ORGANISATION INTERNATIONALE DE la francophonie

19-21 avenue Bosquet

75007 Paris

-:: CAHIER DES CHARGES ::-

FOURNITURE DES SERVICES MICROSOFT : MESSAGERIE EXCHANGE ET SERVICES ASSOCIÉS

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

SOMMAIRE

1 CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES 4

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIF 4

1.2 CADRE DE LA PROCEDURE 4

1.2.1 CONDITIONS GENERALES 4

1.2.2 CONTRAINTES SPECIFIQUES 5

1.2.3 CONFIDENTIALITE 5

1.2.4 LES CONTRAINTES 5

1.2.5 L'HEBERGEMENT DES DONNEES 6

1.2.6 DELAI D'EXECUTION 6

2 DESCRIPTIF DE L'EXISTANT 6

2.1 L'INFRASTRUCTURE DE LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE 7

2.2 L'ENVIRONNEMENT CLIENT 7

3 BESOINS FONCTIONNELS MESSAGERIE EXCHANGE 8

3.1 LE SYSTEME DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE 8

3.2 LES APPLICATIONS ET SERVICES OFFICE 365 9

4 PRESTATIONS ATTENDUES 9

4.1 LA FOURNITURE DES LICENCES MICROSOFT 10

4.2 LA MISE A JOUR DU DOMAINE LOCAL AD 10

4.3 MISE EN ŒUVRE EXCHANGE/OFFICE 365 11

4.4 LES APPLICATIONS ET OUTILS DE PRODUCTIVITE MICROSOFT 11

4.5 DEPLOIEMENT DE LA SUITE OFFICE 365 11

4.6 CONFIGURATION DU CLIENT DE MESSAGERIE 11

4.7 MIGRATION DES BOITES COURRIEL ACTUELLES 12

4.8 ARCHIVAGE, SAUVEGARDE ET RESTAURATION 12

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

4.8.1 ARCHIVAGE LEGAL 12

4.8.2 SAUVEGARDE ET RESTAURATION 12

4.9 CONDUITE DE PROJET 12

4.9.1 PHASE DE LIVRAISON ET INTEGRATION 13

4.9.2 PHASE DE MAQUETTE 13

4.9.3 CONDUITE DE CHANGEMENT ET APPROPRIATION DES NOUVEAUX ENVIRONNEMENTS PAR LES UTILISATEURS 13

4.10 VERIFICATIONS & ADMISSION 14

4.10.1 VERIFICATION D'APTITUDE 14

4.10.2 VERIFICATION DE SERVICE REGULIER 14

4.10.3 ADMISSION 15

4.11 DOCUMENTATION TECHNIQUE 15

4.12 TRANSFERT DE COMPETENCE ET FORMATION 16

4.12.1 TRANSFERT DE COMPETENCES 16

4.12.2 FORMATION AVANCEE 16

4.13 MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE (MCO) 16

4.13.1 LA MAINTENANCE 16

4.13.2 CENTRE SUPPORT CLIENT 17

4.14 LA REVERSIBILITE 18

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

1 CONTEXTE DE L'APPEL D'OFFRES

1.1 Contexte et Objectif

L'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) est une **institution gouvernementale à but non lucratif** fondée sur le partage d'une langue, le français, et de valeurs communes. Le dernier rapport en date de l'Observatoire de la langue française, publié en 2014, estime leur nombre à 274 millions de locuteurs, répartis sur les cinq continents. Ce sont aussi des centaines d'associations, de représentants de la société civile qui font vivre la langue française au quotidien à travers le monde. Elle rassemble 88 États et gouvernements.

L'OIF mène des actions politiques et de coopération dans les domaines prioritaires suivants :

- Langue française et diversité culturelle et linguistique
- Paix, démocratie et droits de l'Homme
- Éducation et formation
- Développement durable, économie et solidarité.

Dans l'ensemble de ses actions, elle accorde une attention particulière aux jeunes et aux femmes ainsi qu'à l'accès au numérique.

Compte tenu des enjeux accrus de sécurité, de mobilité et d'intégration des services avec diverses infrastructures, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'OIF s'est engagée dans une démarche de refonte de son système de messagerie électronique et le renouvellement de son parc de licences Microsoft.

De plus, afin de faciliter les opérations de maintenance et de permettre à l'équipe technique réduite de se concentrer sur la valeur métier des services, elle souhaite également confier toutes les tâches de maintien en condition opérationnelle de son futur système de messagerie électronique à un tiers partenaire.

Le présent Cahier des charges concerne l'expression à minima des besoins techniques et fonctionnels, ainsi que les services attendus.

1.2 Cadre de la procédure

1.2.1 Conditions générales

Ces fournitures et prestations devront permettre de satisfaire aux besoins actuels de l'Organisation Internationale de la Francophonie décrits dans le présent document, mais également de répondre à l'ensemble des besoins futurs.

© 2021 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

1.2.2 Contraintes spécifiques

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des contraintes administratives et techniques de tous ordres, imposées par l'Organisation Internationale de la Francophonie et d'en avoir tenu compte dans l'établissement de sa proposition.

Les candidats devront disposer des compétences nécessaires à la réalisation de ce projet, et à minima dans la fourniture, le déploiement et mise en place d'infrastructure ou migration des services de messagerie électronique MS Exchange ou Office 365, etc.).

Ces compétences seront à justifier à travers la fourniture :

- *Des CV et certifications des intervenants,*
- *Du nombre de personnes certifiées*
- *Des certifications éditeurs / constructeurs des solutions logicielles et matérielles mises en œuvre dans le cadre de ce marché.*
- *Des références de projets similaires détaillées*

1.2.3 Confidentialité

Les informations contenues dans ce document sont confidentielles, elles ne doivent être ni copiées, ni diffusées sans l'autorisation écrite de L'Organisation Internationale de la Francophonie.

1.2.4 Les contraintes

Les solutions préconisées par le titulaire doivent tenir compte des contraintes stratégiques, organisationnelles, techniques et économiques de L'Organisation Internationale de la Francophonie.

Le titulaire doit donc se rendre compte de la nature des travaux à effectuer et suppléer par ses connaissances professionnelles aux détails non indiqués, ni décrits au présent cahier des charges afin d'aboutir à une prestation correcte et conforme aux normes en vigueur.

- Les contraintes stratégiques.
  - La mise en œuvre des services doit se faire avec le minimum d'interruption des services pour les utilisateurs.
  - L'architecture du système de messagerie doit offrir une continuité et haute disponibilité des services.
- Les contraintes d'exploitabilité.
  - L'automatisation des tâches et/ou la facilitation des opérations quotidiennes d'administration ;
  - La simplicité d'exploitation ;
  - L'accompagnement au changement en limitant la charge de travail sur l'équipe d'exploitation pendant la phase de mise en œuvre ;

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

- La fourniture de documentation ;
- Le transfert de compétences.

- Les contraintes environnementales.

Toutes les fournitures doivent être conformes aux normes françaises homologuées ou européennes en vigueur. A défaut, le titulaire doit prouver par tout moyen que les produits utilisés répondent à toutes autres normes reconnues équivalentes.

- Les contraintes de sécurité.

La solution préconisée par le Titulaire doit répondre aux contraintes de sécurité de L'Organisation Internationale de la Francophonie et doit donc prendre en compte les points suivants :

- Respect des normes ANSSI ;
- Contraintes spécifiques aux données importances et vitales ;
- Des mécanismes de sauvegarde/restauration et d'archivage
- La conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

1.2.5 L'hébergement des données

La solution Exchange Online (cloud) proposée devra être hébergée sur des infrastructures se trouvant en Europe ou dans un pays membre de l'OIF. Le candidat fournira dans son offre des précisions sur l'emplacement des infrastructures qui hébergeront la solution proposée.

	Toute offre dont les données cloud sont hébergées en dehors de l'Union Européenne ou d'un pays membre de l'OIF, sera rejetée.

1.2.6 Délai d'exécution

L'Organisation Internationale de la Francophonie souhaite ce nouveau système de messagerie Microsoft Exchange opérationnelle au **plus tard le 30 octobre 2021.**

Le titulaire tiendra donc compte de ce délai dans la présentation de son offre et la préparation du plan de mise en œuvre.

2 DESCRIPTIF DE L'EXISTANT

Cette partie constitue une présentation de l'existant permettant de dresser de façon générale, une cartographie du système d'information de L'Organisation Internationale de la Francophonie, et plus particulièrement l'architecture du système de la messagerie électronique et des services opérationnels.

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

2.1 L'infrastructure de la messagerie électronique

Le service de messagerie électronique est actuellement basé sur une solution IMAP dénommé MIRAPOINT. Cette infrastructure est constituée des nœuds suivants :

- Deux filtres de sécurité anti-spam et anti-virus ;
- Un serveur IMAP/SMTP et Boites aux lettres ;
- Un serveur d'archivage (légal).

Cette infrastructure héberge environ 500 boîtes aux lettres (BAL).

Si besoin les détails concernant cette infrastructure pourront être fourni à la demande

2.2 L'environnement client

L'OIF compte environ 400 postes de travail utilisateurs repartis sur une quinzaine de sites (bureaux) à travers le monde, dont environ 250 au siège à Paris.

Le système d'exploitation Microsoft Windows 10 est installé sur les ordinateurs clients avec la suite bureautique Microsoft Office 2010.

Le serveur de messagerie existant n'étant pas un serveur Exchange, chaque boite courriel est constituée d'une arborescence de dossiers (Boîte de réception, Éléments envoyés, Corbeille, etc.) différente du dossier Outlook natif.

Le soumissionnaire proposera dans son offre des licences nécessaires et un plan de déploiement de la suite d'applications MS Office 365 sur l'ensemble des postes de travail utilisateurs.

L'OIF dispose de son propre service Microsoft Active Directory local avec plusieurs contrôleurs de domaine. Les utilisateurs et postes de travails y sont membres.

Chaque utilisateur possède à minima deux (2) terminaux (smartphone ou tablette).

Certains utilisateurs possèdent jusqu'à 4 terminaux différents.

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

3 BESOINS FONCTIONNELS MESSAGERIE EXCHANGE

Ce chapitre présente les spécifications fonctionnelles du service de messagerie électronique Exchange requis pour l'Organisation Internationale de la Francophonie.

Les candidats sont réputés avoir pris connaissance des contraintes de tous ordres imposés par l'environnement technique et fonctionnel existant de L'Organisation Internationale de la Francophonie, ainsi que des conditions de réalisation des différentes prestations.

Les fonctionnalités et services décrits dans les paragraphes qui suivent pour le système de messagerie cible ne sont pas exhaustifs.

3.1 Le système de messagerie électronique

Les caractéristiques et fonctions minimales suivantes devront être couvertes par les offres de système de messagerie Exchange proposées :

Catégorie	Élément de valeur	Obligatoire / Facultatif
Taille boîtes aux lettres par utilisateur	Taille boîte courriel par utilisateur : 50 Go minimum	Obligatoire
Sécurité	Filtre Anti-spam et anti-virus	Obligatoire
	Architecture Haute disponibilité	Obligatoire
	Mécanismes de protection et signature SPF/DKIM/DMARC et SSL contre le blacklisting.	Obligatoire
	Mécanismes de Cryptage/décryptage des messages : Des fonctionnalités permettant de diminuer le risque de divulgation involontaire en chiffrant les messages envoyés au sein et à l'extérieur de l'organisation et en leur appliquant une protection des droits	Obligatoire
	La protection des informations Windows et BitLocker	Obligatoire
Sauvegarde	Mécanismes de sauvegarde et restauration des messages	Obligatoire
Archivage légal	Fonctionnalité d'Archivage légal des messages entrant et sortant	Obligatoire
Gestion des utilisateurs	Outils de gestion et d'administration centralisés	Obligatoire
	Synchronisation des comptes utilisateurs l'Active Directory local	Obligatoire
	Mise en place d'une authentification directe (SSO) via la session Windows MS Active Directory	Obligatoire
	Gestion des groupes courriels et des **listes de diffusion internes et externes**	Obligatoire
Interopérabilité	Compatible avec les clients Microsoft de messagerie Outlook (2013 et versions ultérieurs), Mozilla Thunderbird, Apple Mail, etc.	Obligatoire
Protocoles	POP(S), IMAP(S), et SMTP SSL/TLS supportés	Obligatoire
Mode d'accès et configurations	Outlook Web qui permet aux utilisateurs d'accéder à leur messagerie depuis un navigateur Web	Obligatoire
	Configurable sur les types de terminaux standards, Windows, Linux, Android et iOS (smartphone, tablette, PC, MAC, etc.).	Obligatoire
	Navigation mobile pour accéder à son compte Exchange (calendrier et agendas inclus) depuis un terminal mobile smartphone, tablette, PC et MAC.	Obligatoire

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

Gestion des messages	Redirection des courriels	Obligatoire
	Délégation de boîte aux lettres	Obligatoire
	Association des alias aux comptes courriels.	Obligatoire
	Modération des messages à destination des groupes	Obligatoire
Partage des ressources	Partage des agendas/calendriers, des contacts et des notes	Obligatoire
	Accès au carnet d'adresses global de l'organisation et possibilité de créer des carnets d'adresses personnalisés	Obligatoire
	Gestion/Réservation des ressources (ex : salles de réunion, équipements, etc.)	Obligatoire
Synchronisation des éléments	Synchronisation simultanée de toutes les actions, et répercussion sur l'ensemble des appareils (smartphone, webmail, PC fixe)	Obligatoire
Gestion des archives	Archivage/sauvegarde automatique de chaque courriel entrant ou sortant de l'organisation sur le serveur.	Obligatoire
	Plateforme ou Interface permettant la recherche des courriels dans les archives ; Stratégie de rétention/suppression et classifications manuelles Intégration et consultation des archives via le client Outlook.	Obligatoire
Accès Offline	Consultation des anciens mails hors ligne (par exemple, lors de déplacements au cours desquels le réseau serait inaccessible).	Obligatoire

L'OIF accorde une attention particulière aux fonctionnalités permettant de diminuer le risque de divulgation involontaire en chiffrant les messages envoyés au sein et à l'extérieur de l'organisation et en leur appliquant une protection des droits.

Le candidat s'assurera que ces fonctionnalités sont bien présentes et actives dans la solution. Il proposera les outils et types de licences nécessaires permettant de satisfaire ces exigences.

La capacité de chiffrage des messages va concerner essentiellement les managers de l'organisation soit une cinquantaine de personnes

3.2 Les applications et services Office 365

Microsoft Teams sera inclus dans le type d'abonnement Office 365 proposé par le soumissionnaire, au même titre que de nombreuses autres applications de collaboration telles que Word, Excel, Outlook, PowerPoint ainsi qu'une messagerie professionnelle Exchange, un espace de stockage Cloud OneDrive de 1000Go, SharePoint, etc.

4 PRESTATIONS ATTENDUES

Ce paragraphe présente les différentes prestations que chaque soumissionnaire doit prendre en compte dans le cadre du présent marché. Ces prestations couvrent également les notions de livrables, procédures, planning, de conduite de projet (incluant les jalons tels que la mise en ordre de marche, la

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

vérification d'aptitude, et la vérification de service régulier), mais aussi le transfert de compétences et le maintien en condition opérationnelle.

4.1 La fourniture des licences Microsoft

Il est à rappeler que ***l'OIF est une Institution gouvernementale à but non lucratif***. Dans le cadre du présent projet, le prestataire fournira ***une offre de prix pour des licences Microsoft en tenant compte du statut de l'OIF***.

Le soumissionnaire aura la charge de négocier avec Microsoft pour obtenir des prix avantageux pour les licences à fournir, qui tiennent compte du statut « Gouvernemental » de l'OIF.

À la demande, l'OIF pourra fournir tout documentation administrative justifiant son statut.

Les licences suivantes seront exigées à minima dans le cadre du présent appel d'offres

Option Licence seule Contrat OPEN GOUV	**Description**
Licences Windows Server Data Center 2019	Pour environnement Hyper convergé constitué d'un cluster de 6 nœuds (2 CPU, 22-cores par nœud)
Licences Office 365 Utilisateurs *(le type/plan de licence est de la responsabilité du candidat mais devra permettre de satisfaire les besoins du present cahier des charges)*	400 utilisateurs ; Le type de licence proposé par le soumissionnaire devra couvrir à minima les besoins fonctionnels décrits dans le présent cahier des charges (section 3.). Microsoft Teams devra être inclus dans le type abonnement proposé au même titre que de nombreuses autres applications de collaboration telles que Word, Excel, Outlook, PowerPoint ainsi qu'une messagerie professionnelle Exchange, un espace de stockage Cloud OneDrive de 1000Go, SharePoint, etc.
Autres licences	jugées nécessaires par le soumissionnaire pour satisfaire les exigences de l'OIF.

4.2 La mise à jour du domaine local AD

L'OIF souhaite en prélude de la migration vers MS Exchange une mise à jour de son infrastructure d'annuaire Microsoft, dont le niveau fonctionnel actuel est 2008 R2 server.

Cette demande concerne uniquement les domaines et sous domaines suivantes au siège de l'organisation (Paris) :

- ✓ francophonie.local : domaine racine de la forêt, géré par 2 serveurs.
- ✓ mdf.francophonie.local : sous-domaine du siège, géré par 2 serveurs.

Le soumissionnaire proposera de façon très détaillée un plan de mise à jour des serveurs Microsoft active directory pour la forêt « francophonie.local » ainsi que le sous-domaine « mdf.francophonie.local » vers Microsoft Windows Server 2019.

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

4.3 Mise en œuvre Exchange/Office 365

Le soumissionnaire souscrira auprès de Microsoft pour le compte de l'OIF, le plan (service) de messagerie Exchange/Office 365 Online qui convienne le mieux aux besoins de ce dernier. Il sera responsable des différentes configurations et garantira une mise en œuvre efficace du service au sein de l'OIF.

4.4 Les applications et outils de productivité Microsoft

Outre le service de messagerie électronique, l'OIF souhaite la mise en place d'une suite d'applications et services de productivité permettant aux utilisateurs de créer, partager et collaborer en tout lieu, sur tout appareil ; Il s'agit entre autres :

- Une application Email et calendrier (Office 365 online)
- Des applications clientes d'Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Publisher et Access
- L'application de travail collaboratif et communication audio/visioconférence TEAMS

Le soumissionnaire proposera par conséquent dans son offre le type et la quantité des licences permettant de satisfaire à minima les besoins fonctionnels exprimés dans la Section 3. du présent document.

4.5 Déploiement de la suite Office 365

Le passage vers le nouvel environnement bureautique office 365 devra se faire en douce et accompagné d'une stratégie de communication et des formations adéquates, pour une prise en main efficace par les utilisateurs.

Le déploiement de la suite office 365 sur les postes utilisateurs devra se faire avec le minimum d'interruption de service.

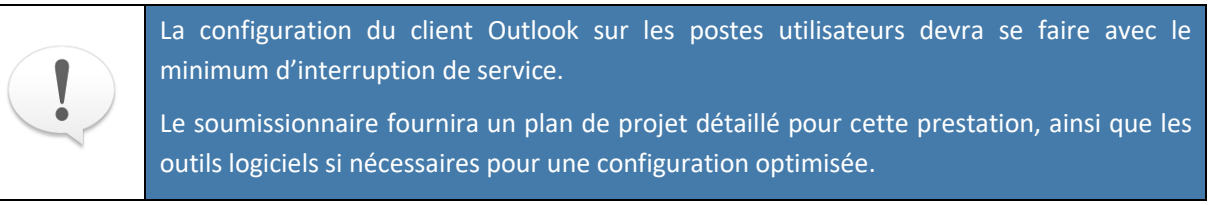
Le soumissionnaire fournira un plan de projet détaillé pour cette migration, ainsi que les outils logiciels nécessaires au déploiement.

4.6 Configuration du client de messagerie

L'objectif est de procéder à la configuration efficace du client Outlook sur chaque poste de travail utilisateur de l'OIF lui permettant de basculer sur le nouveau service de messagerie Office 365.

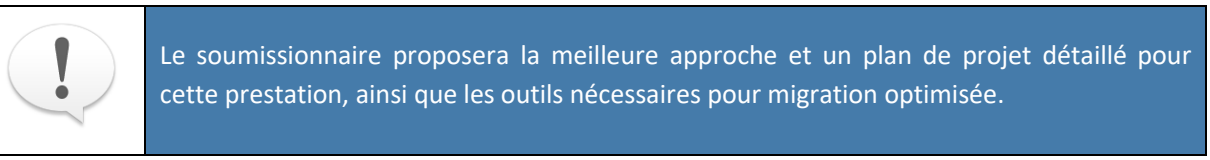
Le prestataire tiendra compte aussi bien de la configuration du client Outlook sur les postes de travail que celle des terminaux mobiles (iOS, Android).

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation



4.7 Migration des boîtes courriel actuelles

En tenant compte des éléments de l'environnement décrit au paragraphe 2.2, le candidat devra proposer une méthode de migration efficace des courriels vers le nouvel environnement.



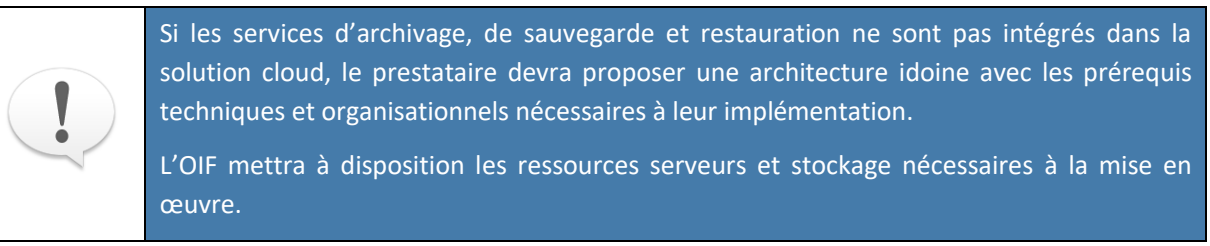
4.8 Archivage, Sauvegarde et Restauration

4.8.1 Archivage légal

Le titulaire proposera un système d'archivage légal permettant de tracer tout courriel entrant et sortant avec la possibilité de paramétrer des dates de rétention et des outils de consultation des archives.

4.8.2 Sauvegarde et restauration

Le titulaire proposera un système permettant la sauvegarde et la restauration des courriels avec la possibilité de configurer des politiques de sauvegardes et de rétention.



4.9 Conduite de projet

La méthodologie proposée doit permettre une conduite rigoureuse du projet, un suivi régulier des étapes et de l'avancement par L'Organisation Internationale de la Francophonie.

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

Le soumissionnaire devra désigner un interlocuteur privilégié (chef de projet) qui sera chargé de prendre en compte l'ensemble des demandes de L'OIF et y apporter directement des réponses (services, architectures techniques, déploiement, coûts, etc.).

Les déploiement ou configuration diverses ainsi que la mise en ordre de marche des services sont réalisées par le titulaire et comprennent plusieurs étapes :

4.9.1 Phase de livraison et intégration

Cette phase porte sur la commande et la configuration des différentes solutions Microsoft à mettre en œuvre dans le système d'information de L'Organisation Internationale de la Francophonie.

Le Titulaire doit au minimum prendre en charge les activités suivantes :

- ✓ La gestion des commandes et la livraison des licences si nécessaire,
- ✓ Le contrôle de l'installation, des configurations et l'intégration avec le système d'information de l'OIF
- ✓ La mise en service des différentes fonctionnalités,
- ✓ La rédaction du dossier d'intégration.

Au cours de cette phase, les dossiers suivants doivent être remis à L'Organisation Internationale de la Francophonie pour approbation :

- ✓ Le manuel ou dossier d'exploitation,

4.9.2 Phase de maquette

Cette phase a pour but d'évaluer et de valider que le système mis en place par le soumissionnaire est conforme aux exigences du cahier des charges.

Il sera testé sur un échantillon d'utilisateurs pour valider le bon fonctionnement avant le déploiement effectif.

Le Titulaire doit au minimum prendre en charge les activités suivantes :

- ✓ La réalisation des tests d'accessibilité et des fonctionnalités sur les différents terminaux (ordinateurs, téléphones, tablettes) ;

A l'issue de cette phase, les dossiers suivants seront remis à L'Organisation Internationale de la Francophonie pour approbation :

- ✓ Le Dossier de tests et de qualification des fonctionnalités et des performances de la maquette

4.9.3 Conduite de changement et appropriation des nouveaux environnements par les utilisateurs

Le titulaire devra proposer une démarche de conduite de changement et d'appropriation des nouveaux environnements par les utilisateurs finaux. L'appropriation concerne l'environnement

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

Office 365 globalement et pas uniquement celui des courriers électroniques, tout en mettant l'accent les principales fonctionnalités de Outlook et son interaction avec les autres applications d'O365.

4.10 Vérifications & Admission

Les opérations de vérifications comprennent deux étapes : la vérification d'aptitude et la vérification de service régulier.

4.10.1 Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude est une recette provisoire qui démontre que les services et fonctionnalités fournis sont conformes aux besoins et exigences du marché.

La vérification d'aptitude doit se dérouler en la présence du Titulaire et de L'Organisation Internationale de la Francophonie.

Lors de la Vérification d'Aptitude, L'Organisation Internationale de la Francophonie doit dérouler une série ou l'ensemble des tests effectués par le Titulaire et consignés dans le « cahier des tests », cahier qui doit être remis au jalon de Mise en Ordre de Marche. Les tests effectués par L'Organisation Internationale de la Francophonie accompagnés du Titulaire doivent être consignés dans un cahier de validation des tests et ratifiés conjointement.

L'Organisation Internationale de la Francophonie dispose d'un délai d'un mois pour effectuer les vérifications d'aptitude afin de constater que les solutions livrées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées au présent marché.

Si la vérification d'aptitude est positive, L'Organisation Internationale de la Francophonie procède à la vérification de service régulier.

Si la vérification d'aptitude est négative, L'Organisation Internationale de la Francophonie prend une décision d'ajournement ou de rejet sans préjudice de l'application des pénalités de retard. Dès qu'il en aura connaissance L'Organisation Internationale de la Francophonie avertira le Titulaire par télécopie, l'ajournement et les réfactions mentionnées à l'article ci-dessus ainsi que les pénalités indiquées aux articles suivants seront appliquées sans autres préavis. Les pénalités mentionnées seront appliquées en l'absence de réponse circonstanciée produite dans **le délai de 5** (cinq) jours par le titulaire.

Le ou les responsable(s) désigné(s) par le titulaire en charge du suivi de l'exécution de la prestation préviendront immédiatement le service informatique de L'Organisation Internationale de la Francophonie, de toute absence de prestation, de tout retard sur les dates de démarrage et délais d'exécution ou de toute insuffisance de qualité.

4.10.2 Vérification de service régulier

La Vérification de Service Régulier est une période dévolue à la recette définitive des configurations réalisées en phase amont de projet.

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

Le délai prévu concernant la régularité du service s'observera à partir de la validation de la vérification d'aptitude où les éléments auront été déclarés aptes, pendant une durée de trois (3) mois. Cette période d'observation doit démontrer et prouver les capacités dynamiques des services proposés à répondre aux besoins, et ce, pendant des conditions réelles d'utilisation. La recette définitive se prononce à l'issue de cette période sur avis positif de L'Organisation Internationale de la Francophonie.
La Vérification de Service Régulier permettra également à mesurer les points suivants :

- La disponibilité des services souscrits
- La performance globale du système en regard de la montée en charge.

Le Titulaire doit proposer sa stratégie de mesure afin de valider la disponibilité et les performances de son installation. Les incidents, pannes, anomalies ainsi que leur durée doivent être consignées dans un cahier d'incidents. Ce cahier doit être ouvert pendant la période de VSR, et sera utilisé pour déterminer si l'installation répond aux exigences du cahier des charges. Ces informations doivent être transmises au Titulaire. Ce cahier ne doit contenir aucun point en suspend au moment de la fin de la période de VSR.

4.10.3 Admission

A l'issue de la période de vérification de service régulier, L'Organisation Internationale de la Francophonie dispose d'un délai de 10 jours pour notifier sa décision concernant la réception des fournitures et prestations.
A défaut de notification dans le délai imparti, la vérification de service régulier est réputée positive.
Si le bilan n'est pas jugé satisfaisant, la recette définitive est ajournée. Le Titulaire doit mettre à niveau les services demandées à ses frais, sous 15 jours ouvrés. L'Organisation Internationale de la Francophonie est seul juge pour apprécier le fond des difficultés rencontrées et prendre la décision de l'application. Une fois les corrections apportées par le Titulaire, la période de vérification de service régulier est prolongée d'une durée adaptée aux causes initiales, au minimum de 21 jours ouvrés et au maximum reconduite dans sa durée initiale. La recette définitive se prononce après cette nouvelle période de VSR si les conditions sont remplies. Le Titulaire doit fournir une liste exhaustive des modifications de configurations ou des services qui impliquent une validation de sa part pendant la période de Vérification de Service Régulier.

4.11 Documentation technique

Une documentation technique devra être fournie par le titulaire après la notification et en adéquation avec les différentes phases du projet. Il s'agira d'une description détaillée du système de messagerie mis en œuvre et décomposée selon les thèmes suivants :

- Plan d'Assurance Qualité,
- Dossier des spécifications techniques, fonctionnelles et d'architecture,

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

- Procédures d'exploitation et d'administration (avec procédures d'appel support),
- Document technique pour la l'administration, l'exploitation et la supervision des services,
- Documentation générale.

4.12 Transfert de compétence et formation

4.12.1 Transfert de compétences

Le Titulaire a en charge de transférer les compétences spécifiques à l'administration et l'exploitation du système mis en œuvre.

Le transfert de compétences doit être réalisé sur site ou distance si les conditions sanitaires ne le permettent pas. Il devra à minima couvrir les aspects suivants :

- La gestion du centre d'administration et approvisionnement de la plateforme Messagerie Online,
- L'administration des autres composants de la solution tels que :
    - L'archivage, la sauvegarde et la restauration
    - L'administration des modules de sécurité (anti-spam, anti-virus, chiffrage, signature, etc.)
- La supervision des services

Les soumissionnaires doivent présenter, dans leur offre, le plan d'accompagnement qu'ils prévoient de mettre en œuvre (durée de l'accompagnement, documents remis aux collaborateurs, etc.).

4.12.2 Formation avancée

Le Titulaire proposera dans son offre des bons de formation auprès d'un centre de formation Microsoft agrée, comme suit **:**

- Cursus Microsoft MCSA Windows Server : 2 bons de formation avec examen de certification inclus.
- Administration de Microsoft Exchange Server : 2 bons de formation avec examen de certification inclus).

Les formations devront avoir lieu dans un centre agrée en région parisienne et les périodes de formation resteront flexibles au choix de l'OIF.

4.13 Maintien en condition opérationnelle (MCO)

4.13.1 La maintenance

Le maintien en condition opérationnelle prendra en compte les différents composants et services hors cloud exigés dans le cadre du présent marché ;
Il comprendra donc à minima:

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

- la maintenance corrective ;
- la maintenance évolutive (mises à jours et montée en version des systèmes hors cloud);
- la maintenance préventive ;
- le support technique ;

En particulier, le titulaire doit prendre connaissance des exigences fonctionnelles requis dans le présent cahier des charges et proposer dans son offre une prestation de support permettant de garantir le bon fonctionnement des services.

4.13.2 Centre support client

Le Titulaire doit mettre à la disposition de L'Organisation Internationale de la Francophonie, un accès **prioritaire** à son **Centre Support Client (CSC)**. Les interlocuteurs du support doivent s'exprimer en **Français**.

Le Centre de Support Clients (CSC) du Titulaire doit pouvoir être contacté par téléphone, télécopie, courrier électronique, Extranet clients.

Ce guichet unique, mis en place par le Titulaire, devra pouvoir réceptionner les demandes du lundi au vendredi de 8 à 20 heures (hors jours férié)

La prestation de support téléphonique se limitera dans un premier temps à la réponse aux questions techniques, qu'il s'agisse de problèmes de configuration, d'administration ou d'exploitation des solutions mises en place.

La prise en compte d'une demande par le CSC du Titulaire devra être confirmé par un accusé de réception transmis par télécopie ou messagerie Internet et mentionnant au minimum les informations suivantes :

- Numéro de la demande,
- Désignation et adresse du site,
- Jour et heure de réception de l'appel,
- Objet de la demande,
- Nom et coordonnées de l'interlocuteur ayant effectuée la demande.

Le CSC du Titulaire doit informer régulièrement L'Organisation Internationale de la Francophonie de l'avancement de la demande et transmettre, une fois celle-ci traitée, un compte-rendu détaillé. Ces informations devront également être disponibles au travers de l'Extranet.

Le Candidat devra indiquer dans son offre, le mode de fonctionnement du support téléphonique :

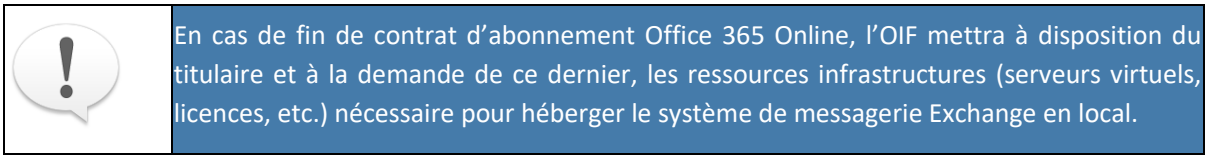
- Crédit de nombre d'heures d'appel (ou crédit illimité) ou de requêtes,
- Horaires d'ouverture,
- Identification des personnes habilitées à appeler,
- Engagement de rappel d'un technicien ou ingénieur sous un délai déterminé,
- Procédures d'escalade

© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation

4.14 La réversibilité

L'OIF souhaite en cas de fin de contrat d'abonnement au service de messagerie Office Online, migrer les données et services vers ses propres infrastructures serveurs.

Le titulaire du marché prendra en charge cette prestation et assurera la migration des services de messagerie Microsoft Online vers des serveurs Exchange hébergés au sein de l'OIF, et dont il aura la responsabilité de l'installation. Il proposera dans son offre un plan détaillé garantissant une migration sans perte de données et avec un minimum d'interruption de service pour les utilisateurs.



© 2020 - Ce document ne peut être reproduit ou communiqué en dehors du cadre de cette consultation