Cahier de charges

**Gestion des Contrats et Litiges**

DSI

**SOMMAIRE**

[INTRODUCTION 4](#_Toc49766197)

[1.1 Objet 4](#_Toc49766198)

[1.2 Périmètre du projet 4](#_Toc49766199)

[2 Instructions aux soumissionnaires 5](#_Toc49766200)

[2.1 Tableau de conformité 5](#_Toc49766201)

[2.2 Présentation de la solution et du système proposé 6](#_Toc49766202)

[2.3 Matrice de responsabilité 6](#_Toc49766203)

[2.4 Planning 6](#_Toc49766204)

[2.5 Equipe projet 6](#_Toc49766205)

[3 DEFINITION DE LA SOLUTION CIBLE 7](#_Toc49766206)

[3.1 Utilisateurs/Acteurs/Habilitations 7](#_Toc49766207)

[3.2 Principales fonctionnalités 7](#_Toc49766208)

[4 SpécificationS du Système 12](#_Toc49766209)

[4.1 Périmètre de la fourniture 12](#_Toc49766210)

[4.2 Architecture matérielle 12](#_Toc49766211)

[4.3 Architecture logicielle 12](#_Toc49766212)

[4.4 Fourniture du matériel 14](#_Toc49766213)

[4.5 Exploitation du Système 14](#_Toc49766214)

[4.5.1 Accès 14](#_Toc49766215)

[4.5.2 Gestion des droits d'accès et sécurité 14](#_Toc49766216)

[4.6 Installation, mise en service, intégration et tests 14](#_Toc49766217)

[4.7 Assistance technique 15](#_Toc49766218)

[4.8 Contrat de Service 15](#_Toc49766219)

[4.9 Documentation 15](#_Toc49766220)

[4.10 Formations 15](#_Toc49766221)

[4.11 Contrat de maintenance 16](#_Toc49766222)

[5. **Clauses administratives** 17](#_Toc49766223)

# INTRODUCTION

## Objet

L'objectif de ce document est de décrire les fonctionnalités souhaitées par la Division Juridique et Règlementaire de I pour les demandes d’avis, de consultation juridique, de contrats, de gestion, de valorisation et de diffusion de l’information juridique.

Ce projet s’articule autour de quatre axes :

* Les contrats, les demandes d’avis et de consultation juridiques
* Les affaires Contentieuses
* La gestion matrice des obligations règlementaires
* Les réquisitions et les demandes d’autorisation pour les offres commerciales

Il vise à répondre au besoin d’acquérir un système d’information pour gérer de manière cohérente les documents existants au sein de la Division, ainsi qu’à la prise en compte des clients internes des spécificités liées à la fonction juridique.

Ce projet a pour but d’améliorer la qualité des prestations de la DJR au sens où il centralisera l’essentiel des taches.

## Périmètre du projet

En plus de la définition des axes du projet qui s’articule essentiellement dans l’environnement de …… , le système devra prendre en compte l’intégration d’application internes (……………………….) tout en respectant les mesures de sécurité.

Le système porte sur les objectifs permettant:

* D’assurer la bonne mise en œuvre
* \*du processus et la gestion des contrats depuis le processus de demande à la création des contrats,
* \* Des demandes d’avis et consultation ;
* La saisie et le suivi des affaires contentieuses et juridiques,
* La saisie et le suivi de la matrice des obligations réglementaires, les preuves et les plans d’actions liés,
* D’établir les reporting et les statistiques.

# Instructions aux soumissionnaires

## Tableau de conformité

Les fonctionnalités attendues sont décrites dans le cahier de charge et devra être repris dans un fichier Excel "Tableau de conformité.xls". (Annexe 1)

Ce tableau vise à décrire le besoin de … à moyen terme et n’est pas exhaustif, des besoins supplémentaires devraient être couverts pendant la phase initiale de spécification avant l’implémentation.

Dans cette perspective le tableau de conformité a deux objectifs principaux :

* Fournir une situation proche de la réalité des besoins opérationnels de ..... pour permettre aux soumissionnaires de proposer une architecture adéquate
* Permettre à ..... d’évaluer le niveau de flexibilité de la solution proposée

Chaque article du cahier de charges est repéré par un numéro d'exigence marqué "S X.X-X" et doit être repris dans le tableau de conformité fourni dans le fichier Excel "Tableau de Conformité.xls". Ce tableau doit être rempli. Pour chaque exigence :

* Cocher la colonne "C" comme conforme si le soumissionnaire accepte sans réserves l'article proposé. En cas de conformité ainsi affirmée, aucun commentaire ne doit se faire;
* Cocher la colonne "PC" comme partiellement conforme si le soumissionnaire accepte avec réserves l'article proposé. La nature du commentaire expliquant les réserves peut conduire à modifier le classement de PC en NC. En l'absence d'explications sur les réserves faites, ce reclassement se fera automatiquement;
* Cocher la colonne "NC" comme non conforme si le soumissionnaire n'accepte pas l'article proposé. La nature du commentaire expliquant les réserves peut conduire à modifier le classement de NC en PC.

Toutes les lignes des tableaux doivent être renseignées. Toute ligne non renseignée sera classée d'office NC.

Certaines exigences englobent plusieurs fonctionnalités, si le Système est partiellement conforme ou non conforme avec l’une des fonctionnalités, l’exigence doit être "PC" et le détail mis sur le commentaire. Si la réponse est C, il sera considéré que le Système répond à la totalité de la liste.

Chaque feuille de ce tableau doit être identifiée et paraphée.

## Présentation de la solution et du système proposé

Le soumissionnaire inclura dans sa réponse une description détaillée du Système et de l’architecture proposés. Il pourra en outre préciser les fonctionnalités supplémentaires offertes par le Système, qui ne feraient pas l’objet de spécifications dans le présent document et qui pourraient être considérées comme un avantage compétitif.

En supplément des exigences formulées, le soumissionnaire sera libre de proposer, en option, tout complément de matériel ou de logiciel qui apporterait au Système des performances ou des fonctionnalités jugées pertinentes par le soumissionnaire.

## Matrice de responsabilité

Le soumissionnaire inclura dans sa proposition une matrice de responsabilité indiquant clairement les responsabilités qui lui incombent et celles incombant à ..... CI.

## Planning

Le soumissionnaire fournira un planning détaillé du projet.

Ce planning indiquera les dates clés du projet, ainsi que chaque livrable attendu et indiquera de façon claire le délai nécessaire (en semaines à partir de la date de signature du contrat) pour la mise en service opérationnelle du Système et des fonctions proposées.

## Equipe projet

Le soumissionnaire fournira un organigramme de l’équipe projet avec un profil détaillé et le rôle de chaque acteur.

Les travaux prévus avec les équipes ..... et le suivi du projet doivent se faire en langue française.

# DEFINITION DE LA SOLUTION CIBLE

## Utilisateurs/Acteurs/Habilitations

Le SYSTEME sera utilisé par les catégories d’utilisateurs suivantes :

* Référents techniques (experts/DSI)
* Manager/superviseur/administrateur
* Utilisateur invité
* Responsables/administrateurs

## Principales fonctionnalités

1. Gestion des contrats, demandes d’avis et consultation

* **S 3.2-1.1**

La solution doit permettre l’enregistrement et le suivi des demandes d’avis et de consultation reçus par la Direction Juridique et permettre d’établir un rapport en fin de période définie

* **S 3.2-1.2**

La solution doit intégrer le processus de demande et de validation des demandes de contrat. (Voir annexe 2) .

* **S 3.2-1.3**

La demande présentera une ergonomie simplifiée, permettant aux utilisateurs une prise en main immédiate et une manipulation aussi transparente que possible.

* **S 3.2-1.4**

la solution devra permettre l'exportation des documents pour accompagner la demande sous divers formats (Excel, Word, PDF).

* **S 3.2-1.5**

La solution doit donner la possibilité d’importer les demande, d’une base de données externe

* **S 3.2-1.6**

La solution doit Intégrer des formats des types de contrats afin d’automatiser la génération du contrats enregistrés.

* **S 3.2-1.7**

La solution doit permettre l’enregistrement et le stockage des contrats validés et signé. intégrer des notifications liés aux opérations (modification, approche de la date de fin).

* **S 3.2-1.8**

Le contrat stocker devra référencer l’identifiant relatif à la demande.

* **S 3.2-1.9**

le formulaire d’enregistrement de contrat doit être basé sur les caractéristiques du Template choisi

* **S 3.2-1.10**

La solution doit intégrer une base de connaissance, un moteur de recherche sur plusieurs critères.

* **S 3.2-1.10**

La solution doit également intégrer un journal d’évènements pour chaque action/évènements lié à un contrat

1. Le SYSTEME de gestion des affaires contentieuses et litiges

L’outil devra servir de base de stockage pour l’ensemble des affaires contentieuses et ressortir des statistiques comme la nature de l’affaire, le nombre de contentieux, le montant des risques de condamnation. Les dossiers contentieux seront inscrits de façon manuelle dans l’outil.

L’outil devra :

* **S 3.2.2.1**

Intégrer un formulaire d’enregistrement des litiges basé sur des caractéristiques simples. (Voir annexe 3) .

* **S 3.2.2.2**

Prise en compte des fichiers externes pour un litige

* **S 3.2.2.3**

Intégrer une base de recherche sur plusieurs critères

* **S 3.2.2.4**

Intégrer un journal d’évènements pour chaque action/évènements lié à un litige

* **S 3.2.2.5**

Base de connaissance avec un moteur de recherche pertinent

1. Le SYSTEME de gestion de la matrice des obligations

L’application permettra d’exécuter principalement les tâches suivantes :

* **S 3.2.3.1**

Renseigner le formulaire de la matrice des obligations légales et réglementaires . (Voir annexe 4) .

* **S 3.2.3.2**

renseigner le formulaire des preuves et des plans d’actions. (Voir annexe 5) .

* **S 3.2.3.3**

chargement des fichiers lors de l’enregistrement du formulaire des obligations

* **S 3.2.3.4**

Intégrer une base de recherche sur plusieurs critères

* **S 3.2.3.5**

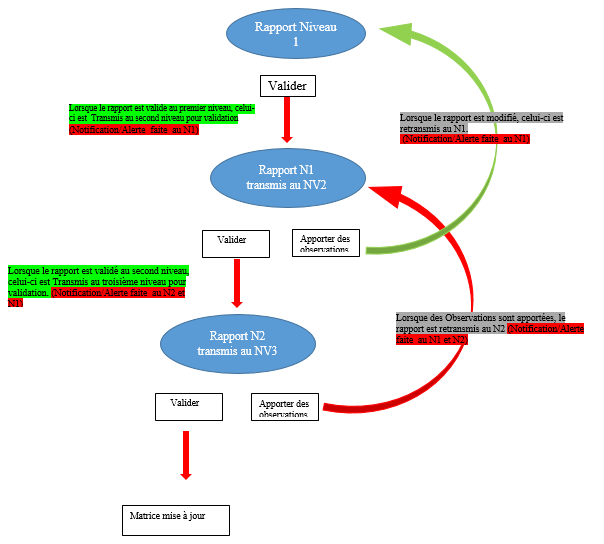
Intégrer un journal d’évènements pour chaque action/évènements lié à une obligation

* **S 3.2.3.6**

Base de connaissance avec un moteur de recherche pertinent

* **S 3.2-2.7**

La solution doit intégrer le processus de validation des données



1. Système de Reporting :

la solution doit intégrer un ‘’Reporting’’ qui permet de faire l’état de toutes les informations renseignées dans le système sur une période donnée.

Cet rapport doit permettre d’effectuer un filtre sur les recherches à effectuer.

L’ensemble des informations doit pouvoir être imprimé ou exporté au format PDF ou Excel.

Le rapport doit contenir l’ensemble des informations sur les rubriques suivants :

* **S 3.2.4.1**

Base des demandes de contrats et de consultations

* **S 3.2.4.2**

Base des contrats enregistrés (appliquer des filtre de recherche)

* **S 3.2.4.3**

Base des affaires contentieuses et litiges

* **S 3.2.4.4**

Base des obligations, preuves et plan d’actions

1. Le SYSTEME des statistiques:

Les statistiques attendues sont les suivantes :

* **S 3.2-5 .1**

Nombre total d’obligations : Il s’agit du total des obligations inscrites durant les différents mois. le calcul du nombre doit se faire automatiquement dès l’ajout d’une nouvelle obligation dans l’onglet ‘’Enregistrement’’.

* **S 3.2-5 .2**

Nombre total d’obligations liées au cahier de charges (Nombre Total d’obligations, Nombre d’obligations NOK, Nombre d’obligations OK, Nombre d’obligation NA).

* **S 3.2-5 .2**

Nombre total des obligations des Autres textes légaux (Nombre Total d’obligations, Nombre d’obligations NOK, Nombre d’obligations OK, Nombre d’obligation NA.

* **S 3.2-5 .3**

Le calcul du taux de conformité est le suivant :

Formule : **Total des ‘’OK’’ cahier de charge+ Total des ‘’OK’’ Autres textes légaux**

**Total cahier de charge+ Total des Autres textes légaux**

1. SYSTEME d’alerte et de notification

L’application doit intégrer un système automatique d’alertes permettant de notifier certaines taches aux porteurs et responsables des obligations.

* **3.2.2.6.1**

Alertes plan d’action : Lorsqu’une action est renseignée dans le calendrier du plan d’action, les porteurs identifiés recevront des mails à la date indiquée afin de justifier l’exécution de leur obligation.

* **3.2.2.6.2**

Alerte liée à l’échéance d’un contrat ;

* **3.2.2.6.3**

Alerte liée à la demande d’un contrat ;

* **3.2.2.6.4**

Alerte liée validation d’un contrat ;

* **3.2.2.6.5**

Alerte liée à la modification et au renouvellement d’un contrat.

1. SYSTEME de Demandes d’autorisation pour les offres commerciale

* **S 3.2-7 .1**

La solution doit permettre d’enregistrer les demandes pour les offres commerciale et faire ressortir un rapport.

1. SYSTEME de paramétrages

* **S 3.2-8.1**

Le logiciel doit permettre une large autonomie de paramétrage des différentes fonctionnalités des bases et des interfaces ;

* **S 3.2-8.2**

Une interface de création et d’autorisation d’accès aux fonctionnalités doit être prise en charge ;

* **S 3.2-8.3**

L’outil doit permettre l’importation/exportation de données au format csv, Excel, PDF ;

* **S 3.2-8.3**

Intégrer une fonction de recherche sur tout type de document, le résultat de la recherche doit être un tableau ;

* **S 3.2-8.3**

L’administrateur doit pouvoir réaliser des indicateurs statistiques de fonctionnement et d’utilisation ;

# SpécificationS du Système

## Périmètre de la fourniture

* **S 4.1-1**

Le soumissionnaire proposera un projet clé en main, ou une méthodologie de développement d’une nouvelle application ,comprenant l'ensemble des matériels, logiciels et services permettant de répondre à l'ensemble des spécifications décrites dans ce document.

* **S 4.1-2**

Le soumissionnaire fera une étude et une analyse initiales détaillées pour répondre aux besoins spécifiques et à l’environnement de ..... CI.

* **S 4.1-3**

Le soumissionnaire fournira un descriptif détaillé du paramétrage du Système, et celui des développements spécifiques (personnalisation) non inclus dans le Système initial.

## Architecture matérielle

* **S 4.2-1**

Le soumissionnaire fournira un descriptif détaillé de l'architecture matérielle du système.

L’architecture matérielle doit garantir la haute disponibilité des services. Cette architecture doit être basée sur la redondance locale des équipements et la réplication entre le site principal et le site secondaire (la mise en place du site secondaire est prévue pour un futur proche).

## Architecture logicielle

* **S 4.3-1**

Le soumissionnaire fournira un descriptif détaillé de l'architecture logicielle du système proposé, en précisant :

* La version qui sera implémentée du Système en spécifiant sa date de sortie
* La date prévue pour la nouvelle version du Système
* La fréquence de changement des versions du Système (majeures et mineures)
* Le type de services nécessaires pour faire un upgrade et leurs coûts estimatifs
* Le système d’exploitation et de base de données proposés
* **S 4.3-2**

L'interface utilisateur doit être full web et sécurisé les accès. La solution doit être compatible à tous les navigateurs web.

* **S 4.3-3**

Le système doit offrir une interface unique aux utilisateurs pour l'accès à toutes les fonctionnalités (le passage d'un module à un autre ne nécessite pas une nouvelle authentification)

* **S 4.3-4**

Le système doit posséder un outil pour la personnalisation de l'interface par l'administrateur (changer les étiquettes, afficher/masquer des champs, réorganiser une interface, rajouter des champs flexibles …)

* **S 4.3-5**

Tous les paramètres de configuration doivent être stockés dans la base de données pour être maintenu par l'administrateur du système,

* **S 4.3-6**

Une nouvelle version du système ne doit pas affecter les configurations et personnalisations effectuées par .....

* **S 4.3-7**

Le système doit prévoir les environnements suivants : tests, formation, simulation de la production, avec la possibilité d'exporter/importer les paramètres de configuration et les données transactionnelles entre les différents environnements sans aucune saisie manuelle des données (procédure à décrire)

* **S 4.3-8**

Le système doit permettre l'affectation des différents niveaux d'accès aux différents profils d'utilisateurs par l'administrateur du Système

* **S 4.3-9**

L'identifiant des utilisateurs et leurs mots de passe du système ne doivent pas permettre l'accès à la base de données en accès direct.

* **S 4.3-10**

L'option d'expiration du mot de passe doit exister.

* **S 4.3-11**

L'interface utilisateur doit être en Français ainsi que les messages d’informations et d’erreurs.

## Fourniture du matériel

* **S 4.4-1**

Le soumissionnaire inclura dans son offre tout le matériel nécessaire au déploiement du système sur le site central et s’occupera de son installation et sa mise en service.

## Exploitation du Système

### Accès

* **S 4.5.1-1**

L'exploitation du Système devra être possible à partir de l'ensemble des sites de ..... CI, au travers de différents types d'accès :

### Gestion des droits d'accès et sécurité

* **S 4.5.1-2**

L'exploitant principal pourra définir différents profils d'utilisateurs auxquels seront associés des droits d'accès différents :

* Accès en consultation;
* Accès en modification partielle;
* Accès en modification complète.

## Installation, mise en service, intégration et tests

* **S 4.6-1**

Le soumissionnaire doit inclure dans son offre l'installation des matériels et logiciels, la mise en service des matériels et logiciels, l'intégration avec les équipements existants et les tests.

* **S 4.6-2**

Tout équipement spécifique nécessaire à l'une de ces phases doit être fourni par le contractant.

* **S 4.6-3**

Les tests consisteront à effectuer les essais et mesures nécessaires pour démontrer le parfait état de fonctionnement de tout le système.

## Assistance technique

* **S 4.7-1**

Le soumissionnaire proposera en option une assistance technique sur site pendant une période de trois(3) mois après la mise en exploitation du Système pour assister ..... CI pendant la phase de démarrage de l'exploitation des services.

## Contrat de Service

* **S 4.8-1**

Le soumissionnaire proposera un SLA et un tarif de maintenance annuelle de tous les logiciels fournis comprenant au moins :

* Des délais de réponse et de résolution par catégorie d’incidents
* La correction des anomalies de fonctionnement décelées par le client, l'information du client des anomalies décelées sur des systèmes identiques installés dans d’autres pays, les mises à jour correspondantes;
* L’accès à une "hot line" pour accéder à un support technique.
* En option, la mise à disposition systématique des nouvelles versions de logiciel (correspondant à un enrichissement des fonctionnalités, à une adaptation à de nouvelles versions de logiciel de base,...).

## Documentation

* **S 4.9-1**

Toute la documentation (manuels d'exploitation et maintenance, manuels d'utilisation, ainsi que les contrats de service et de maintenance )sera fournie en langue française.

## Formations

* **S 4.10-1**

La formation se fera dans les locaux de .....-CI avec les membres des opérations.

## Contrat de maintenance

* **S 4.11-1**

Le soumissionnaire proposera un contrat de maintenance annuel en français, qui permettra de couvrir des adaptations et des développements à réaliser sur les offres, les plans tarifaires et d'autres éléments de la configuration du Système.

Le soumissionnaire présentera quelques exemples de réalisations possibles, en indiquant le coût.

Le soumissionnaire est tenu de proposer un contrat TMA (Tierce Maintenance Applicative) prenant en charge toutes les composantes du système ( progiciel, matériel ) à partir du 1e jour de mise en production.

Le contrat doit être d’un niveau permettant d’assurer une continuité de fonctionnement et une disponibilité permanente.



## 5.

ANNEXE 2: FORMULAIRE DE DEMANDE DE CONTRAT

|  |  |
| --- | --- |
| Champs | Description |
| Identification du contrat | |
| Type de demande | Elaboration/Modification/Renouvellement |
| Département initiateur : | Sélectionner dans ListeDepartement |
| Identité du Cocontractant : | Le Prestataire/fournisseur etc. |
| Objet du contrat : | Texte Long |
| Condition du contrat | |
| Clauses particulières et Raisons motivant ces clauses | Texte Long |
| Date d’entrée en vigueur du contrat | Date |
| Date de fin du contrat : | Date |
| Durée du contrat : | Duré en Année |
| Délai de dénonciation : | Texte |
| Mode de Facturation | Annuel/Mensuel |
| Périodicité de paiement : | Teste Long |
| Mode règlement : | Liste ModePaiement |
| Condition de renouvellement | |
| Mode de Renouvellement | Tacite/Express |
| Note de la dernière évaluation | Note/20 |
| Date de la dernière évaluation | Date |
| Condition de modification | |
| Objet : | Teste Long |
| Condition de modification : | Texte |
| Signature + date d’application | |
| Directeur du Département initiateur | Date et Signature |
| Directeur Financier |
| Directeur Général : |

ANNEXE 3 : FORMULAIRE D’ENREGISTREMENT DES AFFAIRES CONTENTIEUSES ET LITIGES

|  |  |
| --- | --- |
| Champs | Description |
| Date du Cas | Date |
| Origine du Cas | Texte Long |
| Fait | Texte Long |
| Procédure | Texte Long |
| Avis Juridique | Texte Long |
| Estimation conséquences financière | Texte Long |
| Provision | Texte Long |
| Juridiction | Texte Long |

ANNEXE 4 : FORMULAIRE D’ENREGISTREMENT DES OBLIGATIONS

|  |  |
| --- | --- |
| Champs | Description |
| Source de la disposition | Texte Long |
| Références | Texte Long |
| Points abordés | Texte Long |
| Obligation | Texte Long |
| Statuts | (OK/NO/NA) |
| Sanctions Prévues Impact | Texte Long |
| Importance de l'obligation | High/Medium/Low |
| Porteur/Owner | à sélectionner dans la liste des Directions |
| Responsable | Texte |

ANNEXE 5 : FORMULAIRE D’ENREGISTREMENT DES PREUVES ET PLANS D’ACTIONS

|  |  |
| --- | --- |
| Champs | Description |
| Obligation | Sélection de l'obligation |
| Disposition | renvoi automatique de la disposition lié à l'obligation |
| Intitulé de la preuve | Texte Long |
| Pièces Justificatif | Fichier joint |
| Plan d'action | Tableau de plan d'action |

|  |  |
| --- | --- |
| Champs plan d'action | Description |
| Action | Texte Long |
| Résultat Attendu | Texte Long |
| Porteur | Texte Long |
| Statut de l'action | Encours/Terminé |
| Délai | Date |