**Département de l’Oise**

**Direction Générale Adjointe Finances et Modernisation**

**Direction du numérique**



Sommaire

[1.](#_gjdgxs) Glossaire 5

[2.](#_30j0zll) Objectifs de la consultation 5

[3.](#_1fob9te) Contexte du projet 7

[3.1.](#_3znysh7) Le Département de l’Oise 7

[3.2.](#_2et92p0) Description Générale du besoin 7

[3.3.](#_tyjcwt) Les enjeux 8

[4.](#_3dy6vkm) L’existant 8

[4.1.](#_1t3h5sf) Typologie des démarches proposées par le Département 8

[4.2.](#_4d34og8) Les applicatifs métiers majeurs du Département 9

[4.2.1. Système d’Information de Gestion Financière 9](#_2s8eyo1)

[4.2.2. Solution de Gestion des Aides et Subventions (SIGAS) 10](#_17dp8vu)

[4.2.3. Solution de Gestion de l’Action Sociale (SOLIS) 10](#_3rdcrjn)

[4.2.4. Solution de Gestion des Actions et des Dispositifs Sociaux (IODAS) 10](#_26in1rg)

[4.2.5. Solution de gestion des délibérations 10](#_lnxbz9)

[4.2.6. Solution parapheur électronique 10](#_35nkun2)

[4.2.7. Sites institutionnels du Département 10](#_1ksv4uv)

[4.3.](#_44sinio) Limitations rencontrées 11

[5.](#_2jxsxqh) Instanciation de la solution attendue 12

[5.1.](#_z337ya) Contexte détaillé 12

[5.2.](#_3j2qqm3) Vocabulaire et définitions 12

[5.3.](#_1y810tw) Conventions de nommage et de présentation 13

[5.4.](#_4i7ojhp) Exigences transverses et d’architecture 14

[5.4.1. Exigences transverses 14](#_2xcytpi)

[5.4.2. Portail Elus 17](#_1ci93xb)

[5.4.3. Portail Usagers 18](#_3whwml4)

[5.4.4. Portail Collectivité 19](#_2bn6wsx)

[5.5.](#_qsh70q) Les fonctionnalités attendues 21

[5.5.1. Fonctionnalités du portail Elus 21](#_3as4poj)

[5.5.2. Fonctionnalités du portail Usagers 24](#_1pxezwc)

[5.5.3. Fonctionnalités du portail Collectivité – Instruction 35](#_23ckvvd)

[5.5.4. Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration 45](#_41mghml)

[5.6.](#_2grqrue) Conformité 51

[5.6.1. Référentiel général d’accessibilité pour les administrations (RGAA) 51](#_vx1227)

[5.6.2. Référentiel général de sécurité (RGS) 51](#_3fwokq0)

[5.6.3. Référentiel Général d’Interopérabilité (RGI) 51](#_1v1yuxt)

[5.6.4. Référentiel Général de la Protection des Données (RGPD) 52](#_4f1mdlm)

[5.7.](#_2u6wntf) Hébergement SAAS 52

[5.7.1. Législation et normes applicables 52](#_19c6y18)

[5.7.2. Exigences d’architecture 54](#_28h4qwu)

[5.7.3. Accès aux application hébergées (en mode « SaaS » uniquement) 56](#_nmf14n)

[5.7.4. Disponibilité des serveurs et des applications (en mode « SaaS » uniquement) 57](#_37m2jsg)

[5.7.5. Environnements 57](#_1mrcu09)

[5.7.6. Surveillance des serveurs et des applications 57](#_46r0co2)

[5.7.7. Réversibilité et restitution des données (en mode « SaaS » uniquement) 57](#_2lwamvv)

[5.8.](#_111kx3o) Sécurité 58

[5.8.1. Intégrité 58](#_3l18frh)

[5.8.2. Confidentialité 58](#_206ipza)

[5.8.3. Traçabilité – Journaux d’historique 58](#_4k668n3)

[5.8.4. Systèmes d’exploitation et flux de données 58](#_2zbgiuw)

[5.8.5. Gestion des accès et habilitations 58](#_1egqt2p)

[6.](#_3ygebqi) Mise en œuvre de la solution 59

[6.1.](#_2dlolyb) Organisation et conduite du projet 59

[6.1.1. Acteurs du projet 59](#_sqyw64)

[6.1.2. Instances du projet 59](#_3cqmetx)

[6.1.3. Communication du projet 60](#_1rvwp1q)

[6.1.4. Séquencement du projet 61](#_4bvk7pj)

[6.1.5. Opérations de vérification 61](#_2r0uhxc)

[6.2.](#_1664s55) Prestations attendues 62

[6.2.1. Liste des prestations 62](#_3q5sasy)

[6.2.2. Documentation 74](#_1baon6m)

[6.2.3. Calendrier 74](#_3vac5uf)

[6.2.4. Développement Durable 74](#_2afmg28)

[7.](#_39kk8xu) Maintenance de la solution 75

[7.1.](#_1opuj5n) Description 75

[7.1.1. Traitement de la maintenance corrective 75](#_48pi1tg)

[7.1.2. Traitement de la maintenance évolutive 76](#_2nusc19)

[7.1.3. L’assistance fonctionnelle et technique aux utilisateurs 77](#_1302m92)

[7.1.4. Accompagnement interactions Collectivité - Association CapDémat 77](#_3mzq4wv)

[7.2.](#_2250f4o) Livrables attendus de la prestation 77

# Glossaire

| Sigle | Désignation |
| --- | --- |
| API | Application Programming Interfaces |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| CD | Conseil Départemental |
| CDE | CapDémat Evolution |
| CP | Commission Permanente |
| CRM | Customer Relationship Management |
| CSV | Comma Separated Value |
| DDN/DN | Direction Du Numérique |
| DGA | Direction Générale Adjointe |
| DTSVA | Direction des Territoires, des Sports et de la Vie Associative |
| EAI | Enterprise Application Integration |
| ESB | Entreprise Service Bus |
| GF | Gestion Financière |
| GRC | Gestion de la Relation Citoyenne |
| GRU | Gestion de la Relation Usagers |
| IBAN | International Bank Account Number |
| MCO | Maintien en Conditions Opérationnelles |
| MDPH | Maison Départementale des Personnes Handicapées |
| PDF | Portable Document Format |
| RECIT | Réussites Éducatives, Citoyennes et Territoriales |
| RIB | Relevé d’Identité Bancaire |
| SaaS | Software As A Service |
| SI | Système d’Information |
| SIG | Système d’Information Géographique |
| SIGAS | Solution Informatique de Gestion des Aides et Subventions |
| SMS | Short Message Service |
| SO | Sans Objet |
| SSO | Single Sign On |
| VSR | Vérification de Service Régulier |

# Objectifs de la consultation

Le présent accord-cadre porte sur la mise en place d’un **Portail GRU par l’intégration et la mise en œuvre pour le Département de l’Oise d’une Solution de Gestion de la Relation Usagers.**

Le Département de l’Oise a fait le choix de la solution **CapDémat Evolution (CDE)** basée sur un socle CRM OpenSource (SuiteCRM.) dont l’instanciation permettra la mise en œuvre des portails répondant aux besoins fonctionnels et techniques décrits dans le présent document.

A ce titre, les éléments permettant de démontrer l’intégration effective du titulaire à l’association CapDémat ainsi que son habilitation lui permettant d’intervenir sur ce socle technique sont décrits dans le mémoire technique en vue de l’exécution du présent accord-cadre.

Cette consultation s’inscrit dans un projet plus global pour le Département dont les objectifs sont :

* La poursuite de la modernisation des moyens proposés aux usagers pour accéder aux services de la Collectivité,
* La poursuite de la modernisation des moyens proposés aux agents publics dans l’exercice de leurs missions quotidiennes.

Ce projet global, nommé **Démarches en ligne**, ses enjeux ainsi que ses objectifs opérationnels seront précisés dans la suite du document. Une attention toute particulière doit être portée afin de prendre en compte l’ensemble des éléments de contexte en vue de l’établissement de leurs offres.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont précisées dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

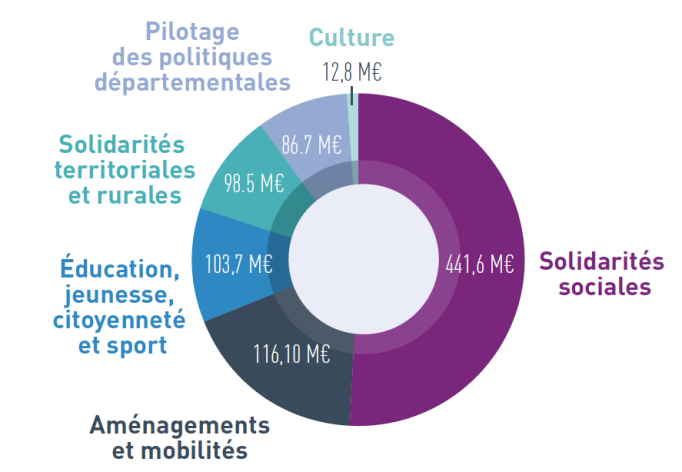
Le Département de l’Oise peut être désigné dans le présent document par le terme « pouvoir adjudicateur ».

La présente consultation peut être désignée dans le présent document par les termes « accord cadre » ou « marché public ».

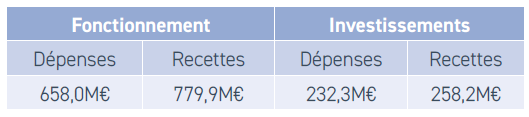
# Contexte du projet

## Le Département de l’Oise

Le Département de l'Oise fait partie de la région Hauts-de-France. Avant 2016, il était une composante de la région Picardie. C'est le département non francilien le plus proche de la capitale, avec plusieurs communes situées à moins de 40 kilomètres de Paris. Il est limitrophe des départements de la Somme, de l'Aisne, de Seine-et-Marne, du Val-d'Oise, de l'Eure et de la Seine-Maritime.

D’une superficie de 5 860 km², composés de 679 communes réparties sur 21 cantons, le département abrite 824 503 habitants au 1ᵉʳ janvier 2017, soit 14 % de la population régionale.

Les dépenses inscrites au budget primitif 2020 de la Collectivité départementale s’élèvent à près d’un milliard d’euros ventilées entre les différents domaines d’intervention du Département, soit la répartition suivante :



Les 3152 agents sont structurés autour d’une Direction Générale des Services et de 4 Directions Générales Adjointes regroupant chacune plusieurs directions opérationnelles et/ou services :

* Direction générale adjointe Finances et Modernisation :

Direction en charge du budget et des finances, de la commande publique, du patrimoine et de la logistique et du Numérique.

* Direction générale adjointe de la Solidarité :

Direction en charge de l’enfance et la famille, de l’autonomie des personnes et des personnes handicapées, de la qualité de l’offre de la tarification et de l’évaluation.

* Direction générale adjointe Réussites Éducatives, Citoyennes et Territoriales (RECIT) :

Direction en charge de l’éducation et de la jeunesse, des territoires, des sports, de la vie associative, de la culture et des archives départementales.

* Direction générale adjointe Aménagement Durable, Environnement et Mobilité (ADEM) :

Direction en charge des affaires générales, des infrastructures, de l’environnement et des transports, de l’exploitation des réseaux et des infrastructures fluviales.

Les services dits « centraux » sont installés sur plusieurs sites sur Beauvais, préfecture du Département de l’Oise. Les services du Département sont également représentés sur tout le territoire au travers de bâtiments départementaux dédiés tels que par exemple les Maisons Des Solidarités (MDS).

## Description Générale du besoin

Le Département intervient dans de multiples champs tels que :

* La solidarité, l’action sociale et la santé,
* L’enfance,
* Le handicap,
* L’éducation, la culture et le sport,
* Le développement des territoires et des infrastructures.

Dans ces domaines, les usagers peuvent solliciter la collectivité afin qu’elle puisse aider, soutenir et apporter sa contribution dans la réalisation des actions d’animation ou d’amélioration de la vie locale.

Ces sollicitations sont principalement réalisées depuis le guide des aides départementales dématérialisé accessible sur le site institutionnel. Elles s’appuient majoritairement sur des dossiers au format PDF téléchargeables par les usagers et à retourner à la Collectivité, une fois complétés, par courriel ou format papier.

Pour certains dispositifs, le Département propose également des solutions dématérialisées propres à base de formulaires électroniques qui, une fois transmis par les usagers, sont instruits par les services concernés.

L’ensemble des processus supportés par ces différents canaux (dossiers usagers récupérables depuis le site institutionnel, solutions spécifiques etc. …) atteignent un certain nombre de limites aujourd’hui pour la Collectivité à la fois dans les pratiques, les interactions avec les usagers et aussi pour les agents et les élus.

Dans son objectif de poursuivre sa modernisation des moyens numériques et dans son souci permanent d’améliorer sa relation avec les usagers, le Département a donc décidé de se doter d’un portail GRU basé sur une solution de Gestion de la Relation Usagers (GRU) qui aura pour vocation à devenir en complément des sites institutionnels un point d’entrée unique pour les usagers aux services offerts par la collectivité.

La mise en place de ce portail permettra à terme de répondre au besoin de mettre en place un espace usagers centralisé, dématérialisé, qui permettra d’accéder en ligne au catalogue des dispositifs proposés par le Département, de déposer de manière dématérialisée une demande et enfin, de suivre l’avancement des demandes et interagir avec la Collectivité.

Ce portail, de par ses capacités évolutives, pourra également être utilisé pour fournir aux élus une solution leur permettant de suivre, à tout instant et en tous lieux, l’efficacité des politiques mises en place aux bénéfices des habitants de l’Oise.

## Les enjeux

Ils sont à plusieurs niveaux pour le Département et s’inscrivent dans les objectifs du projet global **Démarches en Ligne** :

* Le premier enjeu associé à la nécessité de disposer d’un espace usager dématérialisé est un enjeu de modernité : la Collectivité doit proposer un ensemble de facilités accessibles depuis un point d’entrée unique permettant aux usagers de la solliciter à tout instant, depuis n’importe quel support (PC, smartphone, tablette). Cet espace permettra aussi d’accroitre encore la transparence de la collectivité vis-à-vis des usagers en leur mettant à disposition un moyen dématérialisé pour suivre à tout instant leurs demandes et les interactions associées.
* Le second enjeu associé au souhait de disposer d’un portail GRU proposant une fonctionnalité dédiée aux élus est de pouvoir garantir le partage d’informations fiables en temps réel sur les démarches Usagers telles que les aides, les subventions, les sollicitations ou encore les signalements. Cette fiabilité devra être assurée par une définition claire et précise des périmètres de responsabilité de chaque « brique » du système d’information impliquée dans la gestion des données restituées aux élus.

Le portail GRU s’appuyant sur une solution de Gestion de la Relation Usagers devra répondre aux enjeux qui le concerne directement et contribuer aux autres de par son intégration dans le système d’information de la Collectivité.

# L’existant

## Typologie des démarches proposées par le Département

Il existe au niveau du Département de l’Oise plusieurs typologies de démarches :

* Les subventions d'équipement ou d’investissement : une subvention sera qualifiée d’investissement si elle participe au financement d’un bien ayant le caractère d’une dépense immobilisée pour son bénéficiaire, contribuant de fait à l’augmentation de son patrimoine et comptabilisée en tant que tel par son bénéficiaire.

Une subvention d’investissement peut servir à financer :

* Des études et des prestations d’ingénierie préalables à des dépenses d’équipement et qui seront ensuite intégrées au coût d’une immobilisation,
* Des investissements immatériels,
* Des acquisitions de biens meubles ou immeubles,
* Des travaux de construction ou d’aménagement,
* Des grosses réparations
* Les subventions de fonctionnement permettent au Département de participer pour partie au budget nécessaire pour le fonctionnement normal du demandeur conformément à son objet social. Elles concourent aux objectifs des politiques publiques de la collectivité. Les activités de l’organisme bénéficiaire doivent être conformes à l’objet de la subvention.
* Les subventions de fonctionnement aux projets spécifiques attribuées par le Département dans le but de participer au financement d’une action particulière, identifiée (programme d’actions, manifestations, opérations ponctuelles …) et initiée par un demandeur dans la limite de son objet statutaire. Elles font l’objet d’un budget prévisionnel distinct du budget de l’organisme qui la sollicite. Ces aides visent à soutenir les nouvelles actions des demandeurs et les projets d’évènements et actions ponctuels.
* Les aides financières à destination des particuliers : par exemple les dispositifs Pass’Sport, Pass’Permis Citoyen, aide à la garde d’enfants etc. ...
* Les prêts : par exemple, prêt dépannage CAF, prêt à l’acquisition d’un cyclomoteur pour les allocataires MSA etc. …
* Les bourses : bourses départementales en faveur des collégiens
* Les aides en nature : lots et coupes pour les associations, les ordinateurs réformés, prêts de barnums et chaises, prêts de structures gonflables etc. …
* Les aides sociales à destination de publics spécifiques (séniors, handicapés etc. …): allocation personnalisée d’autonomie (APA), aide sociale à l’hébergement (ASH), aide à l’acquisition d’un véhicule pour personnes handicapées etc. …

Cette liste n’est pas exhaustive et l’ensemble des démarches et services proposés par le Département doivent répondre aux missions de service public dévolues à la Collectivité et aux bénéfices de la qualité de vie des Oisiennes et des Oisiens.

## Les applicatifs métiers majeurs du Département

Il convient de souligner qu’il existe actuellement plusieurs applications métiers utilisées par les directions en charge des compétences du Département et dont l’objectif est d’appuyer la mise en œuvre des politiques départementales.

La présente section décrit donc et de manière non exhaustive l’écosystème informatique dans lequel la solution de Gestion de la Relation Usagers viendra s’intégrer.

### Système d’Information de Gestion Financière

Depuis début 2020, la solution Grand Angle de la société CGI est déployée au sein de la Collectivité.

Le système Grand Angle permet une gestion complète de l’exercice budgétaire de la Collectivité, exercice approuvé par les élus et que les directions métiers vont exécuter pour mettre en œuvre au niveau local les actions de ses champs d’intervention et les décisions politiques.

La solution Grand Angle offre un certain nombre de solutions d’interopérabilité telles que webservices (protocole d’interface informatique permettant la communication et l’échange de données entre applications), batchs (traitements par lots), interfaces XML (eXtensible Markup Language) ou encore des connecteurs spécifiques dédiés.

### Solution de Gestion des Aides et Subventions (SIGAS)

Au sein du Département de l’Oise, la solution PROGOS V8 de la société MGDIS est actuellement utilisée comme solution de gestion des aides et subventions.

Cette solution est remplacée depuis 2022 par le Portail Des Aides V9 de la société MGDIS. La solution MGDIS est utilisée par le Département en mode SaaS.

Ce sujet ainsi donc que la mise en œuvre de la solution de Gestion de la Relation Usagers font partie intégrante du projet **Démarche en Ligne** et sont donc étroitement liés en terme de mise en œuvre puisqu’en cible, le Département de l’Oise vise une intégration des solutions permettant de répondre aux enjeux décrits au paragraphe *3.3  « Les enjeux »*

### Solution de Gestion de l’Action Sociale (SOLIS)

La solution SOLIS de la société UP Cityzen est utilisée pour couvrir un certain nombre de volets de l’action sociale du Département : aides sociales à l’enfant, aides sociales à l’adulte, suivi des allocataires RSA, autonomie des personnes âgées etc.…. Elle permet de gérer toutes les étapes d’interventions sur un dossier, de l’instruction/évaluation à l’exécution et le financement des aides proposées.

La solution SOLIS est interfacée avec la solution de gestion financière Grand Angle.

### Solution de Gestion des Actions et des Dispositifs Sociaux (IODAS)

La solution IODAS, gestion des actions et des dispositifs sociaux, de la société INETUM (ex GFI Progiciels) est utilisée pour la gestion des aides aux personnes handicapées pour la MDPH de l’Oise.

Elle permet à la direction rattachée au domaine de compétences de la Solidarité de gérer de manière globale les besoins d’accompagnement à l’autonomie des personnes en situation de handicap.

La solution IODAS est actuellement interfacée avec la solution de gestion financière Grand Angle

### Solution de gestion des délibérations

Le Département de l’Oise utilise la solution AIRS DELIB de la société DIGITECH au sein de l’ensemble de ses services, afin d’assurer de façon dématérialisée la rédaction des rapports soumis au vote des conseillers départementaux lors des réunions des organes délibérants. Ces rapports sont validés au sein des services par une relecture à différents niveaux hiérarchiques, à l’intérieur même de la solution par le biais de flux de travail paramétrés à cet effet.

Après avoir été votés, ces rapports deviennent des actes qui sont récupérés depuis AIRS DELIB, pour être transmis par voie électronique à la préfecture (contrôle de légalité).

### Solution parapheur électronique

Le Département de l’Oise utilise la solution de dématérialisation des échanges et de parapheur électronique iXBus de la société SRCI au sein de l’ensemble de ses directions.

La solution iXBus permet de signer électroniquement les documents du Département de l’Oise et de télétransmettre les fichiers financiers et les actes vers ses partenaires extérieurs (notamment la Direction Générale des Finances Publiques pour les échanges financiers et la Préfecture pour le contrôle de légalité des actes).

### Sites institutionnels du Département

Le Département de l’Oise dispose de son site institutionnel vitrine de ses actions et services : [www.oise.fr](http://www.oise.fr).

Depuis ce site plusieurs autres portails sont à disposition des Oisiennes et Oisiens pour l’accès par exemple aux informations associées au musée départemental de l’Oise ou encore la Maison Départementale des Personnes Handicapées : <https://jaime.oise.fr> , <https://mudo.oise.fr/> , <https://mdo.oise.fr> , <https://www.mdph.oise.fr/> , [https://archives.oise.fr](https://archives.oise.fr/)

Ces sites s’appuient principalement sur la technologie TYPO3 et PHP/HTML et sont majoritairement fournis et/ou maintenus par la société STRATIS. Le site institutionnel oise.fr intègre aussi le guide des aides du Département recensant l’ensemble des dispositifs proposés aux usagers.

Le futur portail GRU du Département basé sur la solution CapDémat Evolution devra s’intégrer dans ce paysage des sites institutionnels de la Collectivité.

## Limitations rencontrées

La volonté de déployer un portail GRU, qui s’inscrit dans les enjeux globaux précédemment décrits, va permettre également de lever un certain nombre de manques et limitations à l’origine des besoins exprimés (voir section 3.2) :

* Les élus ne disposent pas d’un espace leur permettant de consulter en mobilité les états des démarches et aides et subventions octroyées par le Département aux usagers (associations, entreprises, communes, particuliers …).
* Les usagers ne disposent pas d’un portail centralisé et unique dans lequel ils pourraient à la fois accéder aux services de la Collectivité et aussi déposer leurs demandes, les suivre, échanger avec les services pour accéder au final à une vision complète de leurs interactions avec le Département de l’Oise (vision 360°)
* La Collectivité ne dispose pas d’un outil unique permettant de définir et ouvrir aux usagers des démarches sans avoir à passer par des applicatifs métiers généralement utilisés en mode silo
* Le Département s’est engagé dans un ensemble de projets visant à poursuivre la dématérialisation des processus internes et externes de la Collectivité, la mise en place d’une solution de Gestion de la Relation Usagers doit contribuer à poursuivre cet objectif
* De nombreuses interfaces entre solutions informatiques existent aujourd’hui, le Département s’inscrit dans la volonté de rationaliser et industrialiser davantage ces aspects 🡺 la mise en place d’un portail GRU s’appuyant sur une solution de Gestion de la Relation Usagers contribuera à démontrer la faisabilité des solutions envisagées (mise en œuvre de webservices, principes d’informatique intergicielle (création d’un réseau d’échange d’informations) etc. …)
* Les outils statistiques amenés par les applicatifs métiers contribuent aussi au pilotage des activités des services en mode silo, un portail GRU centralisé permettra de lever progressivement les cloisonnements organisationnels.

La solution attendue devra permettre de contribuer à la levée de ces limitations au travers des attentes décrites ci-après.

# Instanciation de la solution attendue

## Contexte détaillé

Comme expliqué auparavant, la solution GRU constitue une brique du projet plus global **Démarches en ligne**.

Sur le plan opérationnel, ce projet a pour objectif de moderniser à la fois les accès aux services du Département pour les usagers ainsi que les outils et moyens d’instruction des demandes offerts aux agents. Il a pour vocation également à fournir aux élus un portail dédié leur permettant de contrôler l’efficacité des politiques locales.

Le Département a fait le choix d’appuyer cette modernisation par la mise en place de la solution de la relation usagers **CapDémat Evolution** devant permettre :

* La centralisation des offres dématérialisées en un point d’accès unique pour les usagers,
* La mise en place d’un parcours usagers intégrant une vision à 360°,
* La rationalisation et la simplification des dispositifs proposés,
* La mise en place d’un espace élus dédié.

La modernisation d’une partie des moyens d’interactions et d’instruction des demandes des usagers passe notamment quant à elle par le renouvellement de la solution PROGOS évoquée précédemment.

L’orientation cible du Département est de faire de sa solution GRU s’appuyant sur CapDémat Evolution le point d’entrée unique de tout type de demande qui serait dématérialisée. Dès lors que l’instruction d’une demande d’un usager fera appel à un système d’information métier, cette gestion sera portée par le système d’information concerné, la solution GRU n’intervenant que sur les parties qui la concerne.

## Vocabulaire et définitions

Il est important, avant toute chose, de partager la même signification des concepts métiers qui sont abordés dans la suite de ce document.

Les définitions suivantes précisent certaines de ces notions :

**Usager** : acteur physique ou moral susceptible de solliciter la Collectivité dans le cadre d’une démarche.

**Démarche** : intervention faite auprès du Conseil Départemental dans un but bien défini (demander une aide, demander un document administratif, poser une question, faire un signalement etc. …).

**Dispositif** : démarche matérialisant une décision politique au bénéfice d’usagers.

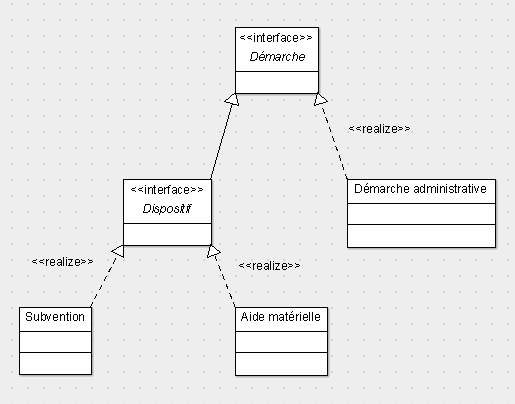
Un dispositif aura des caractéristiques différentes selon l’angle duquel on le regarde :

* Angle Communication : de cet angle un dispositif possède des attributs spécifiques tels qu’un logo, une date d’ouverture, des informations de contacts etc. …
* Angle Direction métier : de cet angle un dispositif possède des attributs tels qu’un règlement, une date de vote, des bénéficiaires, des modalités d’attribution etc. …
* Angle informatique : un dispositif se matérialise généralement sur ce plan par des informations liées aux formulaires qui le représentent, les données véhiculées par ces formulaires, un ou des flux de travaux etc. …

**Aide** : type de démarche qui peut se traduire auprès du demandeur par une contribution financière ou matérielle.

**Subvention** : aide/contribution financière auprès d’un demandeur.

**Aide matérielle** : aide/contribution en nature auprès d’un demandeur



*Typologie des démarches*

**Campagne** : une campagne est une période pendant laquelle un dispositif est accessible aux usagers. Elle peut être unique ou récurrente, définie ou indéfinie (on parle dans ce cas de campagne permanente).

**Dossier/demande** : un dossier ou une demande d’un usager constitue l’ensemble des données et pièces justificatives fournies par un usager dans le cadre d’un dispositif proposé par la Collectivité. Un dossier/une demande possède son propre cycle de vie de sa création par l’usager jusqu’à sa clôture une fois son instruction terminée.

**Tiers** : entité représentative de l’**usager** d’un point de vue collectivité. Un tiers possède des propriétés et informations de base qui peuvent être enrichies d’autres données selon les services et/ou systèmes qui le portent.

**Agent instructeur/Gestionnaire** : agent de la Collectivité en charge de l’instruction des dossiers/demandes en lien avec les dispositifs. Ils ou elles peuvent appartenir à des services différents et intervenir sur tout ou partie du cycle de vie des dossiers/demandes.

**Partenaire** : organisme interne ou externe intervenant dans le processus d’instruction des dossiers des dispositifs.

**Administrateurs fonctionnels/techniques** : agents de la Collectivité en charge de l’administration de la solution GRU (création/modification de dispositifs, création/modification de courriers/courriels, interventions sur les flux de travaux etc. …)

Dans la suite du document, il sera parfois fait référence au « **socle GRU** ». Cette notion de socle est associée à l’ensemble des capacités fonctionnelles et techniques de la solution CapDémat Evolution choisie par le Département et qui servira donc de base à l’implémentation des besoins exprimés dans ce document.

## Conventions de nommage et de présentation

Dans la suite du document, les différentes fonctionnalités et attentes transverses en lien avec la solution GRU choisie par le Département seront toutes décrites en appliquant les conventions suivantes :

* Les exigences du Département possèderont un identifiant respectant la convention de nommage suivante :

**EXI\_*<type d’exigence>*\_*<Portail>*-*<fonctionnalité>*-*x*** avec

* + Type d’exigence = ARCHI (architecture), FONC (fonctionnelle), TRAN (transverse)
  + Portail = Elus, Usagers ou Collectivité (Agents, Instruction, Administration)
  + Fonctionnalité = description abrégée de la fonctionnalité attendue
  + x = numéro unique (le cas échéant)
* Une priorité spécifiant le niveau d’attente du Département pour chaque exigence sera précisée selon la convention suivante :
  + OBLIGATOIRE : il est attendu de la solution et/ou des prestations proposées qu’elles permettent de répondre de manière obligatoire à l’intégralité des besoins exprimés par le Département. L’accord-cadre étant un accord à bons de commande, le Département se réserve la possibilité de commander ou non ces prestations.
  + FACULTATIF : il est accepté de la solution et/ou des prestations associées qu’elles répondent de manière optionnelle, pour tout ou partie des souhaits exprimés par le Département. Le titulaire peut ne pas répondre ou répondre partiellement dans son offre tant sur le plan fonctionnel que financier.
* Texte de l’exigence pouvant, selon les cas, être complété par un récit utilisateur permettant aux candidats de mieux appréhender les éléments de contexte.
* Liens : partie indiquant les liens et dépendances entre exigences. Cette section peut renvoyer également vers des sections spécifiques du présent document.
* 💡 : indications/aides/compléments à destination des candidats pour la rédaction des réponses et mémoires techniques.

(Ces informations peuvent dans la suite du document, selon les cas et la pertinence, être présentes ou non, en totalité ou partiellement)

## Exigences transverses et d’architecture

Le titulaire s’attache à décrire dans son offre comment la solution proposée vient contribuer à l’atteinte de l’objectif du projet dans le respect des exigences spécifiées par la Collectivité. Pour justifier de la bonne réalisation des prestations du présent marché public, le titulaire n’hésitera pas à partager ses expériences autour de la mise en œuvre des fonctionnalités attendues.

### Exigences transverses

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Le Département de l’Oise a fait le choix de la plateforme **CapDémat Evolution** comme solution GRU.  Il est donc attendu du titulaire que l’ensemble de ses propositions faites pour répondre aux besoins exprimés dans le présent document soient basées sur cette solution et dans le respect de l’architecture associée.  L’ensemble des développements complémentaires ou modules proposés devront se baser sur l’architecture, les fonctionnalités et les facilités proposées par la solution. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Hébergement-SaaS** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille ses références et ses réalisations autour de la solution CapDémat Evolution. Cette description sera utilisée par le Département pour apprécier le niveau de maturité du titulaire dans la mise en œuvre et le développement de la solution.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_Hébergement-SaaS** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | L’intégration de la solution GRU dans le SI de la Collectivité doit être réalisée en mode « SaaS ».  En mode « SaaS », le titulaire assure l’hébergement de l’ensemble des moyens informatiques nécessaires à la mise en œuvre de la solution ainsi que pour la conservation des données en garantissant le respect de la législation en vigueur (durées de rétention, anonymisation etc. …). |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **Fonctionnalités du portail Élus** * **Fonctionnalités du portail Usagers** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Instruction et administration** * **Hébergement : législation et normes applicables** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les modalités d’hébergement proposées. Le titulaire se reportera également, dans le cadre de sa réponse, à la section « Hébergement » afin de s’assurer de la prise en compte de l’ensemble des exigences attendues en lien avec le mode d’hébergement.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Pour l’ensemble des paramétrages et/ou développements complémentaires, et conformément au mode d’hébergement choisi, les mécanismes d’interopérabilité, dès lors qu’ils sont utilisés, devront s’appuyer de manière obligatoire sur ceux imposés par la solution GRU choisie ou reposer sur les mêmes normes technologiques et techniques. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **Fonctionnalités du portail Élus** * **Fonctionnalités du portail Usagers** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Instruction et administration** * **Hébergement : législation et normes applicables** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire met en avant les mécanismes d’interopérabilité et les détails associés (technologies, formats etc. …) lorsqu’ils sont utilisés. Le mémoire précise lorsque les mécanismes réutilisent ceux de la solution CapDémat Evolution ou s’ils sont extérieurs au socle (mécanismes spécifiques proposés par le titulaire) tout en appliquant les mêmes principes technologiques et techniques.*  *Le mémoire technique décrit la proposition du titulaire en terme de plan d’intégration de la solution GRU dans le système d’information de la Collectivité.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_Mobilité-1** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Concernant l’ensemble des points d’entrée applicatifs proposant une interface homme machine, et plus particulièrement ceux relatifs aux portail Élus et Usagers, ils pourront accessibles sur tablette et smartphone.  Les fonctionnalités mises à disposition dans ces configurations pourront s’adapter au support afin de garantir aux acteurs l’ergonomie nécessaire à une utilisation facile et intuitive. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * Fonctionnalités du portail Élus * Fonctionnalités du portail Usagers * Fonctionnalités de l’espace Collectivité – Instruction * Fonctionnalités de l’espace Collectivité – Administration | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments de la solution proposée accessibles en mobilité et les moyens techniques mis en œuvre pour garantir l’ergonomie et l’utilisabilité.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_Mobilité-2** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Concernant l’ensemble des points d’entrée applicatifs proposant une interface homme machine, ils devront être accessibles sur ordinateur fixe ou portable et les fonctionnalités mises à disposition devront s’adapter au support afin de garantir aux acteurs l’ergonomie nécessaire à une utilisation facile et intuitive. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * Fonctionnalités du portail Élus * Fonctionnalités du portail Usagers * Fonctionnalités de l’espace Collectivité – Instruction * Fonctionnalités de l’espace Collectivité – Administration | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments de la solution proposée accessibles en mobilité, les compatibilités de la solution et les moyens techniques mis en œuvre pour garantir l’ergonomie et l’utilisabilité.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_Interfaces** |
| --- | --- |
| Priorité | Voir détails dans la partie « Fonctionnalité/Exigence » ci-dessous |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra être capable de s’interfacer avec les systèmes suivant utilisés au sein de la Collectivité :  Priorité = OBLIGATOIRE :   * Solution d’identification aux services en ligne **FranceConnect** * **Sites institutionnels** (voir section 4.2.7 Sites institutionnels du Département) * Solution de Gestion Financière **Grand Angle** de CGI * Solution de Gestion des **Aides et Subventions** (Portail Des Aides V9 de la société MGDIS) * Solution de référencement des adresses nationales **API Adresse** (adresse.data.gouv.fr) * Solution de simplification des démarches pour les association **API Association** (www.associations.gouv.fr) * Solution de simplification des démarches pour les entreprises **API Entreprise** (https://api.gouv.fr/les-api/api-entreprise) * Solution de **chatbot/agent virtuel** (agent conversationnel dialoguant avec un utilisateur)   Priorité = FACULTATIF   * Solution de Gestion de l’Action Sociale **SOLIS** * Solution de Gestion des Actions et Dispositifs Sociaux **IODAS** * Solution de **géolocalisation SIG** (gestion de la donnée spatiale, les produits de la gamme ESRI ou encore les API IGN sont utilisés au Département) * Solution d’échanges inter applicatifs de données (future solution **EAI/ESB** du Département) |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les solutions proposées pour s’interfacer avec les systèmes cités. Le Département attend du titulaire qu’il démontre comment ces interfaces seront/pourront être implémentées selon les besoins fonctionnels associés décrits dans les sections idoines : solutions techniques employées (API, web services, fichiers plats etc. …), les protocoles, la sécurité etc. …*  *Les systèmes cités constituent la cible visée par le Département qui se réserve le droit de commander la mise en œuvre de tout ou partie de ces interfaces et selon les priorités spécifiées des exigences fonctionnelles associées.*  *Le titulaire n’hésitera pas à partager ses expériences autour de la mise en œuvre des interfaces citées : références des administrations pour lesquels les interfaces sont existantes ou en cours de réalisation, interactions avec les éditeurs des solutions etc. …*  *Concernant l’interconnexion souhaitée avec une solution d’échanges inter applicatifs de données (future solution EAI/ESB du Département), la solution en question sera choisie au travers d’un marché public dédié et n’est donc pas connue à la date de l’élaboration de ce document. Néanmoins le titulaire partagera dans son offre ses références autour de ce sujet ainsi que ses expériences sur la mise en place d’une telle interconnexion (solutions, méthodologies etc. …).* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_RéférentielUsagers** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle soit la garante de la qualité des données du référentiel des usagers pour la Collectivité, référentiel qu’elle pourra porter dans l’architecture du système d’information du Département de l’Oise. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire met en avant les mécanismes de la solution permettant de garantir la qualité attendue des données. Notamment, et par rapport au projet du Département de mettre en place une plateforme d’échanges et d’intégration des données, il pourra être envisagé que le référentiel usagers soit centralisé sur cette plateforme, la solution GRU restant la garante de la qualité des données de référence.*  *Le titulaire pourra partager le cas échéant et dans son mémoire technique ses expériences autour de ce sujet.* | |

### Portail Elus

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU pourra être utilisée pour proposer un espace dédié aux Élus leur permettant d’accéder notamment en mobilité, de manière simplifiée, intuitive et ergonomique, aux données concernant les démarches proposées par le Département (demandes usagers, états récapitulatifs, statistiques etc. …) ainsi qu’aux fonctionnalités associées. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **Fonctionnalités du portail Elus** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille l’architecture proposée autour de la solution GRU pour la mise en place de cet espace et des fonctionnalités associées. Il décrit les propositions faites pour son intégration dans le système d’information de la Collectivité.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailElus-Personnalisation** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | L’espace dédié aux Élus devra être à minima personnalisable selon la charte graphique du Département de l’Oise. |
| Récit utilisateur | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir personnaliser en autonomie le portail Elus selon la charte graphique du Département  Afin de respecter l'identité visuelle et numérique de l'institution ou encore rendre accessible l’espace depuis le site institutionnel. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables ainsi que le degré d’autonomie de la Collectivité dans les actions de personnalisation.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailElus-Personnalisation-2** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Le portail dédié aux Élus permettra à ces derniers de personnaliser leur espace notamment pour choisir la typologie des données restituées ainsi que le type de représentation des données. |
| Récit utilisateur | En tant qu’élu  Je veux pouvoir personnaliser l’espace qui m’est dédié depuis le portail élus  Afin de pouvoir choisir les informations que je veux visualiser |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-Personnalisation** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables proposés ainsi que le fonctionnement envisagé pour répondre à cette exigence. Un élu pourra choisir la typologie des données restituées et personnaliser les rendus associés.*  *De manière globale, le mémoire technique du titulaire précise les éléments qu’il propose d’utiliser ou de développer pour rendre attractif le portail associé et garantir une expérience utilisateur optimale.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU utilisée en support du portail Élus prévoira des mécanismes de cloisonnement des données de sorte que celles-ci ne puissent être visibles que par des acteurs ayant les droits nécessaires attribués.  A minima, ce cloisonnement devra être réalisable par canton et/ou par commune. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **Fonctionnalités du portail Elus** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les mécanismes des données proposés. Notamment pour les visions par canton et/ou commune, le titulaire expliquera ses propositions autour de la notion de canton qui peut être considéré d’un point de vue électoral ou tel que défini par l’INSEE.* | |

### Portail Usagers

Pour rappel, la notion d’usager peut faire référence à une personne physique ou morale. Un usager peut être un individu, une association, une entreprise, une collectivité … etc.

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU sera utilisée pour proposer un portail dédié aux Usagers leur permettant d’effectuer, entre autre, le dépôt et le suivi dématérialisé de leurs démarches en lignes. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **Fonctionnalités du portail Usagers** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille sa proposition autour de la mise en place de ce portail Usagers s’appuyant sur la solution GRU choisie. Le plan d’intégration de la solution GRU dans le système d’information de la Collectivité est détaillé sur le plan technique et fonctionnel.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailUsagers-Personnalisation** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Le portail dédié aux usagers devra être à minima personnalisable selon la charte graphique du Département de l’Oise. |
| Récit utilisateur | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir personnaliser en autonomie le portail usagers selon la charte graphique du Département  Afin de respecter l'identité visuelle et numérique de l'institution ou encore rendre accessible le portail depuis le site institutionnel. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables ainsi que le degré d’autonomie de la Collectivité dans les actions de personnalisation.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailUsagers-Personnalisation-2** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Le portail dédié aux usagers permettra à ces derniers de personnaliser leur espace notamment pour choisir la typologie des données restituées ainsi que le type de représentation des données (disposition, vision tableau, vision graphique etc.). |
| Récit utilisateur | En tant qu’usager  Je veux pouvoir personnaliser l’espace qui m’est dédié depuis le portail GRU  Afin de pouvoir choisir les informations que je veux visualiser et les dispositions associées. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailUsagers-Personnalisation** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables proposés ainsi que le fonctionnement envisagé pour répondre à cette exigence.*  *De manière globale, le mémoire technique du titulaire précise les éléments qu’il propose d’utiliser ou de développer pour rendre attractif le portail associé et garantir une expérience utilisateur optimale.* | |

### Portail Collectivité

La notion de portail Collectivité fait référence à deux espaces distincts :

* L’espace Collectivité dédié à l’instruction pour les agents aussi mentionné « espace agents – instruction »
* L’espace Collectivité dédié à l’administration par les agents aussi nommé « espace agents – administration. »

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra proposer un espace dédié aux agents de la Collectivité leur permettant d’effectuer des tâches d’instruction des demandes déposées par les usagers. |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Instruction** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille l’architecture de l’espace associé ainsi que ses modalités d’intégration dans le système d’information de la Collectivité.*  *Il détaille également les capacités fonctionnelles de l’espace en terme d’instruction.* | |

| Identifiant | **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra proposer un espace dédié aux agents de la Collectivité leur permettant d’administrer la solution : gestion des utilisateurs, des droits d’accès, paramétrage des dispositifs, des flux de travail etc. … |
| Récit utilisateur | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **Fonctionnalités du portail Collectivité –** **Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille l’architecture de l’espace associé ainsi que ses modalités d’intégration dans le système d’information de la Collectivité.*  *Il détaille également les capacités fonctionnelles de l’espace en terme d’administration.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailAgents-Instruction-Personnalisation** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | L’espace dédié aux agents de la Collectivité pour l’instruction des demandes usagers devra être à minima personnalisable selon la charte graphique du Département de l’Oise. |
| Récit utilisateur | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir personnaliser en autonomie l'espace agents - instruction selon la charte graphique du Département  Afin de respecter l'identité visuelle et numérique de l'institution. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables ainsi que le degré d’autonomie de la Collectivité dans les actions de personnalisation.* | |

| Identifiant | **EXI\_TRAN\_PortailAgents-Administration-Personnalisation** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | L’espace dédié aux agents de la Collectivité pour l’administration de la solution GRU devra être à minima personnalisable selon la charte graphique du Département de l’Oise. |
| Récit utilisateur | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir personnaliser en autonomie l'espace agents - administration selon la charte graphique du Département  Afin de respecter l'identité visuelle et numérique de l'institution. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments personnalisables ainsi que le degré d’autonomie de la Collectivité dans les actions de personnalisation.* | |

## Les fonctionnalités attendues

Pour justifier de la bonne réalisation des prestations du présent marché public, le titulaire n’hésitera pas à partager ses expériences autour de la mise en œuvre des fonctionnalités attendues.

### Fonctionnalités du portail Elus

Plusieurs fonctionnalités socles sont attendues de ce portail dont l’objectif est d’apporter des informations synthétiques aux élus lorsqu’ils se rendent par exemple sur le terrain au contact de la population du Département.

Cet espace aura pour vocation à être utilisé en priorité par le(a) chef(fe) des services du Département et afin de vérifier et promouvoir la politique menée par la Collectivité. Il pourra être étendu en terme d’utilisation à d’autres acteurs du Département : élus, Directeur Général des Services etc.

D’un point de vue architecture et intégration dans le SI de la Collectivité, il pourra s’interfacer avec le système d’information de gestion des aides et subventions. Ce système constitue la référence métier en terme de données sur les aides et subventions octroyées par le Département notamment aux associations et autres collectivités (communes, EPCI).

#### Connexion au portail et gestion de compte

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-ConnexionAutomatique** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Pour accéder à leur espace, les élus devront passer par une étape d’authentification incluant un identifiant de connexion et un mot de passe. Le Portail devra permettre de réaliser cette authentification en utilisant l’annuaire LDAP de la collectivité donc de manière automatique pour les élus (SSO).  Une fois connecté à leur espace de travail, les élus authentifiés pourront accéder aux fonctionnalités. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’élu,  Je veux pouvoir être connecté automatiquement à l’espace qui m’est dédié de manière sécurisée  Afin de pouvoir accéder aux fonctionnalités proposées et consulter les données pour lesquelles j’ai la visibilité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments techniques permettant de réaliser l’intégration des fonctionnalités d’authentification dans l’écosystème informatique du Département. Il détaillera notamment quelle solution SSO il propose de mettre en œuvre pour couvrir cette exigence.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-ConnexionManuelle** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette une authentification manuelle pour les élus par la saisie d’un identifiant et mot de passe associé et dans le cas où l’authentification par SSO ne serait pas possible.  Une fois connecté à leur espace, les élus authentifiés pourront accéder aux fonctionnalités. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’élu,  Je veux pouvoir me connecter manuellement à l’espace instruction  Afin d’accéder aux fonctionnalités proposées et consulter les données pour lesquelles j’ai la visibilité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-ConnexionAutomatique** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les mécanismes impliqués pour respecter l’exigence de cloisonnement de données (***EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées**). | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-GestionCompte** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connectés avec leurs comptes sur l’espace dédié, les élus devront pouvoir effectuer les actions basiques inhérentes à toute fonctionnalité usuelle de gestion de compte, à savoir par exemple :   * Consultation des informations de profil/compte incluant les informations servant au cloisonnement des données : canton et communes de rattachement |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les différentes fonctionnalités accessibles pour un élu autour de la gestion de son compte/profil.* | |

#### Recherche et consultation des données

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-RechercheDonnées** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connecté sur l’espace dédié, il devra être possible pour l’élu(e) d’accéder à une fonctionnalité de recherche de données sur les démarches d’usagers dans laquelle il/elle pourra sélectionner les données à récupérer et les filtres à appliquer sur la sélection.  Il est souhaité que l’élu(e) puisse filtrer sa sélection sur la base de critères dépendants du référentiel de données métier.  De manière prioritaire, la recherche de données se fera sur les aides et subventions octroyées par le Département, données dont le système d’information de gestion des aides et subventions (SIGAS) est le maitre. Un dialogue technique devra donc pouvoir se faire entre la solutions GRU et la solution SIGAS. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement proposé pour cette capacité de recherche proposée aux acteurs et qui se basera sur les fonctionnalités du socle GRU utilisé.*  *Le titulaire partagera des maquettes et/ou captures d’écrans afin que le Département puisse apprécier les aspects ergonomiques et d’utilisabilité du rendu des résultats.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-EtatsRécapitulatifs-1** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connecté sur l’espace dédié, il devra être possible par exemple pour l’élu(e) d’accéder à un état récapitulatif des démarches, aides et subventions par statut et thématique/axes d’analyse par canton, type d’usagers etc. … . |
| Récits utilisateurs | En tant qu'élu,  Je veux pouvoir consulter un état récapitulatif des aides et subventions octroyées, en instruction ou rejetées par thématique/axes d'analyse et/ou canton, commune et type d’usagers  Afin de vérifier et promouvoir la politique du Département. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement de cette capacité de recherche récapitulative proposée aux acteurs au travers notamment de capture d’écrans ou maquettes afin que le Département puisse apprécier les aspects ergonomiques et d’utilisabilité du rendu des résultats.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-EtatsRécapitulatifs-2** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connecté sur l’espace dédié, il devra être possible pour l’élu(e) d’accéder à un état récapitulatif des démarches, aides et subventions par statut par année par canton, et type d’usagers. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'élu,  Je veux pouvoir consulter un état récapitulatif par année des démarches, aides et subventions par statut par année par canton et types d’usagers  Afin de vérifier et promouvoir la politique du Département. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement de cette capacité de recherche récapitulative proposée aux acteurs au travers notamment de capture d’écrans d’exemples ou maquettes afin que le Département puisse apprécier les aspects ergonomiques et d’utilisabilité du rendu des résultats.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-VisionParTiers** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Il devra être possible en mode connecté pour un(e) élu(e) d’accéder à une fonctionnalité présentant par tiers un récapitulatif des démarches et aides du département qui lui sont rattachées. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'élu,  Je veux pouvoir consulter par tiers un récapitulatif contenant les données suivantes :   * Représentant du tiers, * Coordonnées du bénéficiaire, * Cumul des montants payés le cas échéant * Détails de chaque démarche ou aide relative au tiers considéré   Afin de vérifier et promouvoir la politique du Département. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement de cette capacité de recherche récapitulative proposée aux acteurs au travers notamment de capture d’écrans ou maquettes afin que le Département puisse apprécier les aspects ergonomiques et d’utilisabilité du rendu des résultats.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailElus-DétailsDémarches** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connecté sur l’espace dédié, il devra être possible pour l’élu(e) d’accéder aux détails des démarches affichées par la fonctionnalité de recherche et les fonctions liées aux états récapitulatifs et vision par tiers, à minima avec les informations liées aux années de réponse et/ou d’octroi, objet de la démarche, couts, montant voté, date de décision, thématique, type d’aide et les différents états de la demande sélectionnée. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'élu,  Je veux pouvoir consulter, pour les résultats retournés par la recherche et pour chacun des états accessibles, les détails des démarches, contenant à minima et de manière non exhaustive les informations suivantes:  - année d'octroi/réponse  - objet de la démarche,  - coût, montant voté, date de décision, thématique, type d'aide, état de la demande …  Afin de connaitre les contributions du Département |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_SolutionGRU** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailElus-RechercheDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-EtatsRécapitulatifs-1** * **EXI\_FONC\_PortailElus-EtatsRécapitulatifs-2** * **EXI\_FONC\_PortailElus-VisionParTiers** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement de cette capacité d’accès aux informations détaillées proposée aux acteurs au travers notamment de capture d’écrans ou maquettes afin que le Département puisse apprécier les aspects ergonomiques et d’utilisabilité du rendu des résultats.* | |

### Fonctionnalités du portail Usagers

Les usagers pourront à partir de ce portail effectuer de manière dématérialisée un certain nombre d’actions dont principalement le dépôt et le suivi de leurs démarches en ligne.

L’ensemble des fonctionnalités décrites ci-après sont associées à l’exigence d’architecture **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** et constituent le socle minimal des besoins du Département autour de cet espace.

#### Gestion des personnes physiques

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationTiersPhysiqueCompte-1** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Pour accéder à leur espace, les usagers « personnes physiques » devront passer par une étape de création de compte. Cette fonctionnalité de création de compte s’appuiera sur les mécanismes natifs offerts par la solution GRU.  Les informations à fournir pour le compte/usager à créer seront à minima :   * Une adresse courriel unique de l’usager, * Un mot de passe, * Les nom et prénom de l’usager.   Ces informations constituent le socle minimal des données à recueillir pour, côté Collectivité, initialiser les données du tiers physique associé à l’usager. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager « personne physique »,  Je veux pouvoir créer mon compte sur l'espace dédié proposé par la Collectivité  Afin de pouvoir effectuer mes démarches en ligne de manière sécurisée. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_TRAN\_ParamétrageRèglesGestionComptes** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille dans son offre les éléments fonctionnels et techniques de la solution permettant de répondre aux besoins de création de compte sur l’espace usagers. Notamment, il décrira de manière précise les mécanismes mis en œuvre permettant de garantir le respect des directives RGPD pour les données personnelles ainsi que celles préconisées par la CNIL relatives à la sécurité (cryptage des mots de passe etc. …). Egalement il est attendu du titulaire qu’il décrive comment cette création de compte pourra s’effectuer depuis une authentification* [FranceConnect](https://franceconnect.gouv.fr/) *en considérant également les mécanismes attendus dans le cadre de la délégation d’authentification décrite à la section 6.2.1.10* Prestation 10 : Interfaçage avec le système SIGAS | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationTiersPhysiqueCompte-2** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Pour accéder à leur espace, les usagers « personnes physiques » devront passer par une étape de création de compte. Cette fonctionnalité de création de compte pourra intégrer une étape de contrôle CAPTCHA et pourra utiliser l’envoi d’un courriel d’activation de compte sur l’adresse courriel renseignée par l’usager.  Les informations à fournir pour le compte/tiers à créer pourront concerner l’adresse et les informations de localisation (commune/canton). |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager « personne physique »,  Je veux pouvoir créer mon compte sur l'espace dédié proposé par la Collectivité  Afin de pouvoir effectuer mes démarches en ligne de manière sécurisée. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_TRAN\_ParamétrageRèglesGestionComptes** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationTiersPhysiqueCompte-1** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille dans son offre les éléments fonctionnelles et techniques de la solution permettant de répondre aux besoins exprimés et liés à la création de compte sur l’espace usagers.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Localisation** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre à un usager « personne physique » de renseigner de manière explicite les informations relatives à son adresse et sa localisation (canton/commune) en proposant un mode de saisie prédictif basé sur l’usage de l’API Adresse ou au travers d’une sélection cartographique. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager « personne physique »,  Je veux pouvoir sélectionner des éléments d’adresse basés sur ma saisie et proposés en automatique par la solution ou au travers d’une sélection cartographique  Afin de bénéficier d’une assistance à la saisie |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Connexion** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Pour accéder à leur espace, les usagers « personnes physiques » devront passer par une étape d’authentification incluant la saisie explicite d’un identifiant de connexion et un mot de passe ou encore le passage par le service [FranceConnect](https://franceconnect.gouv.fr/).  Une fois authentifié, l’usager pourra accéder aux fonctionnalités proposées notamment la possibilité de déposer une demande ou encore suivre l’évolution des demandes précédemment créés et transmises à la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager « personne physique »,  Je veux pouvoir me connecter à l’espace qui m’est dédié de manière sécurisée  Afin de pouvoir accéder aux fonctionnalités proposées. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationCompte** * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille dans son offre comment l’intégration du service* [FranceConnect](https://franceconnect.gouv.fr/) *influe sur l’initialisation des données du tiers physique auprès de la Collectivité et dans sa solution.*  *Pour la partie délégation d’authentification vers la solution SIGAS (voir section 6.2.1.10* Prestation 10 : Interfaçage avec le système SIGAS*), le titulaire expose les données de compte et d’identification pouvant être transférées pour assurer la délégation attendue.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-GestionTiersPhysiqueCompte** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois connecté avec leur compte sur l’espace dédié, les usagers « personnes physiques » devront pouvoir effectuer les actions basiques inhérentes à toute fonctionnalité usuelle de gestion de compte/tiers, à savoir :   * Consultation/modification des informations de tiers/compte personnelles * Consultation/modification des informations sur les tiers moraux représentés par l’usager physique et connues du Département * Réinitialisation de mot de passe |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir accéder depuis mon espace dédié à mes informations de compte et tiers usager connues du Département  Afin d'éventuellement les modifier.  En tant qu'usager,  Je veux pouvoir consulter les informations connues du Département des tiers moraux que je représente  Afin d'éventuellement les modifier conformément à mes droits d’accès.  En tant qu'usager,  Je veux pouvoir modifier le mot de passe du compte me permettant d'accéder à mon espace usager  Afin d'en garantir la sécurité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationCompte** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-MAJDonnéesTiersMoral** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les différentes fonctionnalités accessibles pour un usager autour de la gestion de son compte et de sa fiche Usager. Une attention particulière sera portée sur l’articulation des données entre tiers physique et tiers moraux représentés par un tiers physique.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-StockagePièces** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra proposer aux usagers « personnes physiques » la faculté de disposer d’un espace de stockage des pièces administratives pour lui-même ou pour les tiers moraux qu’il représente.  Cet espace accessible à tout moment sera utilisé lors de dépôts de demandes et afin de fournir les pièces demandées. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager « personne physique »,  Je veux pouvoir stocker mes pièces justificatives dans mon espace numérique mis à disposition par la Collectivité  Afin de pouvoir les réutiliser par exemple lors de mes dépôts de demandes d'aides pour moi-même ou les tiers moraux que je représente |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationCompte** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille dans son offre quelle solution est proposée pour la gestion de cet espace de stockage et comment l’accès en est sécurisé.* | |

#### Gestion des personnes morales

Cette section décrit les besoins spécifiques autour des personnes morales, d’un point de vue usagers physiques et portail usagers. Des spécificités associées sont également décrites dans la suite du document en lien avec l’espace Collectivité (partie instruction) et les candidats auront à les considérer dans leur réponse afin de garantir la cohérence de la solution proposée.

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DéclarationTiersMoral** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Depuis l’espace usagers, il devra être possible de déclarer un nouvel usager personne morale auprès de la Collectivité en fournissant les informations et l’ensemble des pièces justificatives nécessaires à la déclaration.  Un identifiant unique par usager moral (RNA ou SIREN ou SIRET) devra être renseigné. Cet identifiant servira au pré remplissage des autres informations de l’usager moral en cours de déclaration, à partir des données retournées par les API Association/Entreprise (aide à la saisie). Il sera modifiable si besoin.  L’usager déclarant sera considéré comme le représentant principal de la personne morale déclarée.  Ces représentants principaux auront la possibilité, depuis l’espace usagers, de déposer une demande au nom des personnes morales qu’ils/elles représentent. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager « personne physique »,  Je veux pouvoir déclarer un nouveau tiers moral en fournissant l’ensemble des pièces justificatives demandées de manière dématérialisée à partir de l’espace usagers  Afin de pouvoir initier ensuite des démarches en ligne auprès de la Collectivité |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution propose de gérer les personnes morales, leurs déclarations et les mécanismes de vérification des données fournies. Une attention particulière devra être apportée dans cette description à la gestion des scénarios hors cas nominal type : déclaration de personne morale déjà existante, gestion du rattachement et approbations associées etc. … (en lien avec le reste des besoins exprimés).* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DéclarationTiersMoral-Localisation** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre à un usager « personne physique » de renseigner de manière explicite les informations relatives à l’adresse et la localisation (canton/commune) de la personne morale déclarée et en proposant un mode de saisie prédictif basé sur l’usage de l’API Adresse ou au travers d’une sélection cartographique. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager « personne physique »,  Je veux pouvoir sélectionner des éléments d’adresse basés sur ma saisie et proposés en automatique par la solution  Afin de bénéficier d’une assistance à la saisie dans ma déclaration des informations d’adresse et de localisation du Tiers moral que je déclare |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** | |
| 💡 *Le mémoire du titulaire détaille les éléments techniques et prérequis nécessaires associés à l’intégration de l’API Adresse dans la solution. Il distinguera notamment les actions à sa charge et celles à la charge du Département pour cette mise en œuvre.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-GestionDélégationDroitsTiersMorale** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Depuis l’espace usagers, il devra être possible de déclarer et de gérer des représentants secondaires des personnes morales.  Ces représentants secondaires auront la possibilité, depuis l’espace usagers, de déposer une demande au nom de la personne morale pour laquelle ils/elles ont délégation.  Ces représentants secondaires devront eux-mêmes être déclarés dans la solution et donc posséder un compte. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DéclarationTiersMorale** | |
| 💡 *Le mémoire du titulaire détaille le fonctionnement proposé s’appuyant sur les fonctionnalités natives CapDémat pour répondre à cette exigence.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-MAJDonnéesTiersMorale** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Un usager « personne physique » représentant principal d’une personne morale devra pouvoir mettre à jour, sans l’intervention du Département, les données de la personne morale qu’il représente excepté l’identifiant unique RNA/SIREN/SIRET ainsi que les informations du siège social de la personne morale. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager personne physique,  Je veux pouvoir mettre à jour les informations de la fiche usager de la personne morale que je représente  Afin de contribuer au maintien du référentiel des usagers du Département. |
| **Liens :**   * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DéclarationTiersMorale** | |

#### Gestion des demandes usagers

Cette section décrit de manière détaillée les attentes autour du dépôt et du suivi dématérialisé des demandes des usagers auprès de la Collectivité.

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-GuideDesAides** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra permettre à un usager de consulter, en mode authentifié ou non, un guide dématérialisé des démarches proposées par la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir accéder au guide dématérialisé des démarches proposées par la Collectivité  Afin d’en connaitre les détails et vérifier mon éligibilité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille ici les possibilités offertes par la solution GRU sur la notion « guide des démarches » : Comment la solution peut-elle réaliser la connexion avec un guide des démarches existant (le Département de l’Oise possède déjà un guide dématérialisé des services sur son site institutionnel et se réserve la possibilité de pouvoir utiliser le cas échéant la fonctionnalité associée de la solution GRU) ?* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre à un usager, en mode connecté ou non, de déposer, depuis son espace, une demande relative à une démarche (demande d’aide, démarche administrative, signalement, sollicitation etc. …) pour lui-même ou une personne morale qu’il représente, depuis le guide des démarches porté ou non par la solution. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir, soit à partir du guide des démarches de la solution soit depuis le guide des démarches déjà existant de la Collectivité, débuter une démarche  Afin de pouvoir bénéficier des services et de l’accompagnement proposés par la Collectivité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationCompte** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-GuideDesAides** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les possibilités de la solution GRU autour de cette fonctionnalité de dépôt de demandes. Certaines demandes ne pourront être transmises à la Collectivité qu’en mode authentifié uniquement. La solution GRU devra permettre le paramétrage associé.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemandes-ModeBrouillon** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Lors du dépôt d’une demande, il devra être possible pour l’usager de sauvegarder explicitement les informations en cours de saisie afin de poursuivre ultérieurement la démarche.  La demande ainsi sauvegardée ne sera visible que de l’usager depuis son portail personnel et jusqu’à ce qu’il soit transmis à la Collectivité. Cela implique que ce mode brouillon ne soit accessible que lorsque l’usager est authentifié.  Il est attendu également de la solution GRU qu’elle puisse effectuer des sauvegardes intermédiaires automatiques d’une demande en cours de saisie permettant de se prémunir d’une perte de données en cas de déconnexion non souhaitée. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir, lors du dépôt d’une demande, sauvegarder mes données en cours  Afin de poursuivre ultérieurement ma saisie sans avoir à reprendre ma demande de zéro. |
| **Liens :**   * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemande** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les possibilités de la solution GRU autour de cette fonctionnalité de gestion des brouillons. Notamment par rapport aux contraintes RGPD ou encore aux contraintes de volumétrie, le titulaire détaille les mécanismes proposés permettant de limiter le nombre de demandes brouillon présentes dans le système et à un instant t (purge, expiration de la demande etc. …).* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemande-PiècesJustificatives** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Conformément à l’objectif visé de dématérialisation des processus de dépôt des demandes par les usagers, la solution GRU doit favoriser la transmission dématérialisée des pièces justificatives demandées aux usagers.  Ces pièces justificatives pourront être fournies au moment de la constitution de la demande dématérialisée via l’espace usager ou en les récupérant de l’espace de stockage personnel de l’usager. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir communiquer à la Collectivité de manière dématérialisée les pièces justificatives nécessaires au dépôt d'une demande pour moi-même ou un tiers moral que je représente  Afin que le Département puisse instruire ma demande |
| **Liens :**   * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-StockagePièces** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemande** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille autour de la gestion des pièces justificatives les facilités de paramétrage offertes par la solution GRU (format, taille, nombre etc. …).* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuiviDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU pour l’espace usagers proposé devra permettre le suivi des demandes déposées auprès de la Collectivité.  Pour accéder à ce suivi, l’usager devra obligatoirement s’authentifier.  Il pourra consulter :   * L’historique des demandes déposées et leurs statuts (clôturées, payées, rejetées, en cours d’instruction etc. …) * Les détails (objet, date de dépôt, détails d’instruction, motifs d’irrecevabilité, montants des aides allouées etc. …) de chaque demande déposée et notamment l’historique des interactions avec la Collectivité.   Il pourra connaitre pour ses demandes en cours les services en charge de l’instruction ainsi que les moyens de contact associés (coordonnées du responsable d’instruction).  Il pourra également décider de poursuivre les demandes sauvegardées en mode brouillon ou alors les supprimer. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'usager,  Je veux pouvoir accéder à un espace de suivi de l'avancement de mes demandes déposées auprès de la Collectivité  Afin d'en connaitre, à tout instant, le statut et la réponse de la Collectivité.  En tant qu'usager,  Je veux pouvoir accéder aux détails de suivi de mes demandes  Afin de retrouver l'historique des interactions avec la Collectivité  En tant qu'usager,  Je veux connaitre à tout moment le service en charge de l'instruction de ma demande et comment le contacter  Afin de pouvoir remonter mes questions et besoins de compléments auprès de la Collectivité  En tant qu'usager,  Je veux pouvoir depuis mon espace de suivi de l'avancement de mes demandes retrouver les demandes débutées et non finalisées (non transmises à la Collectivité)  Afin d'en reprendre la complétion et les finaliser.  En tant qu'usager,  Je veux pouvoir depuis mon espace de suivi de l'avancement de mes demandes retrouver celles débutées et non finalisées (non transmises à la Collectivité)  Afin, si besoin, de les supprimer. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemande** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DépôtDemande-ModeBrouillon** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille ses propositions fonctionnelles et techniques, s’appuyant sur les fonctionnalités de la solution GRU et permettant de répondre aux fonctionnalités mentionnées.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuppressionDemande** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre la suppression de demandes usagers. Les conditions dans lesquelles ces suppressions peuvent intervenir pour les usagers (si avéré) seront définies et précisées par rapport à ce qu’autorise le socle GRU utilisé. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuiviDemandes** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les possibilités de suppression des demandes, possibilités s’appuyant sur les fonctionnalités de la solution GRU utilisée. Notamment, il détaillera toutes les conditions possibles pour permettre la suppression de demandes par les usagers.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuiviDemandes-DemandeDePaiement** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU doit intégrer la gestion des demandes de paiement pour les usagers.  Ces demandes de paiement sont intégrées au cycle de vie des demandes d’aides, elles constituent une étape durant laquelle les usagers peuvent solliciter la Collectivité afin de demander le paiement de tout ou partie d’une d’aide qui aura été votée/validée par le Département et sur la base de pièces justificatives attendues par celui-ci (par exemple une facture).  L’accès aux demandes de paiement pour les usagers peut être conditionné par un statut particulier d’un dossier d’aide déposé par l’usager et en cours de traitement par la Collectivité (statut « votée » par exemple). |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence-1** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuiviDemandes** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution GRU propose d’aborder ce concept de demande de paiement. Il détaillera notamment le fonctionnement proposé pour répondre au besoin ainsi que les points de paramétrage possibles par rapport à la construction opérationnelle des démarches.* | |

#### Interactions avec la Collectivité

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DialogueCollectivitéCourriel** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra permettre à un usager de contacter par courriel la Collectivité.  Le solution permettra le suivi et la consultation à postériori des échanges entre l’usager et la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager,  Je veux pouvoir contacter par courriel la Collectivité  Afin de la questionner sur une demande, un dispositif proposé, un service etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution GRU propose d’aborder cette fonctionnalité de dialogue collectivité-usagers.*  *Notamment, il précise les contraintes éventuelles par rapport à l’authentification de l’usagers et par rapport aux capacités de suivi des échanges (traçabilité) reposant sur le socle GRU utilisé : un échange usager-collectivité est-il automatiquement rattaché au dossier usager concerné lorsqu’il s’agit d’une interaction concernant une demande ? Le mémoire technique du titulaire détaille l’ensemble des cas possibles s’appuyant sur les fonctionnalités natives du socle GRU utilisé.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-FilDeDiscussion** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU doit offrir la possibilité aux usagers authentifiés de pouvoir initier un fil de discussion avec la Collectivité.  Depuis son espace et depuis ce fil de discussion, l’usager devra être en mesure d’initier une interaction avec la Collectivité ou de répondre à une sollicitation : question, demande de pièces etc. ….  Lorsqu’une sollicitation provient de la Collectivité, celle-ci doit être notifiée à l’usager par courriel l’invitant à se connecter à son espace afin de traiter la sollicitation.  Le solution, dans le cadre de ce système de messagerie instantanée, permettra le suivi et la consultation à postériori des échanges entre l’usager et la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager depuis mon espace personnel,  Je veux pouvoir initier un échange synchrone ou asynchrone avec un agent de la Collectivité  Afin d’échanger sur ma situation personnelle, mes démarches, celles pour les tiers moraux que je représente etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution GRU propose de gérer les fonctionnalités autour de l’interaction avec la Collectivité. Le titulaire précise notamment comment les mécanismes d’interaction sont liés aux demandes à instruire côté Collectivité : rattachement automatique des pièces additionnelles fournies, modification des informations de la demande usager etc. ….*  *Il est à noter que pour certain dispositif géré dans le système SIGAS, un mécanisme de messagerie instantanée est déjà présent dans le système pour gérer cette fonctionnalité. Il pourra être étudié comment interfacer la solution GRU avec le mécanisme de fil de discussion SIGAS afin que les usagers puissent être notifiés dans la GRU des échanges initiés côté Collectivité. Le titulaire pourra partager ses expériences éventuelles sur ce type d’interfaçage dans son mémoire technique.* | |

#### Prise de rendez-vous

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-PriseDeRDV** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU doit offrir la possibilité aux usagers de pouvoir prendre un rendez-vous avec les services de la Collectivité.  La fonctionnalité de prise de rendez-vous devra permettre à l’usager de sélectionner une date ainsi qu’un créneau horaire pour le rendez-vous. La confirmation du rendez-vous pris devra être notifiée à l’usager par courriel et/ou par SMS.  La solution GRU pour cette fonctionnalité devra permettre de gérer les périodes de disponibilités, les durées des rendez-vous ainsi que les périodes exceptionnelles telles que fermetures de services, congés etc. …  Il est attendu également qu’elle puisse gérer les rappels de RDV par SMS vers les usagers. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager depuis mon espace personnel,  Je veux pouvoir demander un rendez-vous avec les services de la Collectivité  Afin d’échanger sur ma situation personnelles, mes démarches, celles pour les tiers moraux que je représente etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-SuiviDemandes** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution GRU propose de gérer les fonctionnalités autour de la prise de rendez-vous. Le titulaire précisera notamment si le rendez-vous pris par un usager peut également être propagé à d’autres calendriers en interne de la Collectivité (Calendrier OUTLOOK par exemple).* | |

#### Interaction avec un agent virtuel

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DialogueAgentVirtuel** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU pourra offrir la possibilité aux usagers d’interagir avec un agent virtuel depuis leur espace afin d’obtenir un premier niveau de support sur les services offerts par la Collectivité.  Elle devra donc être capable de s’interfacer avec la solution d’agent virtuel utilisée par le Département. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’usager depuis mon espace personnel,  Je veux pouvoir solliciter un agent virtuel  Afin d’obtenir un premier niveau d’information sur les services de la Collectivité |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Cette exigence est en lien avec les capacités d’interfaçage de la solution et la prestation 6.2.1.13 Prestation 13 : Interfaçage avec l’agent virtuel/chatbot. Le mémoire technique du titulaire détaille ses références autour de ce type de sujet d’interfaçage et partage la méthodologie proposée et telle qu’attendu dans le cadre des réponses à fournir pour la prestation précédemment citée.* | |

### Fonctionnalités du portail Collectivité – Instruction

Cet espace est dédié aux agents de la Collectivité, membres des services opérationnels, et doit leur faciliter la réalisation des missions relatives à la recevabilité et l’instruction des demandes usagers (tiers physiques ou moraux).

#### Comptes agents et connexion au portail

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConnexionAutomatique** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette une authentification unique (SSO) pour les agents. Cette authentification devra se faire depuis l’annuaire d’authentification du Département et devra permettre aux agents habilités de pouvoir accéder aux fonctionnalités de l’espace instruction sans avoir à renseigner leur identifiant et mot de passe.  Une fois connecté à leur espace de travail, les agents authentifiés pourront accéder aux fonctionnalités pour lesquels ils auront été préalablement habilités. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir me connecter de manière automatique à l’espace instruction  Afin de ne pas avoir à renseigner systématiquement mon identifiant et mot de passe. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_TRAN\_ParamétrageRèglesGestionComptes** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments techniques permettant de réaliser l’intégration des fonctionnalités d’authentification dans l’écosystème informatique du Département. Il détaillera notamment quelle solution SSO il propose de mettre en œuvre pour couvrir cette exigence.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConnexionManuelle** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette une authentification manuelle pour les agents par la saisie d’un identifiant et mot de passe associé et dans le cas où l’authentification par SSO ne serait pas possible.  Une fois connecté à leur espace de travail, les agents authentifiés pourront accéder aux fonctionnalités pour lesquels ils auront été préalablement habilités. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir me connecter manuellement à l’espace instruction  Afin d’accéder à mon espace de travail. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_TRAN\_ParamétrageRèglesGestionComptes** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConnexionAutomatique** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments fonctionnels et techniques permettant de répondre à cette exigence notamment sur la partie habilitation des agents.* | |

#### Gestion des usagers

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ContrôleTiers-Doublons** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Dans les actions de contrôle de tiers nouvellement déclarés, les agents devront pouvoir bénéficier de fonctionnalités permettant de vérifier si le tiers à valider est déjà connu ou non de la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'agent instructeur,  Je veux pouvoir évaluer les risques de création en double de tiers nouvellement déclarés  Afin de garantir la fiabilité du référentiel des tiers de la Collectivité  En tant qu'agent instructeur, pour toutes nouvelles déclarations de tiers moral,  Je veux pouvoir être alerté si le tiers déclaré est déjà connu de la Collectivité  Afin d’effectuer les contrôles nécessaires auprès du demandeur et/ou des représentant et, le cas échéant, valider ou invalider la déclaration du tiers moral. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille quel(s) mécanisme(s) de la solution peuve(nt) répondre à cette exigence. Il pourra s’agir d’une fonctionnalité dédiée ou d’une combinaison de fonctionnalités à mettre en œuvre pour atteindre l’objectif visé. Dans les deux cas, une vigilance particulière sera portée par le Département sur les propositions faites afin que celles-ci répondent aux critères d’ergonomie et d’utilisabilité attendus. Le titulaire n’hésitera pas à partager ses préconisations autour de ce sujet de validation des tiers par la Collectivité en explicitant par exemple les bonnes pratiques à mettre en place et observées dans d’autres collectivités.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Vision360-AppelTéléphonique** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra proposer automatiquement la fiche usager à un agent du Département lorsque l’usager contacte la collectivité par téléphone.  Cette facilité doit permettre à l’agent de disposer de manière rapide des informations personnelles de l’usager appelant ainsi que de ses éventuelles demandes faites à la Collectivité (demandes passées ou en cours). |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent de la Collectivité,  Je veux pouvoir accéder rapidement à l’ensemble des informations d’un usager qui me contacte par téléphone  Afin de pouvoir répondre efficacement à ses sollicitations. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les mécanismes mis en œuvre dans le cadre du couplage téléphonie – portail GRU pour permettre de répondre à cette exigence. Cette exigence est une exigence facultative mais dans le cas où le titulaire y répond, il est attendu que son mémoire décrive de manière exhaustive les prérequis techniques à la mise en œuvre d’un tel couplage, notamment les éléments du socle GRU utilisés et permettant d’atteindre l’objectif ciblé (capacités de SuiteCRM, etc. …)* | |

#### Interactions avec les usagers

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-DialogueUsagersCourriel** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra permettre à un agent de la Collectivité de contacter par courriel l’usager.  La solution permettra le suivi et la consultation à postériori des échanges entre l’usager et la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent de la Collectivité,  Je veux pouvoir contacter par courriel l’usagers  Afin de le questionner sur une demande, sur ses informations personnelles etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConnexionAutomatique** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConnexionManuelle** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DialogueCollectivitéCourriel** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille comment la solution GRU propose d’aborder cette fonctionnalité de dialogue collectivité-usagers.*  *Notamment, il précise les contraintes éventuelles par rapport à l’authentification de l’usagers et par rapport aux capacités de suivi des échanges (traçabilité) reposant sur le socle GRU utilisé : un échange usager-collectivité est-il automatiquement rattaché au dossier usager concerné lorsqu’il s’agit d’une interaction concernant une demande ? Le mémoire technique du titulaire détaille l’ensemble des cas possibles s’appuyant sur les fonctionnalités natives du socle GRU utilisé.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-FilDeDiscussion** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette à la Collectivité d’initier un fil de discussion avec l’usager.  Depuis son espace d’instruction et depuis ce fil de discussion, l’agent devra être en mesure d’initier une interaction avec un usager pour répondre à une question, fournir une pièce complémentaire etc. …  Lorsqu’une sollicitation provient de la Collectivité, celle-ci doit être notifiée à l’usager par courriel l’invitant à se connecter à son espace afin de traiter la sollicitation.  La solution, dans le cadre de ce système de messagerie instantanée, permettra le suivi et la consultation à postériori des échanges entre l’usager et la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir initier un échange synchrone ou asynchrone avec un usager  Afin d’échanger sur sa situation personnelle, ses démarches, celles pour les tiers moraux qu’il/elle représente etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-FilDeDiscussion** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments fonctionnels et techniques permettant la mise en œuvre de cette fonctionnalité.*  *Il est à noter que pour certain dispositif géré dans le système SIGAS, un mécanisme de messagerie instantanée est déjà présent dans le système pour gérer cette fonctionnalité. Il pourra être étudié comment interfacer la solution GRU avec le mécanisme de fil de discussion SIGAS afin que les usagers puissent être notifiés dans la GRU des échanges initiés côté Collectivité. Le titulaire pourra partager ses expériences éventuelles sur ce type d’interfaçage dans son mémoire technique.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Campagnes-AppelsAProjets-Courriels** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette à la Collectivité d’effectuer auprès des usagers des appels à projet et des campagnes de communication ciblées.  Au travers de notifications courriels, la Collectivité pourra choisir la population cible des usagers concernés et pourra envoyer les courriels en masse associés.  La solution, dans ce cadre, permettra la consultation à postériori des communications réalisées. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir initier auprès d’un groupe d’usagers une communication ciblée par courriel  Afin de notifier un appel à projet, communiquer sur une campagne départementale etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille la fonctionnalité associée ainsi que les contraintes techniques liées. Notamment, le titulaire détaille comment la solution GRU peut être utilisée pour cibler une catégorie d’usagers spécifique et concernée par la campagne ou l’appel à projets.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Campagnes-AppelsAProjets-SMS** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette à la Collectivité d’effectuer auprès des usagers des appels à projet et des campagnes de communication ciblées.  Au travers de notifications SMS, la Collectivité pourra choisir la population cible des usagers concernés et pourra envoyer les SMS en masse associés.  La solution, dans ce cadre, permettra la consultation à postériori des communications réalisées. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir initier auprès d’un groupe d’usagers une communication ciblée par SMS  Afin de notifier un appel à projet, communiquer sur une campagne départementale etc. … |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **Fonctionnalités du portail Collectivité –** Administration | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille la fonctionnalité associée ainsi que les contraintes techniques liées. Notamment, le titulaire détaille comment la solution GRU peut être utilisée pour cibler une catégorie d’usagers spécifique et concernée par la campagne ou l’appel à projets.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-SondagesUsagers** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Le Département envisage, selon les possibilités suggérées par le titulaire et les capacités de la solution CapDémat, d’utiliser sa plateforme GRU pour évaluer l’efficacité des politiques départementales au travers de sondages et enquêtes de satisfaction. L’idée ici est bien d’utiliser le futur portail et non pas de venir y greffer une solution existante au travers d’une interface dédiée. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent en charge de l’évaluation des politiques départementales,  Je veux pouvoir réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des usagers  Afin de pouvoir évaluer leur satisfaction ainsi que l’efficacité des démarches proposées par le Département. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **Fonctionnalités du portail Collectivité –** **Administration** | |
| 💡 *Le titulaire détaille dans son mémoire technique sa proposition le cas échéant pour couvrir ce besoin. Il détaillera notamment les fonctionnalités du socle CapDémat pouvant être exploitées pour atteindre la cible recherchée. Dans le cas d’une proposition de développement spécifique, le titulaire indiquera un coût forfaitaire des prestations associées.* | |

#### Routage et assignation des demandes usagers

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AffectationManuelleDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | L’espace instruction de la solution GRU devra permettre à un agent instructeur de consulter la liste des demandes reçues des usagers et dont l’instruction n’a pas débutée.  Depuis cette liste et selon la typologie de la demande, l’agent sera en capacité d’effectuer une assignation manuelle vers les services compétents du Département, assignation qui pourra être complétée par une affectation nominative de la demande à un agent ou pour lui-même.  Un agent affecté à l’instruction d’une ou plusieurs demandes en devient le responsable référent. Les informations nom, prénom, adresse courriel et numéro de téléphone ainsi que son service de rattachement sont automatiquement associés aux demandes dont il a la responsabilité et pourront être repris de manière automatique dans les différents courriers/courriels générés par la Collectivité via la solution dans le cadre des activités d’instruction. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir affecter au service compétent une demande usager  Afin qu’il puisse procéder à son instruction. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les éléments fonctionnels (tableaux de bord, page d’accueil, cockpit etc. …) mis à disposition des agents afin de leur permettre de visualiser rapidement les nouvelles demandes reçues et à traiter par les services. Dans le cadre des actions d’assignation des demandes, le titulaire mettra en avant les mécanismes de la solution permettant de fiabiliser cette étape d’assignation (modélisation de l’organisation des services ? autres ?).*  *La capacité d’assignation en masse et les moyens techniques associés seront également décrits.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AffectationAutomatiqueDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | L’espace instruction de la solution GRU devra être en mesure de gérer une affectation automatique des demandes à un service instructeur et sur la base d’un organigramme prédéfini.  L’assignation à un agent restera, elle, manuelle. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AffectationManuelleDossiers** | |
| 💡 *Le titulaire détaille les mécanismes de la solution GRU sur lesquels il s’appuie pour permettre le routage des demandes à instruire vers les bons services.* | |

#### Gestion des demandes par l’agent

D’un point de vue des agents et depuis l’espace dédié, la solution GRU devra les autoriser à effectuer un certain nombre d’actions sur les demandes usagers et selon les droits qui leurs seront attribués :

* Créer une demande au nom d’un usager
* Modifier une demande usager
* Supprimer une demande usager

Le Département est conscient des implications engendrées par ces fonctionnalités et liées aux problématiques de propriété des données déclarées et les déclarations sur l’honneur associées. Il est donc attendu du titulaire qu’il précise ses préconisations et recommandations ainsi que les choix faits pour permettre le respect des règles RGPD ou celles imposées par la CNIL dans le cadre des fonctionnalités concernées.

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-CréationDemande** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre aux agents de la Collectivité de créer une demande au nom d’un usager.  Cette création pourra se faire avec l’ensemble des données et pièces justificatives à fournir.  Cette fonctionnalité sera accessible dès lors que des droits spécifiques sont attribués aux agents concernés.  Cette création se fera depuis l’espace Collectivité.  Elle suivra les mêmes processus liés à la fourniture des informations et pièces justificatives que ceux demandés aux usagers et lorsque les déclarations sont faites depuis leur espace dédié.  Une fois la demande déclarée, celle-ci devra suivre le cycle de vie qui lui est associé. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'agent instructeur,  Je veux pouvoir déposer une demande auprès de la Collectivité au nom d'un usager  Afin de garantir à tous l'accès aux services proposés par le Département |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |
| 💡 *Le titulaire détaille dans son mémoire technique le processus de création d’une demande par un agent et pour un usager.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ModificationDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre aux agents de la Collectivité de modifier une demande déposée par un usager (ajout de pièces pour l’usager etc. …)  Cette fonctionnalité sera accessible dès lors que des droits spécifiques sont attribués aux agents concernés.  Cette modification se fera depuis l’espace Collectivité. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-SuppressionDemande** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution devra permettre aux agents de la Collectivité de supprimer une demande d’un usager.  Cette fonctionnalité sera accessible dès lors que des droits spécifiques sont attribués aux agents concernés.  Cette suppression se fera depuis l’espace Collectivité. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |

#### Instruction des demandes

On entend par instruction l'ensemble des actions menées par un agent de la Collectivité afin d'évaluer la recevabilité d’une ou plusieurs demandes qui lui auront été assignées préalablement. L’étude de recevabilité comprend des étapes de vérification des informations fournies (données, pièces justificatives etc. …). Une fois la demande jugée recevable elle pourra être traitée par les services concernés avec transmission ou non des informations aux systèmes d’information métier associés (instruction métier, gestion financière etc. …).

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-RéassignationPendantInstruction** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Pendant toute la durée d’instruction d’une ou plusieurs demandes, la solution GRU devra permettre la réassignation d’une demande d’un agent responsable de son traitement vers un autre agent/service.  Cette facilité doit permettre notamment de pouvoir gérer les spécificités d’organisation des services dans le cas par exemple où un guichet unique dédié à l’instruction est en place. Dans ce cas et après étude, il devra être possible de réaffecter/réassigner une ou plusieurs demandes vers un autre service. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'agent instructeur,  Je veux pouvoir, en tant que personne en charge de l'instruction d'une demande, la réassigner à tout moment à un autre agent ou un autre service instructeur  Afin de garantir la continuité de traitement en cas d'absence et le respect de l'organisation de la Collectivité dans le processus d'instruction. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** | |
| 💡 *La capacité d’assignation en masse (si proposé) et les moyens techniques associés seront décrits par le titulaire dans son mémoire technique.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra permettre d’accéder de manière ergonomique et intuitive à l’ensemble des informations des demandes transmises par les usagers dans le cadre des activités d’instruction. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'agent instructeur,  Je veux pouvoir accéder facilement aux informations des demandes fournies par les usagers  Afin de pouvoir les contrôler et vérifier leur bonne complétude.  En tant qu'agent instructeur,  Je veux pouvoir accéder facilement aux pièces justificatives des demandes fournies par les usagers  Afin de pouvoir les contrôler et tracer leur conformité/non-conformité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AnnotationDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Pendant toute la durée d’instruction d’une ou plusieurs demandes, la solution devra permettre à un agent d’annoter une demande afin de tracer toutes les informations utiles à son instruction et à son suivi notamment lorsque les demandes naviguent entre plusieurs services : traçage d’un échange téléphonique avec l’usager, précisions sur la demande etc. …  Le traçage des actions d’instruction ne doit pas être visible des usagers. |
| Récits utilisateurs | En tant qu'agent instructeur,  Je dois pouvoir annoter, à tout moment, une demande usager en cours d'instruction  Afin de tracer les contrôles réalisés par la Collectivité et faciliter le suivi administratif de celle-ci. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AjoutDonnéesFichiersTravailDemande** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Pendant toute la durée d’instruction d’une ou plusieurs demandes, la solution GRU devra permettre à un agent de :   * Compléter les demandes usagers déposées avec des informations administratives internes, * Joindre aux demandes des documents de travail interne à la Collectivité (courriels internes, documents spécifiques etc. …).   Les fichiers qui seront rattachés aux demandes ne seront pas visibles des usagers depuis leur espace dédié. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je dois pouvoir, dans le cadre de mes travaux d’instruction, venir compléter les demandes déposées par les usagers avec des informations administratives  Afin de faciliter le suivi administratif.  En tant qu'agent instructeur,  Je dois pouvoir rattacher à une demande des fichiers de travail internes utilisés durant l'instruction et donc uniquement visibles de la Collectivité  Afin de tracer les travaux réaliser et faciliter le suivi administratif. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-TransfertDemandes-SIMétiers** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Une fois les premières étapes d’instruction d’une ou plusieurs demandes usagers réalisées, il devra être possible pour l’agent depuis la solution GRU de déclencher l’envoi des données des demandes instruites vers les systèmes d’information métiers.  Cet envoi vers le système cible sera dépendant de la typologie de la demande et devra être paramétrable par type de demande.  Les agents de la Collectivité pourront ainsi poursuivre le processus d’instruction métier des demandes conformément à leur cycle de vie et aux procédures définies au sein de la Collectivité. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je dois pouvoir, dans le cadre de mes travaux d’instruction des demandes usagers, décider de transmettre les données de ces demandes vers les systèmes d’information métiers de la Collectivité  Afin de poursuivre l’application des procédures définies au sein de la Collectivité. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_Interfaces** * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

#### Gestion financière (fonctionnalité obligatoire)

La solution de gestion financière utilisée par le Département est depuis début 2021 Grand Angle de la société CGI.

Le Département de l’Oise veut qu’une interconnexion soit établie entre sa solution GRU et cette solution afin que les opérations financières potentiellement résultantes des processus d’instruction des demandes usagers puissent être réalisées (mandatements/liquidations). Ces opérations devront êtes les plus automatisés possibles.

Ce sera vraisemblablement le cas pour des dispositifs d’aide forfaitaire proposés par le Département et qui ne nécessiteraient pas forcément de passer par une instruction dans le système d’information métier associé.

Le lancement des actions financières devra être permis à des agents dûment habilités, de manière unitaire ou par lot.

Il est donc attendu du titulaire et dans son mémoire technique les informations suivantes :

* Références des interfaces déjà mises en place avec Grand Angle pour d’autres collectivités,
* Champ fonctionnel couvert par l’interface proposée : création d’engagements, gestion des opérations usuelles (augmentation de montants, diminution, gestion des tiers etc. …), gestion des paiements etc. …
* Gestion éventuelle des pièces justificatives,
* Gestion éventuelle des retours de Grand Angle sur les opérations financières effectuées

#### Clôture des demandes usagers

La clôture définitive des demandes dépend d’un certain nombre de paramètres et en particulier de l’état potentiel du ou des paiements associés.

Le présent paragraphe décrit les fonctionnalités et contrôles attendus de la part de la solution GRU et dans le cadre de cette clôture, fonctionnalités et contrôles pouvant être liés, en terme d’actions, à l’interface avec la solution de Gestion Financière précédemment évoquée.

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ClôtureDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | La solution GRU devra permettre à un agent dûment habilité de clôturer manuellement une demande usager.  Il ne sera pas possible pour un agent de clôturer une demande pour laquelle une liquidation ou un mandatement est en cours, ou si la demande attend une autre action de l’usager par exemple  Enfin, la solution GRU pourra proposer un processus de clôture en masse de demandes sur la base d’informations pré établies. |
| Récits utilisateurs | En tant qu’agent instructeur,  Je veux pouvoir solder manuellement une demande, qu’elle ait fait l’objet d’un engagement ou non, d’un mandatement ou non  Afin de pouvoir la clôturer. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ConsultationDemandes** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire décrit comment la solution GRU permettra de gérer la clôture de demandes usagers, de manière unitaire ou en lot, qu’il y ait eu une interaction avec la gestion financière ou non. Le cas échéant, les interactions avec cette dernière devront être détaillées. Le mémoire décrit de manière explicite toutes les conditions dans lesquelles la solution autorise ou n’autorise pas la clôture.* | |

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailInstruction-NotificationClôtureDemandes** |
| --- | --- |
| Priorité | OBLIGATOIRE |
| Fonctionnalité/Exigence | Au moment de la clôture d’une ou plusieurs demandes usagers, la solution GRU devra permettre de notifier les usagers associés quant à cette clôture de manière unitaire ou en masse. En cas de notification en masse, celles-ci devront être rattachées unitairement à chaque demande concernée. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Connexion** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-ClôtureDemandes** | |
| 💡 *Le mémoire du titulaire décrit comment la solution GRU propose de gérer cette notification envers les usagers.* | |

#### Statistiques et pilotage de l’activité (fonctionnalité obligatoire)

La solution GRU devra permettre d’alimenter des outils de pilotage utilisés par le Département de l’Oise.

Business Object est utilisé pour la production de rapports ou encore de tableaux de bord, la solution pourra ainsi fournir des univers permettant l’atteinte de cette cible.

De manière générale et à des fins statistiques, il est attendu de la solution qu’elle permette d’enrichir son référentiel de données par défaut afin notamment de pouvoir définir des axes d’analyse sur l’ensemble des éléments « métiers » de base gérés par la solution (demandes, usagers, télé services etc. …) et des indicateurs de suivis. A minima le thème du télé service et la localisation d’une demande sont à ce stade deux axes obligatoires que le titulaire devra considérer tout en laissant l’autonomie nécessaire à la Collectivité pour venir les compléter ultérieurement et selon les besoins.

Le titulaire détaille sur ces aspects et dans son mémoire technique les possibilités offertes par la solution ainsi que les mécanismes d’enrichissement de son modèle de données de base et les possibilités de définition et partage des axes d’analyse.

Le concept de disponibilité en temps réel des données est une attente forte : on attend de la donnée qu’elle soit immédiatement mise à jour dans l’ensemble des référentiels où elle est stockée et dès qu’elle est manipulée (quel que soit la source de manipulation : portail usagers, portail élus, portail collectivité).

* *Le titulaire détaille dans son mémoire l’ensemble des fonctions et mécanismes de base de la solution GRU choisie ainsi que les éventuels enrichissements qu’il propose et qui permettront à la Collectivité de pouvoir atteindre ses objectifs en terme de réalisation de statistiques et pour le pilotage des services.*

### Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration

L’ensemble des fonctionnalités décrites ci-après concernent les actions d’administration identifiées à minima autour de la solution. Ces actions pourront être mises en œuvre sur l’ensemble des espaces précédemment identifiés. Le titulaire s’attache à décrire dans son mémoire technique l’ensemble des fonctionnalités offertes par cet espace.

#### Gestion des comptes et accès

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionComptesElus** |
| --- | --- |
| *Priorité* | FACULTATIF |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Il pourra être possible à minima pour les administrateurs fonctionnels du Département de gérer les habilitations du portail Elus :   * Création de comptes avec mots de passe par défaut * Réinitialisation de mots de passe au nom des élus * Définition des paramètres de cloisonnement des données * Suppression/désactivation d’un compte élu |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir créer des comptes d’accès à l’espace Elu et paramétrer les droits associés  Afin de pouvoir gérer les habilitations de l’espace. |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailElus-Existence** * **EXI\_TRAN\_PortailElus-CloisonnementDonnées** * **EXI\_FONC\_PortailElus-Connexion** | |
| *💡 Le mémoire technique du titulaire détaille les différentes fonctionnalités accessibles pour un administrateur à minima autour de la gestion des habilitations du portail.*  *De manière générale, le mémoire décrira l’ensemble des fonctionnalités administrables par les agents du Département associées à ce portail.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionComptesUsagers** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Les administrateurs fonctionnels du Département devront pouvoir gérer les habilitations de l’espace usagers en lieu et place des usagers eux-mêmes.  Ainsi il leur sera possible de :   * Créer un compte usager * Réinitialiser le mot de passe d’un compte usager * Suppression/désactivation d’un compte usager |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir créer des comptes d’accès à l’espace Usagers  Afin d’autoriser un usager l’accès aux fonctionnalités proposées. |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Connexion** | |
| *💡 Le mémoire technique du titulaire détaille le fonctionnement et les gestions des habilitations pour les différents utilisateurs du Département (agents/élus). Le Département doit pouvoir au travers des informations fournies évaluer les capacités de gestion des habilitations (granularité/organisation).* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionComptesAgents** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Dans ce cas d’usage, il devra être possible pour les administrateurs fonctionnels de la solution de gérer les habilitations des agents devant intervenir sur leur espace dédié.  Par habilitations, on entend ici la création de comptes et la gestion des mots de passe associés et aussi la définition des droits autorisant un agent à accéder ou non aux fonctionnalités proposées. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir habiliter les agents autorisés à accéder à l’espace instruction et gérer les droits d’accès aux fonctionnalités proposées par l’espace  Afin de respecter la politique sécurité et l’organisation des services du Département |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les différentes possibilités d’habilitations offertes par la solution. Il est attendu notamment une description précises des fonctionnalités et mécanismes permettant d’assurer des gestions de droits.* | |

#### Gestion des Téléservices

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-ActualitésTéléservices** |
| --- | --- |
| *Priorité* | FACULTATIF |
| *Fonctionnalité/Exigence* | L’espace Usagers devra permettre la définition et le paramétrage de messages spécifiques sur le portail usagers pour mettre en avant les événements importants portés par la Collectivité. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir personnaliser l'espace usagers avec des messages spécifiques  Afin de mettre en avant les actualités du moment du Département. |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GuideDesAides** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | L’espace administration devra permettre le paramétrage et la gestion d’un guide des démarches dématérialisé sur le portail usagers. Ce guide permettra de consulter les descriptifs et conditions d’utilisation/éligibilité des démarches proposés par le Département. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir publier de manière dématérialisé le guide des démarches  Afin de tenir au courant les usagers des démarches proposées en ligne par la Collectivité |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionDémarchesUsagers** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Autour des démarches, il est attendu, de la solution GRU un certain nombre de possibilités de paramétrage et configuration :   * Elle devra permettre la construction/modification/publication selon calendrier/suppression des éléments de formalisation des démarches portées par le Département et à destination des usagers : construction de formulaires, utilisation de composants graphiques etc. …. * Elle devra permettre de configurer un télé service accessible en mode authentifié ou non |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur de la solution,  Je veux pouvoir bénéficier d’un outil de construction/modification/publication/suppression de démarches  Afin de contribuer à la formalisation opérationnelle des décisions prises par le Département  En tant qu'administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir paramétrer la publication des démarches à destination des usagers en fonction d'un calendrier pré établi  Afin de pouvoir respecter les campagnes d’événements du Département  En tant qu’administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir paramétrer si une démarche est accessible en mode authentifié ou non  Afin de pouvoir gérer le cas des démarches n’intégrant pas la nécessité de connaitre l’identité de l’usager  En tant qu'administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir créer des formulaires associés aux démarches permettant la gestion de champs conditionnels et des aspects obligatoires ou non des informations à renseigner  Afin de simplifier le rendu opérationnel des décisions politiques prises par les élus  En tant qu'administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir créer des formulaires associés aux démarches utilisant des composants avancés tels que tableaux, champs type arborescence hiérarchique etc. …  Afin de pouvoir modéliser opérationnellement et le plus précisément possible les décisions des élus  En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir configurer la liste des pièces justificatives à fournir dans le cadre d'une démarche  Afin que les agents instructeurs aient les informations nécessaires et suffisantes pour l'instruction des demandes  En tant qu'administrateur fonctionnel du Département, je veux pouvoir configurer la taille, le nombre de documents fournis par pièces justificatives et les types de fichiers autorisés (pdf, xls, docx jpeg etc. …) pour ces pièces et par télé service  Afin de limiter les risques de saturation de l'espace disque alloué à la solution GRU et faciliter le travail d'instruction par les agents du Département |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les possibilités offertes par la solution autour de la transcription opérationnelle des démarches dématérialisées décidées par le Département. Notamment sur les possibilités d’intégrer une démarche en mode authentifié ou non, le titulaire mentionne s’il est possible de paramétrer cette gestion sur le télé service dans sa globalité ou au cours de son cycle de vie pour par exemple à certaines étapes « forcer » l’usager à s’authentifier.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionDémarchesAgents** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Autour des démarches, il est attendu, de la solution GRU un certain nombre de possibilités de paramétrage et configuration :   * Elle devra permettre la modélisation des cycles de vie des démarches. * Elle devra permettre l’enrichissement des données rattachées aux démarches/demandes notamment pour permettre d’achever les objectifs du département en termes de pilotage et statistiques autour de la GRU. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur de la solution,  Je veux pouvoir bénéficier d’un outil me permettant de paramétrer le cycle de vie d’une démarche  Afin de pouvoir la modéliser sur le plan opérationnel  En tant qu’administrateur de la solution,  Je veux pouvoir enrichir le modèle de données des démarches  Afin que les données ajoutées soient visibles par les agents seulement et puissent être utilisées à des fins de statistiques |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionContactsCourriel** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | L’administrateur fonctionnel de la solution devra pouvoir définir les informations de contacts à utiliser lorsqu’un usager souhaite interagir avec la Collectivité.  Ces informations pourront être multiples et à définir selon des critères à détailler par le titulaire (contacts organisés par services, par télé service etc. …) |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir paramétrer les informations des contacts de la Collectivité  Afin que celles-ci puissent être utilisées par les usagers lorsqu’ils veulent interagir avec la Collectivité dans le cadre de leur suivi des demandes et depuis leur espace dédié |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_ARCHI\_PortailUsagers-Existence** | |
| 💡*Les fonctions du socle CDE utilisées/enrichies permettant d’atteindre la cible fonctionnelle attendue dans cette exigence seront décrites dans le mémoire technique du titulaire.* | |

#### Gestion des modèles courriels et courriers

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionModèlesCourrielsCourriers** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | La solution GRU devra offrir la possibilité à un administrateur de la solution du Département de pouvoir définir/modifier/supprimer les modèles de courriels et courriers pouvant être échangés entre la Collectivité et les usagers. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir paramétrer et définir les modèles de courriels et courriers pouvant être échangés entre la Collectivité et les différents acteurs  Afin de contribuer à une instruction optimisée des demandes. |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire du titulaire détaille comment il est possible de gérer de manière optimisée les modèles de courriels et courriers. Par exemple si un ou plusieurs courriers contiennent l’image d’une signature manuscrite, comment cette image est-elle utilisée dans les modèles ? de manière centralisée et partagée par les modèles ? ou sera-t-il nécessaire si besoin de la modifier d’éditer un par un l’ensemble des modèles définis ?* | |

#### Routage et assignation des demandes usagers

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-OrganigrammeServicesInstructeurs** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | La solution GRU devra permettre le paramétrage de règles de routage des demandes déposées par les usagers vers les services instructeurs idoines. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir définir et paramétrer dans la solution l’organigramme des services instructeurs  Afin que les demandes usagers puissent être routées de manière automatique vers le service instructeur associé |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AffectationAutomatiqueDemandes** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-RéassignationPendantInstruction** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les différentes possibilités de gestion des services instructeurs de la Collectivité, comment celles-ci peuvent être utilisées dans les fonctionnalités de routage et d’assignation des demandes usagers.* | |

#### Instruction des demandes

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-GestionFichiersTravailDemandes** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | Il est attendu de la solution GRU qu’elle permette à ses administrateurs de définir la typologie des fichiers annexes autorisés ainsi que leur taille maximale. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu'administrateur fonctionnel du Département,  Je veux pouvoir configurer la taille maximale et les types de fichiers autorisés (pdf, xls, docx jpeg etc. …) pour les pièces de travail pouvant être adossées à une demande lors de son instruction  Afin de limiter les risques de saturation de l'espace disque alloué à la solution GRU et de faciliter le travail d'instruction par les agents du Département |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-AjoutDonnéesFichiersTravailDemande** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille et décrit les fonctionnalités associées à cette faculté de paramétrage des fichiers acceptés par la solution.* | |

#### Gestion financière

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-CadreBudgétaire** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | La solution GRU devra permettre à l’administrateur fonctionnel du Département de pouvoir intégrer les éléments de cadre budgétaire de la Collectivité issus de la solution de Gestion Financière du Département afin qu’ils puissent être utilisés pour les traitements financiers des demandes usagers. |
| *Récits utilisateurs* | SO |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille et décrit les fonctionnalités associées à cette faculté de paramétrage du cadre budgétaire.* | |

| *Identifiant* | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-RejeuFinancier** |
| --- | --- |
| *Priorité* | OBLIGATOIRE |
| *Fonctionnalité/Exigence* | La solution devra permettre à un « super utilisateur » (utilisateur ayant des droits spécifiques) de pouvoir rejouer les éléments d’interface financière lors de cas de blocage ou problèmes d’intégration entre les deux solutions. |
| *Récits utilisateurs* | En tant qu’administrateur fonctionnel,  Je veux pouvoir en tant que « super utilisateur » forcer ou rejouer les éléments d’interface financière pour la génération des engagements ou des paiements  Afin de pouvoir solutionner des situations de blocage potentielles entre les solutions GRU et SIGF. |
| ***Liens :***   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Administration-Existence** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille la gestion des cas d’erreurs potentiels entre les deux systèmes d’information. Il est attendu une certaine flexibilité de l’interface proposée dans la gestion des erreurs possibles dans les flux impliqués entre solution GRU et solution de gestion financière.* | |

#### Appels à projets (fonctionnalité facultative)

En lien avec les exigences **EXI\_FONC\_PortailInstruction-Campagnes-AppelsAProjets-Courriels et EXI\_FONC\_PortailInstruction-Campagnes-AppelsAProjets-SMS (voir section 5.5.3.3** Interactions avec les usagers**)**, le mémoire technique du titulaire décrit les éléments administrables tels que le paramétrage technique pour l’envoi de courriels en masse, le paramétrage technique pour l’envoi de SMS en masse, les modèles de courriels et SMS etc.

Le mémoire technique du titulaire décrit ses propositions, en terme de paramétrage et selon la faisabilité, permettant aux usagers d’accepter/refuser explicitement d’être sollicités par courriel et SMS par la Collectivité (gestion du consentement). Il décrira dans son mémoire quelles(s) fonctionnalité(s) seront utilisées dans la solution pour permettre aux usagers de faire ces choix.

#### Administration des fonctionnalités de prise de rendez-vous (fonctionnalité obligatoire)

En lien avec l’exigence **EXI\_FONC\_PortailUsagers-PriseDeRDV (voir section 5.5.2.5** Prise de rendez-vous**)**, le mémoire technique du titulaire décrit les éléments administrables du module de prise de rendez-vous. Notamment sur la partie rappels des rendez-vous par SMS, le titulaire détaille les capacités possibles de définition périodicités, les modèles de SMS etc. …

#### Administration et paramétrage de l’agent virtuel (fonctionnalité obligatoire)

En lien avec l’exigence **EXI\_FONC\_PortailUsagers-DialogueAgentVirtuel (voir section 5.5.2.6** Interaction avec un agent virtuel**)**, le mémoire technique du titulaire décrit les éléments administrables de l’interface agent virtuel.

#### Administration et paramétrage des sondages usagers

| Identifiant | **EXI\_FONC\_PortailAdministration-SondagesUsagers** |
| --- | --- |
| Priorité | FACULTATIF |
| Fonctionnalité/Exigence | Conformément à l’exigence **EXI\_FONC\_PortailInstruction-SondagesUsagers**, le titulaire décrira le cas échéant les éléments de paramétrage et d’administration des sondages et enquêtes de satisfaction pouvant être mis en œuvre avec la plateforme. |
| Récits utilisateurs | SO |
| **Liens :**   * **EXI\_ARCHI\_PortailAgents-Instruction-Existence** * **EXI\_FONC\_PortailInstruction-SondagesUsagers** * **Fonctionnalités du portail Collectivité – Administration** | |
| 💡 *Le mémoire technique du titulaire détaille les moyens mis en œuvre dans la solution GRU pour permettre de couvrir la fonctionnalité souhaitée.* | |

#### Statistiques et pilotage de l’activité (fonctionnalité obligatoire)

* *Le titulaire aura détaillé dans son mémoire technique les possibilités offertes de base par la solution GRU autour de l’administration des données à des fins statistiques et de pilotage.*

*Egalement, il pourra, le cas échéant, partager les compléments ou enrichissements fonctionnels qu’il aura pu faire à son niveau sur ces aspects.*

## Conformité

### Référentiel général d’accessibilité pour les administrations (RGAA)

Le RGAA est un recueil de règles et de bonnes pratiques qui visent à améliorer l’accessibilité des sites Web des administrations. Sa dernière version au moment de la rédaction du présent document est la version 4.0, consultable à partir du lien suivant : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/#contenu>

Le référentiel définit trois niveaux de conformité aux normes d’accessibilité : A (le plus bas), AA et AAA (le plus élevé).

* *Le mémoire technique du titulaire détaille le niveau de conformité atteint par la solution GRU. S’il a des propositions ou s’il a d’ores et déjà mis en œuvre des actions permettant d’élever le niveau RGAA de la solution, il les détaillera dans son mémoire. Le Département pourra tout au long de l’exécution de l’accord-cadre mettre en œuvre des actions d’audit afin de vérifier les niveaux avancés par le titulaire et leur non dégradation dans le temps.*

### Référentiel général de sécurité (RGS)

Le RGS définit un ensemble de règles de sécurité qui s'imposent aux autorités administratives dans la sécurisation de leurs systèmes d’information.

Sa dernière version au moment de la rédaction du présent document est la version 2.0, consultable à partir du lien suivant : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-de-securite/>

* *Le mémoire du titulaire détaille les informations et éléments remarquables de la solution GRU en lien avec le RGS. S’il a des propositions ou s’il a d’ores et déjà mis en œuvre des actions permettant d’améliorer la sécurité de la solution, il les détaillera dans son mémoire.*

*Notamment, le Département accordera une attention particulière à la gestion de la pile technologique utilisée dans la solution et les processus/actions/méthodes mis en place par le titulaire pour prévenir toutes défaillances de sécurité.*

### Référentiel Général d’Interopérabilité (RGI)

Le RGI définit un ensemble de règles et bonnes pratiques en terme d’interopérabilité consultables à partir du lien suivant : <http://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite>.

La dernière version applicable au moment de la rédaction du présent document est la version 2.0.

L’utilisation de technologies ayant le statut « Retiré » est proscrite dans le cadre du présent marché public. L’utilisation de technologies « en fin de vie » est à éviter, sauf justification.

Les technologies recommandées sont celles du profil d’interopérabilité P1.

Le respect du référentiel RGI est fortement associé à l’exigence transverse **EXI\_ARCHI\_Interopérabilité** définie précédemment.

* *Le mémoire technique détaille les informations et éléments remarquables de la solution GRU en lien avec le RGI. S’il a des propositions ou s’il a d’ores et déjà mis en œuvre des actions permettant d’améliorer l’interopérabilité de la solution, il les détaillera dans son mémoire technique.*

### Référentiel Général de la Protection des Données (RGPD)

La solution de gestion de la relation usagers implique de manière intrinsèque la manipulation de nombreuses données à caractère personnel. Les dispositions relatives au RGPD sont précisées en annexe.

La mise en œuvre de la solution devra permettre au Département de répondre à ses obligations en lien avec le Règlement Général de la Protection des Données, et plus particulièrement sur :

* La transparence et l’information des personnes concernées,
* La minimisation des données,
* L’anonymisation des données,
* La limitation des durées de conservation,
* La gestion des droits des personnes concernées (consentement, accès, rectification, effacement, portabilité, opposition ou limitation),
* La mise en œuvre de mesures de sécurité organisationnelles, juridiques et techniques.
* *Le mémoire du titulaire détaille ses propositions/actions/processus autour du RGPD devant permettre au Département de garantir le bon respect des attentes associées. Il détaille ses propositions ou les outils mis à disposition pour l’administration des données à caractère personnel (anonymisation, archivage, suppression des données, actions automatiques, actions manuelles etc. …) et utilisables par une typologie d’agents dûment habilitée qu’il conviendra de préciser. Il précisera toutes les actions administratives nécessaires à remplir par le Département (déclaration CNIL par exemple) pour être en conformité avec la législation en vigueur.*

## Hébergement SAAS

### Législation et normes applicables

En lien avec l’exigence **EXI\_ARCHI\_Hébergement** précédemment décrite, il est attendu du titulaire et de la solution GRU qu’ils se conforment à un ensemble de règles et normes spécifiques en lien avec le mode proposé et les données associées.

**Hébergement en mode « SaaS » :**

Le titulaire devra s’engager à respecter la législation française et européenne et prendre en compte les recommandations de la CNIL pour, par exemple, les durées légales de conservations des données (données métier, traces, etc. …).

Les infrastructures utilisées par le titulaire doivent être localisées sur le territoire de l’Union Européenne.

L’ensemble des données manipulées dans le cadre des activités liées à la gestion des aides et subventions (données de tests, de production etc. …) ne devront pas sortir de l’Union Européenne.

En cas d’intervention de prestataires complémentaires associés aux activités d’hébergement (sous-traitant…) inclus dans les prix relatifs à l’hébergement annuel en mode "SaaS" - données standard (et données de santé) au besoin, le titulaire détaillera ses modalités d’interaction avec ces prestataires et les moyens/procédures mis en œuvre pour garantir l’application et le respect des exigences exprimés ici.

Le titulaire devra décrire dans son offre les mesures techniques et les procédures mises en œuvre pour garantir :

* Le respect de la loi Informatique et Libertés, tout particulièrement en matière de protection des données personnelles
* La sécurité des données : moyens d’hébergement, le contrôle d’accès aux données, la sauvegarde de ces données, contrôle d'accès aux locaux, etc.
* La conformité et la sécurité des traitements réalisés par ses personnels : habilitations et qualifications des intervenants en fonction des tâches réalisées
* La maitrise du transfert éventuel de données pour des raisons de sauvegarde ou de disponibilité : mécanismes de réplication et de secours mis en œuvre entre localisation nominale et localisation de secours. A ce titre et dans le cadre des serveurs concernés par la présente consultation, la liste exhaustive et détaillée des pays hébergeant les centres de données sera indiquée
* La possibilité de limiter le transfert de données vers l’Espace Économique Européen ou de le limiter à la France pour les données sensibles et dans des conditions potentiellement encadrées par la loi. En particulier, indiquer comment le respect de la législation et la sécurité des données fournies sur une localisation nominale sont assurés sur la localisation de transfert
* Le titulaire indiquera également l’ensemble des certifications et habilitations dont il dispose afin de garantir le niveau de protection et de sécurité attendu.

Le titulaire détaillera aussi dans son offre :

* La localisation géographique des salles serveur et donc des données hébergées de la collectivité
* Les modalités mises en place afin d’assurer la sécurité physique des salles et des matériels (accès aux locaux, protection incendie, redondance de matériels, groupes électrogènes, onduleurs, sauvegardes déportées...)
* La plateforme matérielle mise en œuvre (serveurs physiques, serveurs virtualisés, serveur dédiés ou partagés, moyens garantissant l’étanchéité des environnements entre les clients, le type de base de données utilisée, etc.)
* Le niveau de performance du service (bande passante, connexions simultanées, redondance des accès réseau, moyens de sauvegarde automatisée …)
* La garantie de confidentialité des données
* Les modalités mises en place afin d’assurer une sécurité optimale (firewalls, systèmes anti-intrusions, surveillance active, antivirus, filtrage des accès, redondance des accès réseau et des alimentations)
* Les moyens mis en œuvre pour la redondance, la réplication, la sauvegarde et restauration des serveurs, des logiciels, des données

Dans tous les cas, il faudra envisager que les données soient à terme, transférables et stockables sur les serveurs de la Direction du numérique du Département de l’Oise.

Pour rappel et conformément aux dispositions décrites dans le document des clauses administratives et financières du marché public, si le titulaire propose un mode d’hébergement en mode « SaaS » incluant des prestations réalisées en sous traitance, il lui appartiendra de démontrer comment il garantira le respect par le sous-traitant des normes et conditions législatives précédemment décrites.

Cas particulier des données de santé (prestation facultative) :

Par nature, certaines démarches peuvent intégrer la gestion de données de santé.

Le mémoire technique du titulaire indique s’il est en mesure dans le cadre d’une solution hébergée de pouvoir gérer ce type de données. Si oui, il explicitera les garanties (certifications, accréditations etc. …) dont il dispose et permettant de répondre aux exigences notamment de sécurité associées à l’hébergement de ce type de données.

Le Bordereau des Prix Unitaires intègre le cout pour un hébergement standard (sans ce type de données) et un hébergement intégrant cet aspect.

**En cas de mise en œuvre de la prestation de réversibilité pour un hébergement en mode « On Premise »:**

Le mémoire technique du titulaire s’attache à présenter et en lien avec la prestation « Prestation 18 : Réversibilité hébergement », sa capacité à intégrer facilement sa solution et de façon sécurisée dans l’environnement technique du Département de l’Oise (voir la section Annexes pour plus de détails techniques).

Ainsi il est attendu du titulaire qu’il conseille le Département et décrive l’ensemble des moyens et prestations nécessaires pour garantir une installation de sa solution dans les infrastructures conformément aux règles législatives et normes applicables.

A minima et de manière non exhaustive, le titulaire conseille le Département sur les pratiques à respecter pour :

* Garantir une utilisation de la solution conforme aux attentes de la CNIL,
* Garantir une mise en œuvre de la solution conforme aux règles de l’art en matière de sécurité des traitements et des données,
* Préciser les éléments techniques contribuant à la performance du service rendu

Le Département dispose de moyens de sauvegarde des données et en mode « On Premise », la solution proposée doit permettre d’être sauvegardée. Si cette sauvegarde nécessite un arrêt de la solution, le temps d’arrêt devra être convenu. Le mémoire technique du titulaire précise les modalités permettant de respecter ces contraintes de sauvegarde.

### Exigences d’architecture

**Hébergement en mode « SaaS » :**

En cas de présence de client WEB, le protocole HTTPS doit être proposé. Le titulaire fournira le certificat et la clé privée. La gestion du renouvellement de ce certificat sera alors comprise dans la prestation de maintenance. En cas d’utilisation du mode de transfert de fichier FTP, il est encapsulé dans le mode HTTPS. Le cas échéant, le Département pourra également proposer son propre certificat et le titulaire décrira les modalités de mise en place, de renouvellement et les pré requis. Le titulaire devra fournir les modalités pour la mise à jour des certificats sur les postes clients.

Le Département de l’Oise s’appuie sur deux annuaires principaux. Un annuaire Active Directory (AD 2016) et un OpenLDAP sous linux.

La solution proposée pourra utiliser l’active Directory pour au minimum la partie authentification et le SSO doit être mis en place en utilisant la solution OpenID du CD60.

L’OpenLDAP et l’AD pourront être utilisés par la solution du titulaire si besoin. Le titulaire doit détailler les informations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et les mécanismes utilisés pour récupérer ces informations dans les annuaires.

Le Département de l’Oise s’appuie sur un serveur Microsoft Exchange pour la gestion de sa messagerie. Le titulaire doit détailler les informations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et les mécanismes utilisés pour l’envoi de mails via la solution ou non. Si l’application doit envoyer des mails aux agents du Département de l’Oise et/ou à des tiers, le titulaire décrira les fonctionnalités proposées et notamment sur le format des émetteurs (domaine ou autre).

Le cas échéant, si l’application doit envoyer des mails avec une adresse en oise.fr, le titulaire doit fournir au Département de l’Oise les informations nécessaires pour permettre cet envoi.

Le titulaire doit proposer une traçabilité des authentifications et des actions majeures grâce à des journaux d’événements formels (avec des codes d’erreurs bien identifiés).

Le Département dispose d’une plate-forme de sécurité des échanges Internet composée :

* D’un firewall en cluster
* D’un proxy http
* D’un proxy SMTP
* D’un filtrage URL
* D’un filtrage Anti-virus
* D’un filtrage anti-spam
* D’un reverse-proxy

L’application devra être compatible avec cette plateforme.

Gestion des URLs :

Les URLs d’accès aux différents espaces pourront être de deux types :

1. URL de type « [https:///xxx.oise.fr](about:blank) » : le titulaire indiquera les modalités techniques validées pour réaliser cette redirection et les éventuelles contraintes à prendre en compte (le Département est propriétaire du nom de domaine oise.fr).
2. URL d’un autre type : le titulaire prendra à sa charge l’acquisition et la gestion du nom de domaine choisi en accord avec le Département.

Gestion des interfaces entre l’application et le SI du CD60 :

Le titulaire doit proposer une solution sécurisée pour le transfert et les échanges entre l’environnement applicatif et le SI du Département. Un VPN est préconisé. Le titulaire décrira toutes les modalités techniques permettant d’évaluer la sécurité de ces échanges et la compatibilité avec le SI du Département.

L’application devra être compatible avec des postes clients W7 et W10 et les principaux navigateurs (Edge et chrome). Le titulaire décrira les pré requis nécessaire au bon fonctionnement de son application.

**En cas de mise en œuvre de la prestation de réversibilité pour un hébergement en mode « On Premise » :**

A titre indicatif, l’infrastructure du Département de l’Oise repose actuellement principalement sur les briques techniques / technologiques suivantes :

* Windows 2019 STD UK
* Oracle 12 ou SQL Server
* IIS ou Apache
* Citrix 6.5 (bureau publié et applications publiées)
* VMware

En cas de mise en œuvre de la prestation n°18 « réversibilité hébergement », la partie serveur de la solution proposée devra pouvoir idéalement être installée sur un environnement mutualisé.

Le mémoire technique du titulaire détaille les besoins en ressources techniques de la solution (espace disque, RAM, CPU, BDD, schéma de flux, versions des OS supportés…) ainsi qu’un schéma d’architecture cible. Le titulaire précise le niveau de compatibilité de sa solution avec les briques mentionnées ci-dessus. Dans le cas d’incompatibilités, il donne les pré requis techniques détaillés de sa solution.

Tous les serveurs devront pouvoir être virtualisés.

Si un module d’administration doit nécessairement être installé en configuration client/serveur. Il devra pouvoir être compatible Citrix.

Le mémoire technique du titulaire détaille la méthode de publication de l’application sous Citrix si sa solution le permet ainsi que la localisation des fichiers nécessaires au bon fonctionnement de la solution (fichiers sur le serveur, dans le profil des utilisateurs avec la taille, le nombre de fichiers …)

En cas de présence de client WEB, le protocole HTTPS doit être proposé, et le Département préfère l’utilisation de son propre certificat. Si le titulaire ne peut pas utiliser celui du Département, il devra fournir le certificat et la clé privée. La gestion du renouvellement de ce certificat sera alors comprise dans la prestation de maintenance. En cas d’utilisation du mode de transfert de fichier FTP, il est encapsulé dans le mode HTTPS.

Le Département de l’Oise s’appuie sur deux annuaires principaux. Un annuaire Active Directory (AD 2003) et un OpenLDAP sous linux.

La solution proposée pourra utiliser l’active Directory pour au minimum la partie authentification et le SSO doit être mis en place en utilisant la solution OpenID du Département.

L’OpenLDAP et l’AD pourront être utilisés par la solution du titulaire si besoin. Le titulaire doit détailler les informations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et les mécanismes utilisés pour récupérer ces informations dans les annuaires.

Le Département de l’Oise s’appuie sur un serveur Microsoft Exchange pour la gestion de sa messagerie. Le titulaire doit détailler les informations nécessaires au bon fonctionnement de la solution et les mécanismes utilisés pour l’envoi de mails via la solution.

Le titulaire doit proposer une traçabilité des authentifications et des actions majeures grâce à des journaux d’événements formels (avec des codes d’erreurs bien identifiés).

Le titulaire doit également indiquer la compatibilité des journaux avec SYSLOG, ou à défaut sous forme de fichiers plats.

Le Conseil Départemental dispose d’une plate-forme de sécurité des échanges Internet composée :

* D’un firewall en cluster
* D’un proxy http
* D’un proxy SMTP
* D’un filtrage URL
* D’un filtrage Anti-virus
* D’un filtrage anti-spam
* D’un reverse-proxy

Enfin si la solution proposée peut être accessible depuis l’extérieur du réseau du Département, il est nécessaire que la solution réponde aux exigences suivantes :

* Serveur applicatif dédié à l’extranet dans une DMZ
* Le serveur de base de données sera le même que celui utilisé en interne mais sera sur le LAN
* Le serveur applicatif pour l’accès en interne restera sur le LAN
* Une authentification forte est obligatoire
* La solution devra être compatible avec des postes W7 et W10 et les principaux navigateurs Edge et Chrome. Le titulaire décrira les prérequis nécessaires au bon fonctionnement de sa solution.

### Accès aux application hébergées (en mode « SaaS » uniquement)

Le titulaire décrit dans son mémoire technique les conditions techniques nécessaires concernant le réseau et les postes utilisateurs de la collectivité afin d'accéder aux applications hébergées, en particulier pour ce qui concerne l'administration technique (ouverture de ports spécifiques sur les pare-feux par exemple).

### Disponibilité des serveurs et des applications (en mode « SaaS » uniquement)

Le prestataire s’engage sur la disponibilité des applications et des données.

Le niveau d’engagement contractuel (Service Level Agreement) proposé par le titulaire est détaillé dans son mémoire technique et devra se conformer à la plage de service garanti suivante :

* 7j / 7, 24h / 24 hors plage de maintenance planifiée avec le Département.
* Taux de disponibilité :

Le titulaire s’engage sur un taux de disponibilité de la solution et des données.

Ce taux sera calculé sur la plage de service garanti précédemment décrite.

Il devra être supérieur ou égal à 99% sur les 90 derniers jours (24h x 90 j = 2160 heures, soit une indisponibilité maximale de 21 heures 36 minutes)

Le titulaire s’engage à communiquer à chaque fin de trimestre le taux calculé ainsi que les éléments nécessaires au calcul. Cette communication pourra se faire également à la demande du Département. Le délai de communication sera défini dès le démarrage du marché public en concertation avec le titulaire et indiqué dans le cadre du plan d’assurance qualité (PAQ).

### Environnements

Le titulaire permet au Département et dans le cadre de sa proposition de pouvoir bénéficier de plusieurs environnements utilisés à des fins différentes :

* Un environnement de paramétrage/développement dont l’objectif sera de permettre la conception et le test unitaire de dispositifs,
* Un environnement de recette dont l’objectif sera d’effectuer les tests de recette avant mise en production. Cet environnement sera « iso production » en terme de paramétrage, de configuration et de données.
* Un environnement de formation,
* Enfin un environnement de production.

Le mémoire technique du titulaire détaille la politique de gestion des environnements proposée et permettant de répondre à cette exigence (procédures et outils).

L’ensemble des environnements proposés devront s’inscrire dans une démarche de mise en œuvre respectant l’exigence **EXI\_ARCHI\_Hébergement** précédemment citée.

### Surveillance des serveurs et des applications

Les moyens mis en œuvre pour superviser les serveurs et les composants applicatifs de la solution seront décrits dans son mémoire technique (indicateurs monitorés, seuils d’alerte…). Le titulaire indiquera les outils mis à la disposition de la collectivité afin d'avoir accès aux indicateurs supervisés (accès aux outils en ligne, à des tableaux de bord de supervision, outils de monitoring fourni avec la plateforme et pour une installation en mode « On Premise » …)

### Réversibilité et restitution des données (en mode « SaaS » uniquement)

Dans tous les cas, et à tout moment de l'exécution du marché public, le titulaire devra être en capacité de restituer au Département la totalité des données et fichiers hébergés sur les serveurs dans des formats transférables, exploitables et stockables sur les serveurs de la Direction du Numérique ou de tiers.

Le Département est le seul propriétaire des données hébergées ou impliquées dans les flux d’échanges métiers.

Les moyens mis en œuvre par le titulaire pour la restitution des données seront décrits dans le mémoire technique (formats et support de stockage).

Le titulaire doit également s’engager formellement à détruire les données en sa possession à l’issue du marché public.

## Sécurité

Globalement, la sécurité des services applicatifs fournis ainsi que la sécurité des données sont sous la responsabilité du titulaire.

Dans le cadre du marché public, le Département se réserve la possibilité de déclencher à tout instant des actions d’audit de sécurité devant lui permettre de vérifier le bon respect des exigences mentionnées ci-après.

### Intégrité

Il appartiendra au titulaire de décrire dans son mémoire technique, les processus et mécanismes mis en place dans le cadre de la solution GRU afin de garantir l’intégrité des données.

Sur le périmètre de la gestion de la relation usagers, il est attendu de la solution et des pratiques autour de la solution qu’elles garantissent la non altération et la non destruction (accidentelle ou volontaire) des données impliquées dans les traitements, les échanges ou encore dans le stockage.

Sur ce point du stockage et à tout moment, les données potentiellement récupérées devront avoir un format les rendant pleinement réutilisables dans le cadre des traitements et des échanges applicatifs.

### Confidentialité

De la même manière il appartient au titulaire de décrire les processus et mécanismes proposés dans le cadre de la solution permettant de garantir la confidentialité des informations traitées.

Ainsi, l’usage de l’application et les accès aux données ne devra être possible que pour les personnes dûment habilitées. L’ensemble des échanges/flux qu’ils soient entrants ou sortants devront être sécurisés et chiffrés.

Le titulaire décrira dans son offre ce qu’il propose en terme de protection des données personnelles contre le vol, l’usurpation ou encore l’altération etc. …

### Traçabilité – Journaux d’historique

Le Département souhaite pouvoir bénéficier de fonctionnalités lui permettant de retracer les événements réalisés par les différents acteurs sur les données gérées par la solution : actions humaines, flux de données ou encore traitements en masse.

Le titulaire décrira dans son offre quels sont les mécanismes proposés par sa solution afin de pouvoir retracer à tout moment les actions effectuées sur les données critiques métier. Les accès aux historiques et aux journaux d’événements ne seront consultables que par les administrateurs de la solution.

### Systèmes d’exploitation et flux de données

Il est attendu du titulaire que pour les systèmes d’exploitation utilisés dans la solution proposée en mode « SaaS », ils soient régulièrement mis à jour et conformément aux alertes de sécurité pouvant les concerner. Le titulaire décrira dans son mémoire la politique associée de suivi des alertes de sécurité.

L’ensemble des flux entrants ou sortants à la solution devront se faire de manière sécurisée, à minima par la mise en œuvre des protocoles HTTPS et TLS (en mode « SaaS » ou « On Premise » en cas de mise en œuvre de la prestation de réversibilité hébergement).

### Gestion des accès et habilitations

Le titulaire décrira dans son offre et conformément aux exigences fonctionnelles susmentionnées les mécanismes de gestion et de sécurisation des accès à l’ensemble des modules et composants concernés de la solution.

De manière générale, il est attendu une gestion sécurisée des habilitations et des accès au travers de mécanismes tels que :

* Le chiffrement des données d’authentification,
* La possibilité de gestion des tentatives d’accès excessives ou erronées,
* La mise en œuvre de politiques de gestion des mots de passe (création, renouvellement),
* L’application des principes de ségrégation des rôles et des privilèges avec par exemple la mise en œuvre d’une politique de rôles ou profils
* La protection des sessions, la limitation de leur nombre ainsi que leur traçage.

# Mise en œuvre de la solution

## Organisation et conduite du projet

* *Le mémoire technique du titulaire* *détaille la méthodologie de conduite de projet préconisée en terme de constitution d’équipe, de cycle de vie du projet, de planning prévisionnel et de formalisation des échanges et des procédures de validation des décisions sur la base des éléments spécifiés par le Département ci-dessous.*
* *Le mémoire technique du titulaire décrit l’équipe désignée par le titulaire pour la réalisation et le suivi de l’accord-cadre*

### Acteurs du projet

Pour le Département de l’Oise :

* Maîtrise d’ouvrage : Les Directions Générales Adjointes en charge des compétences du Département (DGA des Réussites Educatives, Citoyennes et Territoriales, DGA Solidarité etc. …)
* Maitrise d’œuvre : DGA des finances et de la modernisation, Direction du Numérique, Service Études et Applications.

Pour le titulaire :

Le titulaire s’engage à mettre à disposition une équipe projet dédiée à la conduite des actions en lien avec la maitrise d’œuvre (MOE) et la ou les maitrises d’ouvrage (MOA) du Département.

Les prestations et les engagements seront portés par un directeur de projet qui pourra être assisté d’un ou plusieurs chefs de projets fonctionnels et/ou techniques.

* *Le mémoire technique du titulaire* *précise le Curriculum Vitae du directeur de projet pour la conduite du marché public ainsi que pour les chefs de projet. De manière générale, tout changement d’acteur clé dans les équipes mises en place par le titulaire est soumis à validation du Département de l’Oise (validation des profils de compétences communiqués dans les Curriculum Vitae).*

### Instances du projet

Le Département de l’Oise envisage différentes instances de pilotage et de suivi du projet données à titre indicatif ci-dessous.

* *Le mémoire technique du titulaire précise l’organisation la mieux adaptée en réponse au projet et aux exigences du Département de l’Oise.*

#### Comité de pilotage

**Le comité de pilotage** (COPIL) assure le pilotage stratégique du projet et est composé :

* + Des membres du comité de projet (COPROJ),
  + Des directrices et directeurs métier concernés,
  + Du directeur du Numérique.

Le comité de pilotage se réunit au moins une fois par trimestre en présentiel.

#### Comité projet

**Le comité de projet** (COPROJ) assure le bon déroulement du projet et est composé :

* + Du chef de service Études et Applications et d’un ou plusieurs chefs de projet informatique représentants de la Direction du Numérique,
  + D’un directeur de projet et d’un chef de projet représentants le titulaire.

Le titulaire doit désigner un directeur de projet (ou chef de projet expérimenté) le représentant dans le cadre de ce comité de suivi en plus du chef de projet au sein de l’équipe affectée demandée dans le mémoire technique.

Le comité de projet se réunit au moins une fois par mois en présentiel ou à distance

#### Comité de suivi

**Le comité de suivi** (COSUI) qui assure le bon déroulement et suivi du projet et est composé :

* + D’un chef de projet MOA,
  + D’un chef de projet informatique représentant de la Direction du numérique,
  + D’un chef de projet représentant le titulaire.

Le titulaire doit désigner un chef de projet le représentant dans le cadre de ce comité de suivi.

Il se réunit au moins deux fois par mois en présentiel ou à distance.

### Communication du projet

#### Communication générale

Au-delà des différentes instances décrites précédemment, il est attendu par le Département et durant toute l’exécution du présent marché public une communication fluide et transparente entre les différents acteurs du projet. Pour se faire, le titulaire propose un plan d’assurance qualité qui détaillera l’ensemble des moyens et processus permettant de répondre aux attentes et qui contiendra également une section spécifique dédiée aux moyens et solutions de communication et de partage d’informations.

#### De la réunion de lancement au déploiement en production : partage de documents

Les différents acteurs du projet devront utiliser un moyen de partage des différents documents élaborés et échangés dans le cadre du projet. Le Département de l’Oise peut proposer la création d’un espace de partage collaboratif (basé sur Microsoft SharePoint) qui permet aux acteurs du projet de contribuer et d’accéder aux différents documents selon des droits définis au démarrage du projet.

* *Le mémoire technique du titulaire* *précise le moyen de partage et de contribution envisagé, soit basé sur la proposition du Département de l’Oise, soit basé sur une proposition lui appartenant.*
* *De manière générale, l’ensemble des ordres du jour des réunions à la charge du titulaire devront être communiqués au Département 2 jours ouvrés avant la date effective de la réunion. Les comptes rendus associés seront à communiquer par le titulaire 3 jours ouvrés maximum suivant la tenue de la réunion.*

#### De la phase de recette/tests aux actions de suivi post mise en production : gestion des anomalies et des incidents

Le Département dispose d’un outil de suivi d’anomalies (Mantis Bug Tracker) permettant d’assurer le suivi des incidents/demandes d’assistance liés au projet. Cet outil pourra être utilisé par le titulaire et le Département de l’Oise dans le cadre du présent projet.

* *Le mémoire technique du titulaire* *précise si l’outil proposé par le Département est retenu, ou si d’autres propositions sont faites en décrivant le fonctionnement cible et la procédure d’utilisation par le Département de l’Oise (accès, comptes, droits, …).*

### Séquencement du projet

Le titulaire pourra se référer à la section 6.2.3 Calendrier du présent document pour plus de détails sur les éléments calendaires.

Plus particulièrement, le Département envisage la mise en place d’un premier périmètre pilote de démarches (en cours de définition). Le titulaire pourra considérer **à titre d’exemples** des démarches de ce périmètre telles que :

* Direction Financière : garanties d’emprunt
* Direction de la Solidarité : appels à projets, appels à candidature, AMI
* Direction RECIT : gestion de la relation avec les collèges, prêt de matériel / moyens de communication
* Direction ADEM : demande d’autorisation / de prise d’arrêté

La mise en place de ce périmètre permettra au Département d’appréhender les impacts de la mise en place des portails tant en interne que vis-à-vis des usagers.

La solution GRU est également dépendante dans l’architecture cible de la solution SIGAS en cours de mise en œuvre au Département. En terme de séquencement, il est attendu du titulaire et dans son mémoire des propositions en termes de cadrage ou méthodologie projets préconisées afin de garantir l’atteinte des objectifs fixés, à savoir (non exhaustif) :

* Mettre en place l’interconnexion entre la solution GRU et SIGAS telle que décrite à la section 6.2.1.10 Prestation 10 : Interfaçage avec le système SIGAS
* Démontrer la faisabilité et l’opérabilité des interfaces avec les autres systèmes tiers identifiés
* Proposer une démarche projet coordonnée entre les solutions GRU et SIGAS, pilotée par les risques et atténués/corrigés tout au long de la mise en œuvre (risques techniques, fonctionnels, organisationnels, pilotage, coordination etc. …)

De manière globale, et du fait des interactions fortes à prévoir pour la mise en place en parallèle des solutions SIGAS et GRU, le BPU du titulaire intègre l’ensemble des couts associés aux actions de pilotage, synchronisation et coordination nécessaire selon lui et dans son périmètre d’intervention pour garantir le succès des projets.

Le Département cible dans un premier temps un interfaçage de la solution GRU avec la solution SIGAS (voir section 6.2.1.10 Prestation 10 : Interfaçage avec le système SIGAS) en production pour mars 2024 au plus tard.

### Opérations de vérification

Les tests d’intégration de la solution, y compris les éventuels développements complémentaires (interface et/ou nouvelles fonctionnalités), seront réalisés sur une plateforme de développements/tests ou de recette et tel que spécifié dans la section **5.7.5 Environnements.**

Les cahiers de recette/plans de test du titulaire sont utilisés afin de mener, de manière optimale, les opérations de vérification. Ils pourront être enrichis, par le Département de l’Oise, de cas fonctionnels particuliers. Dans ce cas, le Département en informera le titulaire afin qu’il puisse intégrer ces cas à ses propres cycles de recettes internes.

Les opérations de vérification pourront être en particulier et selon les cas :

* Pour la réalisation d’un document d’étude 🡺 vérification de la bonne adéquation et de l’exhaustivité du document en regard des besoins exprimés lors des séances de travail entre l’acheteur et le titulaire,
* Pour une prestation de mise en œuvre 🡺
  + Les tests de bon fonctionnement de l'ensemble des logiciels, des matériels et des développements spécifiques pour les fonctions requises, conformément au cahier des charges fournis et à l’étude détaillée éventuellement réalisée,
  + La qualité des développements spécifiques réalisés sur la base des programmes sources dans la mesure où ces développements deviennent la propriété du Département.
  + La vérification des livrables définis au présent document ou au démarrage du projet lors de l’établissement des différents plans projets proposés par le titulaire ou demandés par le Département.

## Prestations attendues

### Liste des prestations

#### Prestation 1 : Conduite et suivi du projet

Cette prestation correspond à l’ensemble des opérations attendues dans le cadre de la conduite du projet sur la durée du marché, à savoir 48 mois.

Le titulaire se réfère aux informations partagées précédemment pour décrire dans son mémoire comment il propose de répondre à cette prestation.

Egalement, pendant toute la période d’exécution du marché, il est attendu du titulaire un accompagnement permanent du Département dans le cadre des échanges potentiels avec l’association CapDémat. Le titulaire fera acteur d’interface entre le Département et l’association pour les sujets tant techniques que fonctionnels. Cet accompagnement est à considérer comme partie intégrante des prestations de conduite et suivi de projet.

**Livrables attendus :**

| Livrables | Commentaires |
| --- | --- |
| Plan de gestion projet | Le titulaire fournit dans son dossier de réponse un modèle de plan projet permettant au Département de pouvoir vérifier la nature des informations partagées. |
| Plan d’Assurance Sécurité (PAS) \* | \*peut faire partie du Plan de gestion projet selon le modèle de document |
| Plan d’assurance Qualité (PAQ) \* | \*peut faire partie du Plan de gestion projet selon le modèle de document |

#### Prestation 2 : Installation et déploiement du portail GRU

Dans le cadre de cette prestation, le Département de l’Oise attend du titulaire qu’il identifie et exécute l’ensemble des actions nécessaires à l’initialisation et au déploiement du portail GRU basé sur la solution GRU répondant aux exigences d’architecture et fonctionnelles découlant du présent document.

Il s’agit bien ici pour le titulaire de décrire son plan d’initialisation du portail dans le contexte du Département, plan qui demeure sous sa seule responsabilité.

Le Département s’engage à fournir l’ensemble des éléments en sa disposition nécessaires au titulaire pour mener à bien les travaux.

**Livrables attendus :**

| Livrables | Commentaires |
| --- | --- |
| Procédures d’installation et de déploiement | Prérequis sur les postes de travail, les imprimantes locales … |
| Procédures d’administration | Si applicable en mode SaaS |
| Procédures de sauvegarde et reprise de données | Le titulaire précise dans son mémoire sa politique de sauvegarde et reprise de données en mode SaaS |
| Guides Utilisateurs |  |
| Engagements d’hébergement et de disponibilités | Le titulaire partage dans son mémoire les indicateurs usuels de la solution hébergée en mode SaaS : taux de disponibilité, mécanismes de sécurisation des données, mécanismes de supervision, temps d’intervention etc. … |

Informations additionnelles en lien avec la prestation d’installation et déploiement de la solution :

Le Département utilise un certain nombre d’outils sur les postes clients notamment la suite bureautique Office 2016. Google Chrome constitue le navigateur par défaut, les outils Acrobat Reader DC et 7zip sont installés de base sur les postes.

Le titulaire précise dans son mémoire si des logiciels spécifiques ou plugin sont nécessaires pour l’utilisation de la solution sur les postes clients. A l’inverse, il précisera également l’ensemble des logiciels et composant dont il sait qu’ils sont incompatibles avec la sa solution proposée.

#### Prestation 3 : Etude de qualification préalable d’une démarche

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord cadre.

L’objectif de la prestation, lorsqu’elle est déclenchée, est de réaliser une phase d’étude de qualification préalable pour le déploiement d’une nouvelle démarche dans le portail GRU du Département.

L’exécution du bon de commande se fera par le titulaire selon le déroulé suivant :

* Phase d’identification des besoins (cadrage) en collaboration avec les acteurs du projet et les responsables métiers (titulaire + CD60)
* Phase de qualification de la complexité de la ou des démarches à déployer (titulaire)
* *Sur cette base, le titulaire propose au Bordereau des Prix Unitaires un cout forfaitaire de cette étude de qualification préalable de démarches.*

Pour précision, concernant la qualification de la complexité d’une démarche, le Département considère à ce stade qu’elle peut être de 3 niveaux :

* Démarche simple : ce sera le cas de démarches qui, en terme d’impacts sur le SI de la Collectivité, n’impliquent principalement que le portail GRU lui-même ou n’implique la mise en œuvre d’une interface simple du type redirection par exemple.
* Démarche moyennement complexe : cas de démarches impliquant par exemple un paiement mais sans passage par un système métier. Plus globalement cas de démarches impliquant au plus une interconnexion (une interconnexion simple avec un système externe)
* Démarche complexe : cas de démarches impliquant des téléservices imbriqués ou groupement de téléservices, une ou plusieurs interconnexions avec plusieurs systèmes externes/systèmes métiers, des téléservices imbriqués ou encore groupés.
* *Il est attendu du titulaire qu’il décrive dans son mémoire technique les éléments suivants :*
  + *Critères proposés et éléments correspondant permettant de justifier la qualification (en complexité simple, moyenne ou complexe) pour la démarche étudiée*

*Le titulaire partagera également dans son offre et le cas échéant ses modèles de grilles d’analyse de démarches / téléservices.*

Une étude validée pourra déboucher sur le déclenchement de la Prestation 5 : Déploiement et mise en production d’une nouvelle démarche (voir section dédiée).

**Livrables de la prestation qui seront attendus :**

| Livrables | Échéances | Commentaires |
| --- | --- | --- |
| Compte rendu de la phase de cadrage | 3 jours après la fin de la phase de cadrage |  |
| Complexités validées entre le titulaire et le CD60 de la démarche à déployer |  |  |

#### Prestation 4 : Etude détaillée d’une démarche

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord cadre.

L’objectif de la prestation, lorsqu’elle est déclenchée, est de réaliser une étude détaillée permettant en cible le déploiement d’une nouvelle démarche dans le portail GRU du Département.

L’exécution du bon de commande se fera par le titulaire selon le déroulé suivant :

* Fourniture des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées de la démarche en lien avec la complexité de la démarche définie en prestation 3 pour les portails usagers et agents, comprenant notamment l’analyse et l’étude des impacts sur le système d’information de la Collectivité (titulaire)
* Evaluation financière du déploiement et de la mise en production d’une démarche
* Revue et validation de l’étude détaillée (titulaire + CD60)
* *Sur cette base, le titulaire propose au Bordereau des Prix Unitaires un cout forfaitaire de cette étude détaillée d’une démarche selon le niveau de complexité retenu.*
* *Il est attendu du titulaire qu’il partage dans son offre des exemples de spécifications déjà réalisées dans le cadre de la mise en œuvre d’une démarche.*

*Le titulaire pourra se référer à la prestation « prestation 5 – déploiement et mise en production de nouvelles démarches » pour identifier le périmètre des actions minimales à réaliser par lui-même et attendues par le Département pour ces déploiements, périmètre qu’il pourra compléter s’il l’estime nécessaire.*

Chaque étude devra faire l’objet d’une présentation et d’un échange entre le titulaire et le Département avant de pouvoir être validée. *Une étude validée pourra déboucher sur le déclenchement de la prestation 5 – déploiement et mise en production de démarches (voir section dédiée).*

**Livrables de la prestation qui seront attendus :**

| Livrables | Échéances | Commentaires |
| --- | --- | --- |
| Spécifications détaillées | Définie lors de l’émission de la commande |  |
| Evaluation financière | Définie lors de l’émission de la commande |  |
| Planning prévisionnel de réalisation | Définie lors de l’émission de la commande |  |

#### Prestation 5 : Déploiement et mise en production d’une nouvelle démarche

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord cadre. Elle se basera sur les tarifs d’assistance complémentaire renseignés au bordereau des prix unitaires (section 6.2.1.17 Prestation 17 : Assistances complémentaires à la mise en œuvre) et sur la base d’un nombre de jours déterminé par profil et validé avec le Département lors de la réalisation de la prestation 3 (voir section 6.2.1.3 Prestation 3 : Etude de qualification préalable d’une démarche) et/ou 4 (6.2.1.4 Prestation 4 : Etude détaillée d’une démarche).

L’objectif ici pour le titulaire sera de mettre en œuvre les actions devant permettre le déploiement et la mise en production d’une nouvelle démarche dans le portail associé.

A minima donc, il sera attendu du titulaire qu’il prenne en charge les actions suivantes :

* Mise en œuvre de phases de conception (animation, suivi, définition et proposition des choix techniques, définition et propositions des choix ergonomiques, spécifications etc. …)
* Pilotage et réalisation des travaux à sa charge et à la charge du Département :
  + Formulaires
  + Flux de travail
  + Mise en œuvre de connecteurs/interfaces avec le SI métier (le cas échéant. Cette partie de la prestation pourra être gérée au travers des prestations 7 et 8 décrites ci-dessous)
  + Développements complémentaires (le cas échéant)
* Elaboration des cahiers et jeux de tests et pilotage des phases de recette,
* Piloter les phases de préparations et de déploiements en production
* Assistance au démarrage et formations
* Mise à jour de la documentation associée (utilisateurs / administrateurs).
* *Ces actions et leurs mises en œuvre seront donc dépendantes de la complexité des démarches qui aura été établie et validée en phase d’étude. Le titulaire a une obligation de résultat concernant le déploiement et de la mise en production d’une démarche et ne pourra pas remettre en cause*

**Livrables attendus :**

| Livrables | Commentaires |
| --- | --- |
| Cahiers de paramétrages |  |
| Code source / fichiers de paramétrages / fichiers de configuration | Livrables gérés en configuration (le titulaire précise les processus et outils proposés pour cette gestion) |
| Cahiers de tests |  |
| Documents de formation |  |
| Documents de pilotage de la prestation selon la méthodologie proposée | Planning, plan d’actions, risques … |

#### Prestation 6 : Paramétrages et développements selon les spécificités du Département de l’Oise

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord cadre.

Il est attendu dans le cadre de cette prestation et de la part du titulaire la gestion de l’ensemble des paramétrages et actions de développement spécifiques qui permettent d’élaborer le portail GRU du Département conformément aux exigences et attentes fonctionnelles décrites dans ce document :

* Mise en place du portail élus
* Mise en place du portail usagers
* Mise en place du portail collectivité

Ces actions sont placées sous la responsabilité du titulaire duquel le Département attend un résultat global sous forme de prestations forfaitaires (pouvant être estimées sur la base d’un nombre de jour d’assistance).

A minima donc les actions suivantes seront prises en charge par le titulaire :

* Mise en œuvre de phases de conception (animation, suivi, définition et proposition des choix techniques, définition et propositions des choix ergonomiques, spécifications etc. …)
* Pilotage et réalisation des travaux à sa charge et à la charge du Département,
* Elaboration des cahiers et jeux de tests et pilotage des phases de recette,
* Piloter les phases de préparations et de déploiements en production

Cette liste n’est pas exhaustive et le Département de l’Oise attend du titulaire un rôle de conseil tant sur les processus de mise œuvre de la prestation que sur la réalisation effective.

Le Département envisage également la mise en place d’un périmètre pilote de démarches non défini à ce stade et qui pourra concerner des démarches liées à la Solidarité ou encore le domaine de compétences lié aux infrastructures et les routes. Par exemple : appels à projets, réclamation des usagers ESSMS, prise de rendez-vous PMI, mise en place de téléservices MDPH, permissions de voirie, demandes de mise à disposition de matériels etc. …

* *Le titulaire détaille dans son mémoire la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation et plus particulièrement pour les actions liées à la personnalisation des portails ou encore les développements spécifiques. Il élabore également un macro planning de la phase basée sur la méthodologie choisie ainsi que l’identification des travaux à réaliser.*

*Pour chaque chantier, il indique s’il s’agit d’un chantier standard (utilisant les capacités natives proposées par la solution GRU) ou d’un développement spécifique permettant de répondre aux besoins du Département.*

*Il précise les moyens nécessaires tant humains que matériels à la réalisation de cette prestation de son côté ou encore du côté du Département de l’Oise.*

***Enfin, il partage ses expériences (solutions techniques, méthodologie proposée, réalisations déjà traitées pour d’autres collectivités) pour la mise en place de télé services liés aux handicaps (personnes handicapées, personnes âgées). Les éléments fournis serviront au Département pour évaluer l’approche méthodologique du titulaire dans le cadre de l’analyse des offres.***

**Livrables attendus :**

| Livrables | Commentaires |
| --- | --- |
| Document de spécifications fonctionnelles |  |
| Document de spécifications techniques |  |
| Cahiers de paramétrages | Peut faire partie des documents de spécifications |
| Code source / fichiers de paramétrages / fichiers de configuration | Livrables gérés en configuration (le titulaire précise les processus et outils proposés pour cette gestion) |
| Cahiers de tests |  |
| Documents de pilotage de la prestation selon la méthodologie proposée | Planning, plan d’actions, risques … |

#### Prestation 7 : Etude préalable d’interfaces

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord-cadre.

L’objectif de la prestation, lorsqu’elle est déclenchée, est de réaliser une phase d’étude et de cadrage pour le déploiement d’une ou plusieurs nouvelles interfaces entre le portail GRU du Département et un système tiers.

L’exécution du bon de commande se fera par le titulaire selon le déroulé suivant :

* Phase d’identification des besoins (cadrage) en collaboration avec les acteurs du projet et les responsables métiers (titulaire + CD60)
* Phase d’analyse et d’étude des impacts sur le système d’information de la Collectivité (titulaire)
* Phase de qualification de la **complexité** de la ou des interfaces à réaliser/déployer (titulaire)
* Revue et validation de l’étude (titulaire + CD60)
* *Sur cette base, le titulaire proposera au Bordereau des Prix Unitaires un cout forfaitaire pour cette étude préalable d’interface.*

Concernant la notion de complexité, le Département considère à ce stade qu’elle peut être de 2 niveaux :

* Interface simple : interface s’appuyant sur des mécanismes d’interopérabilité uniques et éprouvés (impliquant par exemple un webservice, un échange de fichier plat, interface de redirection etc. …) ou impliquant une faible volumétrie de données ou des types de données échangées limités en nombre.
* Interface complexe : interface impliquant plusieurs mécanismes d’interopérabilités, des transformations de données (notion de connecteurs), des volumes et types de données conséquents à traiter.
* *Il est attendu du titulaire qu’il décrive dans son offre (mémoire technique et BPU) les éléments suivants :*
  + *Critères proposés pour la qualification d’une interface en complexité simple, complexe*
  + *Estimation forfaitaire du cout de déploiement et mise en production d’une interface selon sa complexité*

*Le titulaire pourra se référer à la prestation «*Prestation 8 : Interfaçage avec les systèmes tiers*» pour identifier le périmètre des actions minimales attendues par le Département pour ces déploiements, périmètre qu’il pourra compléter s’il l’estime nécessaire.*

Une étude validée pourra déboucher sur le déclenchement de la Prestation 8 : Interfaçage avec les systèmes tiers (voir section dédiée).

**Livrables de la prestation qui seront attendus :**

| Livrables | Échéances | Commentaires |
| --- | --- | --- |
| Compte rendu de la phase de cadrage | 3 jours après la fin de la phase de cadrage |  |
| Compte rendu d’analyse et d’étude des impacts sur le SI de la Collectivité | 2 jours après la fin de la phase d’analyse et étude des impacts |  |
| Complexités validées entre le titulaire et le CD60 de la ou des nouvelles interfaces à déployer |  |  |
| Documents de pilotage de la prestation selon la méthodologie proposée |  | Planning, plan d’actions, risques … |

#### Prestation 8 : Interfaçage avec les systèmes tiers

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie de l’accord cadre.

L’objectif ici pour le titulaire sera de mettre en œuvre les actions devant permettre le déploiement et la mise en production d’une ou plusieurs interface entre le portail et une composante du système d’information de la Collectivité en fonction de la phase d’étude préalable réalisée (voir section 6.2.1.7 Prestation 7 : Etude préalable d’interfaces).

A minima donc, il sera attendu du titulaire qu’il prenne en charge les actions suivantes :

* Mise en œuvre de phases de conception (animation, suivi, définition et proposition des choix techniques, définition et propositions des choix ergonomiques, spécifications etc. …)
* Pilotage et réalisation des travaux à sa charge et à la charge du Département
* Elaboration des cahiers et jeux de tests et pilotage des phases de recette,
* Piloter les phases de préparations et de déploiements en production
* Assistance au démarrage et formations
* Mise à jour de la documentation associée (utilisateurs / administrateurs).
* *Ces actions et leurs mises en œuvre seront donc dépendantes de la complexité des interfaces qui aura été établie et validée en phase d’étude. Le coût forfaitaire du bon de commande associé correspondra au cout forfaitaire estimé au BPU par complexité par le titulaire.*

**Livrables attendus :**

| Livrables | Commentaires |
| --- | --- |
| Document de spécifications fonctionnelles |  |
| Document de spécifications techniques |  |
| Cahiers de paramétrages | Peut faire partie des documents de spécifications |
| Code source / fichiers de paramétrages / fichiers de configuration | Livrables gérés en configuration (le titulaire précise les processus et outils proposés pour cette gestion) |
| Cahiers de tests |  |
| Documents de formation |  |
| Documents de pilotage de la prestation selon la méthodologie proposée | Planning, plan d’actions, risques … |

#### Prestation 9 : Intégration du portail GRU avec les sites institutionnels

Le Département attend du titulaire et dans le cadre de cette prestation l’ensemble des actions devant permettre d’aboutir à l’intégration du portail GRU dans le paysage des sites institutionnels de la Collectivité.

A minima, la prestation devra contenir :

* Une Phase de définition de stratégie d’intégration avec identification des besoins (cadrage) en collaboration avec les acteurs du projet et les responsables métiers (titulaire + CD60) (prestation 7).
* Une phase de mise en œuvre selon la méthodologie préconisée à l’issue de la phase précédente et conformément au mode d’intégration convenu (prestation 8).

Cette prestation est essentielle pour le Département puisqu’elle a attrait directement à son image et sa visibilité numérique. Ainsi le titulaire s’attachera à conseiller et garantir une expérience utilisateur de qualité afin que la navigation entre les différents systèmes se fasse de manière intuitive et ergonomique.

* *Cette prestation est une prestation à bon de commande dont le coût sera indiqué au BPU de manière forfaitaire par le titulaire en considérant la mise en œuvre des prestations 7 et 8 décrites précédemment et par la définition par le titulaire d’un niveau de complexité (simple ou complexe) associé pour l’interface considérée.*

#### Prestation 10 : Interfaçage avec le système SIGAS

Conformément aux enjeux du projet global **Démarches en ligne** de la Collectivité, il est attendu en cible que le portail GRU puisse s’interfacer avec la solution de Gestion des Aides et Subventions (SIGAS) : le Portail des Aides V9 de la société MGDIS.

Concernant le mode d’interfaçage, il consistera en la mise en place d’une fédération de l’identification pour l’usager basé sur la solution **OpenID**.

L’authentification des usagers est déléguée au portail GRU, sujet du présent accord cadre, qui pourra ensuite rediriger les usagers vers les télé services de demandes de subvention et d’aides portées par SIGAS.

Il est également attendu de remonter dans le portail GRU les informations des demandes des usagers depuis la solution SIGAS et au moyen des APIs proposées par MGDIS. Un accompagnement du titulaire par le CD60 et MGDIS est prévu.

Dans le futur, le mode d’interfaçage pourra être revu au travers de la mise en place d’une interface permettant le dépôt des dossiers dans SIGAS par des télé services portés par le portail GRU basé sur CapDémat Evolution.

Cette prestation est une prestation à bon de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie du marché public.

L’exécution du bon de commande se fera, par le titulaire, au travers de la mise en œuvre des prestations 7 et 8 décrites précédemment.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation.*

*Notamment et par rapport à l’utilisation d’OpenID, le titulaire décrira ses propositions d’architecture afin que le Département puisse, entre autre, identifier clairement les responsabilités des différents acteurs. Le positionnement du référentiel des comptes usagers devra être clairement expliqué dans l’architecture proposée.*

*Les mécanismes impliqués pour la mise en œuvre de FranceConnect et tel que demandé dans les exigences* **EXI\_FONC\_PortailUsagers-CréationTiersPhysiqueCompte-1** et **EXI\_FONC\_PortailUsagers-TiersPhysique-Connexion** devront être décrits.

*En phase de mise en œuvre et aussi en phase de maintenance, le titulaire détaille ses propositions :*

* *En terme de planning de mise en œuvre,*
* *En terme de coordination avec le fournisseur du système cible impliqué.*

*Le titulaire partagera son expérience sur la mise en œuvre d’APIs avec la solution CapDémat Evolution et le cas échéant avec les APIs proposées par MGDIS et le Portail Des Aides.*

*Il détaille ses propositions pour limiter les phases de latence ou d’attente entre éditeurs dans l’étude des travaux à réaliser. En cas de problèmes techniques rencontrés, il développe les processus mis en place pour assurer un traitement optimisé et une résolution rapide de ces problèmes.*

*Le titulaire chiffre au sein du BPU de manière forfaitaire l’interface demandée et conformément à ses propositions en lien avec les prestations 7 et 8 et par la définition par le titulaire d’un niveau de complexité associé pour l’interface considérée.*

#### Prestation 11 : Interfaçage avec le système GDA

Le Département envisage pour certains dispositifs de pouvoir les instruire avec le portail GRU uniquement. Cela pourrait être le cas pour des dispositifs entrainant le paiement aux usagers d’un montant forfaitaire conformément à leurs règlements respectifs.

Afin d’atteindre cet objectif, il est envisagé de mettre en place depuis le portail GRU une interface avec la solution de gestion financière utilisée par le Département : Grand Angle de CGI.

Cette prestation est une prestation à bon de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie du marché public.

L’exécution du bon de commande se fera, par le titulaire, au travers de la mise en œuvre des prestations 7 et 8 décrites précédemment.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation.*

*Le titulaire détaille ses propositions :*

* *En terme de planning de mise en œuvre,*
* *En terme de coordination avec le fournisseur du système cible impliqué.*

*Le titulaire partagera son expérience sur la mise en œuvre de telles interfaces.*

*Il détaille ses propositions pour limiter les phases de latence ou d’attente entre éditeurs dans l’étude des travaux à réaliser. En cas de problèmes techniques rencontrés, il développe les processus mis en place pour assurer un traitement optimisé et une résolution rapide de ces problèmes.*

*Le titulaire chiffre au sein du BPU de manière forfaitaire l’interface demandée et conformément à ses propositions en lien avec les prestations 7 et 8 et par la définition par le titulaire d’un niveau de complexité associé pour l’interface considérée.*

#### Prestation 12 : Interfaçage avec les APIs Adresse, Association et Entreprise

Le Département souhaite que son futur portail GRU puisse s’interfacer avec les référentiels Adresse, Association et Entreprise pour les fonctionnalités concernées et proposées (essentiellement les formulaires télé services à destination des usagers).

Cette prestation est une prestation à bon de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie du marché public.

L’exécution du bon de commande se fera, par le titulaire, au travers de la mise en œuvre des prestations 7 et 8 décrites précédemment.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation.*

*Le titulaire détaille ses propositions en terme de planning de mise en œuvre. Le titulaire partagera son expérience sur la mise en œuvre de telles interfaces.*

*Il détaille ses propositions pour limiter les phases de latence ou d’attente entre éditeurs dans l’étude des travaux à réaliser. En cas de problèmes techniques rencontrés, il développe les processus mis en place pour assurer un traitement optimisé et une résolution rapide de ces problèmes.*

*Le titulaire chiffre au sein du BPU de manière forfaitaire l’interface demandée et conformément à ses propositions en lien avec les prestations 7 et 8 et par la définition par le titulaire d’un niveau de complexité associé pour les interfaces considérées.*

#### Prestation 13 : Interfaçage avec l’agent virtuel/chatbot

Le Département souhaite que son futur portail GRU puisse s’interfacer avec un outil type agent virtuel. Au moment de la rédaction de ce document, une réflexion est en cours pour intégrer ce type de solution en support pour les usagers ou encore pour une utilisation interne pour apporter assistance aux agents du Département (dans le cadre de l’assistance informatique gérée par la Direction Du Numérique).

A titre d’exemple, une solution en cours d’étude est l’agent virtuel WIKIT (<https://www.wikit.ai>) et que le titulaire pourra considérer comme référence dans le cadre de son offre et du chiffrage de cette prestation.

Cette prestation est une prestation à bon de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie du marché public.

L’exécution du bon de commande se fera, par le titulaire, au travers de la mise en œuvre des prestations 7 et 8 décrites précédemment.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation.*

*Le titulaire détaille ses propositions en terme de planning de mise en œuvre. Le titulaire partagera son expérience sur la mise en œuvre de telles interfaces.*

*Il détaille ses propositions pour limiter les phases de latence ou d’attente entre éditeurs dans l’étude des travaux à réaliser. En cas de problèmes techniques rencontrés, il développe les processus mis en place pour assurer un traitement optimisé et une résolution rapide de ces problèmes.*

*Le titulaire chiffre au sein du BPU de manière forfaitaire l’interface demandée et conformément à ses propositions en lien avec les prestations 7 et 8 et par la définition par le titulaire d’un niveau de complexité associé pour l’interface considérée.*

#### Prestation 14 : Reprise de données des usagers

L’objectif de cette prestation est la mise en œuvre d’une démarche permettant l’initialisation et la reprise des données des usagers connus du Département.

La stratégie et la méthodologie associée devront être déterminées et construites conjointement entre tous les acteurs concernés mais à ce stade voici ce qui est envisagé par le Département de l’Oise :

* Pour tout nouvel usager souhaitant créer son espace personnel dans le Portail GRU du Département, celui-ci pourra se déclarer depuis le portail lui-même, les informations fournies devant servir à la gestion des démarches qu’il sollicitera (aide sociale, demande de subvention etc. …)
* Pour les usagers déjà connus du Département (une association par exemple), le titulaire pourra proposer une stratégie d’initialisation de son espace avec par exemple la reprise des données de l’usager depuis les autres systèmes d’information du Département et la gestion d’une notification vers l’usager l’invitant à créer/valider son espace personnel et vérifier les informations retrouvées le concernant.

Pour les différents types d’usagers, le Département pourra fournir les volumétries connues de son côté.

Dans tous les cas il est attendu du titulaire dans le cadre de cette prestation des propositions de méthodologies approuvées qu’il aura pu mettre en œuvre sur ces problématiques de reprise de données dans le contexte d’autres Collectivités. **Le titulaire conseille le Département sur les aspect RGPD en lien avec cette reprise de données et notamment la notion de consentement des usagers pour leur reprise de leurs données nécessaires à l’initialisation de leur espace dédié.**

Cette prestation est une prestation à bons de commande que le Département se réserve le droit d’activer pour tout ou partie au cours de la durée de vie du marché public. Le Département propose en initialisation de la prestation de réaliser une phase de cadrage permettant de définir le périmètre concerné sur lequel sera attendu du titulaire un engagement forfaitaire pour l’exécution.

* *Le titulaire détaille dans sa réponse sa méthodologie d’approche et de gestion de cette prestation. Un point d’attention sera porté aux propositions du titulaire faites pour garantir l’intégrité et l’exhaustivité des données reprises. Le titulaire chiffre dans son offre et au BPU le coût forfaitaire de la reprise des données pour 1500 usagers répartis comme suit : 500 particuliers, 500 associations, 500 communes*

**Livrables attendus :**

| Livrables |
| --- |
| Compte rendu de la phase de cadrage pour la reprise de données |
| Plan de reprise des données |
| Livrables de reprise (scripts, fichiers plats etc. …) |
| Plan de vérification d’intégrité des données |
| Plan de vérification de l’exhaustivité des données reprises |

#### Prestation 15 : Transfert de compétences / Formation

Les transferts de compétences à réaliser concerneront les profils suivants :

* Administration technique :

Attentes : ce transfert de compétences devra permettre à la direction informatique du Département de comprendre l'architecture mise en place, les conditions d’intégration de la solution GRU avec le système d’information de la collectivité, de maitriser l’administration technique de la solution (procédures récurrentes, exploitation etc. …) et sa supervision (éléments supervisés, moyens d’analyse etc. …).

Il est également attendu pour ce type de transfert de compétences que le titulaire accompagne tout au long de l’accord-cadre la collectivité dans la compréhension des concepts techniques en lien avec l’association et utilisée par elle : GitLab de la communauté, catalogue des APIs et utilisation etc. …. Le titulaire inclura dans le transfert de compétences techniques ces éléments qu’il listera.

* Administrateurs fonctionnels :

Attentes : ce transfert de compétences devra permettre d’acquérir une vue globale des modules logiciels, d'être en capacité de réaliser le paramétrage et l'administration fonctionnelle des modules logiciels proposés dans le respect des exigences fonctionnelles spécifiées.

* Référents fonctionnels :

Attentes : ce transfert de compétences devra permettre d’acquérir une vue globale des modules logiciels et des fonctionnalités afin d'être en capacité de former les futurs utilisateurs et répondre à leurs demandes fonctionnelles.

* Utilisateurs :

Attentes : ce transfert de compétences devra permettre aux utilisateurs de maitriser l'utilisation des modules auxquelles ils ont accès en fonction de leur profil.

Il s’agit d’une prestation à bons de commande forfaitaire qui comprendra :

* L’élaboration d’un plan de formation soumis à validation du Département,
* La réalisation des supports de formation propres au contexte du Département (en langue française, livrés sur support électronique et/ou papiers, 15 jours avant chaque session),
* L’animation des sessions de formations mêlant théorie et pratique et délivrées dans le contexte du Département.

Dans la cadre de son offre, le titulaire fournira le coût forfaitaire de la prestation dimensionnée sur la base des nombres de participants suivants par profil :

| **Profils** | **Nombre de participants** |
| --- | --- |
| Administrateurs techniques | 5 |
| Administrateurs fonctionnels | 5 |
| Référents fonctionnels | 10 |
| Utilisateurs | 30 |
| TOTAL | 50 |

Dans son offre, le titulaire indique notamment :

* Son plan de formation, décliné en fonction des thèmes cités ci-avant, du nombre de personnes souhaitées par groupe et du nombre de jours prévus par session de formation,
* Le matériel nécessaire à l'animation des formations,
* Les certificats de formation et les éventuelles certifications dont il dispose,
* Un support de cours en rapport avec les sujets à traiter,
* Les curriculums vitae des formateurs et leurs références.

Au regard de la diversité des profils, le titulaire propose un format de sessions adapté.

Le transfert de compétences se déroulera dans les locaux du Département ou en cas d’accord au préalable entre le Département et le titulaire, à distance. La Collectivité dispose de moyens matériel informatiques et logistiques dont la suffisance sera à valider en accord avec le plan de formation du titulaire.

Tout au long de la phase de mise en œuvre du projet, le titulaire veille à transférer les compétences nécessaires au groupe projet du Département afin que celui-ci puisse être autonome sur le bon fonctionnement de la solution.

#### Prestation 16 : Assistance au démarrage

Afin d’accompagner l’ensemble des agents du Département, il est demandé au titulaire de prévoir un dispositif d’assistance particulier au démarrage des opérations de production.

Cette assistance particulière pourra se traduire par une mise à disposition de moyens humains spécifiques (experts, consultants métiers etc. …) ou toute autre possibilité que le titulaire détaille dans son offre.

Il s’agira d’accompagner les services métiers au cours des périodes de démarrage et soutenir ainsi l’équipe de projet.

Cette prestation est un élément important du dispositif d’accompagnement au changement à considérer.

L’assistance aux utilisateurs vise à assurer un support de proximité au cours des premiers temps de démarrage. Elle se focalise sur la résolution des problèmes liés à la prise en main progressive de la solution sur les aspects fonctionnels.

L’assistance pourra prendre la forme suivante :

* Mise en œuvre et suivi de l’assistance
* Coordination des intervenants
* Animation du réseau des référents
* Gestion des anomalies et des incidents (rédaction, transmission et suivi des corrections)
* Identification et partage des bonnes pratiques
* Assistance des utilisateurs dans le traitement des éventuelles difficultés rencontrées au sein de l’application.

Le titulaire détaille sa méthodologie proposée en s’appuyant sur son expertise ainsi que sur son expérience vécue sur ce type de projets pour d’autres collectivités, expériences qu’il pourra partager dans sa réponse.

#### Prestation 17 : Assistances complémentaires à la mise en œuvre

L'assistance complémentaire à la mise en œuvre fait partie intégrante des prestations relatives à l’intégration de la solution (prix UO1 à UO9 du BPU).

Des prestations d’assistance complémentaires pourront être apportées à la demande du Département sous forme d’interventions journalières sur site ou à distance (considérant qu’une journée de travail représente 7 heures de travail effectif).

Les interventions seront assurées par des intervenants de niveaux différents, selon la nature voire la complexité de l’intervention, et en application du prix journalier unitaire prévus au bordereau des prix unitaires, incluant les honoraires, frais de mission et de déplacement.

Aussi, elles pourront être assurées soit par un directeur de projet, par un chef de projet, par un expert technique ou fonctionnel, par un formateur ou encore par un développeur.

#### Prestation 18 : Réversibilité hébergement

La prestation de réversibilité hébergement est une prestation pouvant être déclenchée ou non par le Département à tout moment durant l’exécution du marché public.

Elle consiste à réaliser l’ensemble des actions permettant de passer d’un mode d’hébergement SaaS (tel que demandé dans le cadre de l’exigence **EXI\_ARCHI\_Hébergement-SaaS**, mode d’hébergement appliqué à l’initialisation du projet) à un mode d’hébergement « On Premise ».

Le titulaire doit considérer dans ses hypothèses l’ensemble du périmètre fonctionnel obligatoire tel que décrit dans le présent document.

La prestation devra inclure l’ensemble des actions techniques et documentaires nécessaires au changement du mode d’hébergement, et donc tout coût associé à ce passage d’un mode d’hébergement SaaS à un mode d’hébergement « On Premise » (licences, …).

Le titulaire s’attache dans son offre à considérer les exigences et demandes du Département exprimées dans la section Hébergement, pour être à iso-périmètre fonctionnel.

Les prérequis techniques pouvant être différents au moment du démarrage de la prestation de ceux partagés dans ce document, le titulaire inclut dans son offre forfaitaire pour cette prestation une phase de cadrage qui consistera à définir avec le Département l’infrastructure cible à considérer pour la bascule du mode SaaS vers le mode local.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour gérer cette prestation. La corrélation avec les besoins exprimés dans la section 5.7.7 «*Réversibilité et restitution des données (en mode « SaaS » uniquement)*» devra être faite.*

**Livrables attendus :**

| Livrables |
| --- |
| Compte rendu de la phase de cadrage pour la définition de l’infrastructure cible à utiliser pour la bascule |
| Plan de bascule « SaaS – On Premise » |
| Livrables de bascule si applicables (scripts, fichiers plats etc. …) |
| Plan de vérification d’intégrité des données |
| Plan de vérification de l’exhaustivité des données reprises |
| Procédures d’exploitation et supervision |

### Documentation

D’une façon générale, chaque prestation relative à la solution proposée devra être accompagnée de la documentation correspondante qui comprendra à minima celle identifiée auparavant et que le titulaire ou le Département pourront compléter selon les besoins.

En particulier, chaque nouvelle livraison sera nécessairement accompagnée d’une documentation incluant le descriptif de la version (listes des modifications fonctionnelles et techniques) et la procédure d’installation/ajustement à réaliser le cas échéant. En plus de la documentation liée à la livraison, le titulaire fournit le manuel utilisateur mis à jour en cohérence avec les modifications fonctionnelles apportées dans la solution et si nécessaire.

Le coût de la documentation doit être intégré dans celui de chaque prestation réalisée par le titulaire, et ne pas faire l’objet d’un chiffrage particulier dans le bordereau des prix.

### Calendrier

Le mémoire technique du titulaire propose un planning prévisionnel pour chacune des prestations et en fonction des besoins exprimés par le Département de l’Oise.

Il devra indiquer les difficultés ou les risques à prendre en compte pour respecter cette planification, aussi bien côté Département que de son côté.

A titre indicatif, voici les grands jalons estimés et ciblés par le Département pour la mise en œuvre de la solution :

* Réunion de lancement du projet et premiers bons de commandes : trimestre 3 2023
* Installation et déploiements des portails : finalisation au plus tard décembre 2023
* Mise en place périmètre pilote de démarches : mars 2024 au plus tard en production
* Intégration portail GRU / usagers avec SIGAS : mars 2024 au plus tard en production

A compter de mars 2024, le Département et le titulaire travailleront conjointement à la mise en place progressive de nouvelles démarches dans le cadre établi dans cet accord-cadre et conformément notamment aux prestations 3, 4, 5, 7 et 8 du présent CCTP.

Ces dates sont des dates prévisionnelles que le titulaire s’efforcera à considérer comme objectif dans sa proposition de planning de mise en œuvre.

### Développement Durable

Le titulaire, en application de l'article L2112-2 du code de la commande publique, s’engage à mettre en œuvre des dispositions pour réduire l’impact de ses prestations sur l’environnement, notamment en matière de production de déchets de tous types. Par ailleurs, le titulaire veillera à optimiser les modes de transport utilisés afin de limiter l’impact sur l’environnement.

Le titulaire détaille dans son offre les mesures mises en place pour répondre à ces enjeux liés à l’environnement.

# Maintenance de la solution

## Description

Cette prestation a pour but d’assurer le maintien en conditions opérationnelles (MCO) de la solution qui sera déployée pour l’ensemble des acteurs. Elle intervient à la fin de la phase de garantie prévue pour une durée d’un an à compter de la prononciation de l’admission (Vérification de Service Régulier + 7 jours).

Les services du Département sont ouverts sur la plage 09h / 18h les jours travaillés.

Il est donc attendu du titulaire qu’il adapte et fasse ses propositions MCO en prenant en compte cette plage horaire qui devra être considérée comme plage minimale à respecter. Le titulaire peut dans son offre proposer un dispositif allant au-delà de cette plage et permettant de répondre aux activités suivantes :

### Traitement de la maintenance corrective

La maintenance corrective consiste à analyser et corriger les dysfonctionnements constatés et signalés par le Département dans les conditions normales d’exploitation de la solution. Les dysfonctionnements à traiter pourront porter sur l’ensemble des éléments de la solution couverts par le présent document : paramétrages, développements, interfaces, documentation etc. …

Le titulaire élabore pour chaque intervention un rapport, dans le respect du délai qui sera défini dans le PAQ, décrivant les symptômes de la ou les anomalies constatées, l’analyse réalisée pour en déterminer les origines ainsi que les traitements réalisés (contournements, correctifs) afin d’y remédier. L’ensemble des livrables logiciels faisant partis de l‘intervention (développements, scripts etc. …) seront décrits et les procédures de mise en œuvre et de déploiement seront explicitées le cas échéant.

Concernant les délais de traitement, ils sont décomptés sur des jours ouvrés à partir de la réception d’une demande par le titulaire quel que soit le moyen de communication convenu entre les parties (téléphone, courriel etc. …) :

| Service Gravité | Solution de contournement / Correction temporaire | Correction définitive si mise en œuvre de solution de contournement |
| --- | --- | --- |
| Gravité 1 : Bloquant | 4h | 10j |
| Gravité 2 : Sérieux | 8h | 20j |
| Gravité 3 : Mineur | Sans Objet | Prochaine version majeure |

Définitions des niveaux de gravité :

* Gravité 1 : Bloquant : correspond à une anomalie générant une indisponibilité totale du logiciel ou d’un module (incluant une indisponibilité liée à l’hébergement ou à une défaillance applicative), sans possibilité d’appliquer une solution de contournement impliquant ainsi un retour à la procédure manuelle ou toute anomalie d’une fonctionnalité entrainant une indisponibilité des télé services.
* Gravité 2 : Sérieux : correspond à une anomalie générant une indisponibilité de fonctionnalités majeures sans possibilité d’appliquer une procédure de contournement simple et sans remise en cause du fonctionnement du service (exemple : problème d’envoi des courriels par la plateforme).
* Gravité 3 : Mineur : statut correspondant à des incidents ne constituant pas un incident de gravité 1 ou 2.

Concernant le niveau de gravité bloquant ou sérieux, l’incident démarre à compter de la notification de l’anomalie par le Département au titulaire. En cas de non résolution de l’incident dans les délais contractuels ou sans présentation dans les mêmes délais d’une solution de contournement ou de correction temporaire et de correction définitive si mise en œuvre de solution de contournement donnant satisfaction au Département, le titulaire pourra se voir appliquer des pénalités telles que prévues dans le CCAP.

Définition version majeure : version d’un logiciel pouvant ne pas être rétro compatible et apportant des fonctionnalités nouvelles, des changements radicaux d’apparence ou encore de l’architecture logicielle.

* *Plus spécifiquement et concernant les interfaces entre la solution et le reste du paysage informatique, le mémoire technique du titulaire détaille la méthodologie proposée pour la gestion de cette prestation. Il détaille ses propositions en terme de coordination avec le fournisseur du système cible impliqué dans une interface donnée et pour laquelle une phase d’analyse et de diagnostic est nécessaire. Il détaille ses propositions pour limiter les phases de latence ou d’attente entre éditeurs dans l’étude des prestations à réaliser. Il explicite ses propositions pour assurer un traitement optimisé et une résolution rapide des problèmes, aussi bien en configuration SaaS – local que SaaS – SaaS.*

### Traitement de la maintenance évolutive

La maintenance évolutive couvre deux types d’activités :

1. Réalisation et diffusion des changements réglementaires, montées de versions :

Les activités associées pour ces changements seront proposées par le titulaire en mode forfaitaire inclues dans les prestations de maintenance associées. Le titulaire garantit la réalisation de ces évolutions conforme aux règles de l’art et une mise à disposition régulière pour le Département et selon une fréquence qu’il précisera.

Concernant les montées de versions de la solution CapDémat Evolution et les impacts sur les portails GRU du Département, le calendrier sera arrêté conjointement entre le Département et le titulaire.

Le titulaire décrira dans son offre sa politique et la méthodologie associée pour la prise en compte des nouvelles versions de CapDémat Evolution fournis par l’association (versions mineures et majeures). Il décrira ces éléments à la fois durant la phase de réalisation projet mais aussi en phase de maintien en conditions opérationnelles.

1. Réalisation et diffusion des changements souhaités par les utilisateurs ou des changements d’optimisation de la solution devant permettre de garantir une expérience utilisateurs maximale ;

Ces changements seront réalisés au travers de bons de commandes dédiés établis sur la base des tarifs précisés pour l’assistance complémentaire (voir Prestation 17 : Assistances complémentaires à la mise en œuvre).

Les délais contractuels pour chaque évolution (délais de réalisation, livraison mise en production etc. …) seront établis entre le titulaire et le Département selon la nature des besoins au lancement de la prestation et à l’établissement des bons de commandes. Ils seront indiqués dans ces derniers.

### L’assistance fonctionnelle et technique aux utilisateurs

L’assistance fonctionnelle et technique couvre les activités d’assistance, de télémaintenance et de support aux utilisateurs (support de niveau 1 et 2). Elle pourra être réalisée par téléphone ou par échanges par voie électronique. L’ensemble des interventions devra pouvoir être tracé et capitalisé par le titulaire afin de contribuer à l’alimentation d’une base de connaissances qui sera accessible aux agents du Département. Chaque intervention fera donc l’objet d’un rapport de traitement indiquant les demandes traitées et les réponses apportées.

* *Le mémoire technique du titulaire détaille le contrat de maintenance proposé : organisation et processus associé intégrant le support niveaux 1 et 2. Dans son offre financière, il fera une distinction claire pour cette prestation qui devra apparaitre de manière indépendante des autres et être établie pour une durée d’un an après la fin de la garantie.*

### Accompagnement interactions Collectivité - Association CapDémat

En complément et pendant toute la durée de la maintenance demandée de la solution, le titulaire inclura dans les couts idoines les prestations d’accompagnement du Département dans les interactions avec l’association CapDémat et tel que déjà attendu durant le projet et décrit à la section 6.2.1.1 Prestation 1 : Conduite et suivi du projet.

## Livrables attendus de la prestation

Seront attendus comme livrables de cette prestation et de la part du titulaire les éléments suivants :

| Livrables | Échéances | Commentaires |
| --- | --- | --- |
| Rapports d’anomalies | A chaque anomalie traitée | Le titulaire partage dans sa réponse un modèle de rapport d’anomalie |
| Maintenance évolutive – spécifications fonctionnelles, guide utilisateur | A chaque livraison |  |
| Code source / fichiers de paramétrages / fichiers de configuration | A chaque anomalie traitée | Livrables gérés en configuration (le titulaire précise les processus et outils proposés pour cette gestion) |
| Cahiers de tests | A chaque anomalie traitée |  |
| Documents de pilotage de la prestation selon la méthodologie proposée | Au début du marché public | Planning, plan d’actions, risques … |

# Annexes

* **Environnement technique du CD60 :**
* Les serveurs sont sous Windows 2012 R2 ou W2019 STD UK
* Les postes de travail actuellement mis en œuvre, au minimum : Pentium 2 - 3 Ghz mini – 4Go de RAM – sous WINDOWS 10 (64 bits), IE11 (minimum), Edge Chromium, Google CHROME
* Office 2016, Acrobat Reader DC, 7zip font partie du socle bureautique général
* Le fonctionnement des postes clients ne nécessite pas les droits administrateurs du poste.
* Les serveurs d’application actuellement utilisés dans la collectivité fonctionnent soit avec Apache Tomcat ou IIS
* L’outil d’infocentre actuellement utilisé est BUSINESS OBJECT.
* Le réseau est de type Ethernet utilisant le protocole TCP-IP.
* Le système de gestion de base de données relationnelle est Oracle 19.
* Le Département dispose d’un OpenLDAP
* La technologie du Single Sign On (SSO) est utilisée.
* Le CD60 dispose d'un portail internet et intranet
* Les applications sont installées dans un double environnement test et production.

***FIN DU DOCUMENT***