



Fourniture, mise en œuvre et maintenance d'un système d'information archivistique

Cahier des clauses techniques particulières

Ville de Couëron

Marché à procédure adaptée

Table des matières

1.	Contexte du marché	4
1.1.	Objet de la consultation	4
2.	Présentation de l'organisation.....	5
2.1.	Ville de Couëron.....	5
2.2.	Archives municipales de Couëron.....	6
3.	Présentation du projet.....	7
3.1.	Contexte technique.....	7
3.2.	Périmètre technique	7
3.3.	Contexte fonctionnel	9
4.	Fonctionnalités attendues	10
4.1.	Fonctionnalités communes.....	10
4.2.	Fonctionnalités métiers	11
4.3.	Gestion des droits et accès	16
5.	Spécifications techniques	20
5.1.	Environnement technique de la Ville de Couëron	20
5.2.	Exigences techniques	20
6.	Prestations attendues.....	23
6.1.	Pilotage de projet.....	23
6.2.	Installation et paramétrage initial.....	24
6.3.	Reprise des données	25
6.4.	Formation.....	28
6.5.	Recette	29
6.6.	Planning du projet.....	30
6.7.	Prestations complémentaires	31
6.8.	Réversibilité.....	32
7.	Garantie et maintenance	33
7.1.	Garantie.....	33
7.2.	Maintenance corrective	33
7.3.	Maintenance évolutive	34
8.	Attendus de la réponse.....	35
8.1.	Réponse technique aux attendus.....	35



8.2. Soutenance 35

1. Contexte du marché

1.1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet **la fourniture d'un système d'information archivistique** (SIA) destiné à la gestion, au stockage, au classement, à l'élimination, à la description et à l'indexation, à la communication et à la recherche des archives papiers et numériques produites et reçues par la Ville et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Couëron, ainsi qu'à l'acquisition, gestion, description et indexation des fonds patrimoniaux.

Les **objectifs principaux** sont les suivants :

Objectifs initiaux :

- Déploiement d'un SIA ergonomique, accessible, évolutif et sécurisé,
- Mise à disposition d'une interface aux agents de la Ville et du CCAS pour les besoins de versement, recherches et communication,
- Gestion de fonds papiers et numériques,

Objectifs à long terme (hors du périmètre du déploiement initial) :

- Connexion avec les systèmes d'archivage électronique (VITAM dans le contexte de Couëron),
- Possibilité de déployer une plateforme de valorisation numérique sur Internet pour les besoins de communication et valorisation des fonds d'archives au grand public.

Les **principales prestations requises** sont les suivantes :

- Fourniture d'une solution web hébergée en SaaS, et de l'hébergement des données,
- Mise en œuvre de la solution, à savoir l'analyse et la conception, puis l'installation et le paramétrage, la reprise des données existantes et la formation des utilisateurs,
- Maintien en condition opérationnelle de la solution.

2. Présentation de l'organisation

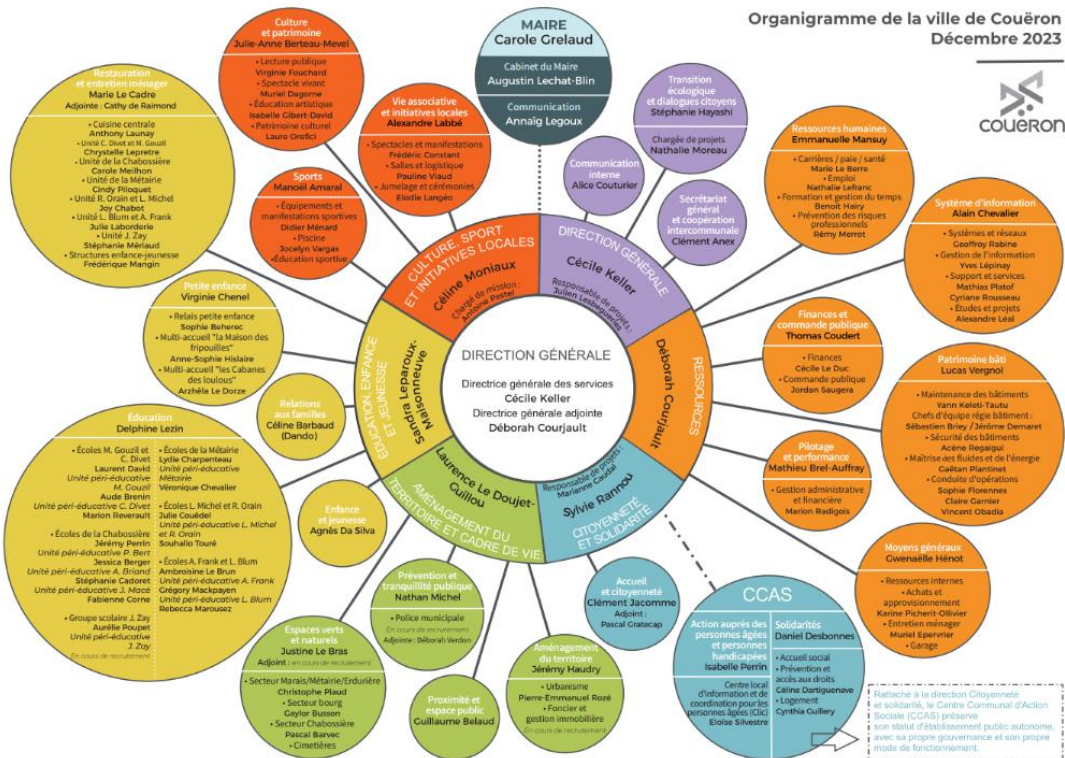
2.1. Ville de Couëron

La Ville de Couëron est située en Loire-Atlantique, à l'Ouest de l'agglomération nantaise et possède une population de 22 000 habitants. Depuis 2001, elle fait partie des 24 communes de Nantes Métropole et elle est la deuxième commune la plus étendue de la métropole, avec ses 44km².

La Ville emploie 535 agents. Ses 25 services municipaux sont répartis dans 6 directions :

- Direction Générale,
- Direction Ressources,
- Direction Citoyenneté et solidarité,
- Direction Aménagement du territoire et cadre de vie,
- Direction Education, enfance et jeunesse,
- Direction Culture, sports et initiatives locales,

S'y ajoute le Cabinet du Maire auquel est rattaché le service Communication. Par ailleurs, les services des Ressources humaines, des Finances et commande publique et des Archives municipales assument la gestion humaine, financière et documentaire du CCAS, établissement public présidé par Madame le Maire et disposant de sa propre personnalité morale.



2.2. Archives municipales de Couëron

Le service des Archives municipales de Couëron a été créé en 2005 suite au recrutement d'une attachée de conservation. Au cours des années 2010, le service a été renommé « Archives et patrimoine ». Ses missions consistaient en la gestion du courrier, des archives et du patrimoine culturel, naturel et architectural.

En 2021, la responsabilité des archives municipales a été transférée à la cellule Gestion de l'Information du service Système d'information, au sein de la Direction Ressources. Le service Système d'information se compose de huit agents au sein de quatre unités :

- Systèmes et réseaux,
- Gestion de l'information,
- Support et services,
- Etudes et projets applicatifs.

La cellule Gestion de l'Information, **pilote du projet**, est composée de deux agents : le Responsable de la Gestion de l'Information et la Responsable des Archives municipales.

La cellule a pour mission la gestion de l'information dans sa globalité :

- Les archives papiers et numériques,
- Les notions de protection des données à caractère personnel,
- L'accompagnement en termes de bonnes pratiques numériques – dématérialisation, tri numérique, déploiement d'outils collaboratifs –.

En parallèle, la mission de valorisation des archives est réalisée par l'unité Patrimoine culturel et naturel du service Culture et Patrimoine.

2.2.1. Contexte métier

Les Archives municipales de Couëron assurent les missions de :

- Sensibilisation et contrôle,
- Collecte,
- Classement, description et indexation,
- Conservation et stockage,
- Communication,

des archives publiques papiers et numériques.

Pour mener à bien leurs missions, les Archives municipales disposent de 4 dépôts d'archives (3 à l'Hôtel de Ville et 1 à l'Annexe du Port), actuellement en saturation complète, et d'un serveur d'archivage interne. Le Système d'archivage électronique métropolitain (SAM - VITAM) est en cours de déploiement à la Métropole de Nantes pour une mise en production au deuxième semestre de l'année 2024.

3. Présentation du projet

3.1. Contexte technique

Depuis 2005, les Archives municipales de Couëron disposent également d'un SIA nommé **Avenio** et édité par la société D'IX. La solution logicielle existante est hébergée dans l'infrastructure systèmes de la Ville de Couëron.

L'ensemble des composants techniques de la solution Avenio sont installés sur un seul serveur applicatif de la Ville de Couëron. L'ensemble des fichiers numériques importés dans Avenio (délibérations, articles de presse dépouillées, documents figurés, registres cadastraux, etc.) sont enregistrés sur ce serveur. Cela représente **12,3 Go de données**.

La version 10.5 d'Avenio, actuellement en production, est obsolète et n'est plus maintenue par l'éditeur. Cette solution logicielle doit, par conséquent, être renouvelée.

3.2. Périmètre technique

Ce SIA dispose d'une **brique de gestion** composée de différents modules :

- **Module de collecte** : Enregistrer les versements dans le module et dans le registre des entrées, gérer les versements au sein d'un cadre de classement et lier les versements aux producteurs,
- **Module de classement** : Structurer les fonds dans le module de classement, décrire les versements, lier les articles au module de conservation, exporter les instruments de recherche,
- **Module de conservation** : Gérer la localisation bâtementaire, les états de conservation et les actions préventives et curatives, les éliminations,
- **Module de communication** : Gérer les lecteurs, les commandes de documents, les prêts de documents et les demandes de recherche.

Avenio est adossé à un module Intranet, nommé **Avenio Web**, qui permet de diffuser les données saisies dans Avenio aux agents de la Ville. Les fonds d'archives, documents figurés, ouvrages de bibliothèque sont disponibles aux agents qui peuvent verser leurs archives, faire une recherche d'information ou demander un article en communication.

Au 28 février 2024, **le SIA conserve** :

- 480 fonds,
- 8 520 articles d'archives dont 1 596 ont été éliminés physiquement,
- 37 séries de cadre de classement,
- 375 entrées dans le registre,
- 1 757 articles éliminés ou en cours d'élimination,
- 14 audio-vidéos,

- 4 218 délibérations,
- 6 711 arrêtés,
- 2 218 documents figurés,
- 14 films et sons,
- 5 microfilms,
- 93 objets,
- 80 notices d'urbanisme,
- 78 fiches de producteurs actifs et inactifs,
- 226 ouvrages de bibliothèque,
- 32 périodiques,
- 294 périodiques bulletinés,
- 4 440 articles de presse dépouillés,
- 51 revues de presse,
- 7 index comportant 4 764 termes :
 - Auteurs,
 - Personnes,
 - Personnels,
 - Lieux,
 - Edifices,
 - Organismes,
 - Index personnalisé du service (IPS),
- 5 thesaurus,
- 35 pages de registres cadastraux numérisées,
- 8 593 images et documents liés,
- 91 lecteurs,
- 2 482 prêts dont 77 n'ont pas été rendus,
- 524 recherches internes,
- 140 séances de consultation,
- 379 côtes consultées,
- 871 indications de localisation.

3.3. Contexte fonctionnel

Aujourd'hui, les archives sont versées par les services via AvenioWeb. Une fois le versement validé, les Archives municipales reçoivent deux fichiers .txt par mail. L'un des deux fichiers est enregistré puis importé dans le logiciel Avenio par l'archiviste qui attribue une cote au nouveau fonds. À la suite de cet import, les données sont corrigées, enrichies, mises à jour et indexées par l'archiviste.

Il arrive également que l'archiviste réalise un versement directement via Avenio après traitement d'un arriéré. Le fonds est alors créé sur le logiciel et les articles sont créés, décrits et indexés les uns après les autres.

Une fois l'import et l'enregistrement réalisés, les boîtes d'archives sont conservées dans les dépôts. La localisation des boîtes est indiquée sur chacune des notices enregistrées dans le logiciel et le récolement est mis à jour sous format Excel.

L'archiviste ajoute également les délibérations, met à jour les fiches producteurs et lecteurs ainsi que les entrées dans le registre de traitement, indique les demandes et les retours de prêt, renseigne les communications en salle de lecture et enrichie les thésaurii et listes d'index.

Les agents de l'unité Patrimoine culturel et naturel gèrent les collections patrimoniales publiques et privées (entrées par voie extraordinaire, acquisitions, dons et dépôts d'archives papier, documents figurés, enregistrements audio et vidéo, objets) : intégration, description, indexation, lien vers l'image numérique ; et la bibliothèque (ouvrages issus de dons ou d'acquisitions, parfois liés aux fonds d'archives (bibliothèque technique), revues, presse) : enregistrement, bulletinage, description et indexation. Ils accèdent également au module de communication pour mettre à jour les demandes et les recherches patrimoniales.

Les services peuvent, quant à eux, effectuer des recherches dans les fonds communicables et leurs propres versements, demander des cotes en consultation et réaliser des versements grâce à AvenioWeb.

4. Fonctionnalités attendues

4.1. Fonctionnalités communes

4.1.1. Respect des normes

L'outil devra répondre aux **instructions et circulaires réglementaires** sur la gestion et la conservation des archives publiques relatives aux activités des collectivités territoriales. Il sera également **conforme aux normes de description archivistique** produites par le Service Interministériel des Archives de France (SIAF) : ISAD(G), ISAAR(CPF), ISBD, XML-EAD, XML-EAC, RIC relatives à l'archivage papier et SEDA, OAIS, NF Z 42-013 et ISO 15 489 relatives à l'archivage électronique.

Il veillera à respecter le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** et à s'intégrer dans le cadre légal de détention et manipulation des données nominatives.

Enfin, il devra répondre aux recommandations de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA).

L'outil devra être mis à jour en fonction de l'évolution normative de la gestion de l'information : archives, données, etc.

4.1.2. Ergonomie

Les Archives municipales souhaitent disposer d'un outil *responsive design*, ergonomique et intuitif :

- Les informations seront en **langue française et facilement accessibles**, tant en termes de terminologie qu'en termes de mise en forme : visualisation rapide des données globales importantes, menus déroulants et onglets raccourcis,
- La solution devra s'adapter aux différentes tailles d'écran d'ordinateur,
- La solution pourra être **paramétrée et personnalisée** par les administrateurs : couleurs, logo, mise en forme,
- La navigation dans les éléments sera facile et tracée par le biais d'un **fil d'ariane** afin que l'utilisateur sache où il se situe dans les arborescences et processus de la solution,
- Le menu sera personnalisé en fonction des profils utilisateurs et les fonctions non-utilisées seront absentes des écrans,
- **Des champs prédéterminés** pourront être remplis tels que l'identifiant et le nom du service, et les champs obligatoires seront facilement visibles,
- Des **automatisations de traitements et de saisies** pourront être proposées et mis en place afin d'alléger la charge des utilisateurs,
- Plusieurs fenêtres pourront être ouvertes en même temps sur l'écran,

- Les utilisateurs pourront procéder à des **recherches multicritères** et **exporter les données** vers des outils bureautiques, notamment ceux de la suite Microsoft 365,
- Les erreurs seront indiquées de façon claire par le biais de **messages d'anomalies et d'erreurs**,
- Il sera possible d'effectuer **des tickets pour correctif** auprès du support de l'application et les échanges seront en langue française,
- L'affichage des documents numériques doit passer par une visionneuse web adaptée au *responsive design*. Des **fonctionnalités de zoom, de téléchargement et d'impression** sont demandées. Il sera également possible de passer d'une photographie à l'autre par des flèches, sans revenir à la liste.

ATT1 Ergonomie

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente les éléments permettant d'apprécier l'ergonomie de la solution, par des illustrations des différentes interfaces, et par des exemples de processus.

4.1.3. Performances

Les **temps de réponse maximaux** acceptables, depuis les postes de la Ville de Couëron, sont les suivants :

- Affichage de la page d'accueil : moins d'une seconde,
- Affichage d'une page « mosaïque d'images » : moins de deux secondes.

Une supervision de l'application permettra de contrôler le taux d'accessibilité attendu de 98 %.

4.2. Fonctionnalités métiers

4.2.1. Fonctionnalités archivistiques

Le SIA devra être constitué de différents modules de gestion permettant d'assurer le contrôle, la collecte, le classement, la conservation et la communication physique des documents papiers et numériques.

Module de contrôle

Le module de contrôle devra permettre de :

- **Gérer le cycle de vie des documents** : la solution permettra de suivre le cycle de vie de chaque fonds en lien avec les référentiels de conservation des archives publiques ;
- **Gérer les durées de conservation des documents** : les tableaux de gestion pourront être importés sous format Excel ou CSV et modifiés par l'archiviste dans le SIA, ils seront également disponibles pour les agents producteurs,
- **Gestion des producteurs** : un organigramme structuré des producteurs actifs et inactifs décrits selon la norme ISAAR-CPF, structuré en XML-EAC, sera disponible,

- **Suivre les anomalies** : les anomalies relatives à la collecte, au traitement, au classement, à la conservation ou à la communication des fonds seront regroupées au même endroit pour une gestion plus aisée,
- **Suivre les données** : la solution produira des statistiques (mensuelles ou annuelles) par types de jeu de données, ces statistiques seront conformes aux demandes du SIAF.

Module de collecte

Le module de collecte devra permettre de :

- **Enregistrer les versements** : les bordereaux de versements réalisés de façon numérique par les services seront directement intégrés dans l'outil par un système de notification ou de workflow ou à partir d'un import de données,
- **Enregistrer les versements dans le registre des entrées** : chaque versement de documents fera l'objet d'un enregistrement comportant un numéro unique et une date d'entrée,
- **Suivre l'état des versements** : différents statuts seront indiqués en fonction de l'état du versement (bordereau établi, en attente de validation, en signature, coté ou non, etc.),
- **Gérer les versements au sein d'un cadre de classement** : une cote sera attribuée par série et ordre croissant à chaque versement,
- **Lier les versements aux producteurs.**

Module de classement

Le module de classement devra permettre de :

- **Structurer les fonds** : la solution permettra de créer un cadre de classement, d'y ajouter des séries et hors-séries, d'enregistrer les fonds au sein de ce cadre de classement et d'établir des plans de classement au sein des fonds ; une série numérique est à prévoir ;
- **Décrire les versements enregistrés** : les champs de l'introduction et de la description correspondront à la norme ISAD-G, structuré en XML-EAD, pour les archives, ou à la norme ISBD pour les ouvrages et périodiques ; l'outil prévoira également la gestion des collections patrimoniales et muséographiques, ainsi que l'indexation des articles selon le thésaurus pour la description et l'indexation des archives locales anciennes, modernes et contemporaines (thésaurus W),
- **Gérer les ouvrages et périodiques** : les ouvrages et périodiques seront intégrés et gérés par l'outil qui proposera un format de saisie basé sur la norme ISBD, un bulletinage des informations et l'intégration des fichiers numériques ; l'outil prévoira également l'indexation des données,
- **Gérer les index et thesaurii** : les index ainsi que les thesaurii (dont le thésaurus W) seront disponibles et modifiables à souhait ; la récupération de l'index personnalisé (index IPS) est attendue,

- **Lier les documents numériques aux articles décrits** : les documents numériques conservés sur un serveur seront reliés aux notices les décrivant et pourront ensuite être consultés de façon numérique ; il sera possible de les télécharger,
- **Lier les articles au module de conservation** : les articles seront localisés dans les conteneurs,
- **Exporter les instruments de recherches** intégrés dans le SIA, sous un format structuré, lisible et exploitable (XML, PDF, CSV).

Module de conservation

Le module de conservation devra permettre de :

- **Gérer la localisation et les espaces du bâtiment**,
- **Gérer le taux d'occupation des espaces** : un pourcentage d'occupation sera lié à chaque espace de stockage, voire chaque tablette de stockage, afin de visualiser facilement l'espace libre restant ; il sera possible d'exporter les données de taux de stockage par directions et services pour les exploiter sous un format structuré, lisible et exploitable (XML, PDF, CSV),
- **Gérer les états de conservation et les actions préventives et curatives** : consignation au sein de chaque article,
- **Gérer les éliminations** : les bordereaux d'élimination seront produits par l'outil et mis en forme selon un modèle prédéfini, ils pourront être imprimés ; la solution permettra de suivre l'avancement de la procédure, d'ajouter des commentaires et de retrouver le listing des archives éliminées.

Module de communication

Le module de communication devra permettre de :

- **Gérer les lecteurs** : enregistrement des lecteurs avec données nécessaires à l'enregistrement (cadre RGPD respecté), numéro de lecteur et informations de recherches associées,
- **Gérer les commandes effectuées** : la solution proposera une liste des commandes de documents par séance de travail et par lecteur ; les données pourront être exportées ; un message erreur s'affichera lorsque le document est incommunicable et/ou déjà communiqué ; les types de commande (lecteur ou communication administrative) pourront être différenciés ; les demandes de communication administrative effectuées par les agents internes seront gérées par un système de notification ou de workflow intégré à l'application,
- **Gérer les entrées-sorties des documents** : impression de fantôme, enregistrement du mouvement, statut du document (prêt, en attente de réintégration, réintégré),
- **Gérer les publications et communicabilité** : la publication et la communicabilité se feront au fonds ou à l'article ; certains agents/services pourront accéder à une publication incommunicable pour d'autres ;

La solution devra également permettre de gérer les archives numériques dans ces différents modules de collecte, classement, conservation et communication :

- **Gérer des fonds numériques** : cotation, classement, localisation, métadonnées relatives aux archives électroniques (support, format, poids, emplacement, etc.),
- **Lier la gestion intellectuelle des fonds numériques et leur gestion physique dans le SAE** : à terme, la possibilité de déployer un connecteur avec VITAM est souhaitée,
- **Suivre les communications des archives numériques,**

ATT2 Gestion archivistique

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente et détaille les fonctionnalités permettant le contrôle, la collecte, le classement, la conservation et la communication des archives papiers et numériques, objets, ouvrages de bibliothèques et périodiques, ainsi que des collections patrimoniales.

4.2.2. Portail interne

Le SIA devra également être constitué d'un espace de valorisation interne, accessible aux services producteurs, et qui permettra de :

- **Retrouver son profil producteur et de l'administrer** : chaque agent sera identifié au sein d'un service et accèdera à son espace producteur, il pourra administrer cet espace comme il le souhaite,
- **Suivre les procédures** : les versements en cours et réalisés, ainsi que les demandes de communication (statut des demandes : en cours de traitement, validée, communication en cours, boîte retournée) seront à disposition de l'agent par le biais d'un système de workflow,
- **S'aider lors des procédures** : les tableaux de gestion et les fiches de procédure seront mis à disposition de l'agent pour l'aider à réaliser son versement,
- **Rechercher des informations** : l'agent accèdera à l'ensemble des informations communicables (fonds, articles, délibérations, fichiers numériques, iconographies, index et thésaurii) pour les consulter en ligne, par le biais d'une visualiseuse, ou les demander en communication.

Le portail interne devra être accessible aux lecteurs pour la simple consultation des fonds et archives numériques communicables. Ils devront également pouvoir effectuer des recherches.

Versement

D'une manière générale, la solution doit permettre aux services producteurs de **verser leurs archives** à travers des **bordereaux de versement prédéfinis** et respectueux des normes de description archivistique. Les utilisateurs pourront cesser la saisie de versement et reprendre le lendemain sans aucune perte de données, un enregistrement automatique est donc à prévoir.

Les **champs disponibles** pour les services producteurs seront *a minima* :

- Le numéro d'article prédéfini,
- Le support de l'article,
- L'analyse ou le corps de description,

- Les dates extrêmes,
- La durée d'utilité administrative,
- L'année d'élimination,
- La communicabilité.

Certains champs seront rendus **obligatoires**.

Les agents travaillant dans le même service pourront effectuer deux versements simultanément ou en collaboration sur un versement.

La solution doit aussi permettre **l'import de fichiers** de type tableurs Excel afin de faciliter le versement, s'il est préparé en amont. Le candidat doit préciser si la fonctionnalité d'import dans sa solution comporte des limites, par traitement, en nombre de fichiers ou encore en taille de stockage.

Les versements effectués par les services devront déclencher un **workflow de validation** auprès du profil « Archiviste ».

ATT3 Versement et import des fichiers par les utilisateurs

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente les fonctionnalités de rédaction de bordereaux de versement et d'import des fichiers par les utilisateurs dans sa solution. Il détaille les fonctionnalités principales et secondaires proposées et répertorie tous les formats et métadonnées que sa solution prend en charge. Il décrit le système de workflow mis en place par sa solution.

Recherche dans les instruments de recherche, thésaurii et index

La solution doit mettre à disposition un moteur de recherche, offrant les fonctionnalités suivantes :

- **Recherche simple** : par saisie de texte libre portant sur des mots-clés ;
- **Recherche avancée** : par l'utilisation de filtres portant sur des champs de données ;
- **Recherche par équation** : par l'utilisation d'opérateurs booléens (« et », « ou », « sauf »).

Concernant la recherche par mots-clés, il est attendu du moteur de la solution que celui-ci facilite la saisie de l'utilisateur par **l'auto-complétion**, en se référant aux thésaurii et index.

Par ailleurs, les fonctionnalités de recherche suivantes sont attendues :

- Recherche par **cadre de classement et séries**,
- Recherche par **fonds**,
- Recherche par **producteurs**,
- Recherche par **dates**,
- Recherche par **index**,
- Recherche par **thésaurii**.

L'outil de recherche ne sera pas sensible à la casse.

Les résultats pourront être exportés en PDF ou imprimés.

Les résultats de recherche doivent au minimum être affichés en mode **mosaïque** dans la solution. De plus, la possibilité pour l'utilisateur de basculer vers un autre mode d'affichage des résultats, tel qu'un mode liste ou un mode diaporama, est souhaitée.

La solution doit par ailleurs prendre en charge, dans les résultats de recherche, la **prévisualisation** des images.

Le candidat présente, via des captures d'écran, le ou les mode(s) d'affichage proposé(s).

ATT4 Recherche

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente le fonctionnement de l'outil de recherche, il explique les différents types de recherche proposés, ainsi que l'utilisation des filtres. Il présente, via des captures d'écrans, l'affichage des résultats de recherche et la navigation dans ceux-ci.

Commande d'archives

La solution permettra à l'agent de commander des archives en prêt, soit pour une rapide consultation, soit pour un prêt de longue durée. Les services producteurs pourront commander des cotes incommunicables dans le cadre de la communication administrative. Plusieurs articles pourront être commandés en même temps.

Un **formulaire de commande prérempli** (nom de l'agent, service de l'agent, date de la demande et la cote) sera proposé à l'agent qui pourra ajouter des précisions (un dossier parmi plusieurs, date de retour prévu, type de communication, urgence de la demande). Ce formulaire sera envoyé à l'archiviste par le biais d'un système de workflow.

L'agent retrouvera **l'historique et le suivi de ses demandes de communication** dans son espace.

ATT5 Commande des archives

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente les fonctionnalités de commande de documents d'archives, d'ouvrages de bibliothèques ou de périodiques. Il décrit le système de workflow mis en place dans sa solution.

4.3. Gestion des droits et accès

La solution doit supporter différents profils d'utilisateurs, lesquels sont détaillés ci-après. Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à la solution selon des droits différenciés par le profil auxquels ils appartiennent.

Profils requis

Il est attendu de la solution qu'elle permette de gérer quatre profils d'utilisateurs *a minima* :

1. Le profil « **Administrateur** » :

Celui-ci a pour rôle d'administrer la solution au niveau fonctionnel, il gère les profils, leurs permissions, ainsi que les comptes des utilisateurs. Les administrateurs de la solution doivent avoir accès aux **informations de stockage** des données, c'est-à-dire et *a minima* : volume de stockage utilisé, volume de stockage disponible, capacité maximale de stockage.

2. Le profil « **Archiviste** » :

Celui-ci a pour rôle de contribuer à l'alimentation des données du SIA, il est aussi utilisateur des fonctionnalités courantes de la solution. Il a accès à l'ensemble des informations présentes dans le SIA.

3. Le profil « **Archiviste restreint** » :

Celui-ci a le même rôle que le profil « Archiviste » mais de façon restreinte : fonctionnalités et données.

4. Le profil « **Producteur** » :

Celui-ci a pour rôle de consulter les données du SIA et d'effectuer des versements qui seront, par la suite, enrichis par le profil « Archiviste ». Il n'a accès qu'aux données qu'il a versé ou celles qui sont communicables. Ce profil devra être nominatif et relié à une fiche « service producteur ».

5. Le profil « **Lecteur** » :

Celui-ci a pour rôle de consulter les données du SIA librement communicable. Ce profil sera couplé à une fiche lecteur.

Matrice des droits

L'affectation des droits aux profils d'utilisateurs est la suivante :

ACTION	Administrateur	Archiviste	Archiviste restreint	Producteur	Lecteur
--------	----------------	------------	----------------------	------------	---------

Module de collecte					
Gestion de la base de données	OK	OK	KO	KO	KO
Gestion des cadres et plans de classement	OK	OK	KO	KO	KO
Enregistrement des entrées	OK	OK	OK	KO	KO
Gestion des producteurs	OK	OK	KO	KO	KO

Module de classement					
Gestion des fonds et versements	OK	OK	KO	KO	KO
Gestion de la bibliothèque	OK	OK	OK	KO	KO

Gestion des collections patrimoniales	OK	OK	OK	KO	KO
Gestion et enrichissement des index	OK	OK	OK	KO	KO
Gestion et enrichissement des thesaurii	OK	OK	KO	KO	KO
Description et indexation des fonds et articles	OK	OK	OK	KO	KO
Localisation des fonds et articles	OK	OK	KO	KO	KO

Module de conservation					
Récolement des locaux	OK	OK	KO	KO	KO
Suivi des états de conservation	OK	OK	KO	KO	KO
Gestion des éliminations	OK	OK	KO	KO	KO

Module de communication					
Gestion des lecteurs et de la salle de lecture	OK	OK	OK	KO	KO
Enregistrement et suivi des recherches	OK	OK	OK	KO	KO
Enregistrement et suivi des communications administratives	OK	OK	OK	KO	KO

Module d'administration					
Gestion des profils et comptes utilisateurs	OK	KO	KO	KO	KO
Suppression et modifications des données	OK	OK	KO	KO	KO

Portail interne					
Versement d'archives	OK	OK	OK	OK	KO
Recherches et consultation d'archives	OK	OK	OK	OK	OK
Commande d'archives	OK	OK	OK	OK	KO

ATT6 Gestion des droits et accès

(Complétude et qualité des fonctionnalités attendues)

Le candidat présente les fonctionnalités d'administration des profils et des comptes d'utilisateurs ainsi que l'affectation des droits. Il détaille les méthodes et outils (niveau de détail, héritage) qu'il propose pour

mettre en œuvre les profils et droits demandés ci-dessus. Cette mise en œuvre est incluse dans la prestation de paramétrage demandée au point suivant 6.2.3 Paramétrage du présent document.

5. Spécifications techniques

5.1. Environnement technique de la Ville de Couëron

D'une manière générale, la fourniture de la solution doit respecter les contraintes suivantes :

- L'ensemble des **recommandations** est à instruire par le titulaire ;
- La solution logicielle doit obligatoirement respecter **la norme HTML5**, et ainsi être compatible avec les **navigateurs web** utilisés par la collectivité, à savoir Mozilla Firefox et Microsoft Edge.

5.1.1. Postes de travail

Les caractéristiques principales des postes de travail sont les suivantes :

Critère	Caractéristique
Système d'exploitation	Windows 11 Pro
Navigateurs web	Mozilla Firefox, Microsoft Edge
Messagerie	Outlook 365

Il est demandé au titulaire de présenter une solution compatible avec le type de poste décrit ci-dessus.

5.1.2. Authentification et annuaire

Le service d'annuaire utilisé est Microsoft Azur Active Directory. Il n'existe pas de serveur d'authentification.

5.1.3. Messagerie

Le service de messagerie est assuré par la solution Microsoft 365 Exchange Online, le client de messagerie étant Outlook 365.

5.1.4. Sécurité

Un pare-feu Fortinet Fortiguard est en place pour filtrer les accès.

5.2. Exigences techniques

5.2.1. Hébergement

Le candidat doit proposer une solution d'hébergement en dehors de l'infrastructure de la Ville de Couëron, pour les **données** et les **outils logiciels** de la solution (mode SaaS).

Le candidat doit également préciser :

- Le **lieu d'hébergement des données** qui doit garantir le respect du RGPD. A cet égard, il est attendu de la solution que les données soient hébergées *a minima* sur le territoire des Etats membres de l'Union européenne,
- L'éventuel **prestataire** réalisant l'hébergement des données pour le compte du candidat (sous-traitance),
- Si les données de la Ville de Couëron seront hébergées sur un **serveur** dédié ou partagé avec d'autres clients du candidat,
- Les opérations de **sauvegarde**, de **maintenance** et de **mise à jour** des environnements,
- Les certifications et agréments de l'hébergeur de la solution.

ATT7 Hébergement

(Qualité du socle technique de la solution)

Le candidat présente sa solution d'hébergement et précise comment il assure les services suivants :

- **Hébergement de la solution** : les engagements de disponibilité et de performance doivent être énoncés ;
- **Sécurité de l'infrastructure d'hébergement** : l'infrastructure des centres de données, leur localisation, les politiques de sécurité, et la conformité à des normes et standards internationaux sont à présenter dans la réponse ;
- **Sauvegarde des données** : le candidat doit préciser les modalités et emplacements des sauvegardes ;
- **Mise à jour de l'environnement applicatif et système** : réglementaire, corrective, évolutive.

5.2.2. Accessibilité

Le candidat doit proposer une **solution applicative de type web** et intégralement accessible via internet.

5.2.3. Authentification et sécurité

Accès au sein de la collectivité

Une connexion à l'authentificateur unique (SSO), lié à l'Active Directory Azur, est nécessaire.

La mise en place de ce connecteur est incluse dans les prestations attendues du présent document.

5.2.4. Protection des données

Le RGPD du 27 avril 2016 définit le cadre légal pour régir le traitement des données personnelles des personnes physiques.

Depuis le 25 mai 2018, toutes les entreprises exerçant sur le territoire de l'Union européenne et traitant des données à caractère personnel sont tenues d'appliquer les dispositions de cette réglementation.

Le titulaire du marché doit ainsi respecter les exigences du RGPD, et être en conformité totale avec ce règlement. Ce dernier est réputé connu des candidats.

ATT8 Protection des données

(Qualité du socle technique de la solution)

Le candidat présente tous les moyens qu'il se propose de mettre en œuvre pour permettre à la Ville de Couëron de respecter les obligations de protection des données personnelles, et pour l'aider à se conformer à la réglementation en cas d'incident de protection des données.

Il présente les traitements pouvant être faits par d'éventuels sous-traitants tels que les prestataires d'hébergement.

Il détaille en particulier les outils permettant d'assurer la traçabilité des données : la journalisation des accès et des actions effectuées par les utilisateurs de sa solution, la consultation et l'extraction des journaux et historiques.

6. Prestations attendues

6.1. Pilotage de projet

6.1.1. Gouvernance et acteurs

L'équipe projet de la Ville de Couëron sera constituée de :

- La commanditaire du projet : **Déborah COURJAULT**, Directrice générale adjointe,
- La cheffe de projet : **Jeanne BLANCONNIER**, Responsable des Archives municipales, en lien avec **Yves LEPINAY**, Responsable de la cellule Gestion de l'information,
- Le Responsable infrastructure : **Geffroy RABINE**.

Le titulaire constituera une équipe projet comprenant au minimum :

- Le **chef de projet désigné**,
- Un **interlocuteur commercial**,
- Un **interlocuteur technique**, expert ou technicien,
- Un **formateur**.

Le titulaire garantira la stabilité de l'équipe pour toute la durée du déploiement initial. La Ville de Couëron peut demander le remplacement d'un intervenant si ce dernier ne donne pas satisfaction (compétence, comportement, etc.).

Le titulaire présente dans sa réponse :

- L'équipe projet proposée pour la mission,
- Les rôles de chaque membre de l'équipe projet.

ATT9 Pilotage de projet

(Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre)

Le candidat présente la méthodologie projet qu'il propose de mettre en œuvre. Il détaille le rôle du chef de projet qui accompagnera la collectivité. Il précise également l'expérience des différents intervenants sur les prestations objets du marché.

6.1.2. Méthodologie du pilotage de la mise en œuvre

Pour toute la durée du projet, le titulaire mettra à disposition des moyens et méthodes qui garantiront le bon déroulement de la prestation. Il désignera un chef de projet qui participera activement à la bonne réussite des opérations en co-animant les différentes phases du projet avec la cheffe de projet interne, la Responsable des Archives municipales.

Une **réunion de lancement**, à laquelle les principaux intervenants du titulaire devront participer, aura lieu et permettra la délivrance d'un ordre de service initial, marquant le début des prestations et des délais

afférents. Au cours du projet, des **réunions périodiques** de l'équipe projet sont attendues (une réunion par mois, *a minima*). Elles pourront se tenir à distance, par visioconférence. L'ordre du jour comprendra *a minima* :

- Gestion et revue des risques,
- Suivi du planning,
- Suivi des actions réalisées/en cours/à venir.

Le comité de pilotage (COFIL) sera composé des représentants de l'ensemble des membres projet de la Ville de Couëron et du chef de projet du titulaire. Il se réunira **quatre fois**, *a minima* :

- Réunion de **lancement**,
- COFIL de **validation de la reprise de données**,
- COFIL de **validation de la recette**,
- COFIL de **bilan**.

6.2. Installation et paramétrage initial

6.2.1. Rédaction des spécifications

Il s'agit de réaliser les spécifications fonctionnelles détaillées nécessaires pour paramétrer et personnaliser le futur outil aux besoins de la Ville de Couëron. Pour cela, le titulaire du marché doit organiser **un ou plusieurs atelier(s) de conception détaillée** avec les utilisateurs clés concernés pour :

- **Traduire les besoins métiers exprimés** au présent document **en fonctionnalités** à mettre en œuvre dans l'outil,
- Définir les **profils utilisateurs**.

Livrables demandés :

- Planning et supports d'ateliers,
- Spécifications fonctionnelles détaillées.

6.2.2. Installation

Le titulaire assurera l'installation de l'ensemble des composants et outils nécessaire au bon fonctionnement de la solution.

6.2.3. Paramétrage

Le paramétrage initial de la solution sera réalisé par le titulaire du marché, en collaboration avec les chefs de projet de la Ville de Couëron.

Ce paramétrage comprend, obligatoirement et *a minima*, la création et la configuration des **profils d'utilisateurs** et l'affectation des **droits et habilitations** qui ont été décrits dans la partie précédente 4.3.4 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et accès du présent document.

Livrable demandé : l'ensemble des composants paramétrés de la solution.

6.3. Reprise des données

Une reprise des données existantes sera effectuée depuis **une copie de la base de données du SIA actuel**, au format 4D backup. En ce sens, le titulaire proposera une planification des étapes, assortie d'un calendrier.

Les données à reprendre par le titulaire dans le cadre de cette prestation sont **les fichiers et métadonnées énoncés ci-après**, actuellement stockés dans l'application Avenio et dans l'infrastructure de la Ville de Couëron :





Type de données	Nombre de données	Reprise totale	Aucune reprise
Fonds	480	X	
Articles d'archives	8520	X	
Séries	37	X	
Registre des entrées	375	X	
Articles éliminés ou en cours d'élimination	1 757	X	
Audio-vidéos	14	X	
Délibérations	4 218	X	
Arrêtés	6 711		X
Documents figurés	2 218	X	
Films et sons	14	X	
Microfilms	5	X	
Objets	93	X	
Notices d'urbanisme	80	X	
Fiches de producteurs actifs et inactifs	78	X	
Tableaux de gestion	114	X	
Ouvrages de bibliothèque	226	X	
Périodiques	32	X	
Périodiques bulletins	294	X	
Articles de presse dépouillés	4 440	X	
Revue de presse	51	X	
Index	7	X	
Auteurs	259	X	
Personnes	123	X	
Personnels	2 402	X	
IPS	343	X	
Lieux	856	X	
Edifices	218	X	
Organismes	573	X	

Thesaurus	3	X	
Administratif	431	X	
Bibliothèque	15	X	
Historique	17	X	
Registres cadastraux numérisés	35	X	
Images et documents liés	8593	X	
Lecteurs	91		X
Prêts	2 482	X	
Recherches internes	524	X	
Séances de consultation	140		X
Côtes consultées	379		X
Indications de localisation	871		X


Le récolement des archives permettant d'indiquer la localisation des boîtes est géré dans un document Excel, hors Avenio. Ce tableau est fourni, sous forme d'échantillon¹, aux candidats en annexe des présentes pièces de marché et sera à reprendre et injecter dans l'outil.

A cela s'ajoutent les données numériques conservés sur le serveur Avenio :




Dossier Images

	NOMBRE DE DOSSIERS/ RÉPERTOIRES	41		
	NOMBRE DE FICHIERS	3172		
	TAILLE DE L'ARBORESCENCE	4.1 GB		
	DATES EXTRÊMES	31/10/2000	A	30/01/2024

Dossier Documents

	NOMBRE DE DOSSIERS/ RÉPERTOIRES	54		
---	------------------------------------	-----------	--	--

1. Les jeux de données ont été minimisés et anonymisés dans le cadre de la consultation mais la structure a été conservée pour l'analyse.

	NOMBRE DE FICHIERS	5071		
	TAILLE DE L'ARBORESCENCE	2.5 GB		
	DATES EXTRÊMES	29/11/2006	A	30/01/2024

Dans le cadre de la consultation, le candidat fournira une **analyse de la reprise**, dont des échantillons² de jeux de données³ sont fournis aux candidats en annexe des présentes pièces de marché, et **précisera les règles et modalités de l'opération, la répartition des rôles, ainsi que ses éventuelles limites**. Seules les données précisées dans le tableau ci-dessus seront reprises et intégrées dans la nouvelle solution.

Dans le cadre du projet, le titulaire fournira les **livrables suivants** :

- **Planning** de reprise de données,
- **Spécifications techniques** attendues et mises en œuvre,
- **Modèles de fichiers de reprise** standards ou sur mesure en fonction de la complexité des données,

Une fois la reprise des données étudiée, il est attendu du titulaire les **phases** suivantes :

- Récupération de la base de données,
- Vérification de l'homogénéité et de la qualité des données,
- Intégration restreinte pour vérification de la fiabilité des données,
- Validation de l'intégration restreinte,
- Intégration définitive,
- Validation de l'intégration définitive,
- Mise en production.

Perte de données

Le candidat et le titulaire devront prendre toutes les dispositions nécessaires pour **assurer la conservation et l'intégrité** des données.

2. Les jeux de données ont été minimisés et anonymisés dans le cadre de la consultation mais la structure a été conservée pour l'analyse.
3. Les tables des thésaurus, de la revue de presse et des registres cadastraux n'ont pas pu être exportées.

Confidentialité

Le candidat et le titulaire s'engagent à prendre **toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations confiées**, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. A ce titre, le titulaire ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans l'accord-préalable de la Ville de Couëron.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la Ville de Couëron pourra résilier le présent marché sans indemnité pour le titulaire. En outre, la responsabilité du titulaire pourra être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du Code pénal.

ATT10 Reprise des données

(Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre)

Sur la base des jeux de données fournis dans la présente consultation, il est attendu du candidat qu'il présente en détail sa prestation de reprise des données : à savoir, les processus et outils utilisés pour reprendre et intégrer les données de la Collectivité, et les opérations qui sont réalisées lors de cette prestation.

Le candidat doit inscrire cette opération de reprise dans le planning prévisionnel qu'il propose.

6.4. Formation

Le titulaire assure la **formation initiale** des utilisateurs principaux de la Ville de Couëron, soit :

- Les deux agents de la cellule Gestion de l'information du service SI : le Responsable de la Gestion de l'information et la Responsable des Archives municipales,
- Les deux agents de l'unité Patrimoine culturel et naturel : le Responsable du Patrimoine culturel et naturel et l'agent de valorisation.

Ces utilisateurs devront être formés aux actions qui sont décrites dans la partie précédente 4.3.4 Gestion des droits et accès du présent document.

Il est attendu que la formation soit réalisée **sur site**, au sein des locaux de la Ville de Couëron. Le contenu, la durée et le nombre maximal de participants de chaque type de formation doivent être précisés dans l'offre. Le candidat présente également le profil des **formateurs** qui interviennent lors des sessions de formation. Les **supports** de formation seront fournis au terme de chaque formation.

L'attention du candidat est attirée sur le fait que la formation doit être réalisée **avant** la vérification d'aptitude, pour assurer une autonomie dès la phase de **recette**.

Des formations complémentaires pourront être commandées en cours de marché au prix que le candidat doit mentionner au BPU.

La formation interne, aux agents des services producteurs et versants, sera réalisée par l'archiviste elle-même. Cela ne rentre pas dans le cadre du présent marché.

ATT11 Formation

(Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre)

La formation initiale des profils « Archiviste » et « Archiviste restreint » du SIA est à présenter en détail : programme, durée, modalités, en phase avec les demandes du CCTP. Il est attendu du candidat une proposition de formation réalisée sur site et inscrite dans le planning prévisionnel.

6.5. Recette

La recette doit être réalisée sur **l'ensemble des fonctionnalités, des données reprises et des caractéristiques techniques** de la solution.

Le candidat doit détailler sa méthodologie en matière d'**accompagnement à la recette** et notamment l'outil utilisé pour le suivi des incidents.

Il est attendu que le candidat propose **un cahier de recette technique et fonctionnelle**, ainsi qu'un tableau de suivi des incidents et de leur résolution.

Le cahier de recette doit être initié et communiqué par le titulaire deux semaines minimum avant le début de la vérification d'aptitude afin que la Ville de Couëron puisse ajouter ses propres tests et les communiquer au titulaire du marché.

La recette sera conclue à l'issue de la prononciation de la vérification d'aptitude et de la vérification de service régulier, détaillées ci-après.

6.5.1. Mise en ordre de marche

La **mise en ordre de marche** (MOM) est prononcée par le titulaire dès lors que l'environnement est prêt à être testé dans le cadre de la vérification d'aptitude et que les données ont été migrées :

- Le paramétrage de la solution est effectué,
- Les données et environnements sont opérationnels,
- La formation et le transfert de compétences sont effectués,
- La documentation est fournie.

La mise en ordre de marche doit être prononcée par le titulaire en accord avec le planning proposé et permettant le respect des délais imposés par la Ville de Couëron.

La notification peut être réalisée par courriel à la cheffe de projet de la Ville de Couëron.

La notification de la MOM par le titulaire enclenche le **début des opérations de vérification d'aptitude**.

6.5.2. Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude (VA) a pour but de constater que les outils livrés présentent les caractéristiques fonctionnelles et techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées par le marché. La vérification d'aptitude débute avec la mise en ordre de marche.

La durée de la vérification d'aptitude est fixée à **un (1) mois**.

La VA est clôturée par la signature d'un procès-verbal lorsque les tests menés pendant la recette ne révèlent plus aucune anomalie bloquante ou majeure :

- « **Anomalie bloquante** » désigne toute anomalie empêchant l'utilisation de l'application, ou d'une ou plusieurs fonctionnalités critiques, sans contournement possible,
- « **Anomalie majeure** » désigne une anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques de l'application, ou à une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement,
- « **Anomalie mineure** » désigne toute anomalie autre que bloquante ou majeure,

En cas d'ajournement de la VA par la Ville de Couéron, le prestataire disposera de **8 jours ouvrés maximum** pour faire les correctifs et prononcer une nouvelle MOM.

Les délais de correction énoncés ci-avant sont susceptibles d'allonger la durée de la Vérification d'aptitude au-delà d'un mois. Toutefois, la date limite de prononciation de la VA fixée dans la partie suivante 0

Le planning définitif sera défini lors de la réunion de lancement avec le comité de pilotage.

Dates limites d'exécution du présent document ne doit pas être dépassée.

6.5.3. Vérification de service régulier

La vérification de service régulier (VSR) débute à la prononciation de la VA. La VSR a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues dans les documents particuliers du marché.

La régularité du service s'observe pendant **un (1) mois**.

Elle débute à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par le pouvoir adjudicateur. Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur le mois, des indisponibilités ne dépasse pas 2 % de la durée d'utilisation effective.

Livrables demandés :

- **Cahiers de recette validés,**
- **Tableau de bord de suivi des anomalies.**

6.6. Planning du projet

6.6.1. Planning prévisionnel

ATT12 Planning du projet

(Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre)

Le candidat précise sa capacité à s'inscrire dans le planning prévisionnel présenté ci-après, pour chacune des phases énoncées. Le candidat peut proposer un autre calendrier pour une mise en production au plus tôt. Il présente, à l'appui de sa proposition, les ressources qu'il prévoit de consacrer à la mise en œuvre du projet.

Phases et jalons	Dates prévisionnelles
Notification de la décision au titulaire (date indicative)	Début juillet 2024
Réunion de lancement avec le titulaire (date indicative)	Mi-juillet 2024
Conception, reprise de données et spécifications	Août-octobre 2024
Paramétrage et formation	Novembre-décembre 2024
Mise en ordre de marche (MOM)	Décembre 2024
Recette et vérification d'aptitude (VA)	Janvier 2025
Mise en production	Janvier-février 2025
Vérification de service régulier (VSR)	Février 2025
Admission des prestations	Mai 2025

Le planning définitif sera défini lors de la réunion de lancement avec le comité de pilotage.

6.6.2. Dates limites d'exécution

En tout état de cause, les opérations suivantes ne devront **pas être exécutées en dépassement** des dates figurant ci-dessous :

- Mise en ordre de marche (MOM) : 31 janvier 2025 ;
- Prononciation de la vérification d'aptitude (VA) : 28 février 2025.

6.7. Prestations complémentaires

Le titulaire pourra mettre à disposition des personnels compétents dans le cas de demandes d'assistance complémentaires que pourrait solliciter la Ville de Couëron **pendant toute la durée d'exécution du marché.**

Le tarif journalier unitaire proposé devra inclure, pour le cas des prestations sur site à la Ville de Couëron, tous les frais de déplacement, de restauration et d'hébergement. La durée d'une journée étant entendue pour 8 heures de travail effectif.

Les **profils** attendus sont au minimum :

- Chef de projet,
- Consultant/analyste fonctionnel,

- Développeur/technicien,
- Formateur.

Les **prestations** que le titulaire sera susceptible de réaliser seront, par exemple, le déploiement de nouveaux modules ou la formation pour de nouveaux utilisateurs. Pour toutes ces prestations, la Ville de Couëron adressera au titulaire une demande de devis qui précisera le contenu de l'intervention et le délai attendu.

Le titulaire renseignera dans le bordereau de prix unitaires (BPU) les différents tarifs en fonction des profils demandés.

6.8. Réversibilité

La réversibilité concerne le transfert des données et des compétences si la Ville de Couëron devait changer de solution pour une raison quelconque.

Le titulaire doit notamment :

- **Garantir l'accès aux données du système pour assurer la reprise des données,**
- **Prévoir des prestations d'extractions des données dans un format ouvert, documenté et réutilisable.**

Ces opérations pourront faire l'objet d'une commande supplémentaire sur la base des tarifs unitaires du BPU.

ATT13 Réversibilité

(Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre)

Au titre de la réversibilité, le candidat détaille dans son mémoire technique ses propositions pour la continuité d'activité en cas de changement de solution, notamment les formats de données ainsi que les délais de fourniture des données.

7. Garantie et maintenance

Les services couverts par la maintenance, qui sont précisés par le titulaire lors de la remise des offres, correspondent au minimum à ceux prévus aux articles 36, 38, 39 et 40 du CCAG-TIC.

7.1. Garantie

Il est exigé une période de garantie (selon la définition de l'article 36 du CCAG-TIC) d'un **(1) an** minimum à compter du prononcé de l'**admission des prestations**, à l'issue de la période de vérification de service régulier.

7.2. Maintenance corrective

7.2.1. Moyens mis à disposition

Le candidat détaille les différents **services, moyens de communication et outils de ticketing** mis à disposition de la Ville de Couëron dans le cadre du marché.

Toutes les clauses relatives à la maintenance doivent être également décrites par le candidat.

7.2.2. Accès au support

La ville de Couëron veut disposer d'une interface à partir de laquelle elle peut effectuer des **tickets d'incidents**, en consulter la liste et le contenu et les mettre à jour.

Le support technique mis à disposition par le candidat doit être joignable par **téléphone**, ainsi que par un autre moyen informatique (courriel ou interface de gestion de tickets). Celui-ci doit être intégralement en français.

La prise en charge d'une demande effectuée, le candidat doit mettre en place **les moyens et les méthodes** lui permettant de rechercher et de résoudre les problèmes qui lui sont transmis, et fournir systématiquement un **rapport** d'intervention.

7.2.3. Niveaux de services

Les niveaux de service attendus sont, *a minima*, les suivants :

Type d'incident	Délais de prises en charge	Délais de résolution ou de mise en place d'une solution de contournement
Bloquant	3 heures ouvrées	4 heures ouvrées
Majeur	4 heures ouvrées	2 jours ouvrés
Mineur	1 jour ouvré	Proposition titulaire

ATT14 Niveaux de services

(Qualité du maintien en condition opérationnelle)

Le candidat détaille les délais de services qu'il propose et sur lesquels il s'engage. Il est invité à proposer des délais de services plus courts que ceux énoncés ci-avant.

La prise en charge et la résolution devront être **notifiées** à la Ville de Couëron via l'outil de ticketing ou par courriel par le titulaire.

7.3. Maintenance évolutive

Le titulaire doit obligatoirement prendre en charge les **évolutions légales, réglementaires et techniques** liées à l'outil, et donner de la visibilité sur son application à la Ville de Couëron. Ces mises à jour ne devront pas être **livrées** avant la date d'application des évolutions légales et réglementaires.

Le titulaire doit informer la Ville de Couëron des **nouvelles versions de logiciels** et s'engagera à fournir les mises à jour majeures et mineures, **techniques et réglementaires**, dans le cadre du forfait de maintenance.

Le titulaire prend ainsi en charge, dans le cadre de cette maintenance évolutive, **la fourniture et l'installation par ses soins** des évolutions précitées et des mises à jour fonctionnelles et montées de version de sa solution.

Les actions de maintenance entraînant une **indisponibilité** du logiciel doivent être préalablement convenues avec la Ville de Couëron, avec un délai minimum de deux semaines.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, la Ville de Couëron peut également commander des prestations de services complémentaires par bons de commandes, selon les taux journaliers prévus au BPU, et dans les conditions indiquées au présent cahier des charges, **6.8. Prestations complémentaires**.

ATT15 Maintenance évolutive

(Qualité du maintien en condition opérationnelle)

Le candidat présente la fourniture des mises à jour qu'il propose dans le cadre de la maintenance évolutive.

Il détaille notamment les conditions d'application des mises à jour fonctionnelles et montées de version, ainsi que le périmètre exact de cette maintenance quant à la fourniture de nouvelles fonctionnalités.

Il est attendu du titulaire une confirmation explicite de l'installation, par ses propres soins, des mises à jour de leurs solutions.

8. Attendus de la réponse

8.1. Réponse technique aux attendus

Il est attendu du candidat qu'il fournisse une réponse technique pour chacun des attendus cités tout au long du présent document et synthétisés ci-dessous :

Attendu 1	Complétude et qualité des fonctionnalités attendues	Ergonomie
Attendu 2		Gestion archivistique
Attendu 3		Versement et import des fichiers par les utilisateurs
Attendu 4		Recherche
Attendu 5		Commande d'archives
Attendu 6		Gestion des droits et accès
Attendu 7	Qualité du socle technique de la solution	Hébergement
Attendu 8		Protection des données
Attendu 9	Qualité de la gestion de projet et des prestations de mise en œuvre	Pilotage de projet
Attendu 10		Reprise des données
Attendu 11		Formation
Attendu 12		Planning du projet
Attendu 13		Réversibilité
Attendu 14	Qualité du maintien en condition opérationnelle	Niveaux de services
Attendu 15		Maintenance évolutive

8.2. Soutenance

La semaine 21, soit du 21 au 24 mai 2024, la Ville de Couëron souhaite réaliser une soutenance durant laquelle le candidat :

- Présentera son offre (1 heure),
- Mènera une **démonstration de l'outil** (1 heure 30),
- Répondra aux questions du groupe projet (30 minutes).

Il est attendu que cette démonstration puisse utiliser une partie des **jeux de données transmis** par la Ville de Couëron dans le cadre de la consultation.

8.2.1. Démonstration et scénario

La démonstration de l'outil sera réalisée en présentiel, **dans les locaux de la Ville**. Cette démonstration ne fera l'objet d'aucune contrepartie financière de la part de la collectivité.

Cette démonstration portera sur la globalité du projet puis sur des modules ou des aspects spécifiques. En ce sens, il est attendu que la démonstration suive **un scénario** élaboré par les Archives municipales de Couëron et qui permettra d'apprécier la solution en fonction des attendus.

Le scénario attendu est le suivant :

Versement d'archives par le service producteur

- Un nouvel agent, nommé Jean DUPONT, arrive au service Urbanisme et a pour mission le versement d'un fonds d'arriérés,
- L'archiviste crée le profil du nouvel agent arrivé et renseigne sa fiche ISAAR-CPF,
- Une fois les codes transmis, Jean DUPONT réalise un versement d'archives par le biais de son accès sur le portail interne et en s'aidant du tableau de gestion,
- L'archiviste reçoit une notification via le système de workflow et commence le traitement du fonds :
 - Attribution d'une cote,
 - Enregistrement dans le registre des entrées,
 - Vérification et enrichissement des informations de l'introduction et de la description,
 - Indexation,
 - Recherche d'une localisation pour stocker le fonds parmi les espaces libres du récolement,
 - Gestion de la communication : communicable,
 - Publication pour communication sur le portail interne,

Il est également attendu la présentation d'un versement d'archives numériques. Un article suffira.

Commande d'archives en communication administrative

- Une fois le fonds publié, Jean DUPONT a finalement besoin de commander une cote en prêt et procède donc à :
 - La recherche,
 - La demande de prêt,
- L'archiviste reçoit une notification via le système de workflow et accepte le prêt, modifiant le statut de la cote et générant un fantôme pour impression,
- Une fois le prêt terminé et les archives rendus à l'archiviste, le statut de la cote est modifié et l'article est intellectuellement réintégré à son fonds.

Elimination d'archives intermédiaires

- L'archiviste souhaite également éliminer des dossiers de permis de construire refusés qui ont 10 ans de durée d'utilité administrative et dont l'élimination est le sort final. Ces dossiers sont enregistrés dans un fonds d'archives intermédiaires. Pour cela, l'archiviste :
 - Sélectionne le fonds à éliminer,
 - Génère un bordereau d'élimination,
 - Une fois le bordereau intégralement visé (service producteur, maire et AD) et la prestation d'élimination réalisée, l'archiviste valide la suppression définitive des données dans la solution,
 - L'espace libéré à la suite de l'opération apparaît dans le récolement.

À tout moment, l'archiviste peut mettre à jour l'avancée de la procédure d'élimination sur la solution.