6.2.3.5 Evaluation des livrables

A titre d'information, chaque livrable du Titulaire pourra être soumis à une validation par l'UCN.

Si le livrable ne correspond pas aux attentes, l'UCN précisera, à l'aide de cette grille d'évaluation, les critères sur lesquels celui-ci n'est pas en adéquation avec ses besoins.

En cas d'évaluation inférieure à 3, l'UCN pourra diligenter une réunion spécifique pour l'amélioration des livrables transmis, par le Titulaire.

Critère d'évaluation	0 : ne correspond pas à l'attente 5 : correspond parfaitement à l'attente									
	0	1	2	3	4	5				
Le livrable respecte la norme de présentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Le livrable contient les chapitres attendus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Les informations sont conformes aux attentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Cohérence globale du livrable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Date d'évaluation	Nom de l'évaluateur									
Recette du Livrable	OUI <input type="checkbox"/>			NON <input type="checkbox"/>						
Réserves éventuelles	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>								

Grille d'évaluation des livrables

6.6.3 Valorisation financière de l'UO « Suivi annuel de l'exécution du marché »

L'UO « Suivi annuel de l'exécution du marché », fait l'objet d'un montant forfaitaire annuel valorisé dans le cadre de Réponse financier (CRF), dans l'onglet « Unités d'œuvre » / « "Fourniture de prestations - Suivi annuel de l'exécution du marché ", sur la référence de coût suivante, à savoir :

➤ **C-EXEC-MARCHE : Suivi annuel de l'exécution du marché**

- Suivi annuel de l'exécution du marché

Pour rappel : Le montant forfaitaire de l'UO « Suivi annuel de l'exécution du marché, englobe l'ensemble des coûts portant sur :

- Un support renforcé d'une durée forfaitaire de 5 jours, tel que décrit au § 6.6.1,
- Et la Gouvernance du marché telle décrite au § 6.6.2.

6.7 Démarche environnementale

La démarche « RSO » (Responsabilité sociétale des Organisations) ou « RSE » (Responsabilité sociétale des entreprises) est une démarche obligatoire inscrite dans la COG de l'Urssaf caisse nationale, qui impacte l'ensemble des achats de la Branche recouvrement.

Afin de répondre aux objectifs de la COG, sur ce sujet, le Titulaire, répondra aux demandes d'informations suivantes, portant sur la « RSO » qu'il mettra en œuvre dans le cadre de ce dossier, déclinée sur les problématiques suivantes :

- **S-RSO-01 :** Il est souhaité que le Titulaire détaille la démarche « RSO », qu'il mettra en œuvre dans le cadre de l'ensemble des prestations de ce marché, afin de limiter ses impacts sur l'environnement.
- **S-RSO-02 :** Il est souhaité que le Titulaire détaille la démarche « RSO », qu'il mettra en œuvre sur la durée du marché, afin de maintenir à niveau ses équipes, sur l'ensemble des prestations attendues.
- **S-RSO-03 :** Il est souhaité que le candidat, décrive l'ensemble de sa démarche RSO vis-à-vis de sa stratégie d'approvisionnement et du choix de ses fournisseurs, pour la fourniture des petits matériels dans le cadre de l'exécution du présent marché.
- **S-RSO-04 :** Il est souhaité que le candidat, décrive l'ensemble de sa démarche RSO, pour le suivi du cycle de vie des logiciels (visibilité sur les échéances clés, fins de vente, de support, de correctifs, de service), ceci afin d'anticiper les risques sur le socle applicatifs en production.
- **S-RSO-05 :** Le Titulaire pourra décrire les pistes d'amélioration qu'il pourrait proposer en termes de « RSO », dans le cadre des prestations attendues.
- **S-RSO-06 :** Le Titulaire détaillera les différents écolabels, et/ou certifications « RSO » qu'il a obtenu dans le cadre de ses activités d'intégrateur de téléphonie.

6.8 Réversibilité

- **S-REV-01 :** A l'échéance du présent marché ou à tout moment sur demande de l'équipe technique de l'UCN, le Titulaire s'engage à fournir toutes les prestations permettant de maintenir, sans rupture, le socle applicatif de téléphonie, et de prévoir le passage d'un titulaire à un autre sans aucun dommage pour la branche Recouvrement.

Le Titulaire du présent marché s'engage à remettre au nouveau titulaire désigné tous les éléments dont il dispose et à fournir toute l'assistance nécessaire.

oOoOoOoOo
Fin du document.