



VILLE DE MORLAIX

Programme fonctionnel pour l'acquisition, l'installation, la formation et la maintenance d'un logiciel de « Gestion du Courrier »

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES **(C.C.T.P.)**

Pouvoir Adjudicateur : Ville de Morlaix

Procédure adaptée (Article 28 du Code des Marchés Publics)

Le présent C.C.T.P. comporte 20 pages numérotés de 1 à 20

SOMMAIRE

1.	PRESENTATION DE LA CONSULTATION	4
1.1.	OBJET DE LA CONSULTATION	4
1.2.	PRESTATIONS ATTENDUES	4
1.2.1.	Tranche ferme.....	4
1.2.2.	Variante(s).....	4
1.3.	CONSTITUTION DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	4
2.	PRESENTATION DE LA VILLE DE MORLAIX.....	4
3.	PRESENTATION DES ACTEURS DE LA FONCTION COURRIER.....	5
3.1.	SERVICE COURRIER	5
4.	ORGANISATION ACTUELLE DE LA GESTION DU COURRIER	5
4.1.	COURRIER « ENTRANT »	5
4.1.1.	Service Courrier	5
4.1.2.	Processus actuel de gestion du courrier « entrant »	7
4.2.	COURRIER « SORTANT »	10
5.	LES OBJECTIFS DE L'APPLICATION DE GESTION DU COURRIER	10
5.1.	LES OBJECTIFS GENERAUX	10
5.1.1.	Accélérer et fiabiliser le traitement de l'information	10
5.1.2.	Partager l'information	10
5.1.3.	Optimiser la gestion	10
5.1.4.	Améliorer l'image et la qualité des relations avec les usagers :	10
5.1.5.	Amélioration et pilotage de la qualité	11
5.1.6.	Evolutivité du progiciel	11
5.2.	CHOIX D'UN SCENARIO - CRITERES	11

6.	PERIMETRE FONCTIONNEL ATTENDU	11
6.1.	TRANCHE FERME	11
6.1.1.	Enregistrement de tous les courriers entrants	11
6.1.2.	Affectation des courriers	12
6.1.3.	Traitement des courriers / Réponses.....	12
6.1.4.	Recherche des courriers.....	13
6.2.	Matériel de numérisation.....	13
6.3.	ÉLEMENTS DE VOLUMETRIE.....	13
6.3.1.	Éléments relatifs aux courriers	14
6.3.2.	Éléments relatifs au parc informatique	14
7.	CONTEXTE ET PRE-REQUIS TECHNIQUES	14
7.1.	PRESENTATION DE L'ARCHITECTURE TECHNIQUE EXISTANTE	14
7.1.1.	L'architecture technique actuelle	14
	SCHEMA DE L'ARCHITECTURE	15
	APPLICATIONS INSTALLEES	16
	MESSAGERIE ELECTRONIQUE.....	17
7.2.	CONTRAINTES ET PRECISIONS TECHNIQUES SUR LA SOLUTION.....	17
8.	PRESTATIONS ATTENDUES	17
8.1.	CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE.....	17
8.2.	LANCEMENT PROJET	17
8.3.	INSTALLATION DU LOGICIEL	17
8.4.	SUIVI ET PILOTAGE DU PROJET	18
8.5.	FORMATIONS.....	18
8.6.	SUPPORT MAINTENANCE	18
8.6.1.	Garantie et Maintenance	18
8.6.2.	Coût de la maintenance	19
9.	ANNEXE : SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES	20

1. PRESENTATION DU BESOIN

1.1. Objet de la consultation

Le présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P) a pour objet de définir les prestations pour l'acquisition, l'installation, la formation et la maintenance du logiciel « gestion du courrier » que la Ville de Morlaix souhaite acquérir.

1.2. Prestations attendues

1.2.1 Solution de base

Elle comprend :

La fourniture du progiciel gestion du courrier :

L'installation et le paramétrage du logiciel

L'ensemble des prestations associées

Assistance à la mise en œuvre

Assistance au démarrage

Conduite de projet

Formation

Support et Maintenance

1.2.2 Variante(s)

Les candidats pourront proposer en variante toutes autres prestations (matériels, progiciels, modules complémentaires...) . **Le cas échéant, les variantes seront détaillées dans le mémoire technique et chiffrées séparément de la solution de base.**

1.3. Constitution du Cahier des Clauses Techniques Particulières

Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) est constitué :

Du cahier des charges proprement dit.

D'une annexe : tableau fonctionnel auquel les candidats devront répondre précisément.

2. PRESENTATION DE LA VILLE DE MORLAIX

Morlaix est une ville de 16000 habitants, Sous-préfecture du Finistère. C'est aussi la Ville-centre de la Communauté d'Agglomération du Pays de Morlaix, dite Morlaix Communauté.

Le Maire actuel est Mme Agnès Le Brun, Député européen.

La mairie de Morlaix est divisée en plusieurs sites distants, il y a 19 sites dont 6 écoles.

Elle comporte près de 350 agents, qui sont majoritairement regroupés aux Services Techniques Municipaux et à l'Hôtel de Ville. A l'hôtel de Ville siègent le cabinet du Maire, la direction générale des services, les ressources humaines, les finances, l'état-civil, la communication, la Police municipale ...

C'est pourquoi ce site a été choisi pour centraliser les serveurs. Une quinzaine de serveurs sont présents (serveurs de fichiers, d'applications, de messagerie exchange, de téléphonie IP ...) et la plupart de ces serveurs sont virtualisés.

Tous les sites, à part les écoles, sont raccordés en réseau à l'Hôtel de Ville. C'est de là que part la connexion Internet. La connexion sortante de la Mairie est du 4méga SDSL.

3. PRESENTATION DES ACTEURS DE LA FONCTION COURRIER

3.1. Service Courrier

Le Service Courrier est composé de 2 personnes.

4. ORGANISATION ACTUELLE DE LA GESTION DU COURRIER

4.1. Courrier « entrant »

4.1.1. Service Courrier

Actuellement, le courrier entrant suit un circuit bien établi.

Le courrier est déposé par le vaguemestre au Secrétariat Général.

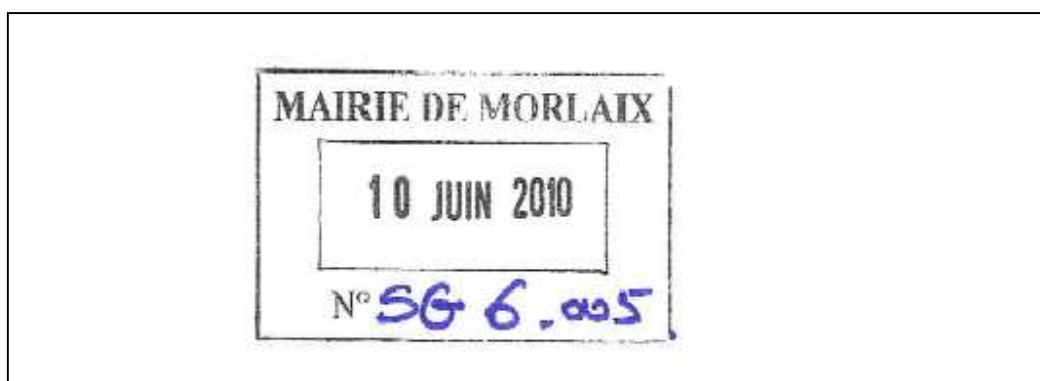
Un premier tri y est effectué; les enveloppes à destination du CCAS, des bibliothèques, de l'état-civil sont séparées des autres.

Les autres plis sont ouverts et divisés en deux pochettes :

- courriers à destination de Mme le Maire
- courriers à destination des services

Sur chaque courrier y sont appliqués deux tampons :

- Dateur
- Cachet de diffusion



Dateurs, datant le courrier et l'identifiant comme appartenant à la Mairie de Morlaix.

Le numéro en dessous correspond au N° de fichier donné

dans le fichier excel du destinataire du courrier original.

Elus	Info	Services	Info	Rep
LE BRUN Agnès		Directeur Général des Services		
AUREGAN Georges		Communication		
DUPONT Sandrine		Cabinet du Maire		
FLEURY Jean		Secrétariat Général		
GUILCHER Bernard		Formalités Administratives	X	X
PIRIOU Annie		Police Municipale		
POULIQUEN Jean-Charles		Ressources Financières		
QUERE Guillemette		Éducation - Sports - Vie associative		
SALOU Michel		Ressources Humaines	X	
SIMON-GALLOUEDEC Marc		Pôle urbanisme		
TIGREAT Alain		Pôle Technique		
Bureau municipal		Coord. culturelle - Musée - Rih		
Conseil municipal		Solidarité - Action Sociale		

Cachet de diffusion, le secrétariat général s'occupe de répartir le courrier, colonne de droite pour le courrier original et colonne de gauche pour les copies du courrier.

Une fois ces étapes terminées, la pochette à destination des services est envoyée au DGS (Directeur Général des Services), qui valide ou modifie les destinataires. La pochette est renvoyée au secrétariat général.

Le secrétariat scanne document par document, en indiquant sur l'écran tactile du copieur le répertoire de destination du document.

Une fois les fichiers scannés, pour chaque courrier original il faut le renommer (objet du courrier), l'inscrire dans le tableau Excel de chaque service, y mettre un lien Hypertexte, la date, l'expéditeur et l'objet. (Voir tableau suivant)

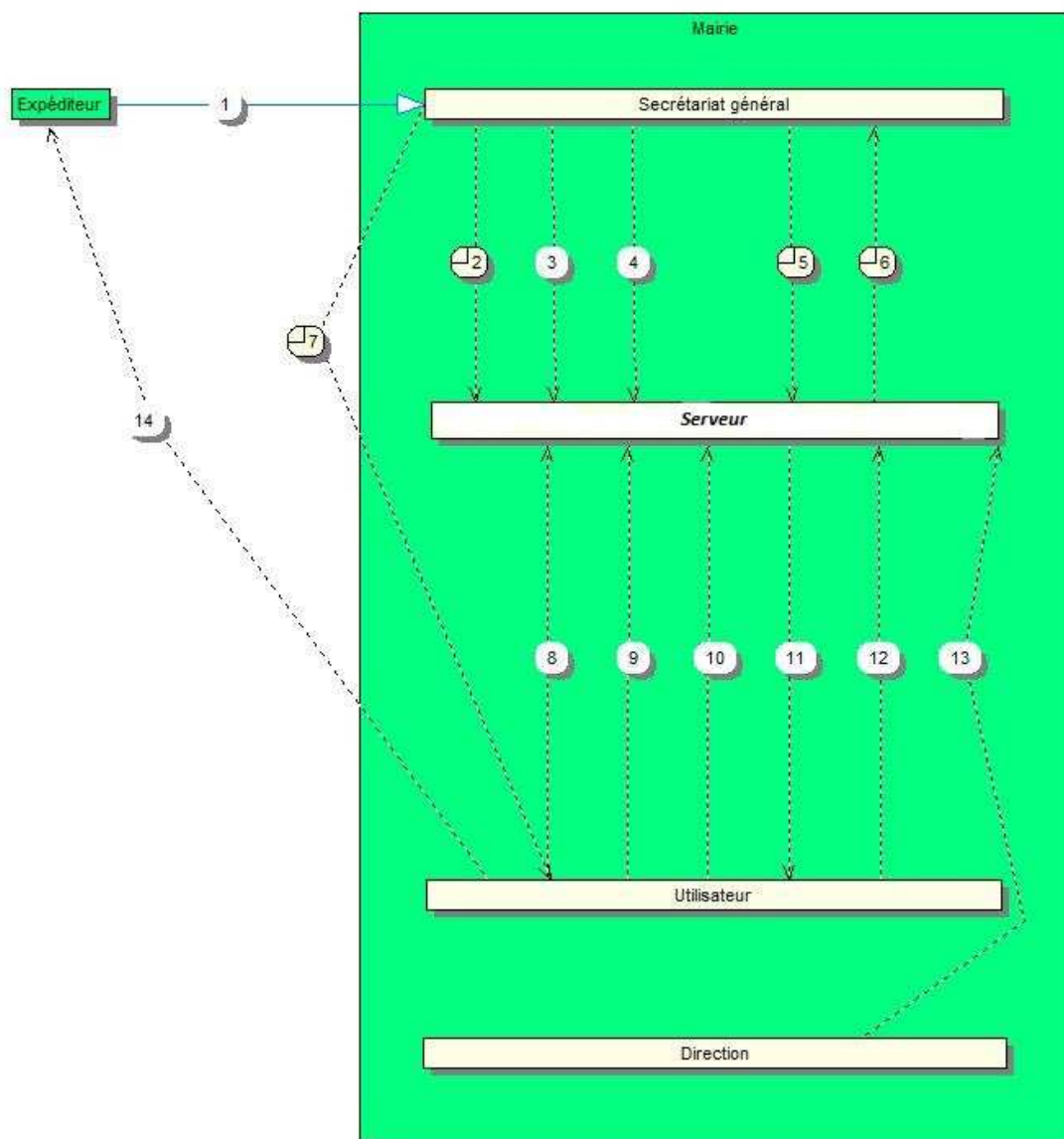
Sur les courriers originaux on inscrit sur le tampon où il y a la date le numéro correspondant à la ligne du fichier Excel et ensuite les courriers originaux sont déposés par le vaguemestre dans chaque service.

janv-10

[illegible]

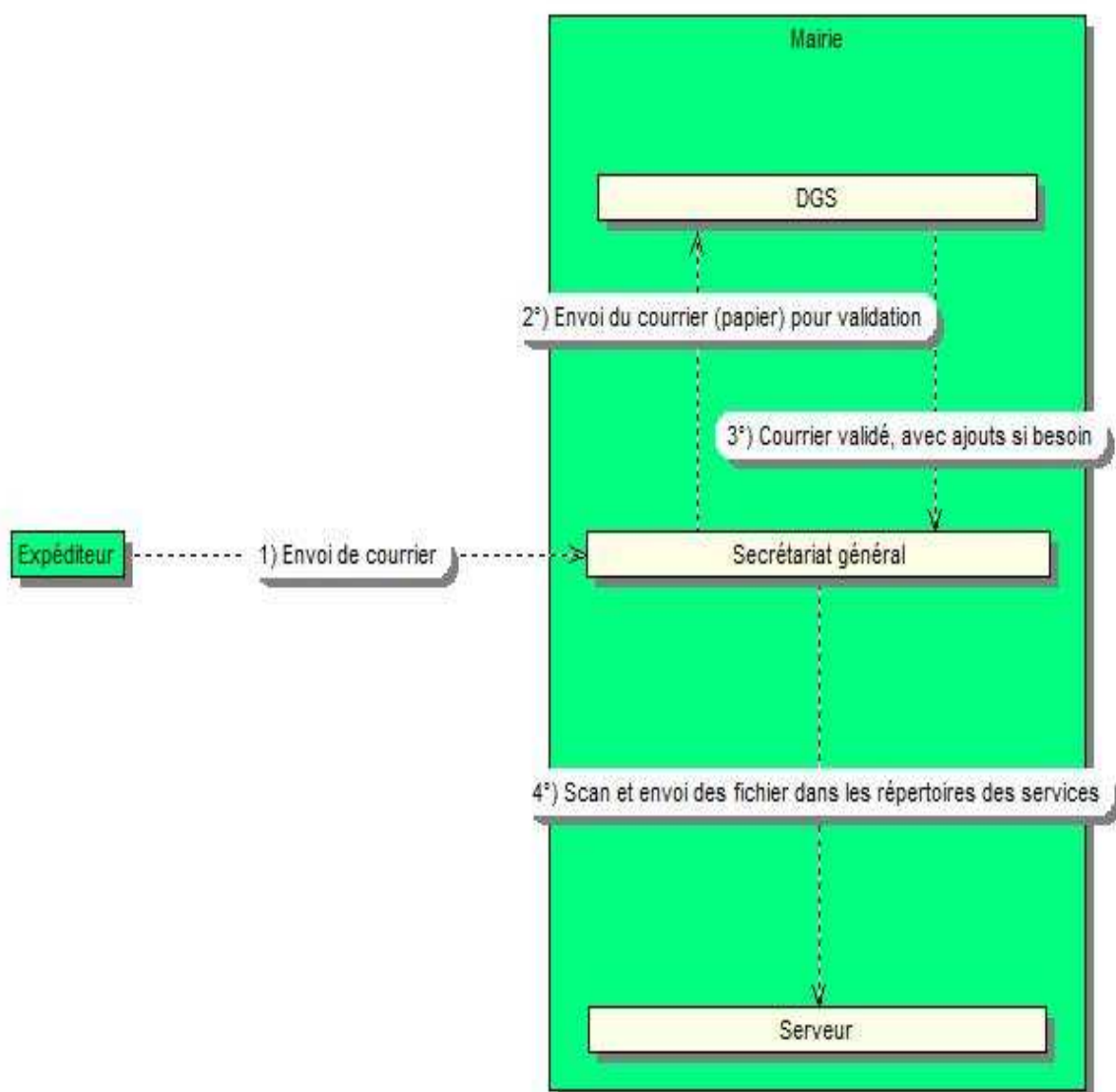
4.1.2. Processus actuel de gestion du courrier « entrant »

Modèle de flux avec description détaillée des actions.



Numéro d'action	Description de l'action
1	Envoi d'un courrier par un expéditeur.
2	Après avoir préparé le courrier (ouverture, tri préalable, identification de la destination de l'original), le courrier est scanné et mis dans le répertoire du service indiqué dans le copieur
3	Si le courrier est envoyé comme copie, il est scanné et mis dans le répertoire du service indiqué dans le copieur
4	Le fichier original doit être clairement renommé, car il a un nom donné par le copieur.
5	Le lien vers le fichier, avec le nouveau nom et les informations concernant le courrier, les tâches à accomplir sont inscrites dans le fichier Excel
6	<p>A tout moment, le secrétariat général peut consulter, voir si les fichiers copie ont été renommés, si ils ne l'ont pas été c'est qu'ils n'ont pas été consultés.</p> <p>Il peut également consulter le fichier Excel des originaux de chaque service pour voir le suivi et relancer si rien n'a été fait.</p>
7	Les documents originaux papier une fois scannés sont tout de même envoyés au destinataire original. (principal) pour archivage.
8	Saisie du suivi pour le document original dans le fichier Excel
9	Le fichier copie doit être renommé par le service qui l'a reçu. Ceci permet en plus de classer, de signaler au secrétariat général que le service a pris connaissance du document
10	Pour consulter, renommer (etc.) un fichier, l'utilisateur doit aller dans le répertoire courrier du serveur. Pour y accéder il doit être auparavant identifié sur le serveur Active Directory (Nom d'utilisateur et mot de passe du domaine villemorlaix, qui sont utilisés pour lancer la session Windows).
11	Une fois les informations d'identifications envoyées, le serveur renvoie les droits disponibles pour l'utilisateur, les dossiers auxquels il a accès, s'il a des droits d'écriture de lecture etc.
12	Alors l'utilisateur de ses droits se connecte à son espace réservé, à lui et son service.
13	La direction de la mairie, a accès à tous les répertoires courriers du serveur. Elle peut consulter tous les courriers qui y sont présents, tous services confondus, copies et originaux.
14	L'utilisateur, qui est ici le destinataire, selon le courrier répond à l'expéditeur. Il inscrit alors dans le fichier Excel qu'il a répondu et la date de réponse.

Procédure de validation



4.2. Courrier « Sortant »

Actuellement, le courrier sortant n'est pas pris en charge, à part dans quelques services notamment le pôle ressources et gestion où les réponses sont enregistrées mais seuls le personnel du service y a accès, alors que la hiérarchie devrait pouvoir y accéder.

Pour tous les autres services les réponses ne sont pas centralisées ni archivées. Peu de personnes remplissent la case « suivi » dans le fichier Excel des services.

5. LES OBJECTIFS DE L'APPLICATION DE GESTION DU COURRIER

5.1. Les objectifs généraux

La Ville de Morlaix souhaite déployer au sein de l'ensemble de ses Directions et Services, un système de « gestion du courrier ». Ce projet a été décidé par la Direction Générale.

La volonté de la Direction Générale est d'acquiescer un outil simple, facile de compréhension et de prise en main par l'ensemble des agents concernés, permettant d'enregistrer, de tracer, et de localiser l'intégralité des courriers entrants et sortants.

En effet le mode de fonctionnement actuel ne permet pas d'avoir un enregistrement centralisé du courrier et il est difficile de connaître le délai de réponse à un courrier.

En ce qui concerne les courriers entrants, l'un des objectifs clés est la capacité à suivre dans le temps et dans les services concernés les réponses à apporter.

L'application doit répondre à terme aux objectifs suivants :

5.1.1. Accélérer et fiabiliser le traitement de l'information

- Sécuriser et tracer l'information,
- Assurer la traçabilité des échanges entrants / sortants, externes et internes,
- Connaître à tout instant le statut d'un courrier
- Garantir la sauvegarde du courrier papier par la numérisation
- proposer des statistiques

5.1.2. Partager l'information

- Développer la transversalité,
- Faciliter les échanges entre directions,

5.1.3. Optimiser la gestion

- Optimiser la gestion opérationnelle en maîtrisant les délais de réponses aux courriers
- Réduire le nombre de photocopies et donc les coûts de gestion

5.1.4. Améliorer l'image et la qualité des relations avec les usagers :

- Augmenter l'efficacité des services,
- Faire évoluer les relations aux usagers,
- Professionnaliser le service courrier.

5.1.5. Amélioration et pilotage de la qualité

- Dématérialiser la transmission des documents dans un souci de Développement Durable,
- Harmoniser les documents,
- Fiabiliser le suivi,
- Respecter les exigences légales et qualité.

Ce projet doit permettre d'une part d'accroître l'image de qualité de la Ville de Morlaix auprès des administrés, des fournisseurs, des administrations et des partenaires et d'autre part de renforcer et d'accroître l'efficience des Directions et services.

5.1.6. Evolutivité du progiciel

L'application doit être évolutive, et pourrait permettre de gérer l'archivage et de répondre à de nouveaux besoins comme la gestion de la facturation, la gestion des demandes aux Ressources Humaines L'application devrait évoluer vers de la Gestion Electronique de Documents.

5.2. Choix d'un scénario - critères

Pour information, le choix de la solution s'effectuera sur la base de différents critères tels que :

- Respect des spécifications du présent cahier des charges
- Simplicité de mise en œuvre de la solution
- Rapidité d'enregistrement des courriers
- Fiabilité de la solution
- Degré de sécurité
- Coûts en Fonctionnement, en Investissement
- Ergonomie
- Evolutivité

Les critères de sélection, les critères de jugement sont fixés dans le Règlement de la consultation.

6. PERIMETRE FONCTIONNEL ATTENDU

6.1. Solution de base

La solution proposée doit intégrer les fonctionnalités résumées ci-dessous. Le candidat devra répondre également au tableau fonctionnel joint.

Elle devra par ailleurs être évolutive afin de répondre à de nouveaux besoins.

6.1.1. Enregistrement de tous les courriers entrants

- Enregistrement de tous les courriers acheminés aux destinataires par circuit papier classique,
- Possibilité de mentionner des commentaires sur la fiche d'enregistrement,
- Préserver la confidentialité et la sécurité du système,
- Possibilité de mentionner la typologie du courrier à son arrivée,
- Ne pas avoir à renseigner trop d'éléments sur la fiche d'enregistrement / ne pas bloquer l'enregistrement avec des données fastidieuses, les éléments suivants pourront être renseignés :
 - ↳ La date du courrier (champ pré rempli avec la date du jour)
 - ↳ Nature du courrier : entrant ou sortant

- ↳ Priorité : Normale, haute ou très haute
- ↳ La date d'enregistrement du courrier (champ pré rempli avec la date du jour)
- ↳ L'émetteur : à choisir dans une liste prédéfinie paramétrable
- ↳ La nature de l'envoi : à choisir dans une liste prédéfinie paramétrable, courrier simple par défaut
- ↳ Le type de courrier (arrêt de travail, demande d'aide, notification,...) : à choisir dans une liste prédéfinie paramétrable
- ↳ Objet du courrier
- ↳ Le service destinataire
- ↳ La date limite de traitement (champ pré rempli selon le paramètre indiqué dans le type de courrier)
- ↳ La liste de diffusion : destinataire pour traitement et destinataires en copies

6.1.2. Affectation des courriers

- Permettre d'affecter un courrier à un agent en charge de son traitement ou à un secrétariat par exemple,
- Permettre d'affecter un courrier pour information (copie) à plusieurs destinataires et/ ou à un secrétariat ou plusieurs par exemple,
- Indiquer la notion de délai de traitement souhaité ou imposé sur certain type de courrier
- Permettre une ré-affectation a posteriori d'un courrier
- Permettre l'affectation de commentaire à un courrier
- Permettre la mise en place de délégation ou d'absence

6.1.3. Traitement des courriers / Réponses

La ou les personnes en charge du traitement d'un courrier ou d'une réponse doivent être en mesure de pouvoir établir leurs documents via les logiciels de la suite bureautique Microsoft Office.

- Rédiger des courriers à partir de Microsoft Office et les joindre aux fichiers de traitement des courriers
- Utiliser des modèles types proposés dans le système,
- Pouvoir tracer l'ensemble du délai de traitement d'un courrier,
- Mentionner ou visualiser le délai de réponse souhaité ou imposé pour le traitement du courrier,

Le logiciel doit inclure des mécanismes d'alerte (par mail) afin que l'utilisateur concerné soit averti des traitements de courriers à effectuer.

La page d'accueil du logiciel doit permettre de montrer en synthèse les différentes corbeilles contenant les courriers à traiter.

6.1.4. Recherche des courriers

La Ville de Morlaix souhaite pouvoir retrouver facilement tout type de courrier tout en respectant les normes de sécurité et de confidentialité. Le système de gestion du courrier devra permettre de rechercher un courrier "entrant" ou "sortant" en fonction de différents critères, grâce à un moteur de recherche multi critères simple.

Des alertes devront pouvoir être signalées, paramétrées afin d'avertir des dépassements et délais de traitement constatés par le système. Ces alertes doivent être paramétrables et ne pas gêner le bon fonctionnement quotidien.

- Disposer d'un écran de recherche sur un critère simple
- Disposer d'un écran de recherche multi critères, Exemple de critères souhaités :
 - ↳ Emetteur du courrier "entrant"
 - ↳ Destinataire du courrier "sortant"
 - ↳ Direction ou Service en charge de la réponse (du traitement).
 - ↳ Date et /ou plage de dates
 - ↳ Dossier / Intitulé
 - ↳ Situation du courrier
 - ↳ Numéro d'enregistrement interne

Le paramétrage de requêtes simples et standards doit pouvoir être sauvegardé.

D'autre part, le système devra pouvoir fournir des statistiques, des états prédéfinis et simples d'utilisation, dans un but de pilotage sur le suivi et la gestion des courriers.

6.2. Matériel de numérisation

Actuellement l'ensemble des services sont dotés de copieurs connectés avec fonction SCAN. Il n'est pas souhaitable d'investir dans du nouveau matériel, mais il serait intéressant, pour les courriers non manuscrits, d'avoir la possibilité de numériser le document avec reconnaissance de caractères (OCR).

6.3. Éléments de volumétrie

6.3.1. Éléments relatifs aux courriers

Les volumes actuels du courrier "entrant" sont en moyenne les suivants en fonction des Directions et sites.

Les volumes annuels actuels du courrier sont pour :

Courriers du Maire ; Direction des Services Techniques ; DRH ; URBANISME ; DRG ; Administration Générale ; Education-Sport-Vie associative ; Solidarité ;

- courriers entrants : 26 000
- courriers sortants : près de 10 500

6.3.2. Éléments relatifs au parc informatique

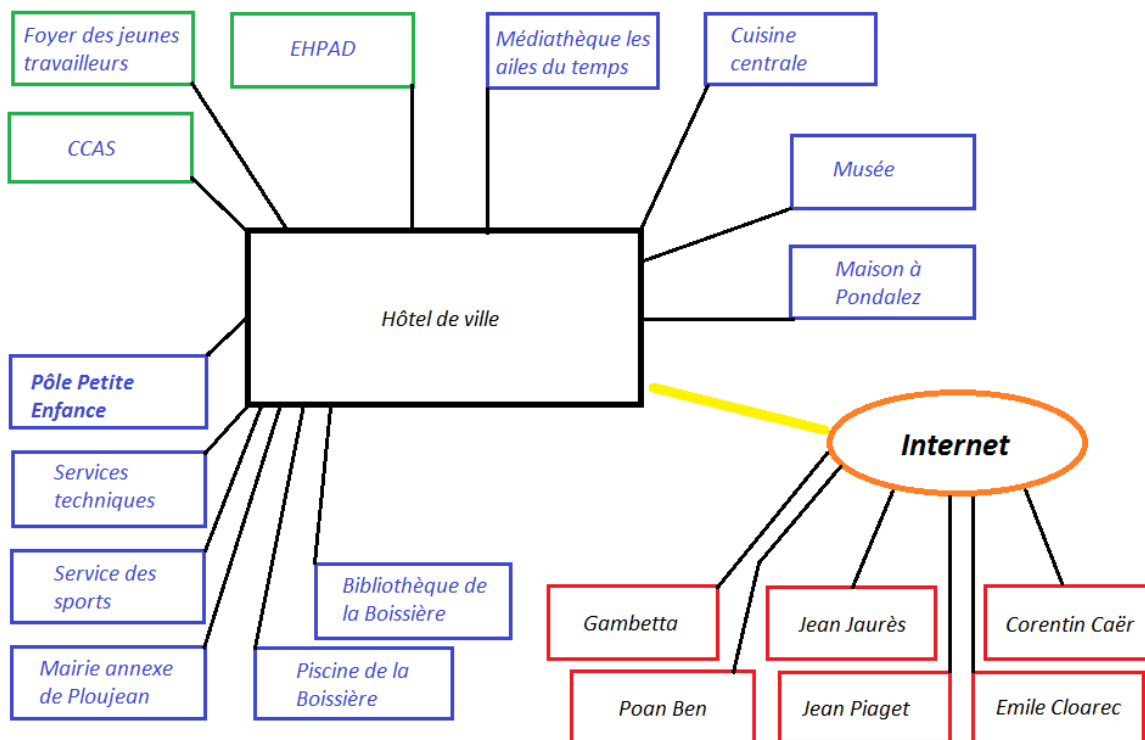
- Nombre de postes informatiques : 190 environ
- Nombre d'imprimantes : 3
- Nombre de photocopieuses multifonctions (incluant une fonction numérisation) : 22
- Nombre de photocopieuses multifonctions (sans la fonction numérisation) : 6

7. CONTEXTE ET PRE-REQUIS TECHNIQUES

7.1. Présentation de l'architecture technique existante

7.1.1. L'architecture technique actuelle

Schéma de l'architecture d'interconnexion des sites :

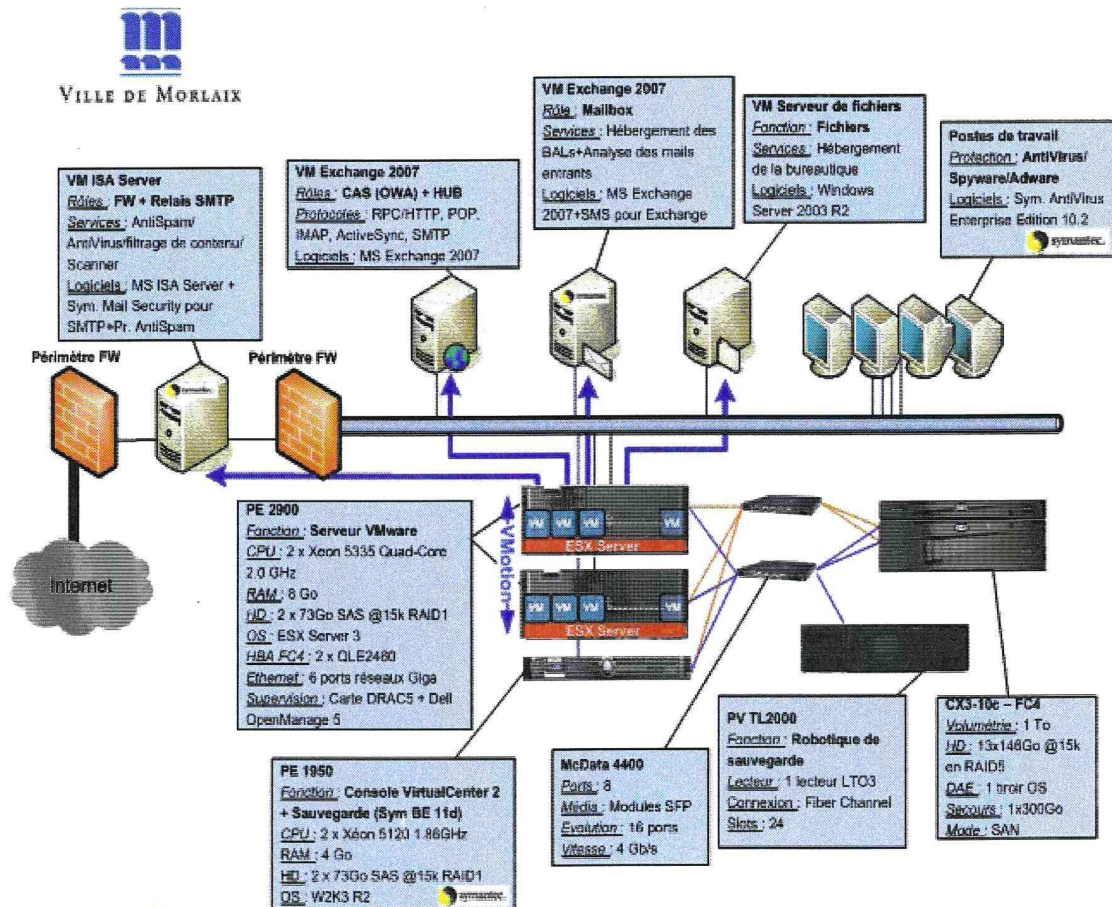


Site	Réseau	Internet
Hôtel de ville	Business VPN 4 mégas	SDSL 4méga
Services techniques	Corporate SDSL 2 méga	
CCAS	SDSL 2 méga	
Médiathèque les Ailes du temps	SDSL 1 méga	
Bibliothèque de la Boissière	SDSL 500k	
Cuisine centrale		
Pôle Petite Enfance		
Musée		
Maison à Pondalez	ADSL Orange 1 mégamax (VPN)	
Piscine de la Boissière		
Foyer des jeunes travailleurs		
Services techniques		
Services des sports		
Mairie annexe de Ploujean		
EHPAD		
Ecoles Gambetta	Non connectés	Liaison ADSL Orange 1 mégamax
Ecoles Poan Ben		
Ecoles Jean Jaurès		
Ecole Jean Piaget		
Ecole Emile Cloarec		
Ecole Corentin Caër		

Caractéristiques matériels et système d'exploitation des postes clients

La plupart des postes clients sont récents et dotés de Windows XP Pro ou Windows 7 Pro avec la suite bureautique Microsoft Office 2003.

Cœur Réseau situé à l'Hôtel de ville



2 Serveurs ESX avec VMWARE comprenant 15 serveurs Virtualisés

1 serveur de sauvegarde

1 robotique de sauvegarde

2 Commutateurs GBits

1 Baie SAN 1 T0

Serveurs virtuels installés : Fichiers, finances, état civil, Active Directory, Bibliothèque, Autres applis ... la plupart en Microsoft serveur 2003 Standard ou Entreprise.

Serveurs physiques : sur certains sites (Cuisine, Musée, Servies Techniques, Ehpad) des serveurs de fichiers et d'applications métier sont installés.

Messagerie électronique : Microsoft Exchange 2007

Sécurité : Microsoft ISA Serveur pour Firewall et relais SMTP et gamme Symantec pour antivirus

7.2. Contraintes et précisions techniques sur la solution

- Interface produit " Full Web » Multi-navigateurs
- Peu d'installation sur les postes locaux (pas de mode " Client Lourd »)
- Compatibilité avec les environnements
 - ↳ Windows 2003 Server R2
 - ↳ Exchange 2007 Server Standard

8. PRESTATIONS ATTENDUES

8.1. Calendrier de mise en œuvre

Le prestataire devra proposer un planning de mise en œuvre dès la notification du marché.

Le planning définitif de mise en œuvre sera arrêté lors de la réunion de lancement.

La date de notification prévisionnelle du marché est prévue pour la semaine 13 (2012).

8.2. Lancement projet

Il s'agit de mettre en place l'organisation du projet et de confirmer l'analyse du contexte et des besoins de la ville de Morlaix :

- Analyser le contexte, l'environnement du projet et valider les objectifs
- Identifier les objectifs, les enjeux, les attendus et surtout le périmètre du projet
- Identifier les acteurs et leurs rôles (organigramme, utilisateurs, procédures de circulation des courriers)
- Affiner le planning général du projet
- Spécifier le périmètre de l'application
- Actualiser le planning

8.3. Installation du logiciel

Le candidat précisera pour l'ensemble des grandes fonctionnalités attendues de l'application de gestion du courrier la charge de réalisation :

- L'installation du / des logiciels et (ou) du module sur les serveurs
- Le paramétrage ...

Pour chacun de ces points il indiquera clairement les pré-requis nécessaires avant leur mise en place.

L'application dans sa version de base, ainsi que l'ensemble des mises à jour issues des développements (si nécessaire) et des paramétrages devront être installées sur le serveur.

Livrables :

- Remise des dossiers de procédures d'exploitation applicative et technique,
- Documentation d'installation du Logiciel.

8.4. Suivi et pilotage du projet

Le candidat décrira la méthodologie de suivi de projet qu'il mettra en place depuis la date de notification jusqu'à la mise en place finale de l'application de gestion du courrier. Il indiquera les objectifs de ce suivi de projet, les travaux qu'il mènera et les travaux qui devront être réalisés par la Ville de Morlaix.

- Préparation des supports de comités de pilotage,
- Participation aux comités de pilotage et points projet,
- Rédaction des comptes rendus de réunion.

8.5. Formations

Dans le cadre de son offre, le candidat doit inclure les formations nécessaires à la connaissance de l'application de gestion du courrier. Ces formations comprendront :

- La formation des administrateurs fonctionnels et techniques de l'application gestion du courrier.
Cette formation doit porter sur le paramétrage du progiciel. Il devra être également inclus, un passage de compétences pour l'installation des Logiciels et à l'environnement de gestion (connaissance des requêtes, modification de processus, paramétrage des Listes, habilitations, droits ...).
- La formation d'utilisateurs référents (une vingtaine de personnes à minima) (la ville de Morlaix assurera le déploiement de cette formation aux autres utilisateurs).

Toutes les formations devront être assurées dans les locaux de la Ville de Morlaix.

Livrables :

- Support de formation

8.6. Support maintenance

8.6.1. Garantie et Maintenance

La garantie est due gratuitement la première année.

Le candidat devra proposer un contrat de maintenance portant sur l'ensemble des Logiciels mis en œuvre. Le modèle et les modalités du contrat devront être chiffrés, et mentionner les délais d'intervention par opération. Ce contrat de garantie et maintenance devra être joint à la réponse du candidat.

Ce contrat devra couvrir les points suivants :

- Assistance aux utilisateurs,
- Télémaintenance,
- Correction des anomalies de fonctionnement,
- Fourniture des nouvelles versions fonctionnelles et techniques,

8.6.2. Coût de la maintenance

Le prix de la maintenance pourra être révisable annuellement au 1er janvier de chaque année, au-delà de la première année d'application (cf. CCAP / contrat de maintenance).

9. **FICHE : SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES**

Questionnaire sur les principaux points fonctionnels

Les principaux points fonctionnels concernant le processus de gestion des courriers sont récapitulés dans le tableau intitulé « Fiche : Spécifications fonctionnelles » et sont numérotés CR01 à CR47.

La fiche devra être obligatoirement remplie par les candidats et fournie à l'appui de leur offre.

L'absence de la Fiche « Spécifications fonctionnelles » pénalisera le candidat.

Lu et approuvé, complété,

L'Opérateur Economique

A Morlaix, le

Le Pouvoir Adjudicateur

Agnès LE BRUN, Maire