



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

ACQUISITION, MISE EN SERVICE ET MAINTENANCE DE LOGICIELS

Commune de Montigny-lès-Cormeilles
Monsieur Le Maire
14 rue Fortuné Charlot
BP 90237
95370 MONTIGNY-LES-CORMEILLES

Table des matières

1. Objet de la consultation.....	4
1.1. Les objectifs.....	4
1.2. Fourniture des logiciels et paramétrage.....	5
1.3. Formation des agents	5
1.4. Démonstration et premier diagnostic.....	5
1.5. Garantie et maintenance	6
1.6. Mise en route et assistance sur les logiciels	6
1.6.1. Démarrage.....	6
1.6.2. Assistance	6
2. La gestion du courrier / protocole et des assemblées aujourd'hui.....	6
3. Les fonctionnalités demandées des logiciels	7
3.1. Le logiciel courrier/courriel/protocole (lot 1).....	7
3.1.1. Gestion des courriers et courriels entrants.....	7
3.1.2. Gestion du circuit de visa du courrier de réponse.....	8
3.1.3. Gestion du courrier/courriel sortant	8
3.1.4. Recherche / consultation des courriers/courriels (entrants ou sortants)	9
3.2. Le logiciel des actes et assemblées (lot 2).....	9
3.2.1. Gestion des décisions et arrêtés.....	9
3.2.2. Gestion des assemblées/délibérations	10
3.3. Le logiciel gestion du patrimoine et des services techniques (lot 3)	10
3.3.1. Gestion des stocks	10
3.3.2. Gestion de l'activité des services techniques	10
4. Les fonctionnalités optionnelles souhaitées (tranches optionnelles).....	11
5. Les fiches et livrables attendus.....	12
5.1. Les licences d'utilisation du logiciel	12
5.2. La conformité aux référentiels documentaires	12
5.3. Evolution du logiciel dans l'architecture technique de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles.....	12
5.4. Les applications bureautiques	12
5.5. Le système de bases de données	12
5.6. Le système de messagerie	13
5.7. La capacité de virtualisation des serveurs applicatifs.....	13
5.8. Les documentations techniques et celles à usage des utilisateurs.....	13
6. L'installation et les transferts de compétences pour l'exploitation de la solution.....	14
7. La maintenance du logiciel, des matériels spécifiques et l'installation des mises à jour.....	15
7.1. Assistance et maintenance	15
7.2. Evolution réglementaire	17
7.2.1. Evolution réglementaire nécessitant une refonte en tout ou partie de la structure du logiciel	17
7.2.2. Evolution fonctionnelle.....	17
7.2.3. Evolution technologique	17
7.3. Prestations associées	18
7.3.1. Assistance	18
Assistance fonctionnelle.....	18
Assistance technique.....	18
7.3.2. Acquisition des évolutions logiciels et de nouveaux modules.....	18
7.3.3. Installation des mises à jour	19

7.3.4. Accès au site de la Commune par le titulaire.....	19
8. Prestations complémentaires.....	20
8.1. Assistance personnalisée sur site.....	20
8.2. Développements futurs spécifiques.....	20
9. Réversibilité et récupération des données en fin de marché ou en cas de défaillance du titulaire.....	20
Annexe 1	21
I Généralité	21
II Les salles informatiques.....	21
III Les serveurs.....	21
IV La sécurité	22
V Les réseaux	22
VI Liaisons avec les sites distants	22
VII Les postes de travail des Services Fonctionnels	22
VIII Outil de prise de main à distance.....	22

1. Objet de la consultation

La Commune de Montigny-lès-Cormeilles souhaite améliorer le partage d'informations entre services et augmenter la rapidité de l'instruction de certains dossiers, notamment concernant les courriers des habitants de la Ville.

Depuis de nombreuses années, la Ville s'est dotée d'outils modernes ayant permis un premier changement de pratiques. Aujourd'hui certains logiciels semblent dépassés et le développement du numérique au sein de l'administration doit entrer dans une nouvelle étape.

Il apparaît aujourd'hui nécessaire de renouveler ses outils métiers en outil full web pour permettre d'augmenter en rapidité de traitement, et en synergie. La présente consultation vise ainsi à se doter d'un **logiciel relatif au traitement du courrier et des courriels entrant et sortant (lot 1**, jusqu'à la signature électronique potentielle de l'élu signataire, et y compris la partie protocole c'est-à-dire répertoire), d'un **logiciel des actes et assemblées (lot 2)** et d'un **logiciel de gestion du patrimoine et des services techniques (lot 3)**. Une page d'accueil unique, sorte de tableau de bord, est privilégiée, par l'intermédiaire de l'extranet des agents.

1.1. Les objectifs

Les nouveaux outils doivent permettre aux services gestionnaires et usagers de faciliter l'instruction des dossiers et de gagner en rapidité de traitement.

Le logiciel de traitement du courrier et courriel/protocole doit permettre de :

- Centraliser dans un outil unique les flux entrants et sortants de courriers papier et de courriels ;
- Assurer la traçabilité des traitements et le suivi d'un courrier/courriel ;
- Faciliter la recherche d'un courrier ou d'un courriel ;
- Harmoniser l'indexation, l'enregistrement et les processus de traitement et de classement du courrier au sein des services
- Faciliter le partage d'information et de documents entre les services, et limiter notamment le nombre de copies d'un même document ;
- Permettre le traitement de la réponse et l'intégration d'un circuit de visa courrier permettant la modification simple et rapide des courriers en cours de visa ;
- Faciliter le lien avec le parapheur électronique en ligne pour la signature de certains courriers (la Commune utilise aujourd'hui un opérateur DOCAPOST-FAST);
- Disposer d'outils d'analyse pour mieux appréhender le traitement des courriers/courriels

Le logiciel de gestion des actes et assemblées doit permettre de :

- Organiser au sein d'un outil unique les assemblées de la Commune, du Centre Communal d'Action Sociale et de la Caisse des Ecoles ainsi que des commissions associées ;
- Assurer le suivi des projets de décisions, arrêtés et délibérations de leur création jusqu'à leur signature, voire leur envoi au contrôle de légalité ;
- Permettre ainsi le visa des projets dans un circuit de validation ;
- Faciliter la recherche d'actes administratifs ;
- Faire le lien avec le parapheur électronique et le tiers de télétransmission au contrôle de légalité ;

Le logiciel de gestion du patrimoine et des services techniques doit permettre de :

- Gérer l'activité (dont le planning d'interventions) et le suivi des chantiers des régies des services techniques et notamment de la régie bâtiment

- Permettre aux services municipaux d'ouvrir des « tickets » aux services techniques et régies pour des demandes de travaux,
- Gérer les stocks de matériel et donc son recensement en temps réel

1.2. Fourniture des logiciels et paramétrage

Le paramétrage des logiciels se fera auprès d'une équipe dédiée au sein de la collectivité. La version définitive et stabilisée des logiciels, qui devront être accessibles en ligne (solution full web) devra avoir été acceptée par l'attributaire et la collectivité.

La compatibilité de la solution avec l'équipement informatique installé dans la collectivité est un préalable indispensable. Le candidat indique dans son dossier de candidature, le cas échéant, la nécessité d'un équipement complémentaire, notamment pour le matériel permettant le scan du courrier entrant ou des stocks, ou pour le circuit de visa. Il fournira également une évaluation du coût de ce matériel à la Commune, ainsi que les préconisations techniques permettant une utilisation optimale avec le logiciel proposé.

1.3. Formation des agents

Le titulaire assure l'ensemble des formations initiales des utilisateurs du logiciel et de ses différents modules.

Un transfert de compétences est initialement assuré aux membres du groupe projet pour participer à la mise en place de la solution.

Un administrateur fonctionnel est désigné par le pouvoir adjudicateur à la mise en production de la solution. Il doit être en mesure à l'issue du transfert de compétence, d'être l'unique interlocuteur fonctionnel du fournisseur du logiciel et de coordonner les modifications de paramétrage à la demande des utilisateurs.

Les utilisateurs doivent bénéficier d'une formation complète sur les fonctionnalités du logiciel étayée par des cas pratiques.

Le titulaire du marché fournit tous les supports de formation nécessaires en autant d'exemplaires que de participants aux formations ou les dépose sur un espace accessible à tous les participants.

Toutes documentations actualisées suite à des mises à jour doivent être accessibles numériquement sur un extranet client.

Le pouvoir adjudicateur fournit le matériel (salle de formation, ordinateur en réseau, vidéoprojecteur, écran) au titulaire pour dispenser ces formations. Elles se déroulent dans les locaux du pouvoir adjudicateur qui se charge de la réservation de salle.

Le titulaire propose le nombre de jours de formation nécessaires pour chaque module ainsi que le contenu et les modalités de la formation des utilisateurs.

Cependant, le pouvoir adjudicateur a en charge la constitution des groupes qui ne peuvent excéder 11 personnes.

1.4. Démonstration et premier diagnostic

Dès notification du marché, le prestataire titulaire devra convenir d'un rendez-vous avec la Commune sur site afin de :

- Procéder à une démonstration de la/des solution(s) logicielle(s)
- Echanger sur leur adaptation aux solutions qui seront déployées au sein des services : anticiper les paramétrages et/ou les éventuels freins techniques de la collectivité

1.5. Garantie et maintenance

Le candidat précisera la durée de garantie, période durant laquelle il assurera gratuitement les maintenances correctives, réglementaires ou adaptatives (intégration de modèles, nouveaux liens avec les logiciels tiers...) qui pourraient survenir durant cette période mais aussi les services d'assistance continue et d'interventions ponctuelles.

A l'issue de la fin du délai de garantie, le titulaire s'engagera dans le cadre d'un contrat global de maintenance et d'assistance type d'une durée d'un an, à réaliser les maintenances nécessaires pour respecter loi et règlements, pour corriger toutes anomalies ou dysfonctionnements dans l'utilisation des logiciels ou encore pour adapter les logiciels aux évolutions technologiques dès lors que ces évolutions sont indispensables à la continuité de service. Cela passe aussi par la réinstallation des logiciels lors des changements de matériels (systèmes d'exploitation) décidés par la Commune ou par l'installation de nouvelles fonctionnalités entraînées par l'acquisition d'autres logiciels endogènes.

Les mises à jour des solutions logicielles devront être préférentiellement téléchargeables par un portail sécurisé avec les fiches d'informations relatives aux nouveautés liées à celles-ci. Les conditions de mise en exploitation devront être explicitement détaillées. Il est demandé que les mises à jour puissent être réalisées dans la mesure du possible sans obligation d'effectuer une procédure sur tous les postes concernés, à partir d'un fichier auto-exécutable. Il est demandé au titulaire d'indiquer la durée de maintien du produit dans la version livrée (rappel : durée minimale légale fixée à 5 ans). Le titulaire ne pourra pas déléguer en sous-traitance la maintenance et l'assistance de sa solution.

1.6. Mise en route et assistance sur les logiciels

1.6.1. Démarrage

Le prestataire réalise les paramétrages nécessaires à la mise en fonctionnement effective des solutions logicielles (en décembre pour les lots 1 et 2). Il assurera un transfert de compétence au personnel du service informatique, du service des affaires générales et transversales, du service Bâtiment, pour permettre la modification des paramètres initialement retenus, pour l'ajout de modèles, la liste des usagers (et donc des comptes), la modification des circuits visas ou encore la liste des élus de la collectivité.

1.6.2. Assistance

Une plateforme d'assistance aux utilisateurs (service téléphonique ou plateforme en ligne) doit être proposée (et facilement accessible et mise en lumière sur les logiciels) pour permettre aux agents utilisateurs de signaler les incidents rencontrés et/ou pour obtenir des réponses aux questions posées par les utilisateurs (service informatique compris). Le service d'assistance permettra dans la mesure du possible, un suivi dématérialisé et une traçabilité de l'ensemble des sollicitations faites par les agents municipaux (rapport d'intervention systématiquement transmis).

2. La gestion du courrier / protocole et des assemblées aujourd'hui

La collectivité enregistre environ 7500 courriers, 120 courriels par semaine.

Le nombre de délibérations par an pour la seule mairie est d'environ 150, le nombre de décisions du Maire d'environ 200, et le nombre d'arrêtés du Maire environ 350.

3. Les fonctionnalités demandées des logiciels

3.1. Le logiciel courrier/courriel/protocole (lot 1)

3.1.1. Gestion des courriers et courriels entrants

La numérisation des courriers « papier » est réalisée manuellement, par les agents de l'unité courrier, avec les matériels existants (scanner intégré aux photocopieurs installés dans le service des affaires générales et transversales) dans la mesure du possible.

La solution logicielle relative aux courrier/courriel proposée doit permettre à minima :

- La récupération automatique des fichiers « courriers scannés » (format.pdf), générés par les scans-photocopieurs
- La création d'un numéro d'enregistrement (courrier et courriel) et horodatage automatique du document scanné, opposable juridiquement (certificats d'enregistrement) ;
- La Reconnaissance Optique de Caractères à partir de fichiers image pour qu'elle facilite l'importation automatique de données caractérisant le document (date du courrier ; Objet ; Adresse expéditeur sur un module « protocole » permettant notamment les mises à jour d'adresse...).
- L'affectation d'un même courrier/courriel à plusieurs destinataires, avec la possibilité de différencier les actions associées suivantes :
 - consulter (sans suite à donner)
 - consulter et faire suivre pour copie ou faire suivre pour réponse
 - consulter et répondre (avec la possibilité d'associer le document de réponse au courrier initial)
- La validation potentielle (par un autre agent) de l'affectation de chaque courrier scanné, aux bons destinataires, avant transmission aux services
- La possibilité d'indiquer clairement à quel destinataire l'original (papier) du document scanné est éventuellement transmis pour instruction, ainsi que le délai maximal de réponse (en vertu du principe des silences valant acceptation en cas de demande spécifique). Lorsqu'il s'agit d'un courriel, l'expéditeur reçoit alors un mail précisant les coordonnées du service gestionnaire.
- Le rappel automatique par courriel chaque semaine à chaque chargé de réponse des courriers/courriels toujours en cours d'instruction
- L'annotation des courriers scannés, à chaque étape du cycle de vie du courrier
- La possibilité de gérer différents profils d'utilisateurs pour lesquels des autorisations d'accès à certaines fonctionnalités sont prédéfinies
- La consultation de tous les courriers/courriels entrant relatifs à un contact déjà enregistré dans la base de données (partie contact/protocole)
- La gestion de pièces-jointes associées à un courrier scanné ou d'un courriel
- La génération, au fil de la « vie » du courrier, de plusieurs « états de traitement » du courrier entrant (Par exemple : remis au destinataire ; en cours d'instruction ; réponse au destinataire envoyée ; archivé)

- La possibilité de regrouper dans un même dossier des courriers issus d'expéditeurs différents mais qui concernent une même « affaire » ou « dossier » (ex : les courriers relatifs à un arrêté de catastrophe naturelle, les courriers relatifs à un bailleur...)
- Lorsque le courrier « entrant » est traité par le service instructeur, celui-ci doit pouvoir indiquer par quel canal la réponse a été réalisée et quand (courrier à intégrer, téléphone)

L'ajout (ou la suppression) d'un nouveau destinataire (service ou agent) doit être simplifié, pour adapter la distribution du courrier en fonction des évolutions de l'organisation (absences ponctuelles ; nouveaux recrutements ; départs définitifs). La solution proposée doit fournir la meilleure souplesse de consultation possible des documents scannés. L'accès à un document déjà indexé dans le logiciel doit être rapide. La consultation du courrier entrant doit être ergonomique (fonctions d'agrandissement, visualisation plein écran et pleine page), quel que soit le support utilisé par les agents (tablette, smartphone, écran d'ordinateur).

3.1.2. Gestion du circuit de visa du courrier de réponse

Le logiciel permettra l'intégration de modèles de réponse intégrant de manière automatique les coordonnées de l'usager ayant écrit à la collectivité. Un module permettra de mettre en visa le courrier de manière aisée en suivant un circuit de visa et de validation (workflow).

Les courriers doivent être facilement modifiables (par des outils d'édition classiques, ou transformés en pdf et lisibles sur une tablette pour être modifié comme sur un courrier physique. Le visataire doit pouvoir modifier avec un stylet les courriers et les valider [l'envoi automatique vers un parapheur électronique serait un plus] ou les renvoyer à l'auteur), Il doit être facile d'intégrer la signature électronique de l'élu signataire, être transformés en pdf et transmis à un tiers de télétransmission pour signature de l'élu sur un parapheur électronique (tous les courriers ne sont pas forcément transmis sur le parapheur électronique et doivent être facilement imprimés pour signature manuscrite).

3.1.3. Gestion du courrier/courriel sortant

- Une fois signés, les courriers pourront soit être scannés à nouveau par tous les services et intégrer facilement le logiciel (cette solution doit être privilégiée), sinon le logiciel courrier doit permettre l'intégration des courriers de façon manuelle facilement (« glisser-déposer » idéalement), et l'accès au champ d'indexation, rapide.

Chaque agent sera autonome pour l'import de « ses » propres courriers (pas de centralisation au niveau du service courrier).

La solution logicielle proposée doit permettre à minima :

- La gestion de tous les formats de courrier (A3 et A4) en format paysage et portrait
- La gestion des pièces jointes associées à un courrier sortant : la solution logicielle doit permettre une indexation automatique de plusieurs pièces jointes ou annexes au courrier, qui pourront être des fichiers de format différent (jpeg ; docs ; pdf)
- La possibilité de gérer différents profils d'utilisateurs pour lesquels des autorisations d'accès à certaines fonctionnalités sont pré-définies ; en particulier, permettre le paramétrage pour certains agents (direction générale et secrétariat du Maire) d'une visibilité sur la totalité du courrier sortant.

La consultation du courrier sortant doit être ergonomique (fonctions d'agrandissement, visualisation plein écran et pleine page), quel que soit le support utilisé par les agents (tablette, smartphone, écran d'ordinateur).

- La gestion de la réponse aux courriels doit aussi être aisée. Depuis le logiciel de messagerie, le courriel doit être facilement annexé au logiciel de gestion des courriers/courriels (soit en générant

l'envoi du mail directement depuis le logiciel proposé, soit grâce à un glissé déposé simple, soit en mettant en copie une adresse mail associée au logiciel proposé)

3.1.4. Recherche / consultation des courriers/courriels (entrants ou sortants)

La solution devra permettre d'effectuer des recherches croisées multicritères par opérateurs booléens, mots-clés. Elle autorisera également les filtres sur des plages de dates - par objet - par expéditeur ou destinataire. La possibilité de recherche plein texte sur les documents de type texte (PDF texte, Word, Texte).

La recherche d'un document pourra se faire via une interface de recherche ou par navigation dans le plan de classement (paramétrable). Le temps de restitution des résultats devra être très rapide. Si une recherche est faite en full-text, un délai de traitement des résultats peut être acceptable mais l'utilisateur doit être prévenu par l'affichage d'une jauge d'avancement (par exemple le sablier) afin de confirmer que la demande est en cours de traitement et que le traitement n'est pas en erreur. Les résultats de cette recherche seront affichés en fonction de droits utilisateur. Par défaut, les documents restitués seront triés par ordre décroissant de leur date de création dans l'outil (du plus récent au plus ancien). Cependant, l'utilisateur aura la possibilité de modifier l'affichage des documents de façon dynamique grâce à la fonction de tri et de filtre de chaque colonne. La fonctionnalité « rechercher un document » permettra au collaborateur d'accéder au contenu d'un document parmi la liste des réponses triées. Cette consultation sera rapide et efficace quelle que soit la taille du document. L'interface de consultation par défaut devra être conviviale et la plus simple possible. Cette interface supportera plusieurs types de formats (Images, PDF, fax, email et pièces jointes, fichiers bureautiques, autres, ...). L'utilisateur aura la possibilité d'effectuer des rotations, des zooms, des recentrages, etc. De même il pourra sauvegarder ou non ces modifications. L'utilisateur aura la possibilité de consulter les index associés à un document ainsi que les autres documents du dossier. Il pourra également consulter les différentes actions effectuées sur le document (commentaires, annotations effectuées sur le document, pièces jointes au document, etc.). Toutefois la consultation de certains documents sera soumise à des habilitations particulières.

3.2. Le logiciel des actes et assemblées (lot 2)

3.2.1. Gestion des décisions et arrêtés

Le logiciel doit permettre de créer facilement des décisions ou arrêtés du Maire et du Président du CCAS (numérotées de manière différenciée selon chaque collectivité/établissement public. Une numérotation attribuée pourra être supprimée en cours de route si jamais l'acte administratif n'a plus d'objet).

Des modèles seront intégrés au logiciel (notamment pour les différents types d'arrêtés : voirie, stationnement, délégation...).

Le logiciel permettra d'informer sur le service gestionnaire, le signataire, la date de la décision, de transmission au contrôle de légalité, d'affichage et de fin d'affichage.

Un module permettra de mettre en visa certains actes de manière aisée en suivant un circuit de visa et de validation (workflow). Les actes doivent aussi être facilement modifiables.

Un lien facile doit être intégré vers le parapheur électronique de signature des élus (non obligatoire pour tous les actes) et vers le tiers de télétransmission du contrôle de légalité.

Le logiciel doit permettre de construire de manière très simple le recueil des actes administratifs au moins tous les trois mois, ainsi que le registre annuel des actes.

3.2.2. Gestion des assemblées/délibérations

Le logiciel doit permettre au service des affaires générales et transversales de créer rapidement une séance de Conseil (Municipal ou du Conseil d'administration du CCAS) pour y intégrer des projets de délibération et ses annexes.

Chaque service de l'administration doit pouvoir ajouter ses propres projets de délibération et ses annexes. Chaque projet fait ensuite l'objet d'un visa (workflow) et peut être ajouté ou non à une commission thématique puis à une séance de Conseil Municipal.

Le logiciel doit permettre de générer facilement la notice explicative du Conseil, la convocation, l'ordre du jour, la liste des pièces annexes. Suite à la loi Engagement et proximité, la convocation personnelle doit être facilement transmise aux élus de façon dématérialisée (le logiciel permettra donc à cet effet d'horodater les convocations). Cette convocation personnelle pourra être transmise avec des pièces jointes.

Le logiciel à l'issue d'un Conseil Municipal doit permettre de :

- Saisir les présences
- Saisir les votes pour chaque délibération
- Générer les délibérations, les transmettre facilement sur un parapheur électronique pour signature électronique de l' élu délégué puis au contrôle de légalité
- Intégrer facilement les délibérations avec le tampon du contrôle de légalité
- Générer facilement le compte-rendu sommaire, le procès-verbal intégral.

La recherche des délibérations doit être simple (par objet, par numéro...).

3.3. Le logiciel gestion du patrimoine et des services techniques (lot 3)

3.3.1. Gestion des stocks

Le logiciel doit permettre de gérer les fournitures des différentes régies, qui à terme seront regroupées dans un seul et unique magasin, c'est-à-dire de permettre un recensement rapide du stock existant et de gérer les entrées et sorties. Un système type Code barre (ou autre dispositif) doit permettre de gérer rapidement cette entrée/sortie (sans que le coût de fonctionnement de ce dispositif ne soit prépondérant).

Une alerte doit être donnée lorsqu'un stock de produits/matériels devient insuffisant. Les catalogues produits des marchés publics devront pouvoir être intégrés facilement dans le logiciel afin d'assurer une commande rapide des matériels.

3.3.2. Gestion de l'activité des services techniques

Une passerelle doit exister entre la gestion des stocks et la gestion d'activités des services techniques.

Planning et nomadisation des activités

Le logiciel doit permettre aux services municipaux de solliciter toute demande d'intervention via un module en ligne, accessible facilement et lisiblement depuis l'extranet de la Commune (sous la forme de ticket, avec accusé de réception). Un service municipal doit pouvoir suivre l'état d'avancement de la demande. Pour le service gestionnaire, c'est la capacité à traiter la demande (circuit de visa nécessaire jusqu'au déclenchement des travaux par le chef de régie et/ou responsable de service, afin de permettre au premier visataire de réorienter une demande mal orientée (vers le mauvais service par exemple).

La gestion des demandes doit permettre d'établir, en fonction des lieux d'intervention et de la nature de l'intervention, un planning d'interventions des régies (en gérant les absences) ainsi que la réservation de matériels.

Le responsable de service doit pouvoir avoir une vision unique et globale des tâches confiées pour les exécutants et extraire le planning créé.

Suivi des contrats de maintenance

Il sera apprécié que le logiciel puisse agglomérer l'ensemble des contrats de maintenance et contrats de services (travaux), ainsi que les rapports de vérification (contrôle bâtiminaire) pour permettre des interventions encore plus rapides.

Le logiciel permet de transmettre des alertes à l'approche des dates butoirs de vérification, contrôle ou maintenance planifiés.

Statistiques de l'activité des services

Le logiciel doit permettre d'établir des statistiques :

- de l'activité des régies pour valoriser leurs activités (temps passé, matériel...)
- du coût de fonctionnement/maintenance de chaque bâtiment communal (ou lieu d'intervention).

4. Les fonctionnalités optionnelles souhaitées (tranches optionnelles)

Le candidat précisera dans quelle mesure, selon quelles modalités, et à quel prix (si surcoût), la solution logicielle du courrier/courriel proposée prend en charge les fonctionnalités optionnelles décrites ci-dessous :

- La possibilité d'envoyer directement les courriers en lettre recommandée électronique, conformément aux dispositions du décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.
- La possibilité de s'interfacer avec une solution d'archivage électronique à valeur probatoire.
- La possibilité de créer un accès distant à l'application pour les élus. Cette propriété est à prendre en compte dans le cadre des possibilités d'évolution de l'outil, à moyen terme. Ces accès seront associés à un protocole de gestion de droits afin de garantir les notions de sécurité et confidentialité adéquate

Le candidat précisera dans quelle mesure, selon quelles modalités, et à quel prix (si surcoût), la solution logicielle des actes proposée prend en charge la fonctionnalité optionnelle décrite ci-dessous :

- La possibilité de créer un accès distant à l'application pour les élus pour qu'ils puissent accéder à la notice explicative, et aux pièces annexes (hors projet de délibération)

Le candidat précisera dans quelle mesure, selon quelles modalités, et à quel prix (si surcoût), la solution logicielle de gestion du patrimoine et des services techniques proposée prend en charge les fonctionnalités optionnelles décrites ci-dessous :

- relier le module de gestion des stocks avec CIRIL Finances pour éditer rapidement des bons de commandes.

Pour les trois logiciels, le candidat précisera dans quelle mesure, selon quelles modalités et à quel prix les solutions pourraient être hébergées sur leur serveur et non pas celui de la Commune (prestation supplémentaire éventuelle).

5. Les fiches et livrables attendus

5.1. Les licences d'utilisation du logiciel

Les licences sont attribuées sans limitation du droit d'usage dans le temps et sans que cet usage soit conditionné par la commande de prestations de maintenance.

Tous les produits tiers spécifiques (hors SGBD, hors systèmes d'exploitation, hors outils bureautiques, hors SAP Business Object) entrant dans la composition de la solution du titulaire doivent être intégrés dans la licence de la solution proposée sur la durée du marché.

5.2. La conformité aux référentiels documentaires

Sauf indication expresse de la version, la conformité aux documents, normes et standards ci-après de la solution proposée est relative à la version la plus récente en vigueur à la date de parution de la consultation.

La solution mise en œuvre doit répondre aux référentiels généraux suivants :

- Le RGS (Référentiel Général de Sécurité)
- Le RGI (Référentiel Général d'Interopérabilité)
- Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)
- La Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi informatiques, fichiers et libertés)

Il serait apprécié la conformité aux :

- Le référentiel général d'accessibilité
- Le référentiel général de gestion des archives

5.3. Evolution du logiciel dans l'architecture technique de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles

L'architecture technique du logiciel doit être de type Full Web ou de type client/serveur compatible avec l'utilisation du bureau à distance de l'environnement Terminal Services des serveurs Microsoft (TSE).

Dans le cas où les caractéristiques techniques de la solution s'écartent de l'environnement technique de la commune de Montigny-lès-Cormeilles, le titulaire fournit toutes les informations permettant à la commune de Montigny-lès-Cormeilles d'évaluer le coût financier que représente l'adaptation de son environnement technique aux évolutions du produit.

5.4. Les applications bureautiques

Si l'usage d'une suite bureautique est requis, le logiciel doit être compatible au démarrage du marché avec la suite MS Office 2013 ; 2016 ; 2019 et Libre Office 6.0.

Les versions ultérieures devront être supportées. Le titulaire présentera à cet effet sa politique d'intégration de ces produits à son logiciel.

5.5. Le système de bases de données

Si le titulaire exploite un autre type de SGBDR que ceux préexistants à la Commune de Montigny-lès-Cormeilles (Oracle, MySQL, SQL Server), le titulaire réalise l'installation du nouveau SGBDR, et procède à un transfert de compétences auprès du Service informatique pour l'exploitation et pour l'administration de celui-ci.

Dans tous les cas, le titulaire procède à l'installation et au paramétrage des bases nécessaires à sa solution et fournit un manuel d'exploitation à usage du Service informatique (établissement des

protocoles de backup, d'arrêt/redémarrage de la base, récupération des données en cas d'incident, copie de la base de production vers la base de test...).
En cas de demande de cette nature, le titulaire établira un devis des prestations nécessaires à la réalisation de ces travaux.

5.6. Le système de messagerie

La Commune de Montigny-lès-Cormeilles ne souhaite pas l'installation d'un autre système de messagerie que celui décrit dans l'annexe 1.

5.7. La capacité de virtualisation des serveurs applicatifs

La Commune de Montigny-lès-Cormeilles dispose déjà d'une plateforme virtualisée avec la technologie Hyper-V ; et souhaite la virtualisation des environnements de la solution proposée.

5.8. Les documentations techniques et celles à usage des utilisateurs

Le titulaire doit fournir toute la documentation technique en français, de son logiciel, des matériels et logiciels associés, nécessaire à l'installation, l'administration technique et l'exploitation.

Le titulaire doit fournir une documentation fonctionnelle en français, de son logiciel, des matériels et logiciels associés nécessaires à l'administrateur fonctionnel et aux utilisateurs.

Cette documentation est maintenue à un même niveau de mise à jour que le logiciel. Elle doit prendre en compte les modifications apportées lors de corrections ou de nouvelles versions.

Cette documentation doit inclure une aide en ligne et contextuelle en français, et être actualisée et fournie à la commune de Montigny-lès-Cormeilles sans supplément de prix dans le cadre du maintien en condition opérationnelle, à chaque mise à jour de l'éditeur et à chaque évolution des logiciels.

Le titulaire s'engage à communiquer à la commune de Montigny-lès-Cormeilles l'accès à la base de données et la description de la base de données (chaîne de connexion, modèle conceptuel de données, modèle physique de données, relationnels ou objets).

Le coût de la documentation doit être inclus dans le prix initial et les mises à jour dans le forfait de maintien en condition opérationnelle. Elle est livrée au maximum 3 jours ouvrés après la mise en place d'une nouvelle version, d'un correctif ou d'un module.

La commune de Montigny-lès-Cormeilles pourra dupliquer sans coût supplémentaire toute documentation fournie par le titulaire.

Les documentations fournies doivent à minima être composées :

- D'un manuel d'exploitation à destination du service informatique. Ce manuel doit comporter toutes les informations nécessaires au maintien opérationnel de la solution sur les serveurs (procédures de sauvegarde, de restauration, de traitements d'exploitation, de migration de données de l'environnement de production vers l'environnement de validation d'arrêt et de démarrage) et à l'évaluation des volumes de stockage des données.
- D'un manuel d'installation de la solution sur les serveurs à usage du service informatique
- D'un rapport d'installation décrivant toutes les opérations réalisées lors de l'installation de la solution par le titulaire à usage du service informatique.
- D'un manuel d'installation de la solution sur les ordinateurs clients à usage du service informatique

- D'un rapport d'installation décrivant toutes les opérations réalisées lors de l'installation de la solution sur un ordinateur client par le titulaire à usage du service informatique.
- D'une documentation fonctionnelle en français à usage des utilisateurs et des administrateurs fonctionnels qui doit être accessible sur un site ou livrée.

Lors d'une livraison d'une nouvelle version ou d'un patch, le titulaire doit remettre un rapport des nouveautés ainsi que le différentiel entre les versions. Le mieux serait qu'il soit accessible directement dans le logiciel ou à partir d'un extranet.

Le titulaire s'engage à fournir et à mettre à jour la documentation demandée.

6. L'installation et les transferts de compétences pour l'exploitation de la solution

Pour le lot n°1, le titulaire prendra en charge l'installation complète de 3 environnements :

- L'environnement de production.
- L'environnement de validation, qualification.
- L'environnement de test.

Pour les lots n°2 et n°3, le titulaire prendra en charge l'installation complète de 2 environnements :

- L'environnement de production.
- L'environnement de test.
- Eventuellement l'environnement de validation, qualification si besoin.

Cette prestation comprend, s'il y a lieu :

- L'installation des logiciels sur les serveurs de la commune de Montigny-lès-Cormeilles,
- La configuration système de chaque logiciel,
- La reprise des données existantes, s'il y a lieu,
- L'installation et la configuration des outils de sauvegarde et de restauration des données,
- Le compte-rendu des opérations.

Le titulaire assure le transfert de compétences vers le Service informatique en cohérence avec la documentation du paragraphe 2.3.5.

Le titulaire s'engage à fournir à la commune de Montigny-lès-Cormeilles l'ensemble des procédures pour accéder aux bases de données utilisées par l'application, quel que soit leur environnement (production, pré-production et intégration). Cela comprend notamment les moyens de connexion, la description des tables ou fichiers utilisés par l'application ainsi que leurs fonctions.

Dans tous les cas, le titulaire fournit à la commune de Montigny-lès-Cormeilles les procédures, la liste des répertoires et fichiers à sauvegarder lui permettant, à partir d'une sauvegarde périodique de ces éléments, de :

- Réinstaller à l'identique l'application, y compris pour la configuration système,
- Offrir aux utilisateurs, une situation identique à minima, à celle de la dernière sauvegarde périodique.

7. La maintenance du logiciel, des matériels spécifiques et l'installation des mises à jour

Les prestations de support et de maintien en condition opérationnelle sont exécutées conformément dans le respect des dispositions des CCAP et CCTP du présent marché.

Au-delà des délais précisés ci-dessous, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.

Le support et le maintien en condition opérationnelle commencent à la date de démarrage de la vérification des services réguliers jusqu'à l'échéance du marché, et s'appliquent à tous les éléments du système (logiciel, matériels et logiciels associés, paramétrage, utilitaires, interfaces ...).

Le maintien en condition opérationnelle comprend à minima :

- L'installation de tout correctif et toute nouvelle version des éléments logiciels fournis initialement par le titulaire (logiciel, interfaces, logiciels associés aux équipements portatifs),
- La mise à jour des configurations,
- Les prestations d'intégration associées à ces fournitures (hors formation des utilisateurs),
- Les reprises de données induites par l'installation d'un correctif ou d'une nouvelle version du logiciel, et la mise à disposition des utilitaires associés,
- La documentation à jour, associée à chacune des fournitures précisées ci-dessus,
- La prise en compte, la livraison et l'installation des évolutions réglementaires.

Le maintien en condition opérationnelle couvre la maintenance corrective ainsi que la maintenance évolutive.

Le titulaire doit tenir informé le pouvoir adjudicateur de la présence de nouvelles versions de son logiciel.

Le titulaire s'engage à ne livrer au pouvoir adjudicateur que des versions, modules ou correctifs dument testés par ses soins.

Toute nouvelle version et/ou correctif seront installés dans un premier temps sur l'environnement de test.

Dans un second temps, la nouvelle version et/ou correctif seront installés sur l'environnement de validation/qualification, à partir de la recopie totale ou partielle de l'environnement de production.

Enfin, après validation par l'administrateur fonctionnel de la mise à jour, la nouvelle version et/ou le correctif seront installés sur l'environnement de production. Les délais entre l'installation dans l'environnement de validation et la mise en production seront fixés au cas par cas en fonction des circonstances.

Le titulaire devra rendre compte par la livraison d'un rapport au pouvoir adjudicateur, de chaque intervention sur site ou par télémaintenance au plus tard 3 jours ouvrés après le dernier jour d'intervention.

7.1. Assistance et maintenance

Il s'agit du traitement des dysfonctionnements avérés par rapport aux spécifications techniques et fonctionnelles publiées par le fournisseur.

Le titulaire s'oblige à corriger les anomalies pouvant apparaître dans le fonctionnement du logiciel et à proposer une solution de contournement dans le cas d'anomalies bloquantes.

La maintenance corrective regroupe les interventions curatives sur le logiciel. Elle est déclenchée par la détection d'incidents ou d'anomalies du système. Elle doit intervenir dans les délais les plus courts pour toute anomalie bloquante et non bloquante.

Le titulaire corrige l'anomalie par une intervention sur site ou prise de main à distance sur tous les ordinateurs serveurs ou tous les ordinateurs clients du pouvoir adjudicateur. Le logiciel de prise de main à distance est celui qualifié par le pouvoir adjudicateur au moment de l'intervention. La DSI de la commune de Montigny-lès-Cormeilles surveille les interventions du titulaire et enregistre éventuellement ces interventions dans des journaux et fichiers informatiques.

Quel que soit la méthode de correction des anomalies, le titulaire doit faire part au pouvoir adjudicateur de son intervention via un rapport d'intervention.

Celle-ci peut prendre la forme d'une correction de programme (patch ou envoi par livraison), de la fourniture d'une mise à jour des « logiciels », d'une modification de la documentation ou de l'indication de tout moyen d'éviter le défaut si aucune correction générale n'est en voie d'être appliquée dans un proche avenir.

La typologie des anomalies étant déclinée comme suit :

- Anomalie bloquante

Une anomalie bloquante est une anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du logiciel.

Elle peut être détaillée en niveau de sévérité :

CRITIQUE :

Rupture de service. Interruption complète d'un ou plusieurs MODULES.

BLOQUANTE

Interruption complète de l'une des fonctionnalités MAJEURES d'un MODULE, et pour laquelle aucun palliatif ou aucune solution de contournement n'est proposée par le **TITULAIRE**.

Régression fonctionnelle touchant aux fonctionnalités MAJEURES identifiées.

MAJEURE

Interruption complète de l'une des fonctionnalités MAJEURES d'un MODULE, et pour laquelle un palliatif ou une solution de contournement est proposée par le **TITULAIRE**.

MOYENNE :

Interruption complète de l'une des fonctionnalités non MAJEURES du MODULE.

L'accusé de réception pour la prise en compte des anomalies bloquantes devra intervenir dans un délai maximum de quatre heures ouvrées à compter de l'émission de la demande d'intervention claire et explicitement formulée par le pouvoir adjudicateur (site de dépôt des tickets, contact téléphonique, message électronique).

Le titulaire dispose, au-delà de ce délai, d'un délai maximum de 3 jours ouvrés pour corriger l'anomalie bloquante ou pour proposer la mise en œuvre d'une solution de contournement, laquelle peut être de nature aussi bien technique qu'organisationnelle.

La solution de contournement devra être suivie d'une correction pérenne dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.

- Anomalies mineures

Une anomalie mineure est une anomalie qui n'empêche pas le fonctionnement des fonctions essentielles du logiciel.

Sévérité :

BASSE

Ce niveau de sévérité correspond à toute anomalie rencontrée n'étant ni CRITIQUE, ni BLOQUANTE, ni MAJEURE, ni MOYENNE.

L'accusé de réception pour la prise en compte des anomalies mineures devra intervenir dans un délai maximum de 1 jour ouvré à compter de l'émission de la demande d'intervention claire et explicitement formulée par le pouvoir adjudicateur (site de dépôt des tickets, contact téléphonique, message électronique, télécopie).

La proposition de mise en œuvre d'une solution de contournement interviendra dans un délai maximum de 1 mois calendaire à compter de la demande d'intervention du pouvoir adjudicateur.

La correction des anomalies mineures interviendra dans la version suivante du logiciel.

7.2. Evolution réglementaire

Elle intègre toutes les évolutions du logiciel nécessitées par des changements de réglementation sauf si celles-ci nécessitent des modifications incompatibles avec la politique d'évolution du produit du titulaire.

Cette maintenance évolutive donne lieu à la livraison et installation sur site ou par télémaintenance par le titulaire de nouvelles versions du logiciel. Le titulaire s'engage, parallèlement à ces modifications à remettre au pouvoir adjudicateur la documentation fonctionnelle remise à jour.

7.2.1. Evolution réglementaire nécessitant une refonte en tout ou partie de la structure du logiciel

Le pouvoir adjudicateur part du principe que la prise en charge des développements nécessaires fera l'objet d'une mutualisation des coûts par les différents clients du titulaire.

L'évolution réglementaire nécessitant une refonte en tout ou partie de la structure du logiciel fera l'objet d'un bon de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

7.2.2. Evolution fonctionnelle

Elle intègre toutes les évolutions nécessitées par des demandes spécifiques ou une évolution des fonctionnalités standards du logiciel.

Elle donne lieu à la livraison et installation sur site ou par télémaintenance par le titulaire de nouvelles versions du logiciel. Le titulaire s'engage, parallèlement à ces modifications à remettre au pouvoir adjudicateur la documentation fonctionnelle remise à jour.

7.2.3. Evolution technologique

Le titulaire devra avoir la capacité de faire évoluer ses produits en fonction de l'obsolescence des produits tiers utilisés avec sa solution ou lorsque ceux-ci sont intégrés dans ses propres produits sauf si ceux-ci nécessitent des modifications incompatibles avec la politique d'évolution du produit du titulaire.

Ceci implique l'assurance de la compatibilité de ses produits avec des évolutions de version de ces produits tiers lorsque les évolutions de version correspondent à une fin de support ou à une fin de mise à jour mettant en cause la sécurité ou la pérennité.

Dans le cas d'une évolution planifiée d'un produit tiers nécessitant une adaptation du produit du titulaire, celui-ci devra avoir la capacité de livrer une solution au minimum 30 jours avant l'échéance connue.

Au-delà de ces délais, des pénalités seront appliquées conformément aux modalités prévues au CCAP.

7.3. Prestations associées

7.3.1. Assistance

Le titulaire doit mettre à disposition du pouvoir adjudicateur un portail client sur lequel il peut déposer et suivre ses différentes demandes (incidents ou anomalies, demande de conseils, de paramétrage ou d'évolution...).

Chaque intervention sur site ou par télémaintenance est suivie par la livraison d'un rapport au pouvoir adjudicateur, au plus tard 3 jours ouvrés après le dernier jour d'intervention.

Assistance fonctionnelle

Le titulaire met à disposition de l'administrateur fonctionnel, des interlocuteurs privilégiés compétents, par domaine fonctionnel, dans le cadre du support de haut niveau.

Assistance technique

Le titulaire met à disposition du chef de projet informatique, des interlocuteurs compétents de l'équipe technique avec un référent identifié dans le cadre du support technique de haut niveau.

7.3.2. Acquisition des évolutions logiciels et de nouveaux modules

Le titulaire s'oblige à adapter son logiciel à l'évolution de l'environnement technique de la commune de Montigny-lès-Cormeilles, à minima pour la dernière version supportée par le fournisseur du système tierce (Système d'Exploitation, SGBDR, Traitement de texte, Tableur, etc.). Il s'engage également au remplacement d'une version obsolète (version sur laquelle l'éditeur n'assure plus ni support, ni maintien en condition opérationnelle).

Evolution adaptative

Le titulaire doit être en capacité de faire évoluer ses produits, en fonction de l'obsolescence des produits tiers utilisés, avec sa solution ou lorsque ceux-ci sont intégrés dans ses propres produits. Ceci implique l'assurance de la compatibilité de ses produits avec des évolutions de version de ces produits tiers lorsque ces évolutions de version correspondent à une fin de support ou une fin de mise à jour mettant en cause la sécurité ou la pérennité.

Dans le cas d'une évolution planifiée d'un produit tiers nécessitant une adaptation du produit du titulaire, celui-ci devra être en capacité de livrer sa solution au minimum 30 jours avant l'échéance connue.

Evolution évolutive

Elle intègre toutes les évolutions du logiciel nécessitées par des changements de réglementation, ou pour des améliorations fonctionnelles ou ergonomiques.

La maintenance évolutive donne lieu à la livraison et installation sur site ou par télémaintenance par le titulaire de nouvelles versions du logiciel. Le titulaire s'engage parallèlement à ces modifications à remettre au maître d'ouvrage la documentation fonctionnelle remise à jour.

Le titulaire prendra en charge l'installation complète des nouveaux modules dans les trois environnements en coordination avec le chef de projet informatique.

Cette prise en charge comprend pour chaque environnement :

- L'installation des logiciels sur les serveurs de la commune de Montigny-lès-Cormeilles,
- La configuration système,
- La reprise des données existantes, s'il y a lieu,
- L'installation et la configuration des outils de sauvegarde et de restauration des données, s'il y a lieu,
- Le compte-rendu des opérations.

Dans ce cas, le titulaire établira un devis des prestations nécessaires à la réalisation de ces travaux.

Le titulaire assure si nécessaire le transfert de compétences vers le service informatique en cohérence avec les livraisons de documentations.

Le titulaire s'engage à fournir à la commune de Montigny-lès-Cormeilles l'ensemble des procédures pour accéder aux bases de données utilisées par l'application, quelque soit leur environnement (production, test, qualification). Cela comprend notamment, les moyens de connexion, la description des tables ou fichiers utilisés par l'application ainsi que leurs fonctions.

Dans tous les cas, le titulaire fournit à la commune de Montigny-lès-Cormeilles, les procédures et la liste des répertoires et fichiers à sauvegarder, lui permettant à partir d'une sauvegarde périodique de ces éléments, de :

- Réinstaller à l'identique l'application, y compris pour la configuration système,
- Offrir aux utilisateurs, une situation identique à minima, à celle de la dernière sauvegarde périodique.

7.3.3. Installation des mises à jour

Le titulaire tient informé le pouvoir adjudicateur de la présence de nouvelles versions à minima quatre mois avant la disponibilité de celle-ci.

Le titulaire s'engage à ne livrer au pouvoir adjudicateur que des versions, modules ou correctifs dûment testés par ses soins, notamment par la vérification des non-régressions.

Toute nouvelle version et/ou correctif sont installés dans un premier temps sur l'environnement de test.

Dans un second temps, la nouvelle version et/ou correctif sont installés sur l'environnement de validation/qualification, à partir de la recopie totale ou partielle de l'environnement de production.

Enfin, après validation par l'administrateur fonctionnel de la mise à jour, la nouvelle version et/ou le correctif sont installés sur l'environnement de production. Les délais entre l'installation dans l'environnement de validation et la mise en production sont fixés au cas par cas en fonction des circonstances.

7.3.4. Accès au site de la Commune par le titulaire

La Commune de Montigny-lès-Cormeilles a choisi l'outil de prise de main à distance utilisé avec ses prestataires. A ce jour, il s'agit du logiciel TeamViewer. La commune acquiert régulièrement les mises à jour pour ce logiciel. Il peut être mis à disposition du titulaire une version cliente lui permettant d'accéder aux ressources du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de changer de logiciel. Le cas échéant, il en informera le titulaire dans les meilleurs délais. Sauf dérogation, aucun autre outil n'est toléré par le pouvoir adjudicateur. Lors de ses interventions à distance, les opérations réalisées par le titulaire peuvent faire l'objet d'un enregistrement afin de garantir la sécurité et la traçabilité.

Lorsque le titulaire intervient en présentiel sur un site de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles, il est accompagné d'un agent de la DSI pour toutes les opérations qu'il a à réaliser.

8. Prestations complémentaires

8.1. Assistance personnalisée sur site

En cas de difficultés dans l'exploitation du logiciel ou de besoin d'adapter la réalisation de certains traitements à ses particularités, la Commune peut avoir besoin d'une assistance sur site pour l'aider à satisfaire ses exigences. La Commune informe préalablement le titulaire de la nature, du motif et du but de l'intervention de manière à pouvoir la quantifier dans un devis et la planifier.

8.2. Développements futurs spécifiques

Pour des raisons de spécificités auxquelles le progiciel ne répond pas dans sa version standard, la Commune de Montigny-lès-Cormeilles peut demander au titulaire la réalisation d'un traitement qui lui sera propre (hors tranches fermes et tranches optionnelles). Pour ce faire, la Commune de Montigny-lès-Cormeilles fournit préalablement au titulaire un cahier des charges suffisamment précis et le titulaire a éventuellement contacté ou rencontré la Commune de Montigny-lès-Cormeilles pour plus de précisions. A la suite de quoi, le titulaire fournit à la commune de Montigny-lès-Cormeilles un devis détaillé qui ne pourra dépasser 10% et précisant la nature du développement, le nombre de jours nécessaires et le coût. La commune de Montigny-lès-Cormeilles signifie son accord par un bon de commande donnant le délai de réalisation du traitement.

9. Réversibilité et récupération des données en fin de marché ou en cas de défaillance du titulaire

Le titulaire fournira ces informations au format TXT, CSV, XML ou dans un format adapté demandé par le pouvoir adjudicateur. Un délai maximum de 10 jours ouvrés sera respecté entre la demande et la réception du devis établi par le titulaire. Un délai maximum de 10 jours ouvrés devra être respecté entre la date d'émission de la commande et le début de la prestation du titulaire. Un délai maximum de 10 jours ouvrés devra être respecté entre le début de la prestation et la livraison des fichiers.

Annexe 1

Infrastructure informatique du pouvoir adjudicateur

I Généralité

Les services de la commune de Montigny-lès-Cormeilles emploient environ 350 agents déployés sur 8 sites géographiques. Le Centre Technique Municipal de la commune de Montigny-lès-Cormeilles, 127 Rue de la République accueille le service informatique.

II Les salles informatiques

L'infrastructure informatique est composée de deux salles informatiques distantes de 2000 mètres, interconnectées avec des fibres optiques pour des échanges à 10 Giga bits en fibre Channel, et à 1 Gbps en Ethernet.

L'architecture informatique est basée sur la virtualisation autour du produit Hyper-V. Cette infrastructure Hyper-V est constituée de deux Clusters HyperV appelé CLUSTER- JEDI.

Un premier Cluster HyperV situé sur le site PICASSO, constitué de deux nœuds HyperV (JEDI3 et JEDI 4).

Le deuxième Cluster HyperV << CLUSTER -PRA >> situé sur le site du CTM est également constitué de deux nœuds HyperV (JEDI1 et JEDI 2).

La version de Windows utilisé est Windows 2012 Datacenter. Actuellement nous disposons de près de 49 serveurs virtualisés ou VM

Le stockage est constitué de deux infrastructures de type baie NetApp (SRV-VM1) pour le site Picasso et SRV-VM2 pour le CTM, avec un attachement cluster / San fait au travers du protocole CIFS.

Nous ne disposons pas d'outils ou logiciels de sauvegarde tiers utilisé pour la sauvegarde des ressources VM, Nas, par contre un script Robocopy est exécuté chaque jour pour la sauvegarde.

L'annuaire d'entreprise repose sur Microsoft Active Directory dans un environnement Windows Serveur 2012 R2.

III Les serveurs

La majorité de nos serveurs sont sur Windows Serveur 2012 R2, deux serveurs en Windows 2008 R2 dans le LAN. Nous avons aussi 4 serveurs linux (Debian, Ubuntu).

La messagerie et les agendas sont gérés avec Microsoft Office 365.

Les bases de données sont de type Microsoft SQL Serveur (2005, 2008 et 2012), Oracle (11g et 12g).

Le Service Informatique assure l'exploitation assure l'exploitation des serveurs d'applications (Sauvegardes, Restaurations, optimisation des espaces de stockage, ...) ainsi que de l'administration de tout le système informatique et télécom de la ville.

IV La sécurité

La Ville de Montigny-lès-Cormeilles a fait le choix d'utiliser le système DFS, un logiciel de sauvegarde appelé NAKIVO Backup est utilisé. Un script Robocopy est utilisé et exécuté directement depuis les tâches planifiées de certains serveurs Windows

Les serveurs, les postes de travail et la messagerie sont équipés de CYLANCE de BlackBerry.

La sécurité est assurée par un Cluster de Firewall de type FORTIGATE 200 F gérant les accès WAN, le filtrage d'URL est également fait par le même Cluster, le filtrage inter VLAN par des cœurs de réseau VDX6740

V Les réseaux

L'architecture est composée de deux cœurs de réseaux (FABRIC SWITCH BROCADE) VDX6470 présents à Picasso et au CTM.

L'ensemble des serveurs communique sur la base du protocole TCP/IP via le réseau Ethernet de Picasso et du CTM de 10 Gigabits/s dans les salles informatiques et pour l'interconnexion des salles entre elles, à 1 Gigabit/s pour les roades et 100 Mb/s jusqu'aux ordinateurs clients.

VI Liaisons avec les sites distants

La connexion de quelques sites distants de la ville se fait soit en Fibre optique, VPN, SDSL ou en ADSL classique.

VII Les postes de travail des Services Fonctionnels

- Système d'exploitation : Windows 7/10 Professionnel 64 bits
- Ram 2 Go minimum
- Microsoft Office 2013, 2016 standard
- Microsoft Outlook 2013 /2016 et Microsoft Outlook Web App (OWA)
- I.E. 11
- Firefox 48, 52
- Chrome 47, 58
- Microsoft Edge
- Adobe Reader XI
- Anti-virus Cylance

L'utilisateur n'est pas administrateur de son poste.

Le détail des stratégies mises en place sur les postes client pourra être fourni au candidat sur demande, et ce dernier devra certifier sa solution sur cet environnement.

VIII Outil de prise de main à distance

La Ville de Montigny-lès-Cormeilles choisit l'outil de prise de main à distance utilisé avec ses prestataires. A ce jour, il s'agit de la version 11 de TeamViewer.