

L'Agessa & La Maison des Artistes

LA SÉCURITÉ SOCIALE
DES ARTISTES AUTEURS

secu-artistes-auteurs.fr

APPEL D'OFFRE : N° 2-2017

**FOURNITURE, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE
D'UN SYSTEME DE GESTION ELECTRONIQUE DE
DOCUMENTS POUR LA MAISON DES ARTISTES ET
L'AGESSA (GROUPEMENT DE COMMANDE)**

Cahier des charges

SOMMAIRE

1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS	5
1.1 - Présentation générale de la Maison des Artistes et de l'AGESSA.....	5
1.2 - Objectifs du projet	5
1.3 - Objectifs de la consultation	5
2 - EXISTANT	6
2.1 - Système d'information existant	6
2.2 - Architecture technique existante	6
2.3 - Typologie de documents existants.....	9
3 - EXIGENCES FONCTIONNELLES	10
3.1 - Présentation générale.....	10
3.2 - Principaux concepts	10
3.3 - Fonctions d'acquisition	11
3.4 - Fonctions de gestion du flux documentaire (Workflow)	14
3.5 - Fonctions de gestion des documents.....	16
3.6 - Fonctions documentaires optionnelles.....	17
3.7 - Reporting.....	18
3.8 - Fonctionnalités d'administration fonctionnelle.....	21
3.9 - Ergonomie	22
3.10 - Interfaces	23
4 - EXIGENCES TECHNIQUES.....	25
4.1 - Contraintes d'évolutivité.....	25
4.2 - Contraintes de disponibilité.....	25
4.3 - Contraintes d'intégration dans le PRA	25
4.4 - Contraintes de fiabilité, d'intégrité et d'inaltérabilité	25
4.5 - Contraintes de performance.....	25
4.6 - Utilisateurs.....	25
4.7 - Volumétrie	28
4.8 - Prérequis techniques	28
4.9 - Hébergement	28
4.10 - Gestion des environnements techniques	28

5 - PLANNING ET ORGANISATION DU PROJET.....	29
5.1 - Planning envisagé.....	29
5.2 - Organisation du projet.....	29
6 - PRESTATIONS ATTENDUES.....	30
6.1 - Phase de cadrage.....	30
6.2 - Phase de conception et paramétrage.....	30
6.3 - Fournitures des licences.....	31
6.4 - Installation technique.....	31
6.5 - Livraison de la Solution Cible.....	32
6.6 - Recette et déploiement du système cible.....	32
6.7 - Formation.....	33
6.8 - Mise en production.....	33
6.9 - Accompagnement au démarrage.....	33
6.10 - Garantie, maintenance et support.....	34
6.11 - Réversibilité.....	36
7 - FOURNITURE DE MATERIEL.....	37
7.1 - Scanners.....	37
7.2 - Prestations relatives au matériel.....	37
8 - ORGANISATION CONTRACTUELLE.....	38
8.1 - Documents contractuels régissant le contrat.....	38
8.2 - Durée et mise en œuvre du marché.....	38
8.3 - Réglementation applicable.....	38
8.4 - Délais d'exécution.....	38
8.5 - Lieux d'exécution.....	38
8.6 - Prix du marché et facturation.....	38
8.7 - Prestations complémentaires.....	39
8.8 - Présentation des plis.....	39
8.9 - Sous-traitance.....	40
8.10 - Critères d'attribution.....	40
8.11 - Questions techniques et administratives.....	40
8.12 - Conditions et remises des offres.....	40
8.13 - Date limite de réception des offres.....	41
8.14 - Contact.....	41

9 - BORDEREAU DE PRIX	42
9.1 - Prestations et fournitures forfaitaires non récurrentes	42
9.2 - Prestations forfaitaires récurrentes.....	43
9.3 - Prestations optionnelles	43
9.4 - Prix unitaires	43
10 - CADRE DE REPONSE	45
10.1 - Compréhension du contexte et des enjeux	45
10.2 - Présentation Générale	45
10.3 - Présentation des outils utilisés	45
10.4 - Réponse aux exigences fonctionnelles	45
10.5 - Réponse aux exigences techniques.....	46
10.6 - Matériel.....	46
10.7 - Prestations réalisées	46
10.8 - Maintenance et engagements de service	46
11 - ANNEXES.....	47
11.1 - Tableau des types de documents	48
11.2 - Workflows identifiés	50
11.3 - Tableau de conformité fonctionnelle	55
11.4 - Tableau des options	56
11.5 - Tableau des engagements de service	57
11.6 - Formulaire CNIL à compléter et signer	58
11.7 - Clause de confidentialité à compléter et signer	62

1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1 - Présentation générale de la Maison des Artistes et de l'AGESSA

L'AGESSA et la Maison des Artistes – Sécurité sociale (MDA) sont deux entités, placées sous la double tutelle du ministère des Affaires sociales et de la Santé et du ministère de la Culture et de la Communication, pour recouvrer les cotisations et contributions dues sur les rémunérations artistiques des artistes-auteurs.

L'AGESSA recouvre les cotisations et contributions dues sur les rémunérations artistiques des auteurs (écrivains, auteurs et compositeurs de musique, auteurs du cinéma et de la télévision, photographes). La MDA assure le recouvrement des cotisations et contributions concernant les artistes des arts graphiques et plastiques.

Elles gèrent deux types de populations :

- Les artistes-auteurs
- Les diffuseurs :
 - Les diffuseurs contribuant sur le chiffre d'affaires ou/et la commission (dénommés par la suite « Diffuseurs commerces d'art » ou « DCA »)
 - Les diffuseurs contribuant sur la rémunération artistique versée à l'artiste ou à ses ayants droit (dénommés par la suite « Diffuseurs 1 % » ou « D1P »)

1.2 - Objectifs du projet

Le projet a pour objectif la mise en œuvre d'une solution de Gestion Electroniques de Documents (GED) en premier lieu à la MDA et dans un second temps à l'AGESSA.

1.3 - Objectifs de la consultation

La présente consultation porte sur :

- L'acquisition d'une solution de GED entrante (couvrant les fonctions de numérisation, de workflow, et de consultation de documents) pour la MDA,
- L'acquisition des matériels associés,
- La mise en œuvre de la solution retenue,
- L'assistance pour la durée complète du projet sur l'ensemble des étapes du projet et leurs tâches associées,
- La maintenance des matériels et logiciels.

Le cahier des charges a pour objectif de présenter les attentes et les besoins de MDA-AGESSA et de présenter les fonctionnalités attendues de la solution informatique.

Le chiffrage attendu porte sur la mise en œuvre du système à la MDA exclusivement. La mise en œuvre à l'AGESSA est prévue ultérieurement, elle se basera sur les éléments figurant dans ce document et la réponse qu'aura apportée le titulaire, notamment au niveau des prix unitaires.

2 - EXISTANT

2.1 - Système d'information existant

Les systèmes d'information de la MDA et de l'AGESSA sont indépendants. Chaque entité dispose de ses propres applications métier. Les applications métier ont pour fonctions principales de gérer les comptes des cotisants (artistes-auteurs et diffuseurs).

L'AGESSA dispose d'une solution de Gestion Electronique des Documents (GED). La MDA ne dispose pas de ce type de solution (les dossiers sont traités sous forme papier ou obtenus du cotisant par le site internet).

Les deux organismes mettent à disposition des cotisants un "espace privé" sur le site internet sur lequel ils peuvent :

- Consulter des informations relatives à leur situation
- Déclarer et payer en ligne
- Télécharger des attestations
- Envoyer des messages et des documents (MDA uniquement)

La MDA (et prochainement l'AGESSA) utilisent une solution externalisée d'édition qui permet d'envoyer aux cotisants :

- Des courriers égrenés
- Des courriers de masse déjà mis en forme
- Des courriers de masse à mettre en forme par le prestataire éditique

Par ailleurs, la MDA et l'AGESSA disposent chacune d'une solution de traitement de chèques permettant une remise dématérialisée des chèques (scanner chèques avec endossement, génération de fichiers à intégrer dans les applications métiers et d'un fichier TLMC à destination de la banque).

2.2 - Architecture technique existante

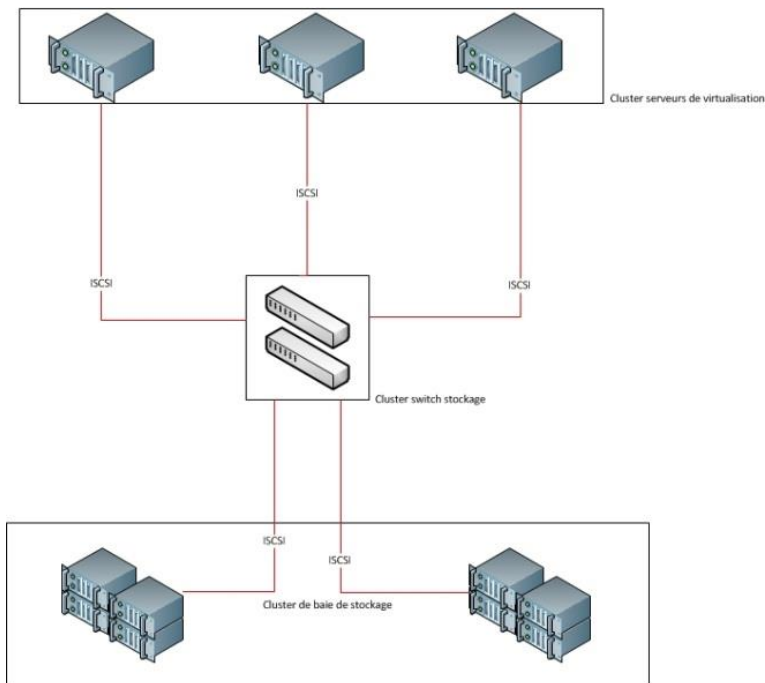
L'infrastructure est commune à la MDA et à l'AGESSA mais chaque entité dispose d'un environnement matériel identique mais distinct.

2.2.1 - Environnement matériel MDA

L'architecture physique du système d'information se compose de la manière suivante :

- 2 routeurs (FAI),
- 2 firewalls,
- 2 routeurs,
- 3 switchs de distribution,
- 3 serveurs hôtes (VMware 6.0.2),
- 2 switchs ISCSI,
- 1 cluster baie de stockage,
- 1 AS400
- 1 serveur dédié pour les sauvegardes
- Réseau Ethernet 1 Gb/s

La baie de stockage est composée de disques durs montés en RAID5 ce qui constitue un seul volume à gérer. Ce volume est divisé en partitions (LUN). Il est accessible directement par chaque serveur hôte par liaison câblée cuivre (ISCSI).



2.2.2 - Environnement serveur

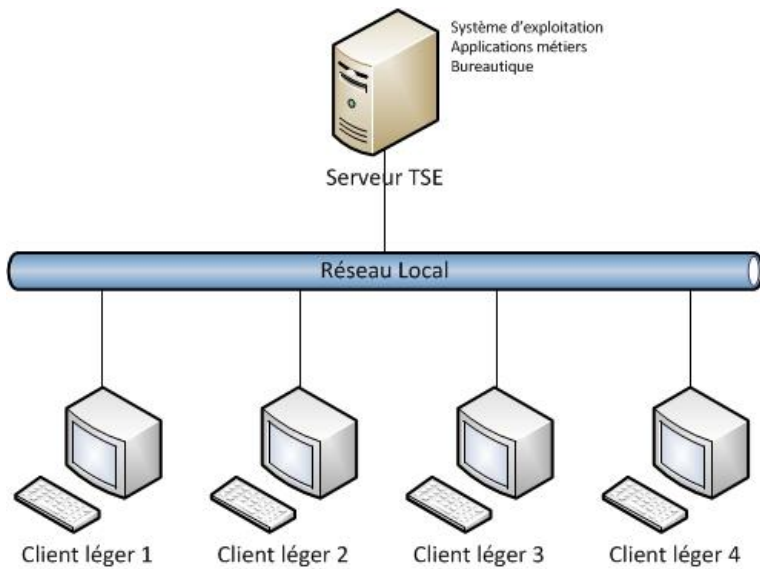
- Windows 2012 R2
- LDAP (Windows 2012 R2)
- Messagerie : serveur externalisé via l'offre de Microsoft Exchange on line
- Bases de données : SQL Server 2016 ou 2012

2.2.3 - Environnement client

L'essentiel du parc est constitué de postes de type « client léger ». Le client léger dispose d'un OS embarqué (Windows 10 IOT) qui lui permet de se connecter au serveur TSE de façon transparente pour l'utilisateur.

Le serveur TSE possède les caractéristiques suivantes :

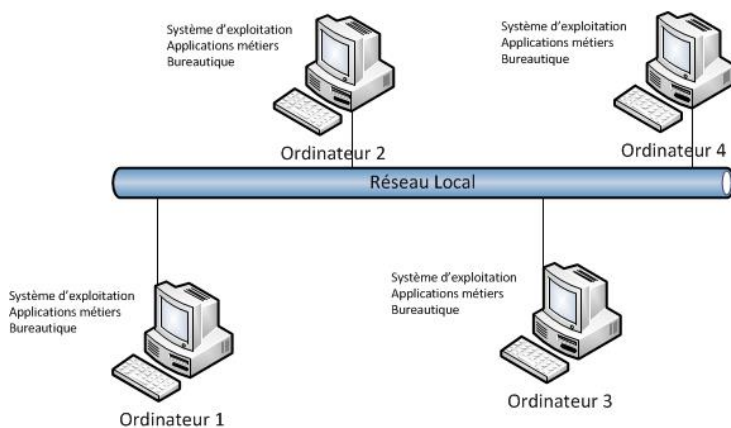
- Windows 2012 R2
- Internet Explorer 11
- Java 1.7.51 minimum
- Acrobat Reader 11 ou DC
- PDF Creator 1.9
- Office 2010 Professionnel (migration vers Office 2016 Professionnel prévue en 2017)



Attention : Les utilisateurs qui se connectent à un même TSE possèdent tous la même adresse IP. L'adresse IP ne peut donc pas être utilisée pour différencier les utilisateurs.

En complément, il existe quelques postes de type « client lourd » avec les caractéristiques techniques suivantes :

- Windows Seven professionnel (32bits)
- Internet Explorer 11
- Java 1.7.51 minimum
- Acrobat Reader 11 ou DC
- PDF Creator 1.9
- Office 2010 Professionnel (migration Office 2016 Professionnel prévue en 2017)



2.2.4 - Scanners

L'AGESSA utilise :

- 5 scanners Kodak I1420
- 1 scanner Panasonic KV S5046H
- 1 Opex qui sera remplacé par 1 scanner VIPS LSA 110.5

La MDA dispose d'1 scanner VIPS LSA110.5

2.2.5 - Continuité

Dans le cadre du plan de reprise d'activité, en cas de sinistre, l'environnement serveur peut être dupliqué et activé sur un site distant.

Les sauvegardes de l'ensemble de l'environnement serveurs (VM, système, données & BDD) sont effectuées localement et sont dupliquées chaque nuit sur un site distant.

2.3 - Typologie des documents existants

La liste des types de documents gérés figure en annexe. Des exemples de documents de type "formulaire" sont disponibles sur le site Web de la MDA-AGESSA, à l'adresse : <http://www.secu-artistes-auteurs.fr/documentation>. Toutefois, ces documents sont en cours d'évolution dans la perspective de mise en place d'une GED à la MDA.

Le périmètre de solution cible intègre :

- Les documents entrants papier
- Les documents entrants par l'espace privé du site internet
- Les documents sortants (égrené et courriers de masse) (Les courriers de masse peuvent être "séparés" et donner lieu à autant de documents qu'il y a de cotisants destinataires)
- Les documents entrants et sortants par e-mail (peu nombreux).

3 - EXIGENCES FONCTIONNELLES

3.1 - Présentation générale

Le système cible a vocation à gérer les documents traités par la MDA et l'AGESSA dans un objectif de zéro papier.

Il permet :

- La numérisation et l'indexation des documents entrants,
- L'intégration et l'indexation des documents nativement au format numérique (documents entrants en format numérique, et documents sortants),
- La gestion d'un workflow documentaire supportant le traitement du document jusqu'à son classement,
- Le stockage des documents avec les moyens associés de classement et de recherche de documents.

3.2 - Principaux concepts

Ce sous-chapitre vise à préciser les concepts à mettre en œuvre dans le système cible. La terminologie employée ici est donnée à titre indicatif, la MDA et l'AGESSA s'adapteront aux termes utilisés dans le logiciel retenu.

3.2.1 - Plis, documents et tâches – Notion de document principal, de document annexe et de pièce jointe :

On distingue les notions de pli et de document : les plis sont un ensemble de documents qui arrivent en même temps (dans un même courrier). Un pli est composé de 1 à n documents.

L'ensemble du pli est numérisé en même temps, dans un ensemble homogène appelé "pli". Lors de sa numérisation, on identifie (typage) tous les documents qui le composent. Généralement, un pli est composé d'un document principal et de 0 à n documents en pièce jointe (par exemple une déclaration d'existence contient des annexes comme un Kbis, etc...).

Dans certains cas, on peut éventuellement être amené à découper un pli en plusieurs sous-plis. Chaque sous-pli est traité comme un pli mais on garde l'information selon laquelle les sous-plis sont arrivés ensemble.

Les plis sont traités dans un workflow et donnent lieu à des "tâches".

3.2.2 - Corbeille

Les tâches sont placées dans des "corbeilles". Une corbeille comprend un ensemble de tâches de même nature à traiter en fonction des documents du pli.

En fin de workflow, la tâche peut soit être placée dans une nouvelle corbeille, soit être passée au statut "terminé" si plus aucun traitement n'est attendu.

Un même document (ou pli) peut éventuellement être utilisé par plusieurs tâches traitées en parallèle.

La création d'une tâche et son placement dans une corbeille, peut être réalisée soit automatiquement, par le workflow, soit manuellement, par un utilisateur (selon des règles définies dans le moteur de workflow).

Les corbeilles (et les tâches qui la composent) sont affectées à une personne ou à un groupe de personnes. Des règles permettent de réaffecter une tâche à une autre personne ou à un autre groupe de personnes (automatiquement ou manuellement).

D'une manière générale, un utilisateur avec les autorisations adéquates peut transférer une tâche d'une corbeille à une autre (notamment en cas d'erreur de routage).

3.2.3 - Dossier

Parallèlement à la notion de corbeille, on utilise aussi la notion de "Dossier" : un dossier comprend l'ensemble des documents liés à un cotisant. Lorsqu'on accède à un dossier cotisant, on peut visualiser l'ensemble des documents relatifs à ce cotisant, qu'ils soient en cours de traitement (avec mention de la corbeille dans laquelle ils se trouvent), ou archivés.

Les documents sont placés dès leur entrée dans un dossier cotisant, parallèlement à leur placement dans une ou plusieurs corbeilles.

Dans certains cas, un même document peut être visualisé dans plusieurs dossiers cotisants.

3.2.4 - Workflow

Un workflow est un enchaînement de tâches à réaliser sur un pli. Il possède un événement déclencheur (généralement l'arrivée d'un document dans une corbeille), et une fin (généralement le passage au statut terminé ou l'envoi dans une nouvelle corbeille initiatrice d'un nouveau workflow). Le workflow peut également utiliser des corbeilles intermédiaires.

Un traitement de masse sur les tâches d'une corbeille doit pouvoir être effectué (cas des relances de demandes de renseignements complémentaires).

3.3 - Fonctions d'acquisition

Le système cible devra assurer les fonctions d'acquisition, de typage et d'indexation des documents à intégrer dans la GED.

3.3.1 - Numérisation des documents papier

Le système permet la numérisation par lot des documents papier.

Les documents scannés sont au format maximal A4 recto-verso couleur.

Le système permet l'identification et la suppression automatique des pages blanches. Il permet de redresser un document au format paysage.

Le système améliore automatiquement le contraste du document.

Chaque lot de numérisation comprend plusieurs plis, et chaque pli un ou plusieurs documents. Le système permet la séparation des plis et des documents (avec insertion d'un séparateur ou par tout autre moyen – tampon, reconnaissance de document, lecture de codes barre...). La séparation des plis est automatique et peut être modifiée manuellement.

3.3.2 - Acquisition de documents numériques externes au système

Le système permet l'intégration de documents de provenance externe au format numérique.

Selon les cas :

- les index sont connus du système :
Ces documents peuvent être accompagnés d'un fichier d'index et être récupérés sur un répertoire réseau. Il peut s'agir :
 - De documents transmis par interface depuis les applications métier ou les espaces privés
 - De documents transmis par interface depuis la solution d'édition
- les index sont connus de l'utilisateur et ne nécessitent pas de reconnaissance automatique : Il s'agit de documents unitaires, généralement de la bureautique ou email (corps du mail et pièces jointes), que l'utilisateur souhaite déposer manuellement en GED (Lorsque l'utilisateur dépose le document, les index correspondants lui sont demandés)
- Les index ne sont pas connus :

Il peut s'agir de documents reçus par e-mail sur une adresse dédiée à la GED (Il est nécessaire alors de récupérer le corps du mail et les pièces jointes)

Ces documents au format numérique peuvent être de type :

- "image" ou assimilé (PDF, JPEG, BMP, TIFF, PNG...)
- bureautique (DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT...)
- compressé (ZIP, RAR...)

Ces documents sont transformés au format PDF (C'est inutile pour les formats image).

Les documents sans fichier d'index font l'objet d'un traitement de typage et d'indexation (cf. § "3.3.3 Typage des documents" et "3.3.4 Indexation des documents"). Les documents avec fichier d'index sont directement entrés dans la GED.

Le soumissionnaire présentera les différents mécanismes possibles d'acquisition de documents numériques et les prérequis sur les documents source (formats de fichiers acceptés, forme du fichier d'index...) selon que les index soient connus ou non. Il précisera en particulier les moyens possibles pour déposer un document et un e-mail avec pièce jointe directement dans la GED à partir du poste de travail d'un utilisateur (explorateur Windows, application Office ou client Outlook). Il indiquera également s'il existe des moyens d'importer des données hors documents (tables de référence...).

3.3.3 - Typage des documents

Il peut y avoir plusieurs documents de type différent dans un même pli. Le système permet l'identification du type de document acquis, selon plusieurs méthodes qui peuvent être cumulatives :

- Reconnaissance selon le contenu du document (formulaires)
- Reconnaissance à partir d'un code-barres 1D ou 2D figurant sur le document
- Reconnaissance à partir du fichier d'index lié au document (cas des documents numériques accompagnés d'un fichier d'index)
- [OPTION 1] Reconnaissance à partir des métadonnées du document (cas des documents numériques sans fichier d'index)
- [OPTION 2] Reconnaissance à partir du nom du fichier du document numérique
- [OPTION 3] Autres moyens de typage à préciser (à partir d'un tampon...)

A défaut de reconnaissance automatique par le système, la reconnaissance est réalisée manuellement.

Le système permet la confirmation manuelle du type de document par l'opérateur, en fonction du taux de fiabilité de la reconnaissance numérique calculé par le système.

Le type de document peut être modifié en cours de traitement du document et après son archivage par les utilisateurs habilités

La liste des types de documents envisagés figure en annexe, avec mention des documents de type "formulaire" qu'il sera nécessaire de paramétrer à la mise en place du système.

Le soumissionnaire précisera les moyens disponibles pour effectuer le typage automatique et manuel des documents.

3.3.4 - Indexation des documents

Le système permet l'ajout d'index sur les documents à intégrer, à partir des sources suivantes :

- Reconnaissance de caractères manuscrits dans des cases fixes du formulaire
- Reconnaissance de caractères dactylographiés
- Données figurant dans le code-barres 1D ou 2D du document
- Interfaces avec les référentiels métier pour obtenir les index manquants sur le document ou pour contrôler la cohérence des index reconnus (Voir ci-dessous)

- Données (texte et chiffres) figurant dans le document (cas des documents numériques incluant le texte inclus)
- Fichier d'index lié au document (cas des documents numériques accompagnés d'un fichier d'index)
- [OPTION 4] Métadonnées du document (cas des documents numériques sans fichier d'index)
- Données "techniques" comme les références du lot de numérisation, les références du pli, la date de numérisation et les autres dates de traitement du document

Le système calcule un taux de fiabilité des index identifiés et propose, si le taux est insuffisant, leur confirmation ou saisie manuelle par l'opérateur (vidéocodage). Le système met en évidence la zone à contrôler ou à saisir (vidéocodage).

Le contrôle de cohérence des index peut être assuré par plusieurs moyens :

- Respect du format attendu (date...)
- Respect d'une norme de construction de l'index (par exemple vérification de la cohérence d'un numéro de sécurité sociale avec sa clé ou d'un numéro SIRET)
- Contrôle de cohérence entre plusieurs champs (par exemple commune et code postal)
- Contrôle de cohérence à partir du référentiel métier (par exemple nom associé à un numéro d'ordre)
- Règles de gestion métier (par exemple comportement différent de l'application selon la valeur d'un ou plusieurs index)

Certains index peuvent être obtenus automatiquement à partir des référentiels métier (par exemple le nom d'un cotisant à partir d'un n° d'ordre)

Le référentiel métier sera fourni par extraction des bases de données métier, sous forme de fichier plat ou de données structurées. L'extraction des données métier est hors périmètre. **Le soumissionnaire précisera ses attentes en termes de format du référentiel métier.**

Les index identifiés à ce jour sont les suivants :

- Organisme (MDA ou AGESSA)
- Type de population (Auteur, DCA, D1P)
- Type de document
- N° d'ordre
- Nom de naissance, nom d'usage et prénom de l'auteur
- Raison sociale (pour les diffuseurs)
- NIR (numéro de sécurité sociale)
- SIRET
- Adresse, code postal, ville
- Période (Pour certains types de documents comme les déclarations...)
- Mode de règlement attendu (chèque, virement, CB) (Pour certains types de documents comme les déclarations diffuseurs)
- Index "techniques" (Date de réception, Références du pli...)

Ces index permettent le classement et le traitement du document. Au-delà, d'autres zones comme des montants pourront également être à traiter par le système d'indexation.

Le système permet le paramétrage de masques sur des documents normalisés de type formulaire permettant d'indiquer les zones où doivent figurer les index ou les autres données qu'il serait nécessaire de récupérer.

Les index peuvent être complétés ou modifiés manuellement au fur et à mesure du traitement des documents ou après leur archivage (selon les habilitations).

[OPTION 5] Lorsqu'un même document fait référence à plusieurs cotisants (par exemple une liste d'auteurs), le système devra permettre un mécanisme permettant d'indexer l'ensemble des cotisants cités dans le document (dont le nombre n'est pas connu par avance, et peut être important).

Le soumissionnaire précisera les moyens disponibles pour indexer automatiquement et manuellement les documents lors du traitement des tâches dans le workflow ou lors de la consultation du dossier, ainsi que la liste des index "techniques" qu'il propose d'ajouter.

3.4 - Fonctions de gestion du flux documentaire (Workflow)

3.4.1 - Gestion de corbeilles

Les documents composant les plis sont placés dans des corbeilles, soit automatiquement, en fonction des index du document principal, soit manuellement. Ils constituent alors des tâches.

Il est possible de créer une tâche à partir d'un document archivé ou tout autre document.

Il est possible de créer une tâche sans document (avec du texte libre).

Les utilisateurs peuvent changer un document de corbeille, selon leurs habilitations.

Certains documents ne passent pas dans des corbeilles ou des workflows : ils sont directement archivés.

La liste des corbeilles envisagées figure en annexe.

3.4.2 - Affectation des tâches aux utilisateurs

Chaque tâche est affectée à un utilisateur ou à un ensemble d'utilisateurs.

Le choix de l'utilisateur qui traite la tâche peut être :

- Automatique : la personne qui traite une corbeille se voit alors affecter une liste de tâches de la corbeille. Selon les corbeilles, le type de document et le profil des personnes pouvant traiter les tâches, les tâches sont réparties manuellement par le responsable de service ou automatiquement selon une règle de gestion métier (Par exemple, la tâche est affectée en fonction des trois premières lettres du nom du cotisant, cette règle nommée « affectation par portefeuille » dans la suite du document)
- Libre : la personne peut choisir la tâche qu'elle souhaite traiter

Le système offre la possibilité de prendre en compte les absences prévues des utilisateurs, et de réaffecter les tâches en cas d'absence imprévue mais n'impose pas ce mode de fonctionnement.

Le système permet d'indiquer à l'utilisateur l'ordre dans lequel les tâches sont à réaliser dans une corbeille, avec des notions de "priorités" calculées en fonction des index ou renseignées manuellement par les utilisateurs habilités.

Le système propose à l'utilisateur de choisir une tâche dans une corbeille multi-utilisateurs en fonction des priorités de la tâche et de son ancienneté, mais n'impose pas le choix de cette tâche (l'utilisateur choisit la tâche qu'il souhaite traiter).

Toutes les personnes autorisées à traiter des tâches d'une corbeille peuvent s'affecter une tâche préalablement affectée à un autre utilisateur selon les droits définis.

Un même utilisateur peut avoir des tâches à réaliser dans plusieurs corbeilles.

Chaque utilisateur peut visualiser l'ensemble des tâches qui lui sont affectées.

3.4.3 - Paramétrage des workflows

Le système inclut des fonctions de "workflow", qui déterminent les conditions qui permettent de transférer le document d'un état à un autre, et/ou d'une corbeille à une autre (et donc de générer de nouvelles tâches).

Le changement d'état de la tâche peut être manuel (choix d'une nouvelle corbeille par l'utilisateur, selon ses droits) ou automatique.

Parmi les conditions de changement automatique d'état d'une tâche, on peut citer :

- La vérification d'une condition de valeur d'un ou plusieurs index
- Une action sur le document (par exemple, clic sur le bouton "Contrôle OK")
- La vérification d'une condition de dates (par exemple, document dans une corbeille depuis une certaine durée)
- Etc.

D'autres cas sont possibles (arrivée d'un autre document, etc.).

Le soumissionnaire précisera les différentes conditions qui permettent de faire circuler un document dans un workflow.

Les workflows sont paramétrables graphiquement.

Le paramétrage des workflows est accessible à l'administrateur préalablement formé, sans connaissances particulières de langages de programmation.

La liste des workflows qu'il est prévu d'implémenter à la mise en place du système figure en annexe.

3.4.4 - Exécution des workflows

Le système permet le suivi de l'exécution des workflows, et en particulier d'afficher à un utilisateur l'ensemble des tâches qu'il a à traiter par corbeille.

Les utilisateurs responsables ont une visibilité sur l'ensemble des corbeilles et de l'exécution des workflows des personnes sous leur responsabilité.

Le système enregistre l'ensemble des événements associés à la vie du document dans le workflow (liste des corbeilles, date et heure de changement de corbeille, et nom de l'utilisateur ayant réalisé l'action conduisant au changement de corbeille ou à la clôture de la tâche. Ces informations sont associées à l'ensemble des documents qui composent le pli en cours de traitement.

3.4.5 - Annotations

Le système permet à l'opérateur d'ajouter des annotations :

- Sur un document
- Sur une tâche

3.4.6 - Archivage des documents

Les documents pour lesquels le cycle de traitement est terminé passent à l'état "Terminé".

Les habilitations d'accès aux documents archivés sont paramétrables en fonction de l'âge et du type du document (Par exemple, les documents de plus de 5 ans de certains types ne sont plus visibles par les gestionnaires, et leur accès est réservé aux responsables).

[OPTION 6] Les documents archivés répondant à certaines conditions (âge du document, type de document...) peuvent être automatiquement déplacés sur un autre support de stockage (par exemple support d'archivage non réinscriptible, ou stockage externe). Le déplacement pourra être manuel ou automatique et concerne plusieurs documents à la fois (traitement de masse).

Le soumissionnaire indiquera les moyens d'archivage possibles, en distinguant l'archivage "chaud" et l'archivage "froid" (avec des autorisations d'accès différentes, et éventuellement sur un support différent). Il précisera ce qui est possible dans la configuration proposée pour la MDA-AGESSA, et ce qui également possible en option.

3.5 - Fonctions de gestion des documents

3.5.1 - Affichage des documents

Le système comprend un système d'affichage des documents. Ceux-ci peuvent être affichés qu'ils soient en cours de traitement (dans un workflow) ou archivés.

L'affichage offre des fonctions de zoom, de navigation horizontale ou verticale, et de recherche de texte (pour la partie des documents pour lesquels le contenu a été reconnu).

On peut afficher simplement les index liés à un document.

Il est possible de naviguer facilement (par simple clic) entre les différents documents d'un même pli.

Il est possible d'imprimer, de télécharger, de joindre à un e-mail un document ou l'ensemble des documents constituant une tâche

Il est possible d'identifier le document par un lien (que l'on peut ensuite utiliser dans un document ou un e-mail).

[OPTION 7] L'affichage d'un document permet la recherche d'une "zone" précise d'un document (par exemple la signature...). Il permet de naviguer de zone en zone.

Le soumissionnaire présentera toutes les fonctions d'affichage des documents à l'aide de copies d'écran en distinguant bien les fonctions d'affichage des documents lors du traitement d'une tâche d'un workflow et lors de la consultation du dossier.

3.5.2 - Post-indexation

Les utilisateurs habilités peuvent modifier ou compléter les index des documents, qu'ils soient en cours de traitement (dans un workflow) ou archivés. La post-indexation peut s'effectuer directement lors du traitement de la tâche dans un workflow ou lors de la consultation du dossier.

Le soumissionnaire présentera les fonctions d'indexation des documents à l'aide de copies d'écran en distinguant bien les fonctions d'indexation des documents disponibles lors du traitement d'une tâche d'un workflow et lors de la consultation du dossier.

3.5.3 - Classement des documents

Les documents, qu'ils soient en cours de traitement (dans un workflow) ou archivés, sont classés selon un plan de classement dynamique fonction des différents index des documents.

Il peut y avoir plusieurs plans de classement selon le type de document, ses index, et les utilisateurs qui les utilisent (Au moins 3 plans de classements sont à prévoir : 1 pour les auteurs, et 2 pour les diffuseurs)

Le plan de classement offre une vue hiérarchisée des différents documents (semblable à l'explorateur de fichiers Windows).

Le soumissionnaire présentera les exemples de classement des documents à l'aide de copies d'écran.

3.5.4 - Recherche des documents

La recherche de documents peut s'effectuer soit en multicritères, soit en full text, soit avec des opérateurs booléens. La recherche peut porter sur les index techniques et métiers des documents (cf. §3.3.4), sur leur contenu, et sur le déroulement du workflow (statut de la tâche, date de traitement, date d'arrivée en corbeille, corbeille de traitement, la personne qui a traité la tâche etc...).

Elle est intuitive et ergonomique.

Le soumissionnaire détaillera les différents types de recherche et les critères possibles et les illustrera par des copies d'écran.

3.6 - Fonctions documentaires optionnelles

3.6.1 - [OPTION 8] Gestion des réponses

Le système permet l'édition de documents-réponse à partir des index des documents de la tâche en cours de traitement et de la situation du workflow. Ces documents-réponse sont actuellement générés à partir de la bibliothèque existante de modèles Word ou Excel (fusion à partir des index). Les utilisateurs choisissent un courrier type parmi la bibliothèque de leur service (3 services concernés par entité). Ils peuvent ensuite visualiser et compléter le courrier type et l'envoyer :

- Soit sur une imprimante (y compris imprimante virtuelle utilisée par les fonctions d'édition)
- Soit par mail en corps de mail
- Soit par mail en pièce jointe de mail

Les documents envoyés peuvent inclure des pièces jointes, y compris sous forme de documents issus de la GED

Les documents envoyés sont conservés dans la GED.

Exemples :

- Demande de renseignements complémentaires ("Nous avons bien reçu votre dossier, nous vous remercions de nous envoyer en complément les pièces suivantes...")
- Accusé réception ("Nous avons bien reçu votre dossier et nous vous informons qu'il a été enregistré sous le numéro 0000")
- Retour ("Nous vous renvoyons votre dossier qui n'aurait pas dû être adressé à nos services"), avec document numérisé en PJ.
- Etc.

[OPTION 8A] Il existe environ 220 lettres types (modèles Word) utilisables comme documents-réponses pour la MDA. Le titulaire mettra en place un mécanisme permettant de reprendre les lettres existantes en minimisant la charge de conversion. Il formera la MDA-AGESSA au mécanisme mis en place et assurera avec la MDA-AGESSA la mise à niveau d'une dizaine de lettres. Les opérations de mise à niveau des lettres existantes dans le système cible seront prises en charge par la MDA-AGESSA.

[OPTION 8B] La MDA-AGESSA dispose d'un logiciel de composition en mesure de gérer la création des courriers et leur envoi dans le circuit éditique ou l'envoi par email à l'utilisateur. La solution proposera à l'utilisateur le choix du courrier type parmi la liste établie pour son service. Il lui demandera ensuite si l'envoi de ce courrier doit s'effectuer par le circuit éditique ou s'il souhaite recevoir ce courrier par email. La solution générera un fichier plat par cotisant avec la référence du courrier sélectionné, les index nécessaires à la génération du courrier et le nom de l'utilisateur demandeur. La liste des courriers devra pouvoir être mise à jour par la MDA-AGESSA via la mise à disposition d'un référentiel de courriers types.

Le soumissionnaire précisera les moyens techniques à mettre en œuvre et les IHM qui seront proposées aux utilisateurs.

3.6.2 - [OPTION 9] Gestion des demandes de renseignements complémentaires et des relances

Le système permet :

- L'envoi d'une demande de renseignements complémentaires lorsque des pièces sont manquantes au dossier ;
- Le positionnement du document en cours de traitement dans une situation (= autre corbeille) d'attente de renseignements complémentaires ;
- La mise en évidence (changement de corbeille ou autre moyen) des documents en attente de renseignements complémentaires depuis une certaine durée (paramétrable) ;
- La relance après une certaine durée en cas d'absence de réception des renseignements complémentaires demandés (non automatique : certaines relances sont déjà réalisées par les applications métier) ;

- L'association automatique ou manuelle des renseignements complémentaires reçus au document initial pour poursuivre le traitement.

NB : L'objet de la présente option est de prévoir le traitement semi-automatique de ce type de situation, sans programmer de workflow dédié à cette opération. En l'absence de cette fonction intégrée dans le système, il sera nécessaire de prévoir de traiter la fonction avec des workflows programmés adaptés.

3.6.3 - [OPTION 10] Gestion des échanges avec les cotisants

Le système permet d'enregistrer des notes (de type texte ou autre forme de document) directement dans un dossier cotisant. Ces notes sont gérées comme des documents, sont indexées (avec le code cotisant, son nom, le date, le type...), et peuvent suivre un traitement particulier ou être archivées directement.

On peut visualiser les notes lors de la consultation du dossier des cotisants.

Exemple : Comptes-rendus d'entretiens téléphoniques

3.6.4 - [OPTION 11] Traitement des chèques

Le système permet le traitement des chèques scannés à l'aide d'un scanner à chèques (scanner VIPS modèle LSA110.5).

Il assure le pilotage du scanner, et la récupération des métadonnées et des images chèque et coupon.

Il génère le fichier TLMC pour permettre la remise dématérialisée des chèques.

Le soumissionnaire précisera les fonctions possibles du système pour effectuer le traitement des chèques et les possibilités offertes pour s'intégrer avec les scanners à chèque existants.

3.6.5 - [OPTION 12] Archivage probatoire

La solution cible permet l'archivage à valeur probatoire des documents.

Le soumissionnaire précisera les différents moyens possibles pour effectuer l'archivage probatoire, son impact sur l'architecture et les coûts. En particulier, il précisera les prérequis nécessaires, notamment techniques (stockage non effaçable) ainsi que les apports possibles du logiciel. Il indiquera ce qui est compris dans la configuration proposée à la MDA-AGESSA et ce qui nécessite la mise en œuvre de moyens complémentaires (logiciels, matériels, configuration...). Il précisera également si cette prestation peut-être externalisée partiellement.

3.6.6 - [OPTION 13] Extranet documentaire cotisant

Le système offre la possibilité de mettre à disposition des espaces privés existants une partie de leur dossier documentaire (documents envoyés et reçus) pour consultation.

Un extranet peut être intégré aux espaces cotisants existants selon le principe de la "marque blanche".

Le soumissionnaire précisera les moyens techniques possibles pour assurer cette fonction, sans ouvrir le SI de la MDA aux accès internet pour des raisons de sécurité (Les espaces privés existants sont hébergés à l'extérieur, un VPN relie l'hébergeur à la MDA).

3.7 - Reporting

3.7.1 - Tableau de bord temps réel de l'état des workflows.

Le système permet de suivre l'état des tâches en cours dans les différentes corbeilles et dans les différents workflows, par utilisateur. L'état est donné au moment de la consultation du tableau de bord.

Le soumissionnaire précisera comment fonctionne la visualisation "temps réel" de l'état des tâches (liste des données affichées, filtres possibles, affichage d'indicateurs, fonctions de zoom sur une valeur affichée...).

3.7.2 - Suivi de la performance du workflow

Le suivi de la performance permet d'afficher des données selon des critères de sélection. Les requêtes peuvent porter sur des tâches, en cours ou terminées, et sur des documents, en cours de traitement ou archivés.

Critères de sélection (liste non exhaustive) :

- Date d'arrivée du document
- Date de numérisation
- Date de début de traitement
- Date de fin de traitement
- Type de cotisant
- Cotisant / Ensemble de cotisants
- Type de document
- Document / Ensemble de documents / Lots de traitement
- Utilisateur
- Groupe d'utilisateurs
- Workflow utilisé
- Corbeille utilisée

Données affichées (liste non exhaustive) :

- Nombre de documents reçus
- Nombre de lots de traitement traités
- Nombre de tâches traitées ou à traiter
- Délai moyen de traitement :
 - Entre la date d'arrivée et la date de numérisation
 - Entre la numérisation et l'archivage

Ces données sont affichées (critères combinables) :

- Par type de cotisant
- Par jour / semaine / mois / année
- Par type de document
- Par utilisateur
- Par workflow
- Par corbeille

Le système devra en particulier permettre d'établir, sur une période donnée :

- Un état du stock par corbeille et par gestionnaire
- Le nombre de tâches entrées par workflow et par gestionnaire
- Le nombre de tâches traitées par corbeille et par gestionnaire
- Le nombre moyen de tâches traitées par jour par corbeille et par gestionnaire
- Le nombre de tâches hors cellule (tâches initialement affectées à un autre gestionnaire) traitées par corbeille et par gestionnaire
- Le délai de traitement par corbeille et par gestionnaire
- Le délai de traitement par workflow à compter de la date de numérisation

Les résultats peuvent être présentés sous forme de tableau, courbes ou secteurs.

Les reports devront présenter un formalisme lisible : ajustement des colonnes, taille des cellules, couleurs etc.

Le titulaire assurera la réalisation de ces éditions.

La création de nouvelles éditions est accessible à un administrateur interne préalablement formé.

Le soumissionnaire indiquera les moyens mis en œuvre pour réaliser ces éditions, présentera l'ergonomie générale de la fonction de reporting pour un administrateur souhaitant ajouter de nouvelles éditions et confirmera que la solution proposée à la MDA-AGESSA permet de réaliser les statistiques décrites ci-dessus.

3.7.3 - Statistiques sur la numérisation

Une édition portera spécifiquement sur la partie numérisation :

- Nombre de documents numérisés,
- Nombre de pages numérisées,
- Nombre de documents traités manuellement par la RAD,
- Nombre de documents traités manuellement par la LAD,
- Le taux de reconnaissance

Ces données sont affichées (critères combinables) :

- Par jour / semaine / mois / année
- Par type de document
- Par opérateur
- Par scénario de numérisation

Le système devra en particulier permettre d'établir, sur une période donnée :

- Le nombre de documents et de pages numérisés par scénario de numérisation, par type de document et par utilisateur
- Le nombre de documents et de pages radés par scénario de numérisation, par type de document et par utilisateur
- Le nombre de documents et de pages ladés par scénario de numérisation, par type de document et par utilisateur
- Le temps passé pour effectuer manuellement la RAD par type de document et par utilisateur
- Le temps passé pour effectuer manuellement la LAD par type de document et par utilisateur
- Le taux de reconnaissance automatique par type de document
- Le temps d'arrivée en GED (différence entre la date d'arrivée courrier et la date de numérisation) par scénario de numérisation en excluant les week-ends et jours fériés
- Le nombre de lots et nombre de plis par scénario de numérisation

Les résultats peuvent être présentés sous forme de tableau, courbes ou secteurs.

Les éditions devront présenter un formalisme lisible : ajustement des colonnes, taille des cellules, couleurs etc.

Le titulaire assurera la réalisation de ces éditions.

Le soumissionnaire indiquera les moyens mis en œuvre pour réaliser ces éditions, présentera l'ergonomie générale de la fonction de reporting "numérisation" pour un administrateur souhaitant ajouter de nouvelles éditions et confirmera que la solution proposée à la MDA-AGESSA permet de réaliser les statistiques décrites ci-dessus.

3.7.4 - Export Excel

Le système permet l'export de données au format fichier plat pour intégration et retraitement avec Excel.

Le soumissionnaire présentera l'ergonomie générale de la fonction d'export Excel et fournira la liste des données qu'il est possible d'exporter par ce moyen.

3.7.5 - OPTION 14 Autre reporting interne

Le système permet d'autres formes de reporting internes à l'outil (sans acquisition d'outils complémentaires), permettant d'analyser les données et d'établir des statistiques.

Le soumissionnaire présentera la liste des éditions existantes internes à la solution proposée (données présentées, critères de sélection, modes de présentation...)

3.7.6 - OPTION 15 Requêtage

Le système permet la réalisation de requêtes sur la base de données. Ces requêtes sont de type SQL, dans la mesure du possible "assisté" (pour les administrateurs non programmeurs). Elles permettent uniquement l'accès en consultation aux données.

Le soumissionnaire présentera l'ergonomie générale de la fonction de réalisation de requêtes et fournira la liste des données qu'il est possible d'obtenir par ce moyen.

3.7.7 - OPTION 16 Reporting externe

Le système permet la mise à disposition de données structurées (plusieurs tables), en vue d'un retraitement avec des outils externes de BI (de type Crystal Reports, BO, QlikView, MyReport, Cognos...).

Le soumissionnaire présentera la liste des outils de BI avec lesquels la solution est habituellement interfacée, la liste des données qui peuvent y être traitées, et les éventuels rapports et analyses pré paramétrés dans ces outils.

Le soumissionnaire estimera la charge et les coûts de mise en œuvre de la solution externe préconisée. La mise en œuvre consiste à mettre à disposition les données structurées dans la base de reporting externe, et de réaliser un (ou plusieurs) état du type "suivi de la performance du workflow" tel que détaillé ci-dessus. L'élargissement à d'autres éditions est hors du périmètre de la présente consultation.

3.8 - Fonctionnalités d'administration fonctionnelle

3.8.1 - Paramétrage

Le système permet aux administrateurs internes préalablement formés, mais sans connaissances en programmation, d'effectuer :

- Le paramétrage des workflows et des corbeilles
- Le paramétrage des listes de valeurs possibles
- Le paramétrage des requêtes, éditions et exports

Le soumissionnaire précisera la liste des opérations de paramétrage possibles sans remettre en cause les engagements de service définis pour la phase de maintenance.

3.8.2 - Authentification et habilitations

Le système permet la gestion des autorisations d'accès à l'application et des droits d'accès aux données et traitements.

Les droits d'accès doivent pouvoir être gérés par groupe.

Les droits peuvent porter sur des fonctions, sur des actions, sur des étapes de workflow, ou sur des documents (en fonction des index des documents). Ils peuvent porter sur les autorisations en consultation ou de modification des index des documents.

Le soumissionnaire présentera la solution proposée pour l'authentification et la gestion des droits des utilisateurs.

3.8.3 - Export de masse

Le système permet l'export de masse de tout ou partie des documents archivés, avec leurs index (sous forme de métadonnées du fichier, ou d'un fichier associé, XML ou autre). (Cet export peut être assuré par un accès aux documents et à leurs index à partir de l'explorateur de fichiers Windows)

[OPTION 17] Le système permet l'export d'autres données (tables de référence...).

Le soumissionnaire présentera le mécanisme d'export de documents en masse et la forme des résultats obtenus (notamment le fichier d'index). Il présentera les mécanismes possibles d'export d'autres types de données en masse.

3.8.4 - Traçabilité

Le système permet de tracer les actions réalisées sur les documents (modification d'index, changement d'état dans un workflow...). Les données enregistrées comprennent la date et heure, le nom de l'utilisateur et l'action réalisée (avec les références du document concerné, le cas échéant).

Ces données sont accessibles depuis l'appliquatif.

[OPTION 18] On peut interroger les données correspondantes avec des requêtes ou des éditions intégrées au système.

Le soumissionnaire précisera les principes d'enregistrement des événements, les données stockées, la forme du fichier contenant les données, et les moyens d'interrogation de ces données.

3.8.5 - [OPTION 19] Purge

Le système permet d'opérer une purge de certaines données (données de traçabilité par exemple...) et/ou documents.

Il permet également l'archivage de données et de documents.

Le soumissionnaire précisera les mécanismes de purge de données possibles. Il effectuera des préconisations sur leur mise en œuvre.

3.9 - Ergonomie

L'ergonomie est une exigence essentielle pour la bonne appropriation de l'outil par les utilisateurs et conditionne fortement leur adhésion au projet.

Les attentes de la MDA-AGESSA sont définies autour des points suivants :

3.9.1 - Personnalisation

Le système permet une personnalisation native :

- Du portail d'accueil (Affichage des menus filtrés par profil utilisateur, affichage des tâches en cours et des corbeilles de l'utilisateur).
- Des écrans (Contenu des écrans filtrés par profil utilisateur)

3.9.2 - Aide à la navigation et à la saisie

Le système doit être visuellement intuitif ; il limite le nombre de « clics » nécessaires pour accéder aux fonctions principales.

La solution cible permet :

- A l'utilisateur de savoir où il se trouve dans l'application et dans le processus le cas échéant
- De définir si nécessaire des valeurs par défaut à la saisie
- De définir des champs obligatoires à la saisie
- D'informer l'utilisateur par un message explicite en cas d'erreur de saisie
- Une navigation optimisée en excluant l'usage de l'ascenseur horizontal (sauf cas très particuliers) et en limitant l'usage de l'ascenseur vertical
- Une bonne lisibilité des écrans (taille de la police, contrastes, concision de l'affichage, titre des fenêtres, ...)

- L'adaptation native aux postes de travail bi-écrans
- Une saisie optimisée par la possibilité d'accéder facilement d'un champ à l'autre (par tabulation), proposition de listes de valeurs, etc.
- L'affichage d'une aide en ligne

3.10 - Interfaces

Les interfaces attendues sont représentées ci-dessous.

3.10.1 - Interface avec l'Active Directory

La solution s'appuie sur l'Active Directory existant, dans lequel les utilisateurs autorisés seront identifiés et leur rôle sera défini par l'utilisation de "groupes".

L'interface avec l'Active Directory permet :

- L'authentification des utilisateurs (Via Single Sign On)
- La gestion des droits des utilisateurs dans l'application.

La gestion des droits des utilisateurs peut être également assurée au sein du système (dans le cas où la MDA-AGESSA ne souhaiterait pas mettre en œuvre l'interface avec l'Active Directory pour cette fonction).

L'interface prendra en compte la modification des utilisateurs :

- Autorisation d'accès à un nouvel utilisateur créé dans l'AD dans le groupe des utilisateurs de la GED
- Suppression des accès à un utilisateur supprimé de l'AD ou du groupe des utilisateurs de l'application
- Modification des droits d'accès au sein de l'application à un utilisateur qui changerait de groupe

Le soumissionnaire précisera les autorisations qu'il est possible de paramétrer à partir de l'Active Directory (et par différence ceux qui restent à paramétrer dans l'interface d'administration de la solution cible. Il confirmera la prise en charge du SSO.

3.10.2 - Interface avec les applications métier

• Envoi de données de l'application métier vers la GED

Il s'agit d'effectuer la récupération des données de référence des applications métier pour aider à l'indexation (notamment pour le contrôle de cohérence et la complétion des index au moment de la lecture du document (LAD) (par exemple obtenir nom et adresse à partir du numéro d'ordre). Cette interface tourne régulièrement et prend en compte à la fois les nouveaux enregistrements (nouveaux cotisants) et la modification des enregistrements existants (modification de nom, d'adresse...). Les modifications s'appliquent aux documents traités depuis la modification (les index des documents précédemment traités ne sont pas modifiés)

Le soumissionnaire précisera les moyens à mettre en œuvre pour réaliser les interfaces et les prérequis à mettre en œuvre sur les applications métier pour extraire les données de référence.

• Envoi de données de la GED vers les applications métier vers la GED

Il s'agit de transférer des données reconnues au système d'information métier. (Par exemple : montant déclaré).

Aucun paramétrage n'est attendu sur ce point pour l'instant. Toutefois, le soumissionnaire précisera la forme sous laquelle les données reconnues pourraient être mises à disposition pour une intégration dans l'application métier. (L'intégration de ces données dans l'application métier restera sous la responsabilité de la MDA-AGESSA).

• Navigation automatique de l'application métier vers la GED

Il s'agit de prévoir la possibilité d'ouverture automatique d'une page de la GED relative au cotisant (Documents archivés, Workflow en cours) à partir de l'application métier (Par exemple par utilisation d'un lien URL).

Le soumissionnaire précisera les moyens possibles pour réaliser ce lien.

- **Navigation automatique de la GED vers l'application métier**

Il s'agit d'ouvrir l'application métier (sur l'écran du cotisant concerné) à partir d'un écran de la GED.

Aucun paramétrage n'est attendu sur ce point. Toutefois, le soumissionnaire effectuera des préconisations sur les mécanismes qui pourraient être mis en œuvre.

4 - EXIGENCES TECHNIQUES

4.1 - Contraintes d'évolutivité

Le système offre des garanties d'évolutivité de son dimensionnement pour faire face à une augmentation des volumes des documents papier ou des documents nativement numériques.

Le soumissionnaire présentera les mécanismes mis en œuvre pour garantir cette évolutivité.

4.2 - Contraintes de disponibilité

Le titulaire met en œuvre les moyens permettant d'assurer une forte disponibilité au système.

Le soumissionnaire précisera les prérequis techniques sur l'architecture de la MDA-AGESSA pour assurer cette disponibilité.

4.3 - Contraintes d'intégration dans le PRA

La MDA-AGESSA dispose d'un contrat avec un tiers pour une mise à disposition de VM adaptées aux besoins de la MDA-AGESSA en cas de sinistre.

La solution retenue devra pouvoir être intégrée dans le PRA.

Le soumissionnaire indiquera ses prérequis pour inscription dans le PRA de la MDA-AGESSA. Il précisera si la mise à disposition de VM est suffisante ou si des dispositions particulières sont à prévoir (comme la mise à disposition de matériels redondants...)

4.4 - Contraintes de fiabilité, d'intégrité et d'inaltérabilité

Le système garantit la fiabilité, d'intégrité et l'inaltérabilité des données qui sont gérées.

Le soumissionnaire précisera les moyens mis en œuvre pour assurer la fiabilité, l'intégrité et l'inaltérabilité des données (documents...). Il exposera en particulier les différents moyens de stockage possibles des documents (stockage redondant, disques non réinscriptibles, WORM...) et tout ce qui pourra être mis en œuvre assurer la fiabilité, l'intégrité et l'inaltérabilité des documents. Il indiquera si la solution proposée comprend un SAE et un coffre-fort électronique interne et/ou externe. Il précisera comment s'articulent les solutions proposées à l'aide d'un schéma clair et précis adapté à l'environnement technique de la MDA-AGESSA décrit au paragraphe 2.2.

4.5 - Contraintes de performance

Le système doit répondre à des contraintes de performance

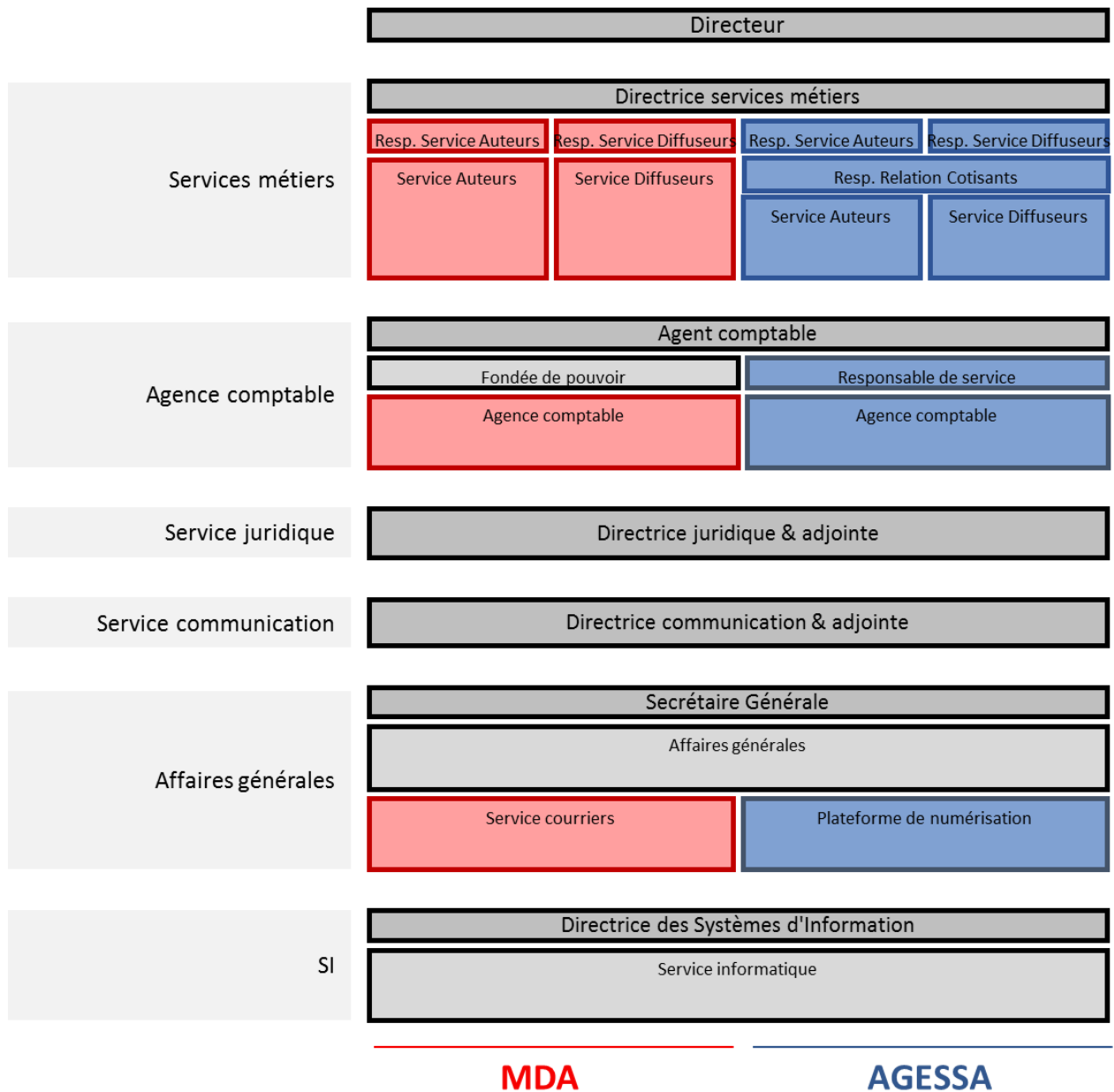
Les temps maximaux acceptables sont les suivants :

- Connexion à l'application et affichage de la page d'accueil : moins de deux secondes
- Affichage d'un écran en consultation : moins de deux secondes
- Transaction pour mise à jour : moins de trois secondes
- Génération d'une recherche simple : moins de trois secondes
- Génération d'une recherche multi critère : moins de cinq secondes
- Numérisation par lot : traitement de 90 pages par minute.

4.6 - Utilisateurs

4.6.1 - Organisation MDA-AGESSA

Le schéma suivant présente l'organisation simplifiée des services à la MDA et à l'AGESSA.



Il est à noter que des personnes relèvent à la fois de la MDA et de l'AGESSA, d'autres ne sont rattachées qu'à une seule entité. Des personnes peuvent également exercer une activité sur plusieurs services.

Le soumissionnaire confirmera la possibilité de gérer le rattachement multiple de certains utilisateurs (1 ou 2 entités / 1 ou 2 services) du point de vue de l'authentification à la solution (1 seul user par personne), des accès aux différentes fonctionnalités et des statistiques fournies.

4.6.2 - Utilisateurs internes

Le tableau ci-dessous indique le nombre d'utilisateurs par service, par type d'accès à l'application. Le nombre d'utilisateurs indiqué est le nombre d'utilisateurs nommés. Ils sont dans l'ensemble connectés en permanence au système, sauf pour les utilisateurs de type "décideurs" et "informatique". Le nombre d'utilisateurs simultanés est donc proche du nombre d'utilisateurs nommés (ils s'en écartent qu'en considérant les absences).

Les utilisateurs ne sont cités qu'une seule fois (par exemple un utilisateur de type "administrateur" du service informatique doit également avoir les droits de consultation alloués aux autres utilisateurs du service informatique, mais il n'est mentionné que dans la catégorie "administration"). De même les chefs de service ont les mêmes droits que les gestionnaires (avec des autorisations supplémentaires comme la visualisation d'ensemble et davantage de droits pour transférer une tâche d'une corbeille à une autre).

Pour l'AGESSA, seul le nombre d'utilisateurs supplémentaires est mentionné. Il s'agit d'un nombre donné à titre d'information pour permettre de définir un système qui devra évoluer à terme.

Org.	Profil	Fonctions utilisées	Répartition par service	Nb util.
MDA	Chef de service	GED, Workflow, Tableau de bord	Services auteurs & diffuseurs & courrier	5
			Agence comptable	2
	Gestionnaire	GED, Workflow	Service auteurs	28
			Service diffuseurs	5
			Agence comptable	4
			Juridique	2
			Service courrier	*
	Accès en consultation	Consultation GED, Workflow, Tableau de bord, Reporting	Com	2
			Directeur	1
			Affaires générales	1
Numérisation / RAD / LAD	Numérisation/LAD/RAD	Service courrier	*	
Administration	Administration, consultation	Service informatique	6	
AGESSA	Chef de services	GED, Workflow, Tableau de bord	Service auteurs	+2
			Service diffuseurs	+1
			Agence comptable	+1
	Gestionnaire	GED, Workflow	Service auteurs	+11
			Service diffuseurs	+7
			Agence comptable	+4
	Accès en consultation	Consultation GED, Workflow	Service informatique	+1
Numérisation / RAD / LAD	Numérisation/LAD/RAD	Service courrier	+7	

* La plateforme de numérisation comprend :

- 2 postes de numérisation pouvant être utilisés par 6 personnes distinctes,
- 6 postes permettant de faire de la LAD / RAD.

Les 6 personnes amenées à effectuer de la LAD / RAD doivent pouvoir consulter les dossiers GED et pourront traiter des tâches de certaines corbeilles.

Le soumissionnaire présentera les différents moyens possibles de gestion des licences pour la MDA-AGESSA en général et pour les acteurs du service courrier en particulier, en minimisant le nombre de licences à acquérir compte tenu de la configuration citée ci-dessus, mais en expliquant les moyens à mettre en œuvre pour identifier nommément les utilisateurs ayant réalisé les opérations.

4.6.3 - [OPTION 12] Accès externes

En complément (et en option déjà citée plus haut au §3.6.6), l'accès à l'extranet par les cotisants peut être prévu pour environ 110 000 personnes distinctes.

4.7 - Volumétrie

La volumétrie de la MDA est la suivante (volumes annuels en nombre de pages) :

- Entrant papier : 500 000
- Entrant par flux avec des documents déjà indexés (documents qui pourront être accompagnés de fichiers d'index pour intégration directe en GED) : 300 000
- Entrant par mail : marginal
- Sortant par action manuelle (bureautique & mail) : 5 000
- Sortant éditique : 600 000

L'estimation des volumes AGESSA sera réalisée à l'occasion du projet de mise en œuvre à l'AGESSA.

4.8 - Prérequis techniques

Le système doit s'intégrer dans l'environnement technique existant (détaillé au chapitre "existant" plus haut).

Le soumissionnaire présentera une proposition d'infrastructure cible cohérente avec l'architecture existante. Il garantira explicitement le bon fonctionnement du système cible sur l'architecture existante de la MDA, et en particulier sur l'environnement TSE (avec adresse IP unique). Le cas échéant, il indiquera les évolutions préconisées et les évolutions obligatoires sur l'architecture technique existante pour garantir le bon fonctionnement.

4.9 - Hébergement

La solution Cible sera hébergée en une seule instance pour la MDA et l'AGESSA dans les locaux de la MDA à Paris.

4.10 - Gestion des environnements techniques

La MDA et l'AGESSA souhaitent disposer d'un environnement de production et d'un environnement de recette. L'environnement de développement n'est pas nécessaire sur place.

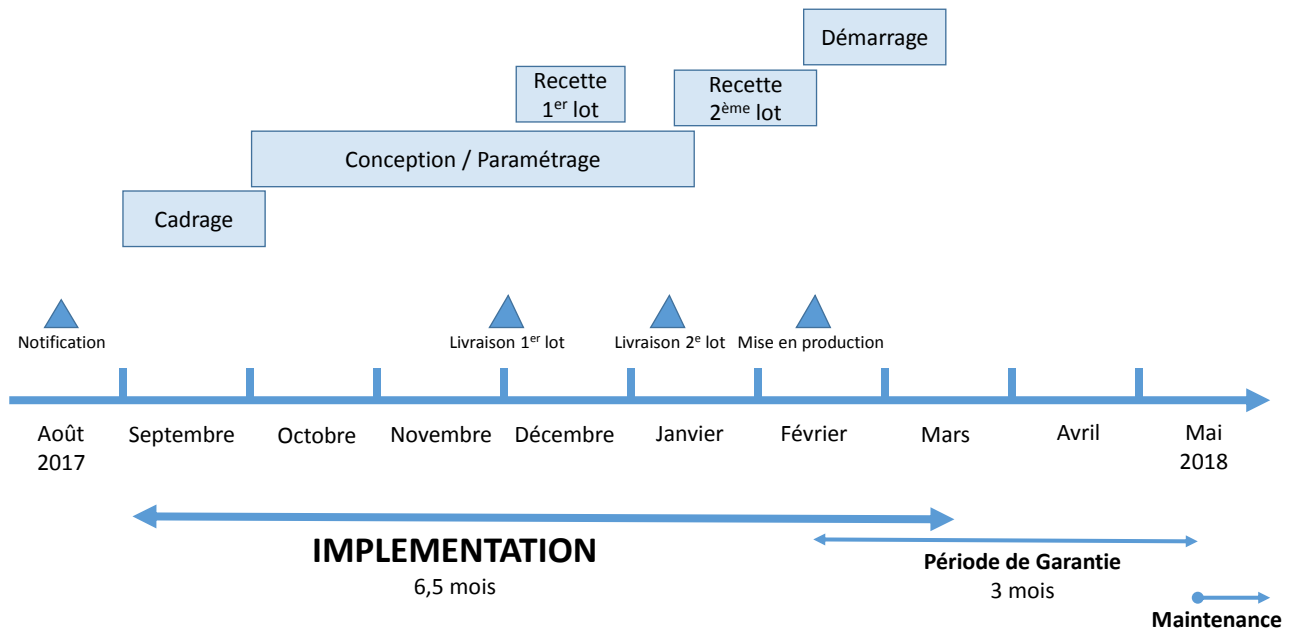
Le soumissionnaire précisera ses contraintes en termes de nombre d'environnements à prévoir sur les systèmes de la MDA-AGESSA, pour les besoins de la phase projet comme pour ceux de la phase de production. Le soumissionnaire distinguera les deux cas ci-dessous et indiquera l'éventuel impact financier (licences, intégration...) du choix de l'une ou l'autre des alternatives, sous forme d'option (sachant que la mise à disposition des VM et des licences pour l'OS et pour le moteur de base de données est hors du périmètre du présent marché) :

- ***Configuration de base : 1 environnement de production et 1 environnement de recette avec une mise en commun éventuelle de certains éléments, tout en assurant l'étanchéité des environnements, et sans amoindrir les performances (exemple : 1 moteur de base de données et 2 instances : 1 instance pour la production et 1 instance pour la recette, idem pour le moteur de capture)***
- ***[OPTION 20] : les environnements de production et de recette sont complètement distincts.***

5 - PLANNING ET ORGANISATION DU PROJET

5.1 - Planning envisagé

A terme, il est prévu la mise en œuvre d'une instance unique pour les deux organismes MDA et AGESSA. Le projet porte dans un premier temps uniquement sur la MDA. La livraison est prévue en deux lots : un lot fin novembre 2017, et un lot mi-janvier 2018. La mise en production est prévue mi-février 2018.



5.2 - Organisation du projet

5.2.1 - Acteurs du projet

Le donneur d'ordre est le Directeur de la MDA et de l'AGESSA.

Le projet est placé sous la responsabilité de la Directrice des systèmes d'information de la MDA et de l'AGESSA.

Les responsables des services concernés sont les "utilisateurs clés" de la solution cible. Des utilisateurs des services sont susceptibles d'être intégrés à l'équipe projet.

Le titulaire désignera un "chef de projet maîtrise d'œuvre".

Les missions du chef de projet du titulaire consistent à :

- Coordonner les équipes du titulaire,
- Suivre et mettre à jour le planning,
- Préparer les comités projet,
- Rédiger les comptes rendus des réunions et des ateliers et les soumettre à validation des participants,
- Etre responsable de la fourniture de l'ensemble des livrables prévus.

5.2.2 - Instances

Trois types d'instances sont prévus :

- Un Comité de Projet, qui se réunit toutes les deux semaines pour suivre l'avancement des travaux,
- Un Comité de Pilotage en charge de valider les décisions importantes,
- Des ateliers de conception / paramétrage.

6 - PRESTATIONS ATTENDUES

6.1 - Phase de cadrage

6.1.1 - Réunion de cadrage

Après notification du titulaire, une réunion de lancement est organisée sur le site de la Maison des Artistes. Cette réunion vise à :

- Rappeler les attentes de la MDA-AGESSA,
- Présenter l'organisation du titulaire et sa méthodologie de travail,
- Définir les principales séquences et les chantiers qui en découlent,
- Echanger sur les différents thèmes de travail et les participants aux ateliers,
- Valider et affiner le planning prévisionnel et le lotissement,
- Organiser et planifier les premiers comités de projet et de pilotage.

6.1.2 - Présentation aux utilisateurs clés

Pendant la phase de cadrage, le titulaire anime une réunion de présentation générale de la solution retenue et du projet à l'attention des utilisateurs clés.

6.1.3 - Suivi du planning

Le titulaire fournit à la MDA-AGESSA un planning (de type diagramme de Gantt) pour la conduite du projet de mise en œuvre, comprenant les tâches, les délais, les ressources et les livrables associés. Ce planning est cohérent avec le planning prévisionnel figurant au présent cahier des charges.

Le planning est mis à jour autant que nécessaire et en particulier :

- À l'occasion de chaque réunion du comité de projet,
- À l'occasion de chaque réunion du comité de pilotage,

6.1.4 - Livrables associés

- Note de cadrage (Compte rendu de la réunion de cadrage) avec planning.

6.2 - Phase de conception et paramétrage

Le titulaire réalisera la Solution cible conformément aux besoins fonctionnels et aux contraintes techniques fixées dans le présent document. En particulier il réalisera le paramétrage :

- De la reconnaissance et indexation des documents (LAD/RAD)
- Des workflows
- Du dossier GED

La liste des types de documents à gérer et des workflows à mettre en œuvre figure en annexe.

La MDA-AGESSA souhaite que cette phase soit réalisée de manière itérative avec les utilisateurs clés. Pour chaque thème, deux ateliers au minimum seront à prévoir :

- Le titulaire identifie en phase de cadrage la liste des thèmes à aborder, la typologie des participants attendue et le planning souhaité. La validation est effectuée par le Comité de Projet
- La MDA-AGESSA planifie et organise les ateliers
- Le titulaire prépare une première version du paramétrage obtenue à la lecture du présent cahier des charges
- Le titulaire présente cette première version en atelier, et pose les questions nécessaires à la finalisation du paramétrage

- Le titulaire rédige un compte-rendu de l'atelier reprenant la liste des fonctions à paramétrer et les règles retenues
- La MDA-AGESSA valide le compte-rendu
- Le titulaire réalise les paramétrages
- Le titulaire présente les résultats aux utilisateurs lors d'un second atelier
- Le titulaire rédige un compte-rendu du second atelier
- Le compte-rendu est validé par la MDA-AGESSA
- Le titulaire procède aux ajustements nécessaires
- Un nouvel atelier (et un nouveau cycle) peut être planifié s'il reste des points à traiter.

En parallèle, le titulaire pourra échanger avec les membres de l'équipe projet MDA-AGESSA pour obtenir des renseignements complémentaires nécessaires au paramétrage.

A l'issue de la phase de conception paramétrage, le titulaire fournit un dossier de spécification du paramétrage. Ce dossier sera mis à jour si nécessaire lors des modifications ultérieures du système.

6.3 - Fournitures des licences

Le titulaire fournit l'ensemble des licences logicielles nécessaires pour répondre aux besoins fonctionnels, au nombre d'utilisateurs et à la volumétrie présentés dans le présent cahier des charges.

Les licences logicielles fournies concernent tous les composants permettant le bon fonctionnement du logiciel (numérisation, workflow, GED, reporting...). Les SGBD, systèmes d'exploitation serveur et clients sont hors du périmètre.

Ces licences garantissent l'utilisation des produits composant la solution cible pour toute la durée de vie du système d'information.

La fourniture des licences n'entraîne pas le démarrage du contrat de maintenance.

6.4 - Installation technique

Le titulaire procède à l'installation des logiciels livrés sur les machines serveurs et si nécessaire sur les postes clients. Ces machines seront fournies et hébergées par la MDA dans ses locaux.

L'installation devra être effectuée au minimum dans un environnement de qualification et un environnement de production.

Les mécanismes permettant la sauvegarde des données en interne et sur un site distant de sauvegarde sont à la charge de la MDA-AGESSA.

L'installation sera préparée avec le service informatique.

La procédure d'installation des postes serveurs (et éventuellement clients) doit être documentée avec précision, et faire l'objet d'un transfert de compétences de la part du titulaire.

L'installation donne lieu à une vérification de bon fonctionnement par les services de la MDA-AGESSA, assorti de la validation d'un PV d'installation.

Les livrables de la prestation d'installation sont :

- Dossier d'architecture technique (qui comprend notamment les prérequis techniques sur l'environnement technique MDA-AGESSA, les prérequis pour les interfaces...)
- Procédures d'installation des serveurs (Remarque : l'installation est à la charge du titulaire. Ce livrable est souhaité pour permettre à la MDA-AGESSA de répéter l'opération si nécessaire)
- Procédures d'installation des postes client
- Procédures d'installation des correctifs

- Rapport de bon fonctionnement
- Dossier d'exploitation technique

Le titulaire réalisera autant d'installations que nécessaire au bon déroulement du projet (par exemple installation successive de plusieurs versions de développement, de recette, installation en environnement de production, etc.). Les livrables seront si nécessaire ajustés à chaque installation.

La MDA-AGESSA pourra prendre en charge les éventuelles installations côté clients.

Le soumissionnaire précisera l'organisation proposée pour gérer les installations et les environnements.

6.5 - Livraison de la Solution Cible

A l'issue de la phase de conception paramétrage, la solution cible sera livrée en environnement de qualification.

Outre le dossier de spécifications fourni en fin de phase de paramétrage, cette livraison s'accompagnera de la fourniture d'une documentation utilisateurs adaptée au contexte de la MDA-AGESSA (Avec procédures, modes opératoires et copies d'écran correspondant au paramétrage réalisé, etc.), ainsi que d'une formation pour les administrateurs fonctionnels de l'application.

6.6 - Recette et déploiement du système cible

6.6.1 - Recette technique

Afin de garantir une solution fiable, le titulaire prendra en charge la réalisation de la recette technique composée des :

- Tests **unitaires** pour contrôler l'exécution de codes d'une partie élémentaire du logiciel en dehors de son contexte.
- Tests de **non-régression** pour permettre de s'assurer que les modifications apportées n'ont pas créé d'impacts qui pourraient dégrader le comportement du produit, et que le fonctionnement de la partie du logiciel qui n'est pas concernée par la correction, ou l'évolution, est strictement identique à ce qu'il était avant la mise en place des codes portant l'évolution ou la correction.
- Tests de **performance**.
- Tests **d'intégration** : Les tests d'intégration sur la plateforme technique hébergée par MDA, et tests des interfaces avec les applications existantes le cas échéant.

La recette technique est un préalable nécessaire à la réalisation de la recette fonctionnelle.

Le soumissionnaire précisera la méthode utilisée pour chaque type de test, et en particulier pour les tests de performance et de non-régression.

6.6.2 - Recette fonctionnelle

Les opérations de recette fonctionnelle sont réalisées par la MDA-AGESSA, avec la participation du titulaire.

La MDA-AGESSA effectue les tests et saisira les fiches anomalie dans un portail dédié mis à disposition par le titulaire (de type MANTIS ou REDMINE).

La recette est réalisée, pour chaque phase, en plusieurs sessions de plusieurs jours. Les corrections sont effectuées par le titulaire entre chaque session. Le nombre de sessions à prévoir dépendra des anomalies rencontrées lors de chaque session.

La participation du titulaire est attendue pour :

- Préparer une première version du cahier de recette
- Mettre en œuvre un environnement de recette contenant traitement et données le plus proche possible de l'environnement de production attendu
- Réaliser une première formation rapide aux utilisateurs en charge des tests
- Accompagner les utilisateurs lors des opérations de test

- Echanger sur les anomalies rencontrées et leur qualification.
- Valider les corrections à réaliser entre chaque session de test
- Effectuer les corrections.

Le PV de recette est validé à l'issue de l'ensemble des tests. Il peut être assorti de réserves s'il subsiste des anomalies ne bloquant pas la mise en production. Ces anomalies devront être corrigées en phase de garantie, et pourront donner lieu à l'organisation d'une nouvelle session de recette.

6.7 - Formation

Les formations sont organisées par groupes de 6 à 9 personnes de même profil dans une salle mise à disposition par la MDA-AGESSA.

Plusieurs sessions sont assurées par le titulaire. Elles porteront sur :

- L'utilisation du système de numérisation (1 session pour 9 personnes environ), incluant la formation à l'utilisation des scanners fournis
- L'utilisation du système de GED-Workflow (8 sessions pour 50 personnes environ)
- L'utilisation du système de GED-Workflow et le reporting pour les managers (1 session pour 9 personnes environ)
- L'administration et l'exploitation du système (1 session pour 7 personnes)

Les formations sont organisées par une alternance de présentation théorique et de cas pratiques. Un support de formation est fourni pour chaque session (support électronique et support papier). Il devra être adapté au contexte métier.

Les formations se déroulent sur l'environnement de qualification ou sur un environnement dédié. Cet environnement sera disponible au-delà de la session de formation et devra être le reflet des évolutions de l'environnement de production.

Le titulaire préparera les jeux de données nécessaires au bon déroulement de la formation.

Les formations seront validées par la MDA-AGESSA.

Le titulaire livrera les supports de formation pour chaque session sous forme électronique et en version papier (en plus des manuels utilisateurs et administrateur fournis à l'installation).

Le soumissionnaire précisera le nombre de jours dévolu à chaque type de formation. Les éventuelles formations supplémentaires feront l'objet d'un devis qui fera référence au nombre de jours de formation de la session correspondante et au prix de la journée de formation inscrit au bordereau de prix.

6.8 - Mise en production

A l'issue de la recette, le titulaire réalise avec la MDA-AGESSA la mise en production du logiciel.

Il en est de même à la fin de recette de chaque version (et de chaque correctif en cas d'anomalie).

Lors de la mise en production d'une nouvelle version en remplacement d'une version existante déjà en production, il garantit un temps d'interruption minimal de l'exploitation.

Le soumissionnaire présentera le mode de fonctionnement proposé pour la réalisation de la mise en production de la version initiale et des éventuelles versions ultérieures (remplacement d'une version déjà en exploitation).

6.9 - Accompagnement au démarrage

Pendant une durée d'un mois à l'issue de la mise en production, le titulaire apporte une assistance aux utilisateurs et à l'exploitation du système.

Cette assistance est assurée par un ou plusieurs intervenants ayant une bonne connaissance de la solution mise en œuvre à la MDA-AGESSA.

Cet (ou ces) intervenant sera disponible sur place auprès des utilisateurs la première semaine. Il sera joignable sans délais les trois semaines suivantes et se déplacera sur site si nécessaire.

6.10 - Garantie, maintenance et support

La maintenance porte sur le(s) logiciel(s), le matériel, sur les développements spécifiques et le paramétrage.

La maintenance a pour but de réduire la probabilité de défaillance de l'application ou la dégradation du service rendu. Pour cela, le titulaire s'engage tout au long du marché à effectuer des analyses de l'ensemble de la solution en production pour actions de prévention et d'optimisation.

La période de maintenance commence à l'issue de la période de garantie.

Les prestations de maintenance attendues sont :

- La maintenance corrective : traitement des anomalies, assistance...
- La maintenance évolutive : mises à jour, prise en compte de nouvelles exigences, adaptation à un nouvel environnement technique... La maintenance évolutive est pour partie forfaitaire et pour partie non forfaitaire.

6.10.1 - Période de garantie

La période de garantie commence :

- Pour le matériel : à compter de l'installation du matériel, elle dure 1 an,
- Pour les prestations de développement et de paramétrage : à la compter de la mise en production, elle dure 3 mois.

Pendant la garantie, le titulaire exécute les prestations de maintenance et assiste la MDA-AGESSA sur les opérations d'administration et d'exploitation du système.

6.10.2 - Maintenance corrective forfaitaire

Il s'agit pour le titulaire de :

- Prendre en charge toute signalisation d'anomalie par la MDA-AGESSA via un portail mis à disposition par le titulaire (de type MANTIS ou REDMINE),
- Traiter la demande en procédant à une première analyse, le titulaire est tenu de minimiser la durée de l'indisponibilité, d'analyser les causes du dysfonctionnement, de remettre en conformité et de garantir la non répétitivité de l'incident.
- Mettre à jour la documentation si nécessaire.
- Rendre compte régulièrement du traitement de ces demandes lors des comités de suivi de la prestation.

Niveau de gravité des incidents :

- Incident mineur : Il s'agit d'un incident n'entraînant pas d'indisponibilité d'un service ou d'une fonctionnalité.
- Incident majeur : Il s'agit d'un incident entraînant l'indisponibilité ou la dégradation d'un service, tout en permettant l'exploitation de l'ensemble des fonctionnalités.
- Incident bloquant : Il s'agit d'un incident entraînant l'indisponibilité ou la forte dégradation de tout ou partie des fonctionnalités.

L'assistance et la maintenance devront être assurées durant les heures et jours ouvrés.

Le titulaire s'engagera sur des délais de prise en compte et des délais de traitement des incidents selon leur niveau de gravité.

Le soumissionnaire précisera ses engagements de délai de prise en compte, de proposition d'une solution de contournement, et de correction. Il indiquera les pénalités applicables en cas de non-respect de ces engagements.

Il précisera également ses horaires de service, ainsi que sa solution de suivi des demandes.

6.10.3 - Maintenance évolutive forfaitaire

La maintenance évolutive forfaitaire comprend les évolutions du logiciel (mises à jour, nouvelles versions) proposées à l'initiative du titulaire.

L'installation d'une mise à jour ou nouvelle version est soumise à la validation de la MDA-AGESSA.

Lors des disponibilités de nouvelles versions, le titulaire informera avec précision la MDA-AGESSA sur :

- Le contenu des évolutions apportées par la nouvelle version (corrections et évolutions)
- La nature des impacts de la nouvelle version sur les données existantes
- La nature des impacts de la nouvelle version sur les processus et modes de travail existants
- Les actions à mener pour accompagner cette nouvelle version (préalablement ou à l'issue de sa mise en œuvre)
- L'organisation proposée pour la mise en œuvre de la nouvelle version

Après accord de la MDA-AGESSA, la nouvelle version sera installée sur l'environnement de qualification, et donnera lieu aux opérations de recette telles que décrites plus haut, incluant l'implication du titulaire pendant cette phase de recette.

Dans l'hypothèse où la mise en place de la nouvelle version nécessiterait des charges complémentaires de la part du titulaire, celui-ci remettrait alors un devis conformément au fonctionnement décrit au paragraphe suivant ("Maintenance évolutive non forfaitaire").

Le soumissionnaire précisera les éléments inclus et exclus dans son contrat de maintenance forfaitaire, notamment vis-à-vis des nouvelles versions mineures ou majeures (licences et mise en œuvre). Il précisera en particulier la périodicité de ces nouvelles versions et sa politique d'upgrade des briques logicielles proposées suite aux montées de version de l'environnement technique pré-requis (OS, moteur de base de données, serveur d'application...).

6.10.4 - Maintenance évolutive non forfaitaire

La maintenance évolutive consiste en l'étude et la réalisation de modifications du logiciel dues à un changement, à un complément des spécifications fonctionnelles ou une évolution du périmètre fonctionnel. Ces modifications peuvent également être demandées pour faire face à une évolution ou à un changement des lois ou de la réglementation ayant un caractère obligatoire.

La maintenance évolutive englobe les maintenances évolutives, adaptatives, perfectives et réglementaires.

Toute demande d'évolution sera soumise au titulaire pour évaluation. Le titulaire aura **10 à 30 jours ouvrés** pour remettre son évaluation à MDA-AGESSA selon la complexité de la demande.

En cas d'accord de MDA-AGESSA (signature d'un devis), conformément au planning défini, le titulaire :

- Réalise les analyses techniques et fonctionnelles,
- Les soumet à la validation de MDA-AGESSA,
- Réalise les paramétrages nécessaires sur l'environnement de tests et de qualification,
- Définit et exécute les jeux de test (y compris les tests de non régression),
- Met à jour la documentation relative à l'application,
- Met en production les évolutions après accord de la MDA-AGESSA.

Pour ce qui concerne les modifications applicatives, le titulaire doit veiller à la mise à jour des livrables du projet.

De plus, le titulaire prévoira une enveloppe intégrée (comprise dans le coût de la maintenance évolutive non forfaitaire) de 10 jours annuels d'intervention pour réaliser des évolutions de la solution en place après validation du chiffrage fourni par la MDA-AGESSA (les jours non consommés seront reconduits d'année en année jusqu'à la fin du contrat mais ne seront pas remboursés à la MDA-AGESSA s'ils n'étaient pas utilisés au moment de la résiliation du contrat.).

Le soumissionnaire précisera au bordereau de prix les tarifs journaliers par type de prestation (Fonctionnelle, technique, assistance...) et par profil (Directeur de Projet, Chef de Projet, Consultant fonctionnel, Développeur, Assistant...).

6.10.5 - Support

Un support téléphonique devra être disponible du Lundi au Vendredi aux heures ouvrées. Les demandes sont tracées sur un portail mis à disposition par le titulaire.

6.11 - Réversibilité

La réversibilité peut être mise en œuvre à l'arrivée du terme du contrat ou en cas de résiliation anticipée de celui-ci. Le titulaire s'engage à apporter à la MDA-AGESSA ou au repreneur du contrat toute l'assistance nécessaire durant la période de réversibilité pour faciliter la reprise et le transfert de la solution mise en place.

Ce transfert consiste à :

- fournir l'ensemble des documents de référence à la nouvelle équipe,
- être à disposition de la nouvelle équipe pour présenter et expliquer ces documents,
- présenter et former la nouvelle équipe à l'ensemble des procédures,
- contrôler et participer à la prise en charge des opérations de maintenance.

Les obligations du titulaire demeurent jusqu'à l'issue des prestations de réversibilité.

Les prestations de réversibilité ne sont pas à chiffrer par le soumissionnaire. **En revanche, il est demandé un engagement d'assurer ces prestations en cas de demande de la MDA-AGESSA, sur la base d'un devis faisant référence aux prix unitaires.**

7 - FOURNITURE DE MATERIEL

7.1 - Scanners

Le titulaire fournira les matériels suivants :

2 scanners (A4 et moins, Recto-Verso, Couleur)

Les scanners devront être compatibles avec les exigences générales de performance du processus de numérisation (90 pages par minute).

Ils seront fournis avec les licences nécessaires à leur fonctionnement dans l'environnement technique de la MDA-AGESSA.

7.2 - Prestations relatives au matériel

Les prestations suivantes liées au matériel seront assurées par le titulaire :

- Installation
- Paramétrage et intégration avec le système de numérisation et de GED
- Fourniture de la documentation
- Formation des utilisateurs (adaptée au cadre des formations à l'application) (à inclure dans les prestations de formation objet du paragraphe 6.7)
- Maintenance corrective (à inclure dans la maintenance globale objet du paragraphe 6.10)

La mise à disposition du matériel est assortie d'une vérification de bon fonctionnement assurée par la MDA-AGESSA, et se traduit par la signature d'un PV.

8 - ORGANISATION CONTRACTUELLE

Une convention de groupement de commande a été conclue entre l'AGESSA et la MDA désignant notamment la MDA en tant qu'intermédiaire pour cet appel d'offre.

8.1 - Documents contractuels régissant le contrat

Le contrat avec le titulaire comprend :

- Le présent cahier des charges
- La réponse du titulaire.

Les clauses figurant dans le présent cahier des charges prévalent sur la réponse du titulaire.

8.2 - Durée et mise en œuvre du marché

Le présent marché est conclu pour une durée initiale de 4 ans, renouvelable ensuite par période d'un an par tacite reconduction, sauf résiliation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 6 mois.

L'arrêt d'exécution du marché entraîne la résiliation du marché à compter de sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation ne donne lieu à aucune indemnité pour le titulaire.

8.3 - Réglementation applicable

Appel d'offre - procédure formalisée

8.4 - Délais d'exécution

Le système complet tel que décrit dans le présent document devra impérativement être entièrement opérationnel au 12 février 2018 (Date de mise en production et de début de la période de garantie).

8.5 - Lieux d'exécution

La prestation se déroulera dans les locaux :

- de la MDA ou de l'AGESSA, 60 rue du Faubourg Poissonnière à Paris pour les différents ateliers, réunions, formations, recette...
- du titulaire pour les développements et paramétrages....

8.6 - Prix du marché et facturation

8.6.1 - Prix du marché

Le candidat devra compléter le bordereau de prix fourni en annexe. L'offre devra être valable pendant 90 jours à compter de la date limite de remise des offres.

La révision des prix durant toute la durée du marché suivra celle de l'indice SYNTEC du dernier mois connu à la date de signature de l'acte d'engagement (cette date et l'indice correspondant devra figurer dans l'acte d'engagement).

8.6.2 - Echancier de facturation :

- Licences : 100% à la signature du PV d'installation du logiciel
- Matériel : 100% à la signature du PV de d'installation
- Prestations
 - 5% à la validation des livrables de la phase de cadrage
 - 25% à l'issue du paramétrage du 1^{er} lot (à la livraison en environnement de qualification)
 - 30% à l'issue du paramétrage complet (à la livraison en environnement de qualification)

- 35% à la fin de la recette du paramétrage de la solution complète
- 5% à l'issue de la période de garantie
- Formation : 100% à l'issue des formations
- Maintenance : facturation par année civile (première année prorata temporis) à l'issue de la période de garantie (1 an pour matériel et 3 mois pour les prestations)

8.6.3 - Destinataire des factures :

Les factures seront adressées à la MDA. Lorsque l'AGESSA intégrera le projet, les parties conviendront d'adapter la facturation au prorata de l'utilisation de chacune des 2 entités.

Les factures seront envoyées à l'adresse suivante :

La Maison des Artistes – Sécurité sociale

Affaires générales - Mme Fournier-Guillot

60 rue du Faubourg Poissonnière

75484 Paris cedex 10

8.6.4 - Règlement des factures

Le règlement des factures sera effectué par virement, sous 30 jours à compter de la signature du procès-verbal de validation de la réception des fournitures ou des prestations facturées.

En cas d'erreur sur une facture, le délai de paiement sera suspendu jusqu'à réception de la facture correctement établie et des pièces manquantes.

8.7 - Prestations complémentaires

Les prestations non comprises dans ce cahier des charges feront l'objet d'un devis du titulaire. Le devis devra faire référence aux prix unitaires (taux journalier) figurant au bordereau de prix.

8.8 - Présentation des plis

Le dossier à remettre par chaque candidat sera rédigé en français. Les prix seront exprimés en euros.

Il comprendra les pièces suivantes :

8.8.1 - Déclaration du candidat (Modèle DC1 et DC2) incluant notamment :

- Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que le candidat a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ou documents équivalents en cas de candidat étranger.
- Une attestation justifiant que le candidat est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage causé par l'exécution du marché.
- Une attestation sur l'honneur que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement et que le candidat se conforme aux dispositions du Code du Travail relatives au respect de l'obligation d'emploi.
- Une attestation sur l'honneur indiquant qu'il n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L8221-1, L8221-2, L8221-3, L8221-5, L8231-1, L8241-1 et L8241-2 du Code du travail.
- La déclaration sur l'honneur selon laquelle le candidat n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir.
- Les moyens et chiffres d'affaires du candidat au cours des trois dernières années (sauf pour les entreprises nouvellement créées).
- Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcé(s) à cet effet.

8.8.2 - La présentation du candidat et ses références pour des prestations similaires.

8.8.3 - La réponse technique du candidat

Rédigée selon le plan du "cadre de réponse" figurant au chapitre 10

8.8.4 - Le bordereau de prix complété

Figurant au chapitre 9

8.8.5 - Le tableau de conformité fonctionnelle et le tableau des options

Figurant en annexe (11.3 & 11.4)

8.8.6 - La clause de confidentialité signée

Figurant en annexe (11.7)

8.8.7 - Le formulaire CNIL complété et signé

Figurant en annexe (11.6)

8.9 - Sous-traitance

La sous-traitance prévue par le candidat dès la réponse au présent cahier des charges devra être déclarée dans la réponse. Les documents prévus au paragraphe "Déclaration du candidat" ci-dessus (8.8.1) devront être fournis pour les sous-traitants, ainsi que la présentation du sous-traitant et de ses références pour des prestations similaires.

La sous-traitance intervenant au cours de l'exécution du marché est soumise à l'accord préalable de la MDA et de l'AGESSA. Les documents cités ci-dessus devront également être fournis.

8.10 - Critères d'attribution

Le jugement des offres sera effectué à partir des critères pondérés suivants :

- Conditions financières : 35 %
- Adéquation des outils proposés avec les besoins exprimés dans le présent cahier des charges : 45 %
- Pertinence du planning proposé et des ressources mises à disposition et engagements de service pendant la phase de maintenance : 20 %

L'AGESSA et la MDA se réservent le droit de négocier avec, au maximum, les cinq candidats ayant présenté les meilleures offres au regard des critères d'attribution. Avant attribution une présentation complète de l'offre dans les locaux de l'AGESSA ou de la MDA pourra être demandée aux candidats ayant présenté les meilleures propositions. Cette présentation devra alors impérativement intervenir semaine 33.

8.11 - Questions techniques et administratives

Les questions techniques ou administratives doivent être posées au plus tard le jeudi 13 juillet 2017 - 18 heures par mail à l'adresse suivante : marches-md@secu-artistes-auteurs.fr

L'ensemble des questions et réponses sera disponible en ligne.

8.12 - Conditions et remises des offres

Les plis cachetés contenant les offres seront transmis sous enveloppe à l'adresse suivante :

L'ensemble de l'offre sera également fournie au format dématérialisé sur une clef USB.

Les offres peuvent également être déposées en dématérialisé sur le site www.e-marchespublics.com

La Maison des Artistes – Sécurité sociale

60 rue du Faubourg Poissonnière

75484 PARIS Cedex 10

Avec les indications suivantes : APPEL D'OFFRE n°2-2017

Ne pas ouvrir par le Service Courrier

Par lettre recommandée avec accusé de réception ou déposée sur place de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 du lundi au vendredi (interphone : MDA Livraison).

8.13 - Date limite de réception des offres

Les offres devront être remises au plus tard le vendredi 21 juillet 2017 à 12h00.

8.14 - Contact

La Maison des Artistes – Sécurité sociale

Mme Fournier-Guillot

Service Affaires Générales

60 rue du Faubourg Poissonnière

75484 PARIS Cedex 10

marches-mda@secu-artistes-auteurs.fr

9 - BORDEREAU DE PRIX

9.1 - Prestations et fournitures forfaitaires non récurrentes

Prix forfaitaires	§	Montant €HT	Montant €TTC	Observations du candidat
P1 – Licences	6.3			
P1.1 - Logiciel de numérisation	6.3 4.6 4.7 7.1			
P1.2 - Logiciel de LAD/RAD	6.3 4.6 4.7			
P1.3 - Logiciel de Workflow	6.3 4.6 4.7			
P1.4 - Logiciel de GED	6.3 4.6 4.7			
P1T – TOTAL Licences				
P2 – Matériel				
P2.1 – Fourniture de 2 scanners	7.1			
P2.2 – Prestations liées à la fourniture du matériel	7.2			
P2T – TOTAL Matériel				
P3 – Prestations forfaitaires non récurrentes (hors options)				
P3.1 – Cadrage	6.1			
P3.2 – Conception et paramétrage fonctions d'acquisition	6.2 3.3			
P3.3 – Conception et paramétrage autres fonctions (Workflow, GED, Reporting, Administration, Interfaces...)	6.2 3.4 3.5 3.7 3.8 3.9 3.10			
P3.4 – Installation, mise en production, accompagnement au démarrage et période de garantie	6.4 6.5 6.8 6.9 6.10.1			
P3.5 – Accompagnement de la recette	6.6			
P3.8 – Formation (11 sessions)	6.7			
P3T – TOTAL Prestations forfaitaires non récurrentes (hors options)				
Total Prestations et fournitures forfaitaires non récurrentes	P1T+ P2T+ P3T			

9.2 - Prestations forfaitaires récurrentes

Prix forfaitaires	§	Montant €HT	Montant €TTC	Observations
P4 – Prestations forfaitaires récurrentes				
P4.1 – Maintenance forfaitaire annuelle matériels (scanners)	6.1 7.2			
P4.2 – Maintenance forfaitaire annuelle logiciels (Numérisation et LAD/RAD)	6.1			
P4.3 – Maintenance forfaitaire annuelle logiciels (Workflow et GED)	6.1			
P4.4 – Maintenance évolutive non forfaitaire (10 jours)	6.10.4			
P4T – TOTAL Prestations forfaitaires récurrentes	P4.1+ P4.2+ P4.3+ P4.4			

Rappels :

- La prestation de maintenance débute après la phase de garantie.
- Il est demandé des montants annuels mais la maintenance sera facturée par année civile. La première année sera facturée prorata temporis
- La prestation de maintenance inclut le support (§6.10.5)

9.3 - Prestations optionnelles

Prix forfaitaires	§	Montant €HT	Montant €TTC	Observations
P5				
P5.1 - [OPTION 5] Indexation multi-cotisant d'un même document	3.3.4			
P5.2 - [OPTION 6] Archivage sur un autre support physique	3.4.6			
P5.3 – [OPTION 8A] Gestion des réponses	3.6.1			
P5.4 – [OPTION 8B] Gestion des réponses	3.6.1			
P5.5 – [OPTION 9] Gestion des demandes de renseignements complémentaires et des relances	3.6.2			
P5.5bis – [OPTION 12] Archivage probatoire	3.6.5			
P5.6 – [OPTION 13] Extranet documentaire cotisant	3.6.6			
P5.7 - [OPTION 19] Purge	3.8.5			
P5.8 – [OPTION 20] Environnements distincts	4.10			

Les autres options ne sont pas à chiffrer

9.4 - Prix unitaires

Prix unitaires	Unité	Montant €HT	Montant €TTC	Observations
P6 – Prestations intellectuelles				
P6.1 – Prestations intellectuelles (paramétrage...) – Profil "développeur"	/Jour			

P6.2 – Prestations intellectuelles (paramétrage...) – Profil "consultant"	/Jour			
P6.3 – Prestations intellectuelles (paramétrage...) – Profil "expert"	/Jour			
P6.4 – Prestations intellectuelles (paramétrage...) – Profil "chef de projet"	/Jour			
P6.5 – Prestations intellectuelles (formation) – Profil formateur	/jour			
P7 – Matériel				
P7.1 – Acquisition d'un scanner supplémentaire	/scanner			
P7.2 – Installation et paramétrage d'un scanner supplémentaire	/scanner			
P8 – Licences				
P8.1 – Plus-value pour une licence utilisateur Numérisation supplémentaire	/1 licence			
P8.2 – Plus-value pour une licence utilisateur GED et Workflow supplémentaire – Profil "Gestionnaire"	/1 licence			
P8.3 – Plus-value pour une licence utilisateur GED et Workflow supplémentaire – Profil "Consultation"	/1 licence			
P8.4 – Plus-value pour une licence utilisateur GED et Workflow supplémentaire – Profil "Responsable de service"	/1 licence			
P8.5 – Plus-value pour une licence numérisation pour un scanner supplémentaire	/1 licence			
P8.6 – Plus-value pour la prise en charge par le système de numérisation de 100 000 documents (ou pages : préciser en commentaire) supplémentaire	/1 licence			
P8.7 – Plus-value pour la prise en charge par le système de Workflow / GED de 100 000 documents (ou pages : préciser en commentaire) supplémentaires	/1 licence			

10 - CADRE DE REPONSE

La réponse doit impérativement contenir les chapitres suivants :

10.1 - Compréhension du contexte et des enjeux

- Présentation de la compréhension du contexte et des enjeux
- Présentation de la valeur ajoutée de la réponse par rapport aux enjeux de la MDA-AGESSA

10.2 - Présentation Générale

- Présentation générale de la société intégratrice des logiciels
- Présentation générale des logiciels proposés
- Présentation générale de la société éditrice de chaque logiciel proposé
- Présentation des références en rapport avec la demande (avec indication du logiciel et des modules utilisés)

10.3 - Présentation des outils utilisés

- Présentation de l'ensemble des modules de chaque logiciel proposé, avec mention, pour chaque module, s'il est inclus ou exclu de l'offre

10.4 - Réponse aux exigences fonctionnelles

Fonctionnalités de base

Pour chaque besoin fonctionnel exprimé au chapitre "3 – EXIGENCES FONCTIONNELLES", il est demandé :

- De confirmer formellement la couverture complète de chaque besoin exprimé
- Si le besoin est couvert en standard, de citer le module et la fonction assurant la fonction
- Si le besoin nécessite du paramétrage ou du développement spécifique, en indiquer la nature.
- Si un point n'est pas entièrement couvert, le signaler explicitement et proposer une solution palliative.

La couverture demandée porte sur la description de chaque fonction "hors option" (Voir plus bas pour les options).

La forme de la rédaction est libre, mais la réponse fera référence explicitement aux paragraphes du chapitre correspondant du cahier des charges. Tous les paragraphes devront être abordés. Le soumissionnaire devra en particulier (mais pas uniquement) répondre aux points figurant en gras et italique dans le document (Sous la forme "***Le soumissionnaire précisera...***").

Options

Il y a deux types d'options :

- Les options pour lesquelles il est uniquement souhaité savoir si la solution proposée couvre la fonction en standard, sans adaptation.
- Les options pour lesquelles il est souhaité connaître le coût de la mise en œuvre de la fonction (Le coût doit alors être indiqué au bordereau de prix).

Pour chaque fonction de type "option" mentionnée au chapitre "3 – EXIGENCES FONCTIONNELLES", la réponse doit indiquer si elle est couverte en standard, et le cas échéant comment elle peut être couverte avec du paramétrage ou du développement spécifique. Les options à chiffrer sont indiquées dans le bordereau de prix. Si la MDA-AGESSA décide de retenir l'option, celle-ci fera l'objet d'une commande au montant indiqué au bordereau de prix.

Il est souhaité que le soumissionnaire renseigne à cette fin le "Tableau des options" figurant en annexe 11.5.

10.5 - Réponse aux exigences techniques

Le soumissionnaire effectuera une présentation claire et détaillée de l'architecture technique cible de la solution envisagée. Il réalisera un schéma d'architecture physique.

Il précisera les prérequis techniques à la mise en œuvre de la solution proposée dans l'environnement MDA-AGESSA.

Il précisera la périodicité des nouvelles versions majeures et mineures.

Il se positionnera sur chaque point présenté au chapitre "4 – EXIGENCES TECHNIQUES".

En particulier, il s'engagera sans équivoque sur la conformité de la solution proposée avec l'architecture technique existante à la MDA-AGESSA.

Par ailleurs, le soumissionnaire répondra aux points figurant en gras et italique dans le document (Sous la forme "***Le soumissionnaire précisera...***")

10.6 - Matériel

Le soumissionnaire présentera le matériel retenu (scanner) en réponse au chapitre 7 – FOURNITURE DE MATERIEL

10.7 - Prestations réalisées

Le soumissionnaire présentera la manière dont il envisage de réaliser chacune des prestations proposées au chapitre "6 – PRESTATIONS ATTENDUES".

Il présentera un planning détaillé cohérent avec le planning proposé au paragraphe 5.1. Il s'engagera formellement sur le respect du planning indiqué.

Il expliquera notamment la nature et la quantité de l'investissement attendu de la part de la MDA-AGESSA pour mener à bien le projet.

Par ailleurs, le soumissionnaire répondra aux points figurant en gras et italique dans le document (Sous la forme "***Le soumissionnaire précisera...***")

10.8 - Maintenance et engagements de service

Le soumissionnaire présentera plus particulièrement l'organisation proposée pour assurer la maintenance de la solution cible (conformément au §6.10).

Il indiquera si les nouvelles versions majeures ou mineures sont intégrées au contrat de maintenance (fourniture de licences et prestations liées à leur mise en œuvre).

Il renseignera le tableau des engagements de service figurant en annexe 11.6.

11 - ANNEXES

- 11-1 Tableau des types de documents
- 11-2 Workflows identifiés
- 11- 3 Tableau de conformité fonctionnelle
- 11.4 Tableau des options
- 11.5 Tableau des engagements de service
- 11.6 Formulaire CNIL à compléter et signer
- 11.7 Clause de confidentialité à signer

11.1 - Tableau des types de documents

N°	Pop	Type de document	Liste de documents de ce type	MDA / AGS / Document principal / Document annexe / Formulaire (Typage -> (pre-barre possible) / Inclusion note barre possible / Papier / E-mail / Espace privé)											Corbelles (sauf si PJ à un document principal)	Type de workflow (sauf si PJ à un document principal)	Affectation des tâches	Commentaires
				MDA	AGS	Document principal	Document annexe	Formulaire (Typage -> (pre-barre possible) / Inclusion note barre possible)	Papier	E-mail	Espace privé							
1	AUT	Début d'exercice	Déclaration de début d'activité P0	X	X	X	X					X	X	X	MDA : Début d'exercice AGS : Courriers Arrivés auteurs	Traitement simple	MDA : 1 personne dédiée ou en pointe répartition par portefeuille AGS : Répartition par portefeuille	
2	AUT	Dossier annuel	Dossier Annuel Maintien Dossier Annuel 1ère Aff	X	X	X		X	X			X	X	X	MDA : Dossier Annuel (Pas de distinction 1ère Aff et Maintien) AGS : Maintiens AGS : 1ère Aff si S1219 joint	Traitement simple + RC sans réponse	Répartition par portefeuille	Viser à unifier le workflow Ags & Mda
3	AUT	S1219	S1219	X	X	X						X	X		AGS & MDA : 1ère Aff	Cf. type document = dossier annuel	Répartition par portefeuille	
4	AUT	Justificatifs d'activité	Factures Contrats Notes cessions DA Attestation diffuseur CV ...	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Répartition par portefeuille	Corbelle réponse RC si elle existe
5	AUT	Justificatifs fiscaux	Déclarations d'impôts Avis d'imposition	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Répartition par portefeuille	Corbelle réponse RC si elle existe
6	AUT	Justificatifs documentation œuvres	Copies œuvres Catalogues Articles ...	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Répartition par portefeuille	Corbelle réponse RC si elle existe
7	AUT	Justificatifs divers auteurs	Carte vitale Bulletins de salaire Acte de naissance Acte de décès Relevés de carrière Carte d'identité Titre de séjour Jugement de divorce Attestation médecin ...	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Répartition par portefeuille	Corbelle réponse RC si elle existe
8	AUT	Courrier divers auteur	Courrier libre auteurs Changement d'adresse P4 P2 Demande de remboursement	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	
9	AUT	Courrier CNAV	Courrier CNAV Courrier CARSAT	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	
10	AUT	Courrier CPAM	Fiche Navette Autres courriers CPAM	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	
11	AUT	Courrier divers tiers	Lettre notaire Convocation TASS Liquidation judiciaire Avis à tiers détenteur Mise en demeure URSSAF Courrier URSSAF (OBP9...)	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	Tiers = Courrier émis à l'origine par un tiers (y compris retransmis par un auteur)
12	AUT+ DCA+ D1P	RIB	RIB	X	X	X						X	X	X	AGS & MDA : Courriers Arrivés Auteurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	Le RIB est une PJ à la demande de remboursement Pas de restriction d'accès au RIB car risque non couvert par ailleurs (mail)
13	AUT	Certification de précompte	Certification de précompte	X	X	X						X	X	X	Pas de corbelle	Pas de workflow, numérisation pour archivage au dossier		Si la certif est reçue seule : AGS : Renvoi à l'émetteur MDA : Archivage sans traitement (Viser à harmoniser à terme)
14	AUT	Demande de CAS	Demande de CAS	X	X	X		X				X	X	X	AGS & MDA : CAS	Traitement simple	Libre	
15	D1P	Déclaration d'existence	Déclaration d'existence	X	X	X		X				X	X		AGS : Déclaration d'existence	Traitement simple		Actuellement traité par la plateforme / Voir plus tard si cette activité reste à la plateforme
16	D1P	Déclaration trimestrielle nominative AGS	Bordereau déclaration Bordereau agence photo Bordereau spécifique revenus accessoires ...	X	X	X		X				X	X	X	AGS : Différentes corbelles de traitement des bordereaux chèques & virement	Traitement Bordereaux D1P AGS	Répartition par portefeuille	
17	D1P+ DCA	Justificatifs divers diffuseurs	Justificatifs création ou déclaration : KBIS Création SIRENE Notes DA factures Contrats ...	X	X	X						X	X		AGS : Courriers arrivés D1P MDA : Courriers arrivés diffuseurs	Traitement simple	Répartition par portefeuille ou dispatch nominatif selon la corbelle	Corbelle réponse RC si elle existe Pour les DCA, des justifs peuvent être demandés pour la création ou la cessation (pas pour la déclaration)
18	D1P	Liste nominative auteurs format numérisable	Liste nominative auteurs format numérisable	X	X	X						X	X	X	AGS : Courriers arrivés D1P	Traitement Bordereaux D1P AGS	Répartition par portefeuille	
19	D1P	Liste nominative auteurs formats non numérisable	Liste nominative auteurs formats non numérisable (Listings...)	X	X							X			Traité papier	Traité papier		Scan d'un document type "Liste nominative non numérisable" pour archivage au dossier
20	D1P	Déclaration trimestrielle MDA	Déclaration trimestrielle (non nominative) MDA	X	X	X		X				X	X	X	MDA : Virements : Corbelle Déclaration trimestrielle D1P virements Chèques : numérisation pour archivage au dossier	Déclaration trimestrielle D1P MDA - virements Chèques	Libre	
21	D1P	Déclaration annuelle nominative MDA	Déclaration annuelle nominative MDA	X	X	X		X	X			X	X	X	Déclaration annuelle D1P	Déclaration annuelle D1P MDA	Libre	
22	D1P+ DCA	Courrier divers diffuseur	Courrier arrivés	X	X	X						X	X		AGS : Courriers arrivés D1P MDA : Courriers Arrivés Diffuseurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	
23	D1P+ DCA	Procédures collectives	Procédures collectives (Pas de format spécifique facilement identifiable)	X	X	X						X	X		AGS : Courriers arrivés D1P MDA : Courriers Arrivés Diffuseurs	Traitement simple	Dispatch par le responsable de service (Cf. tableau ci-après)	
24	D1P+ DCA	Rapport URSSAF	Rapport URSSAF	X	X	X						X	X		AGS : Courriers arrivés D1P MDA : Courriers Arrivés Diffuseurs	Traitement simple	Dispatch nominatif	Accès possible par service auteurs
25	AUT+ D1P+ DCA	ADS/ANV	ADS/ANV	X	X	X						X	X		AGS : Courriers arrivés D1P MDA : Courriers Arrivés Diffuseurs	Traitement simple		Transfert par les services métiers vers la corbelle courrier arrivés compta Disparait en 2018 mais type "ADS/ANV" conservé
26	DCA	Déclaration d'existence	Déclaration d'existence DCA	X	X	X		X				X	X		Début d'exercice DCA	Traitement simple	Libre	
27	DCA+ D1P	Recensement	Réponse recensement	X	X	X		X	X			X	X		Recensement DCA Recensement D1P	Traitement simple	Libre	
28	DCA	Déclaration de chiffre d'affaires	Déclaration de chiffre d'affaires	X	X	X		X	X			X	X		Déclaration CA	Traitement simple + RC sans réponse	Libre	
29	AUT+ D1P+ DCA	Accusés réception	Accusés réception	X	X	X						X				Pas de workflow, numérisation pour archivage au dossier		
30	AUT+ D1P+ DCA	PND	PND	X	X	X						X				Pas de workflow, numérisation pour archivage au dossier		Passage par éditeur externalisée (quelques PND résiduels possibles)
31	AUT+ D1P+ DCA	Chèque	Chèque DCA Chèque D1P Chèque auteur	X	X	X		X	X			X			Chèque	AGESSA : Chèque (Hors WF pour la MDA)		

Le tableau ci-dessous complète le tableau précédent en précisant, pour certains types de document, la liste des corbeilles dans lesquelles les documents sont dispatchés (soit automatiquement, soit manuellement par un agent de la plateforme courrier, soit manuellement par le responsable de service). Il indique également :

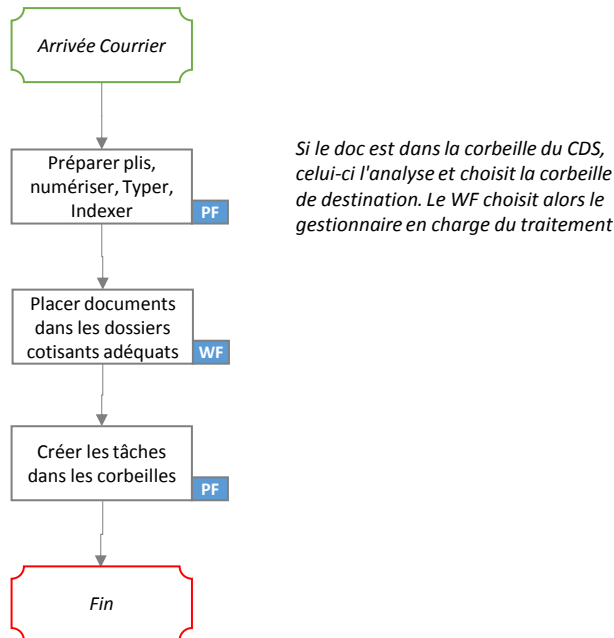
- le service concerné par le traitement du document (et le profil des responsables : CET signifie Chargé d'étude technique, c'est un profil de gestionnaire confirmé),
- le mode d'affectation du document au gestionnaire (soit libre, soit automatique par portefeuille de dossiers affectés à un gestionnaire)

Type de document	Corbeille de dispatch	Service	Profil	Affectation	Corbeille de dispatch	Service	Profil	Affectation
Auteurs								
	Demande de Renseignement IJ / CPAM	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Changement d'Adresse	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles
	Avis d'Imposition	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Fiches navettes CPAM	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles
	Changement d'Adresse	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Autres courriers CPAM	Service auteurs	Gestionnaire	Libre
	Courriers Affiliés	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Demande de remboursement	Service auteurs	Secrétaire	Libre
	Courriers Assujettis	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	P2-P4	Service auteurs	CET	Libre
	Courriers Relation Coisants	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Courriers complexes	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles
	Courriers Mailing Assujettis	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Courriers simples	Service auteurs	CET	Selon les portefeuilles
	Courriers CNAV	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Relevés de carrière < 1980	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles
	Courriers CPAM	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Relevés de carrière > 1980	Service auteurs	CET	Libre
	Courriers URSAF	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Décédés	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles
	Demande de remboursement	Service auteurs	Gestionnaire	Selon les portefeuilles	Rapports Contentieux	Service auteurs	CET	Libre
	Courriers à traiter compta	Agence comptable	Comptable	Libre	Commission professionnelle	Service auteurs	CET	Libre
					Courriers à traiter compta	Agence comptable	Comptable	Libre
Diffuseurs								
	Courriers à traiter DIP	Service diffuseurs	Gestionnaire	Dispatch nominatif	Courriers à traiter DIP complexes	Service diffuseurs	CET	Libre
	Demande de remboursement	Service diffuseurs	Gestionnaire	Dispatch nominatif	Courriers à traiter DIP simples	Service diffuseurs	Gestionnaire	Libre
	Procédures collectives	Service diffuseurs	Responsable de service	Dispatch nominatif	Courriers à traiter DCA complexes	Service diffuseurs	CET	Libre
	Rapports URSAF	Plateforme numérisation	Agent	Libre	Demande de remboursement	Service diffuseurs	Gestionnaire	Libre
	Déclaration d'existence DIP	Agence comptable	Comptable	Libre	Procédures collectives	Service diffuseurs	CET	Libre
	Courriers à traiter compta				Rapports URSAF	Service diffuseurs	Gestionnaire	Libre
					Déclaration d'existence DCA	Service diffuseurs	Gestionnaire	Libre
					Courriers à traiter compta	Agence comptable	Comptable	Libre

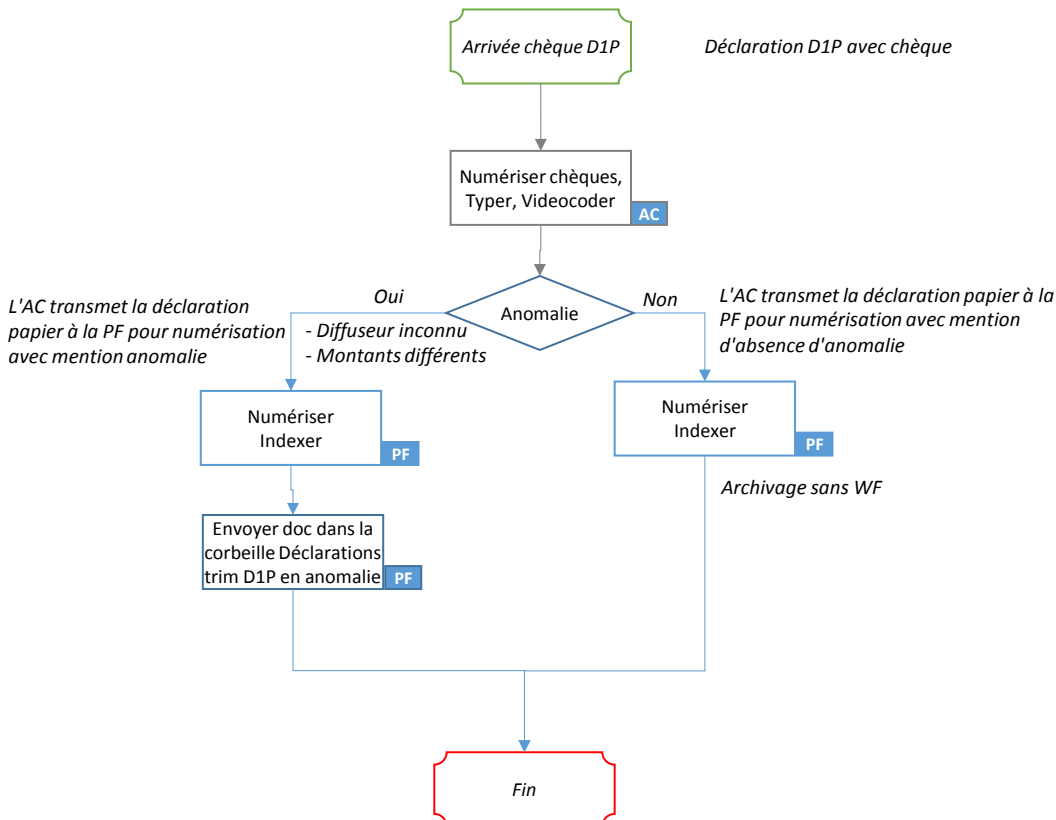
11.2 - Workflows identifiés

Légende : WF signifie que la tâche est réalisée automatiquement par le workflow, PF signifie que la tâche est réalisée par la plateforme de traitement du courrier, AC par une personne de l'agence comptable, AG par un gestionnaire, CDS par un chef de service, SD par un gestionnaire du service diffuseurs.

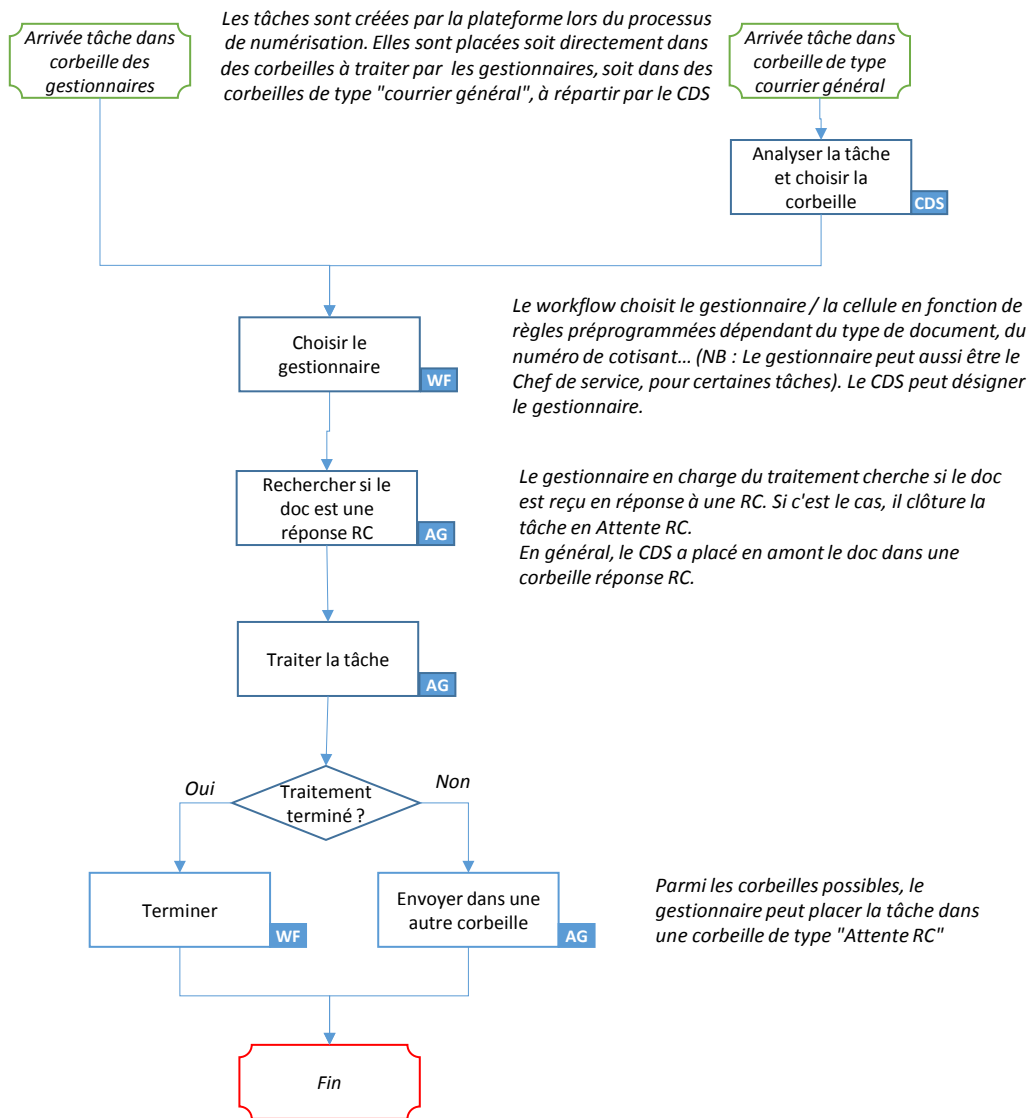
11.2.1 - Numérisation



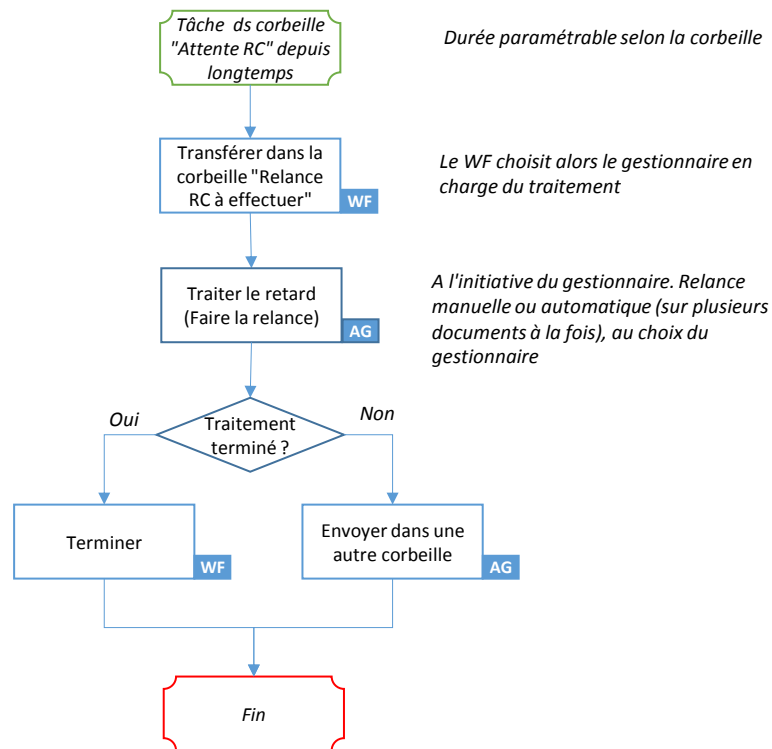
11.2.2 - Numérisation des chèques diffuseurs 1%



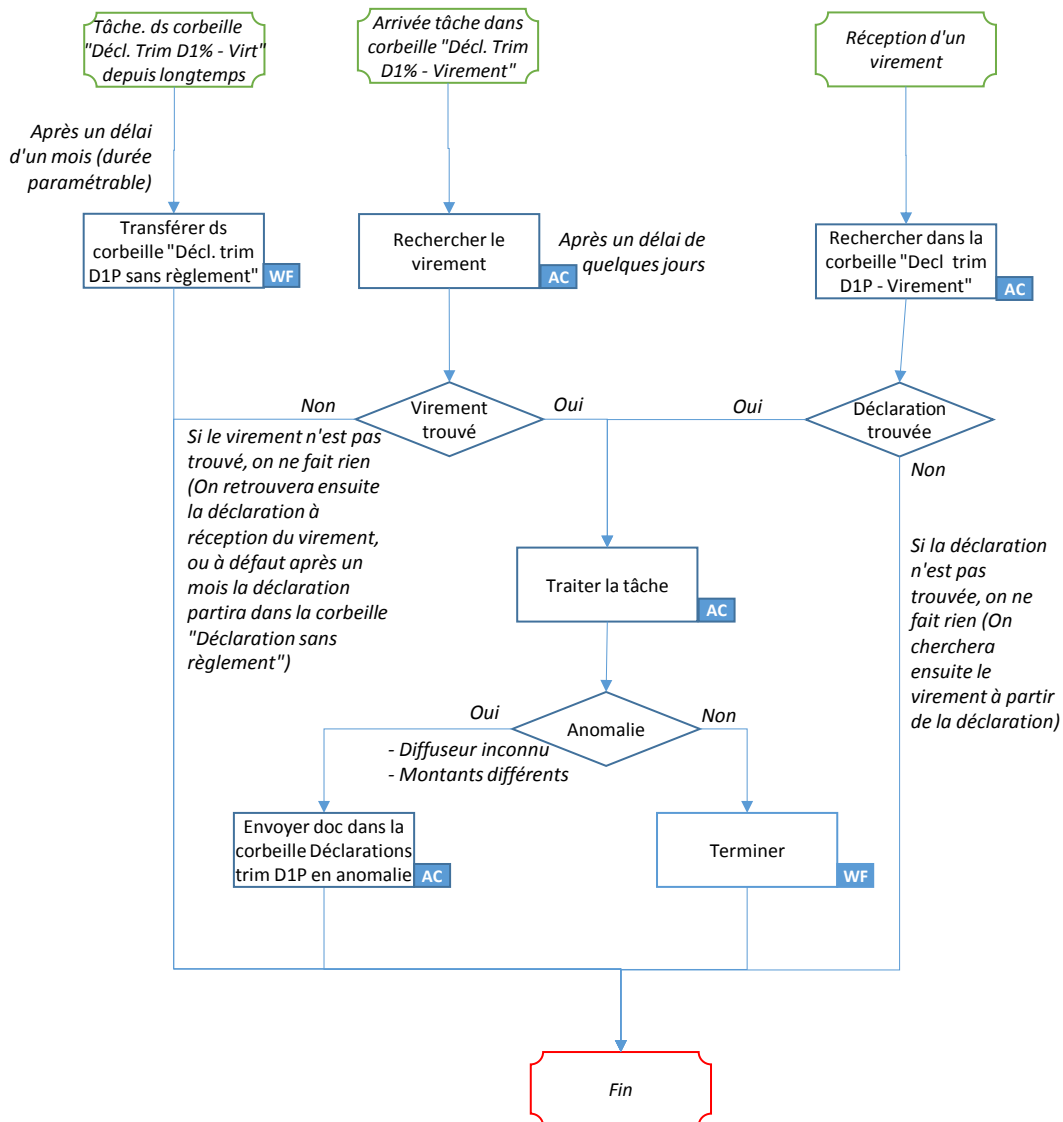
11.2.3 - Traitement simple



11.2.4 - Demande de renseignements complémentaires sans réponse



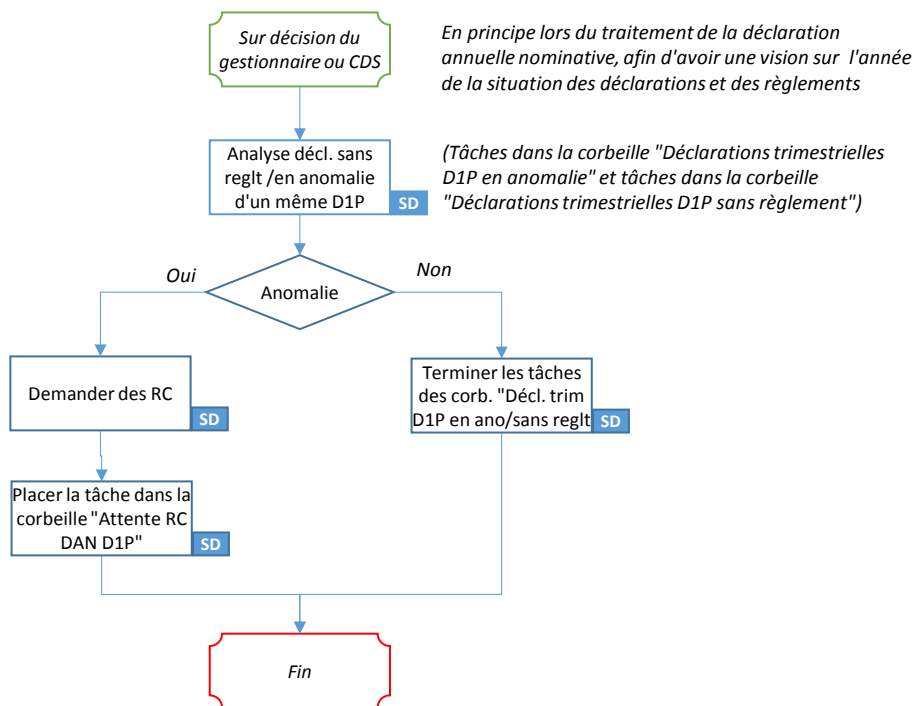
11.2.5 - Déclarations trimestrielles Diffuseurs 1%



Ce WF correspond au cas général où la déclaration arrive sans chèque, quelles que soient les cases cochées au formulaire : En l'état, les cases "virement" et "chèque" cochées ou non ne modifient pas le workflow.

Toutefois, il reste souhaitable de conserver ces cases, dans la perspective d'une évolution du workflow à terme. Par exemple, on pourra prévoir qu'une déclaration sans chèque mais avec case chèque cochée fasse l'objet d'une demande de chèque immédiate, sans chercher le virement (ce qui n'est pas le cas aujourd'hui : Lorsque la case virement n'est pas cochée, mais qu'il n'y a pas de chèque, on attend un hypothétique virement, et ainsi on attend un mois avant de placer la déclaration dans la corbeille "en attente de règlement")

11.2.6 - Déclarations trimestrielles en anomalie ou sans règlement



11.3 - Tableau de conformité fonctionnelle

PARAGRAPHE	Fonction intégralement couverte (X si oui)	Fonction non couverte intégralement mais solutions de contournement possibles (X si oui)	Nécessite des adaptations (X si oui)	Nature de la solution de contournement ou des adaptations
3.2 - Principaux concepts				
3.3.1 - Numérisation des documents papier				
3.3.2 - Acquisition de documents numériques externes				
3.3.3 - Typage des documents				
3.3.4 - Indexation des documents				
3.4.1 - Gestion de corbeilles				
3.4.2 - Affectation des tâches aux utilisateurs				
3.4.3 - Paramétrage des workflows				
3.4.4 - Exécution des workflows				
3.4.5 - Annotations				
3.4.6 - Archivage des documents (restrictions des accès)				
3.5.1 - Affichage des documents				
3.5.2 - Post-indexation				
3.5.3 - Classement des documents				
3.5.4 - Recherche des documents				
3.7.1 – Tableau de bord temps réel de l'état des workflows.				
3.7.2 - Suivi de la performance du workflow				
3.7.3 - Statistiques sur la numérisation				
3.7.4 - Export Excel				
3.8.1 - Paramétrage				
3.8.2 - Authentification et habilitations				
3.8.3 - Export de masse				
3.8.4 - Traçabilité				
3.9.1 - Personnalisation				
3.9.2 - Aide à la navigation et à la saisie				
3.10.1 - Interface avec l'Active Directory				
3.10.2 - Interface avec les applications métier				
4.6.1 – Gestion des utilisateurs trans-entité ou trans-service				

11.4 - Tableau des options

PARAGRAPHE	Fonction déjà couverte dans la solution proposée (X si oui)	Fonction non couverte intégralement dans la solution proposée mais solutions de contournement possibles (X si oui)	Nécessite des adaptations (X si oui)	Nature de la solution de contournement ou des adaptations
3.3.3 - [OPTION 1] Typage à partir des métadonnées du document (cas des documents numériques sans fichier d'index)				
3.3.3 - [OPTION 2] Typage à partir du nom du document numérique				
3.3.3. - [OPTION 3] Autres moyens de typage (à partir d'un tampon...)				
3.3.4 - [OPTION 4] Indexation à partir des métadonnées du document (cas des documents numériques sans fichier d'index)				
3.3.4 - [OPTION 5] Indexation multi-cotisants d'un même document				
3.4.6 - [OPTION 6] Archivage sur un autre support physique				
3.5.1 - [OPTION 7] Affichage par zone du document				
3.6.1 - [OPTION 8A] Gestion des réponses				
3.6.1 - [OPTION 8B] Gestion des réponses				
3.6.2 - [OPTION 9] Gestion des demandes de renseignements complémentaires et des relances				
3.6.3 - [OPTION 10] Gestion des échanges avec les cotisants				
3.6.4 - [OPTION 11] Traitement des chèques				
3.6.5 - [OPTION 12] Archivage probatoire				
3.6.6 - [OPTION 13] Extranet documentaire cotisant				
3.7.5 - [OPTION 14] Autre reporting interne				
3.7.6 - [OPTION 15] Requêtage				
3.7.7 - [OPTION 16] Reporting externe				
3.8.3 - [OPTION 17] Export d'autres données (tables de référence...).				
3.8.4 - [OPTION 18] Requêtage sur données de traçabilité				
3.8.5 - [OPTION 19] Purge				
4.10 - [OPTION 20] Environnements distincts				

11.5 - Tableau des engagements de service

11.5.1 - Maintenance corrective

	Délai de prise en compte	Garantie de temps de rétablissement	Pénalités applicables en cas de non-respect
Anomalie bloquante			
Anomalie majeure			
Anomalie mineure			

11.6 - Formulaire CNIL à compléter et signer

ANNEXE A REMPLIR ET A JOINDRE A VOTRE PROPOSITION

Société	
Prestation	
Nom, Prénom, Qualité	
Date	

REF.	THEME	POINT A VERIFIER	REPONSE Oui/Non/Sans objet	COMMENTAIRE
Fiche 1	Risques	Recenser les fichiers et données à caractère personnel et les traitements		
		Déterminer les menaces et leurs impacts sur la vie privée des personnes		
		Mettre en œuvre des mesures de sécurité adaptées aux menaces		
Fiche 2	Authentification des utilisateurs	Définir un identifiant (login) unique à chaque utilisateur		
		Adopter une politique de mot de passe utilisateur rigoureuse (mots de passe de 8 caractères minimum avec des caractères de types différents)		
		Changer de mot de passe régulièrement		
		Obliger l'utilisateur à changer son mot de passe après réinitialisation		
		Stockage des mots de passe dans un fichier crypté		
		Choix des mots de passe sans lien avec soi		
		Ne pas communiquer son mot de passe		
Fiche 3	Habillations	Définir des profils d'habilitation		
		Supprimer les permissions d'accès obsolètes		
		Documenter les procédures d'exploitation, les tenir à jour et les rendre disponibles aux utilisateurs concernés		
		Rédiger une charte informatique (annexée au règlement intérieur)		
		Définir des comptes nominatifs (pas de comptes partagés par plusieurs personnes)		
		Etablir, documenter et réexaminer une politique de contrôle d'accès en rapport avec la finalité du traitement		
		Classifier les informations de manière à indiquer si celles-ci sont des données sensibles		
		Envoyer régulièrement à tous les utilisateurs les mises à jour des politiques et procédures pertinentes pour leur fonction		
		Sensibiliser et informer à la sécurité de l'information		
		Prévoir la signature d'un engagement de confidentialité		
Fiche 4	Sécurité des postes de travail	Limiter le nombre de tentatives d'accès à un compte		
		Installer un «pare-feu» (firewall) logiciel		
		Utiliser des antivirus régulièrement mis à jour		
		Prévoir une procédure de verrouillage automatique de session		

		Ne pas utiliser des comptes d'exploitation obsolètes		
		Installer les mises à jour critiques des systèmes d'exploitation sans délai		
		Limiter les applications nécessitant des droits de niveau administrateur pour leur exécution		
		Limiter les services du système d'exploitation s'exécutant sur le poste de travail à ceux strictement nécessaires		
		Mettre à jour les applications lorsque des failles critiques ont été identifiées et corrigées		
Fiche 5	Sécurisation de l'informatique mobile	Prévoyez des moyens de chiffrement pour les ordinateurs portables et		
		Prévoir des moyens de chiffrement pour les ordinateurs portables et les unités de stockage amovibles (clés USB, CD, DVD...)		
		Ne pas conserver des données personnelles dans les équipements mobiles lors de déplacement à l'étranger		
		Verrouillage automatique des appareils mobiles après quelques minutes d'inactivité		
Fiche 6	Sauvegardes et continuité de d'activité	Effectuer des sauvegardes régulières		
		Stocker les supports de sauvegarde sur un site extérieur		
		Sécuriser le lieu de stockage des sauvegardes par au moins une des solutions suivantes : chiffrement des sauvegardes, chiffrement des données, stockage dans un lieu sécurisé		
		Mettre en place des détecteurs de fumée		
		Les matériels informatiques ne doivent pas être mis au sol mais surélevés		
		Utilisation d'onduleur pour les matériels critiques		
		Prévoir une redondance de matérielle des unités de stockage		
		Prévoir et tester régulièrement la continuité d'activité		
Fiche 7	Maintenance	Garantir que les données ne seront pas compromises lors d'une intervention de maintenance par une au moins des solutions suivantes : enregistrement des interventions dans une main courante, encadrement des interventions par des tiers, ne pas autoriser la télémaintenance sans autorisation		
		Effacer les données de tout matériel avant sa mise au rebut		
		Recueillir l'accord de l'utilisateur avant toute intervention sur son poste		
		Ne pas installer des applications pour la maintenance vulnérables (http://www.cert.ssi.gouv.fr/site/CERTA-2009-AVI-035/)		
		Restreindre, voire interdire l'accès physique et logique, aux ports de diagnostic et de configuration à distance		
Fiche 8	Traçabilité et gestion des incidents	Prévoir un système de journalisation des activités des utilisateurs, des anomalies et des événements liés à la sécurité avec au minimum l'identifiant, la date et l'heure de connexion et de déconnexion dans le cadre prévu par la CNIL		

		Ne pas utiliser les informations issues des dispositifs de journalisation à d'autres fins que celles de garantir le bon usage du système informatique		
		Synchronisation des horloges à l'aide d'une source de temps fiable et préalablement définie		
		Le responsable de traitement doit se tenir informé des vulnérabilités techniques des systèmes et entreprendre les actions appropriées		
Fiche 9	Sécurité des locaux	Restreindre les accès aux locaux au moyen de portes verrouillées		
		Installer des alarmes anti-intrusion et vérifiez-les périodiquement		
		Vérifier et entretenir le matériel de climatisation		
		Mettre en place des dispositifs d'authentification pour accéder aux zones dans lesquelles des informations sensibles sont traitées ou stockées		
		A l'intérieur des zones d'accès réglementé, exiger le port d'un moyen d'identification visible		
		Les visiteurs doivent avoir un accès limité (la date et heure de leur arrivée doivent être consignées)		
		Réexaminer et mettre à jour régulièrement les permissions d'accès aux zones sécurisées et les supprimer si nécessaire		
Fiche 10	Sécurité du réseau informatique	Limiter les flux réseau au strict nécessaire		
		Sécuriser les accès distants des appareils informatiques nomades par VPN		
		Utiliser le protocole SSL avec une clé de 128 bits pour les services web		
		Ne pas utiliser le protocole telnet pour la connexion à distance aux équipements actifs du réseau (préférer SSH)		
		Mettre en œuvre le protocole WPA - AES/CCMP pour les réseaux WiFi		
		Cloisonner le réseau (segmenter le réseau en sous-réseaux logiques)		
		Mettre en place des systèmes de détection d'intrusion (IDS)		
		Mettre en place l'identification automatique de matériels comme moyen d'authentification des connexions à partir de lieux et matériels spécifiques		
Fiche 11	Sécurité des serveurs et des applications	Adoptez une politique de mot de passe administrateur rigoureuse (mots de passe de 10 caractères minimum avec des caractères de types différents pour les mots de passe d'administration)		
		Changer de mot de passe au départ d'un administrateur		
		Installer les mises à jour critiques des systèmes d'exploitation sans délai		
		Ne pas utiliser les serveurs à d'autres fins que celles prévues (naviguer sur internet, accéder à la messagerie...)		
		Utiliser des comptes nominatifs pour l'accès aux bases de données		
		Mettre en œuvre des mesures et/ou installer des dispositifs pour se prémunir des attaques par injection de code SQL, scripts		

		Prévoir des mesures particulières pour les bases de données sensibles		
		Assurer une continuité de disponibilité des données		
		Mettre à jour les applications lorsque des failles critiques ont été identifiées et corrigées		
		Ne pas utiliser des services non sécurisés (authentification en clair, flux en clair...)		
		Ne pas placer des bases de données dans une zone directement accessible depuis internet		
		Les systèmes sensibles doivent disposer d'un environnement informatique dédié (isolé)		
		Utilisation d'outils de détection des vulnérabilités (http://nmap.org/ , http://www.tenable.com/products/nessus-vulnerability-scanner , https://cirt.net/nikto2)		
		Assurer l'intégrité des traitements par le recours à des signatures garantissant qu'il n'a subi aucune altération		
Fiche 12	Sous-traitance	Prévoir dans les contrats une clause de confidentialité		
		Prendre des dispositions (audits de sécurité, visite des installations...) afin de s'assurer de l'effectivité des garanties offertes par le sous-traitant en matière de protection des données		
		Prévoir les conditions de restitution des données et leur destruction en cas de rupture ou à la fin du contrat		
		Ne pas avoir recours à des services offrant des fonctionnalités d'informatique répartie (cloud) sans garantie quant à la localisation géographique effective des données		
Fiche 13	Archivage	Mettre en œuvre des modalités d'accès spécifiques aux données archivées		
		Détruire les archives obsolètes de manière sécurisée		
		Ne pas utiliser des supports présentant une garantie de longévité suffisante (CD, DVD...)		
Fiche 14	Echange d'informations avec d'autres organismes	Chiffrer les données avant leur envoi		
		S'assurer qu'il s'agit du bon destinataire		
		Transmettre le secret lors d'un envoi distinct et via un canal différent		
		Ne pas transmettre des données personnelles en clair via des messageries web du type Gmail ou Hotmail		
		Utiliser des calculs d'empreintes pour s'assurer de l'intégrité des données		
		Utiliser des signatures électroniques pour garantir l'origine de la transmission		

11.7 - Clause de confidentialité à compléter et signer

Cette clause s'appliquera, à compter de sa signature, à toutes les relations contractuelles entre les parties.

La société ci-après dénommée « le prestataire » est tenue, ainsi que l'ensemble de son personnel, au secret professionnel, à l'obligation de discrétion et à l'obligation de confidentialité pendant les prestations commandées par l'AGESSA et La Maison des Artistes et après leur exécution.

Les données qui sont échangées, qu'elles présentent ou non un caractère personnel, sont des données confidentielles et couvertes par le secret professionnel tel que défini aux articles 226-13 et suivants du code pénal. Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le prestataire s'engage donc :

- à respecter le secret professionnel auquel il est soumis,
- à faire respecter par ses propres utilisateurs ou salariés les règles de secret professionnel de discrétion et de confidentialité sus-énoncées,
- à ce que les informations, telles que définies ci-dessous, qui sont communiquées ne soient en aucun cas, divulguées ou retransmises à des personnes physiques ou morales non autorisées,
- à n'utiliser les informations confidentielles, telles que définies ci-dessous, qu'aux seules fins de l'exécution des prestations commandées par l'AGESSA et la Maison des artistes.

En outre, le prestataire organise ci-après la protection des informations confidentielles qu'il est amené à traiter.

Le terme « Information confidentielle » est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support

Il paraît difficile d'identifier les informations communiquées et considérées comme confidentielles par l'apposition d'une mention spéciale.

Par conséquent, le prestataire convient que toutes les informations communiquées par les parties sont considérées comme confidentielles.

En outre, le prestataire souscrit, en plus des engagements contenus dans le présent article, les engagements suivants :

- il ne doit pas utiliser les documents et supports d'information confiés par l'une des parties à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre des prestations commandées par l'AGESSA et La Maison des artistes,
- il ne doit conserver aucune copie des documents et supports d'information confiés par l'une des parties après exécution des prestations,
- il ne doit pas communiquer ces documents et informations à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour les connaître,

- il doit prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers.

Le prestataire s'interdit tout recours à la sous-traitance sauf accord exprès et écrit de l'AGESSA et de la Maison des artistes.

Dans le cas où le prestataire sous-traiterait l'exécution des prestations à un tiers après accord de l'AGESSA et de la Maison des artistes, ce dernier devra être soumis aux mêmes obligations, et la responsabilité en incombera au prestataire, auquel il pourra être demandé à tout moment de justifier de la signature de la clause de confidentialité par ses sous-traitants.

L'AGESSA et la Maison des artistes se réservent le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le prestataire.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

L'AGESSA et la Maison des artistes pourront prononcer la résiliation immédiate du contrat, sans indemnité en faveur du prestataire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

Fait à, le

Bon pour acceptation

Cachet et signature précédée de la mention « lu et approuvé »