

Marche de prestations de services

Systeme et services de téléphonie

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

Procédure N° AFA 005-2020

Date limite de remise des offres : 30 novembre 2020 à 17 h 00

Article 1 – Objet de la consultation

La présente consultation est relative à l'exécution d'un marché de services de prestations liées au système et aux services de téléphonie au bénéfice du Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, pouvoir adjudicateur au sens de l'article L.1211-1 du code de la commande publique (CCP).

Les prestations sont à exécuter à Paris dans les locaux de l'Agence Française de l'Adoption : 63 bis boulevard Bessières – 75017 Paris.

Les prestations attendues et leurs spécifications techniques figurent dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Eu égard à la nature de la prestation de services qui forme un tout indissociable, en application des articles L.2113-10 et L.2113-11 du code de la commande publique (CCP), le marché n'est pas alloti.

Article 2 – L'Agence Française de l'Adoption et ses missions

2.1 Présentation de l'Agence Française de l'Adoption (www.agence-adoption.fr)

Le Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, personne morale de droit public, a été créé par la loi n°2005-744 du 4 juillet 2005 portant réforme de l'adoption.

Le groupement est constitué de :

- L'Etat avec un représentant de chacun des ministères en charge :
 - De la famille,
 - Des affaires étrangères,
 - De la justice,
 - Des collectivités locales,
 - Des Outre-mer,
- Les départements représentés par le Président de leur Conseil départemental.
- La fédération française des organismes autorisés pour l'adoption, représentée par son Président, en tant que personne morale de droit privée.

La tutelle de l'État est principalement assurée par le ministère des Solidarités et de la Santé, représentée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères représenté par la Mission de l'Adoption Internationale et par le ministère de la Justice.

L'Agence Française de l'Adoption collabore par ailleurs avec les 101 départements, membres du groupement d'intérêt public, au sein desquels sont désignés des correspondants départementaux, sur décision des Présidents des Conseils départementaux. Ils offrent aux familles un relais de l'Agence sur l'ensemble du territoire français.

2.2 Les missions de l'Agence Française de l'Adoption

L'Agence Française de l'Adoption assure une mission d'intérêt générale d'information, de conseil, d'orientation et d'accompagnement des candidats à l'adoption internationale sur l'ensemble du territoire national et pour l'ensemble des pays.

Elle est habilitée à servir d'intermédiaire pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, après accréditation des autorités de ces pays.

L'objectif de l'Agence est d'éviter les écueils que peuvent rencontrer les familles sur la voie de l'adoption internationale en assurant la diffusion de l'information sur les droits et les procédures judiciaires et administratives en vigueur dans les pays partenaires. Elle oriente, informe et accompagne les familles de la constitution de leur pré-dossier jusqu'au suivi post-adoption.

2.3 L'organisation de l'Agence Française de l'Adoption

Placée sous l'autorité de la directrice générale, mise à disposition par le ministère de la Justice, l'Agence Française de l'Adoption est organisée en trois services :

- Le service information et accompagnement a pour principale mission d'assurer l'information générale des familles sur l'adoption internationale, d'accompagner et de conseiller celles-ci dans la définition de leur projet d'adoption et de leur proposer des formations d'information et de préparation sur différentes thématiques en lien avec l'adoption internationale. Le service est composé d'un pôle santé et d'un pôle information et conseil assurant notamment la gestion d'une plateforme téléphonique.
- Le service international, organisé par zone géographique, assure le suivi des procédures dans les pays avec lesquels l'Agence Française de l'Adoption travaille et accompagne les familles tout au long de la procédure d'adoption. Ses agents interviennent également dans les modules de formation à destination des familles. Il est composé d'agents au siège et de correspondants locaux et coordonnateurs régionaux à l'étranger.
- Les services supports sont composé du service administratif, financier et logistique et de l'Agence Comptable.

2.4 Quelques chiffres d'activité

L'Agence collabore avec 35 pays partenaires dont 34 sont signataires de la convention de La Haye du 29 mai 1993. Depuis sa création, plus de 4.300 familles ont adopté par l'intermédiaire de l'Agence Française de l'Adoption.

En 2019, avec 117 adoptions réalisées dans 17 pays différents, le groupement d'intérêt public a assuré plus de 27% des adoptions internationales réalisées en France. Si le nombre d'adoptions internationale est tendanciellement à la baisse, les délais de procédure sont de plus en plus longs. Par ailleurs, le profil des enfants proposés à l'adoption a fortement évolué ces dernières années avec une proportion toujours plus importante d'enfants à besoins spécifiques : fratrie, enfants plus âgés, problèmes de santé... d'où l'importance accrue de la préparation des candidats à l'adoption.

Article 3 – Description des prestations attendues

3.1 Contexte général

Suite à son déménagement fin 2017, l'Agence Française de l'Adoption a rénové son système de téléphonie et opté pour une solution de communication orientée VOIP pour la téléphonie fixe de son siège à Paris (32 postes).

L'AFA dispose de la fibre dédiée (100 Mb) et d'un lien SDSL 8 Mb de secours.

Le contrat de l'actuel titulaire du marché intégrant le système de téléphonie et les accès fibre et SDSL arrive à échéance fin 2020, l'Agence Française de l'Adoption souhaite conserver une solution de communication similaire à la solution actuellement en place.

La solution devra impérativement apporter des outils statistiques précis sur les communications de l'AFA et permettre un gain de productivités à ses collaborateurs en plus d'offrir une sécurisation des communications.

La solution du prestataire devra comprendre une maintenance applicative, logicielle et matérielle sur toute la durée du contrat ainsi que des formations aux nouveaux outils collaboratifs pour les membres de l'AFA.

3.2 Objectifs

Le titulaire du marché devra proposer :

- une solution de communication fiable et évolutive,
- une rationalisation de l'installation téléphonique,
- une réduction des coûts d'exploitation,
- une simplification de la gestion du parc téléphonique,
- une amélioration de la productivité des collaborateurs AFA,
- une interface conviviale de gestion des appels par utilisateurs,
- une gestion des appels plus aisée et performante,
- un outil de suivi des communications et d'émission de statistiques.

Le prestataire devra installer, configurer et mettre en fonctionnement la nouvelle solution de téléphonie fixe, tout en conservant intégralement les numéros de lignes actuellement en service à l'Agence Française de l'Adoption.

3.3 Description du système actuel

- **Téléphonie :** Système de téléphonie VoIP – IP Centrex (29 licences)
2 switch 24 ports POE
32 postes Polycom VVX300 ou VVX500 en propriété
Centre d'appels ACD pour 5 agents (interface de suivi des services Gen-IP).
Solution softphone pour 3 lignes
Fonction fax mail pour (2)
- **accès internet** Fibre optique 100 Mb dédiée et professionnelle (SFR) et lien SDSL 8 Mb de secours

Le système de téléphonie a été mis en place en décembre 2017. Le support comprend la supervision et le monitoring des liaisons Sdsl et fibre optique, le

paramétrage des routeurs, la mise à disposition d'un routeur 4G en cas d'interruption prolongée des services, la maintenance illimitée des postes téléphoniques et routeurs défectueux, les modifications illimitées de paramétrage à distance, l'assistance téléphonique aux utilisateurs et à l'administrateur, le renvoi d'appel vers un numéro de secours en cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs téléphones.

Les locaux sont câblés (catégorie 6 A).

3.4 Description des besoins

La solution devra intégrer à minima les services suivants :

- Un système de téléphonie en IP pour 29 à 32 utilisateurs.
- Un accès fibre optique offrant des débits garantis et symétriques de type fibre dédiée professionnelle de 100 Mb.
- Lien de secours multi opérateurs : selon la solution proposée par le prestataire, un lien de secours (analogique /ADSL/FIBRE) devra être mis en place pour pallier les avaries du réseau Internet et ne pas isoler l'Agence Française de l'Adoption de type lien SDSL 4 à 8 Mb.
- Solution de softphone à minima pour 4 lignes et en option pour l'ensemble des lignes.
- Solution Fax to mail pour 2 lignes de fax.
- Une interface d'administration : possibilité à partir d'un navigateur Web de créer, supprimer, modifier des postes, paramétrer les informations sur les utilisateurs, etc. via un extranet sécurisé (HTTPS).
- Appels vers l'international : l'AFA émet de nombreux appels à destination de Gsm à l'international. Le prestataire proposera une grille tarifaire détaillée des communications vers les fixes et les Gsm à l'international, notamment sur les pays suivants : l'Albanie, l'Azerbaïdjan, la Bulgarie, le Burkina-Faso, le Chili, la Chine, la Colombie, Haïti, la Hongrie, l'Inde, la Lettonie, la Lituanie, Madagascar, le Mali, le Mexique, le Pérou, les Philippines, le Portugal, la République Dominicaine, la Roumanie, la Russie, le Sri Lanka, la Thaïlande, le Togo, le Vietnam, ainsi que tous les DOM – TOM.
- Un suivi précis des communications : possibilité d'identifier et de quantifier le trafic entrant et sortant via un logiciel simple d'utilisation en interne, avec le numéro appelé, la date d'appel, la durée de l'appel, la destination, appels perdus, temps d'attente avant prise en charge de l'appel et appel traités vs/transmis afin d'exploiter ces données à des fins statistiques (par postes, par pôles, par services...)
- Fonctionnalités : un descriptif détaillera toutes les facilités offertes par le nouveau système et mises à la disposition aussi bien de l'administrateur que des usagers, comme le transfert d'appel, la gestion de la messagerie, la gestion des communications simultanées, le choix d'une musique d'attente personnalisée, l'intégration dans Outlook 2010 / 2016, le click to call, la gestion des états de présence, nomadisme, etc.

- Plateforme : les 5 postes de la plateforme téléphonique de l'Agence Française de l'Adoption (pôle Information Conseil) auront des téléphones aux fonctionnalités évoluées : présentation des appels en ordre chronologique d'arrivée, consultation de l'annuaire, appel par nom, transfert d'appel, raccordement pour un branchement casque (le rajout de la double écoute sur ses postes est nécessaire), mise en attente, affichage de la disponibilité des lignes, etc.
- Annuaire d'entreprise : l'Agence Française de l'Adoption a plusieurs annuaires d'entreprise Outlook, LDAP et des listes de diffusion. Ils devront être intégrés dans la nouvelle solution afin de faciliter la tâche des conseillers et permettre à minima l'affichage du nom et du poste de l'interlocuteur. L'administration de l'annuaire (ajout, retrait, modification de contact, mise à jour des listes de diffusion, etc.) devra être simple.
- Messagerie vocale et répondeur : les messages vocaux pourront être consultés à la fois sur la messagerie téléphonique et sur l'adresse mail professionnelle de l'utilisateur. Pour joindre les conseillers de la plateforme téléphonique, il est demandé un accueil des appels par 4 types de messages enregistrés (agence fermée, pré-décroché, attente pendant transfert, indisponibilité momentanée) indiquant les horaires d'ouverture en français et en anglais, et paramétrable en interne. Pour les usagers, la configuration du message pourra être paramétrable par l'utilisateur. Pour la plateforme téléphonique et le secrétariat, la gestion de l'état du poste demandé est associée aux transferts appropriés (collaborateurs, conseillers, standard, messagerie, autre service...).
- Formation utilisateurs : le prestataire retenu proposera des formations aux outils nouvellement mis en place à l'ensemble des usagers AFA afin de faciliter la conduite du changement et mettra à disposition la documentation relative au système mis en place.
- Sécurisation des communications : la solution du prestataire devra offrir toutes les garanties de sécurité en matière de communication IP (lien xDSL, et/ou infrastructure indépendante du LAN SI, et/ou...).
- Évolutivité de l'infrastructure : la solution devra présenter de la souplesse en matière de fluctuation du nombre de postes IP raccordés à l'infrastructure et garantir à la fois pérennité et stabilité de l'infrastructure sur plusieurs années.
- En option le remplacement des 29 terminaux équipés d'un numéro direct, dont une plateforme équipée de 5 postes connectés à un numéro unique (plateforme téléphonique de l'Agence Française de l'Adoption).
 - 24 postes de base : affichage du numéro, affichage du temps de communication, écoute sur haut-parleur, conversation main-libre, transfert appel, conférence à trois, touche secret, touche de rappel, rappel automatique d'un poste occupé, renvoi d'appel, etc.
 - 5 postes spécifiques (plateforme téléphonique de l'AFA) : en plus des fonctionnalités de base, ils présenteront les caractéristiques suivantes : touches de fonction directe, touches programmables, supervision des postes, filtrage, etc. Ce type de terminal sera attribué aux postes de la plateforme téléphonique.

Article 4 – Contenu de la prestation

La prestation intègre l'installation et la mise en place de la solution, les abonnements et les services support décrits dans l'article 3.4 du présent CCTP.

Le titulaire, dans son offre technique décrira la manière dont se déroulera le déploiement du système et proposera un planning détaillé des actions, intégrant la collecte préalable des données, la programmation et le paramétrage du système. La collecte des données afin de vérifier le profil adapté à chaque utilisateur est à la charge du prestataire, tout comme la complétion du document de collecte et le conseil auprès de la direction de l'Agence Française de l'Adoption.

L'Agence Française de l'Adoption procédera au contrôle technique du système avant sa mise en service. À la suite des essais, et compte tenu d'une qualité de service minimum qui sera à déterminer, la mise en route du système pourra être décidée. Des contrôles permettront de s'assurer que les équipements et prestations fournis par le prestataire sont conformes aux spécifications techniques décrites dans le marché.

Le titulaire s'engage à assurer la maintenance :

- de routine ;
- de mise à jour logicielle ;
- de mise à jour matérielle ;
- d'intervention avec diagnostic ;
- de changement de pièces défectueuses.

L'offre technique du titulaire intègre et décrit les conditions de maintenance de la solution, à savoir :

- la maintenance préventive : la maintenance préventive consiste à assurer des visites systématiques et programmées à l'avance, des essais, mesures et vérifications, afin d'anticiper d'éventuelles pannes liées au matériel. Ces visites devront avoir lieu au minimum une fois par semestre avec accord préalable de la direction. Pour chaque équipement, le prestataire précisera les essais et vérifications qu'il estime nécessaire de réaliser lors de ces visites de maintenance préventive afin d'assurer leur bon fonctionnement. Pendant et à l'issue de chaque visite, le prestataire s'engage de plus à déclencher toutes les actions appropriées afin de remédier à un défaut constaté et, à rédiger une check-list programmée des essais et/ou vérifications associées ainsi qu'un compte rendu indiquant ses éventuelles préconisations en vue d'améliorer le fonctionnement ou la sécurité de ces équipements.
- la maintenance curative : la maintenance curative consiste à corriger tous les défauts de fonctionnement d'un ou plusieurs organes des systèmes (matériels et/ou logiciels). Chaque intervention fera l'objet d'un compte rendu d'intervention à destination des gestionnaires de la direction afin de dresser un historique détaillé de l'ensemble des actions de maintenance entreprises. La plage horaire couverte par le contrat de maintenance est comprise entre 9h et 18h du lundi au vendredi.
- Les garanties de rétablissement : description détaillée des délais garantis en fonction du type de demande (incident ou exploitation) et de la gravité de l'incident.

En cas de panne ou de dysfonctionnement, le titulaire s'engage à intervenir dans le meilleur délai. Le délai d'intervention maximum est fixé à 24 heures. L'intervention doit être immédiatement suivie d'un résultat. En aucun cas, le système de téléphonie ne devra rester en panne plus de 72 heures.

Enfin, l'offre technique décrira de manière détaillée les fonctionnalités offertes par le système de téléphonie et les moyens techniques et humains dévolus au marché.

Article 5 – Calendrier

Le titulaire indiquera dans son offre le calendrier de mise en œuvre du marché auquel il devra se conformer en cas d'attribution du marché.

Les principales solutions prévues dans le marché doivent être fonctionnelles au plus tard au 02 janvier 2021.