



SDIS du Val d'Oise

**MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION
DE PORTAIL INTRANET POUR LE
SERVICE DEPARTEMENTAL
D'INCENDIE ET DE SECOURS DU
VAL D'OISE**

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES**

SOMMAIRE

1	PRESENTATION DU CADRE DE LA CONSULTATION	5
1.1	PRESENTATION DU SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DU VAL D'OISE	5
1.2	OBJET ET PERIMETRE DE LA CONSULTATION	5
1.3	LE PROJET DE MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL INTRANET	5
1.3.1	Les acteurs du projet	5
1.3.2	Objectifs du projet	6
1.3.3	Utilisateurs cibles	6
1.4	CONTEXTE INFORMATIQUE DU SDIS 95	7
1.4.1	Environnement fonctionnel	7
1.4.1.1.	<i>En matière d'outil collaboratifs</i>	7
1.4.1.2.	<i>En matière de GED</i>	7
1.4.2	Environnement applicatif	7
1.4.3	Environnement Technique	9
1.4.4	Sites Intranet et Internet existants	9
2	EXIGENCES.....	10
2.1	REMARQUES GENERALES	10
2.2	CHARTRE GRAPHIQUE ET ERGONOMIE	10
2.3	ACCESSIBILITE ET NORMES	10
2.4	CONTRAINTES UTILISATEURS	11
2.4.1	Navigateur	11
2.4.2	Résolution des écrans	11
2.4.3	Langue	11
2.5	ARCHITECTURE CIBLE	11
2.6	SECURITE	11
2.7	DISPONIBILITE ET STABILITE	12
2.8	AUTONOMIE DU SDIS	12
3	BESOINS FONCTIONNELS	13
3.1	GESTION DES DROITS	13
3.1.1	Annuaire des utilisateurs	13
3.1.2	Gestion des droits	13
3.1.3	Authentification unique	15
3.2	FONCTIONNALITES GENERALES	15
3.2.1	Gestion du contenu	15
3.2.2	Moteur de recherche	15
3.2.3	Aide à la navigation	16
3.2.4	Statistiques d'audience et d'utilisation	16

3.2.5	Espace personnel	16
3.2.6	Notification et envoi d'alertes par mails	17
3.2.7	Accès limités au Web	17
3.3	OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIF	17
3.3.1	Annuaire commun	17
3.3.2	Mise à disposition de documents électroniques	18
3.3.3	Corbeille de tâches	18
3.3.4	Agenda partagé	18
3.3.5	Messagerie et agenda personnel	18
3.3.6	Intégration de modules supplémentaires	18
3.4	OUTILS COMMUNAUTAIRES	19
3.5	INTEGRATION	19
3.6	OPTION 1 – GESTION ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS EVOLUE	20
3.6.1.1.	<i>Gestion des droits</i>	20
3.6.1.2.	<i>Acquisition des documents</i>	20
3.6.1.3.	<i>Moteur de transformation</i>	21
3.6.1.4.	<i>Circuit de validation</i>	21
3.6.1.5.	<i>Durée de vie des documents</i>	21
3.6.1.6.	<i>Gestion de la paraphe électronique</i>	21
3.6.1.7.	<i>Cryptage des documents confidentiels</i>	21
3.6.1.8.	<i>Visionneuse</i>	21
3.6.1.9.	<i>Classement</i>	21
3.6.1.10.	<i>Stockage</i>	22
3.6.1.11.	<i>Diffusion</i>	22
3.6.1.12.	<i>Recherche</i>	22
3.6.1.13.	<i>Gestion des versions</i>	22
3.6.1.14.	<i>Archivage</i>	22
3.6.1.15.	<i>Structure des documents</i>	23
3.6.1.16.	<i>Statistique</i>	23
3.7	OPTION 2 – AUTOMATISATION DES PROCESSUS METIERS	23
4	ASPECT PRESTATIONS.....	25
4.1	GENERALITES	25
4.1.1	Fourniture des logiciels et installation	25
4.1.2	Documentation	25
4.2	PILOTAGE DU PROJET	26
4.3	ETUDES ET SPECIFICATIONS	26
4.3.1.1.	<i>Spécifications fonctionnelles</i>	26
4.3.1.2.	<i>Spécifications techniques</i>	27
4.3.1.3.	<i>Plan de tests</i>	27
4.4	DEVELOPPEMENTS ET PARAMETRAGES DE L'OUTIL	27
4.5	MISE EN PRE-PRODUCTION	28
4.6	MISE EN PRODUCTION DU PORTAIL	28
4.7	DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES	28
4.8	ACCOMPAGNEMENT A L'ANIMATION EDITORIALE DU SITE	28
4.9	TRANSFERT DE COMPETENCES ET FORMATION	28
4.10	GARANTIE	29
4.11	MAINTENANCE DE LA SOLUTION	29
4.11.1	Composition de l'offre de maintenance	29
4.11.2	Résolution des incidents	30

4.12	OPTION 3 : FOURNITURE ET MISE EN ŒUVRE DE LA SECURISATION DE L'EXTRANET	30
5	LE CONTENU DU SITE	32
5.1	PREMIER PERIMETRE	32
5.1.1	Structure du site	32
5.1.1.1.	<i>Espace personnel</i>	32
5.1.1.1.	<i>Espace SDIS 95</i>	32
5.1.1.2.	<i>Espace mobilité</i>	32
5.1.1.3.	<i>Espaces projets</i>	32
5.1.1.4.	<i>Autres espaces</i>	33
5.1.2	Annuaire partagé	33
5.1.3	Mise à disposition de documents	33
5.1.4	Catalogue des modèles de documents	34
5.1.5	Gestion des salles	34
5.1.6	Formulaires d'ordre de mission de déplacement	34
5.1.7	Accès au portail via l'Extranet	35
5.2	SECOND PERIMETRE	35
5.2.1	Diffusion des reportages d'interventions	35
5.2.2	Diffusion d'une lettre d'information	35
5.2.3	Demandes de congés, de médailles	35
5.2.4	Production collaborative de documents	35
5.2.5	Planning de service	36
5.2.5.1.	<i>Saisie des desideratas</i>	36
5.2.5.2.	<i>Mise à disposition du planning de service</i>	36
5.2.6	Agendas des centres de secours	36
5.2.7	Intégration de l'application SIPA	36
5.3	TROISIEME PERIMETRE	37
6	PLANNING DU PROJET.....	38
7	ANNEXES	40
7.1	REFERENTIEL GENERAL D'ACCESSIBILITE POUR LES ADMINISTRATIONS	40
7.2	ABREVIATIONS	40
7.3	NOTIONS TECHNIQUES	40

1 PRESENTATION DU CADRE DE LA CONSULTATION

1.1 PRESENTATION DU SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DU VAL D'OISE

Le Service Départemental d'Incendie et de Secours du Val d'Oise (SDIS 95) est un établissement public départemental.

Il a pour mission :

- La prévention et l'évaluation des risques de sécurité civile.
- La préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours.
- La protection des personnes, des biens et de l'environnement.
- Les secours d'urgence aux personnes victimes d'accidents, de sinistres ou de catastrophes ainsi que leur évacuation.

Les Sapeurs pompiers ont pour mission de lutter contre les incendies, d'intervenir sur les accidents de transports, les sinistres et catastrophes naturelles et technologiques.

La structure départementale du SDIS 95 s'articule autour d'une direction départementale à laquelle sont rattachés 3 groupements territoriaux. Chaque groupement a en charge plusieurs centres d'incendie et secours (CIS). La direction départementale est composée de 5 services (Service Technique, Equipement et Infrastructures ; Service de Santé et de Secours Médical ; Ressources Humaines ; Opérations ; Prévention) dont les fonctions sont représentées dans les groupements territoriaux. Elle comprend également une direction administrative et financière et deux groupements fonctionnels directement rattachés à la direction générale (groupement études et prospectives, groupement informatique et transmissions).

Le SDIS 95 compte 1405 sapeurs-pompiers volontaires (S.P.V.) et 1048 sapeurs-pompiers professionnels (S.P.P.) répartis dans les 40 Centres d'Incendie et de Secours (C.I.S.) du SDIS 95. Chaque CIS couvre une ou plusieurs communes en première intention, ce qui assure une couverture départementale optimale quel que soit le lieu des interventions (agglomération ou zone rurale). Pour effectuer leurs missions opérationnelles, les sapeurs pompiers disposent d'environ 500 véhicules qui leur permettent de réaliser près de 93 169 interventions par an (données 2008).

Le fonctionnement administratif et technique du SDIS 95 est assuré par 204 agents (PATS) répartis entre la Direction départementale, les groupements territoriaux et les CIS.

1.2 OBJET ET PERIMETRE DE LA CONSULTATION

L'objectif de la consultation est d'acquérir une solution de Portail Intranet, d'y intégrer, de mettre en œuvre des outils collaboratifs (messageries, calendriers partagés, GED, Workflow...) et de commander les prestations de service associées (cf. §Aspects prestation).

1.3 LE PROJET DE MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL INTRANET

1.3.1 Les acteurs du projet

Le Groupement Informatique et Transmission est Maître d'Ouvrage de ce projet est représenté par un Chef de projet.

La société CAP Consulting a été retenue pour réaliser la mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. Dans ce cadre, CAP Consulting mène les actions suivantes :

- Qualification du projet,
- Recueil des besoins utilisateurs,
- Assistance à la rédaction du CCTP,

- Organisation de la consultation,
- Assistance à l'analyse des offres.

Compte tenu des enjeux fonctionnels et du rôle fédérateur donné au Portail Intranet, le Groupement Etudes et Prospective ainsi que le Réseau des Assistantes sont représentés par des agents dans le groupe projet.

1.3.2 Objectifs du projet

La consultation s'inscrit dans le projet « mise en œuvre d'une solution de Portail Intranet » dont les objectifs ont été définis comme suit :

- Acquérir, mettre en place le Portail Intranet du SDIS 95 et l'intégrer au Système d'Information,
- Mettre en œuvre, en plusieurs étapes, les fonctionnalités du portail répondant aux besoins des utilisateurs,
- Fédérer l'ensemble des agents du SDIS 95 autour de cet outil collaboratif,
- Unifier les différents espaces d'expressions numériques et de collaborations existants.

Une première échéance est définie : l'outil devra être installé et utilisable pour un premier périmètre fonctionnel avant la fin de l'année 2009.

Le projet s'inscrit dans la durée, 3 périmètres permettront de mettre en place les différentes fonctionnalités de l'outil de manière à couvrir, à terme, un maximum de besoins.

Ces étapes sont précisées dans la partie 5 « Contenu du site ».

A terme, le SDIS 95 souhaite que son portail Intranet devienne le point d'entrée unique des utilisateurs au Système d'Information. Le portail sera ouvert à l'Extranet. La solution devra permettre d'intégrer et d'homogénéiser l'ensemble des sites Web et Intranet créés de manière indépendante par les CIS et les groupements territoriaux ou fonctionnels du SDIS 95.

1.3.3 Utilisateurs cibles

Le portail Intranet sera utilisé par tous les agents du SDIS 95, depuis le réseau interne et depuis Internet (via l'Extranet). Ces accès Extranet permettront :

- aux agents de se connecter depuis n'importe quel poste relié à Internet,
- à des acteurs externes (préfecture, les sous-préfectures, les communes...) d'accéder à une partie du site.

Les principaux contributeurs de cette première phase de mise en œuvre sont :

- Le Groupement Etudes et Prospective : qui est responsable de la communication interne et externe et qui sera en partie responsable de l'activité éditoriale du site,
- Le réseau des Assistantes : qui assurent les tâches administratives et qui préciseront les fonctionnalités à mettre en œuvre pour répondre à leurs besoins,
- Les agents du SDIS : qui animeront certaines parties du portail. Ces agents seront organisés en groupe d'utilisateurs et fonctionneront en « mode projet ». Les différentes « applications » du portail représentent des sous-projets (exemple : catalogue des modèles de documents, désidératas et mise à disposition du planning de garde...) qui seront gérés par ces groupes d'utilisateurs.

1.4 CONTEXTE INFORMATIQUE DU SDIS 95

1.4.1 Environnement fonctionnel

1.4.1.1. En matière d'outil collaboratifs

Le SDIS 95 ne possède pas d'autres outils collaboratifs au sens propre que la messagerie. Exchange est utilisé pour la messagerie, les agendas et les contacts. L'utilisation du mail a été interdite pour les petites annonces (ex : vente de maison, vente de voiture, ...) d'où la nécessité de disposer d'un autre vecteur de communication.

La mise en place du portail peut-être l'occasion d'offrir un espace « ouvert » de communication (petites annonces, forums...).

1.4.1.2. En matière de GED

Aucun système de gestion documentaire n'est utilisé, si ce n'est des serveurs de fichiers plus ou moins structurés. Ces « espaces disques » sont mis à la disposition des agents afin de gérer leurs documents. Actuellement, il n'existe pas de plan de classement unique.

La mise en place d'une GED nécessite de mener une réflexion transversalement à l'organisation (définition d'un plan de classement, métadonnées, archivage...) ainsi que de réaliser un inventaire des documents existants et de les traiter pour les intégrer à la GED.

Dans une structure telle que le SDIS 95, la GED est un projet d'envergure qui a un impact fort sur l'organisation. Le SDIS 95 devra, si ce besoin s'avère prioritaire, mesurer son besoin afin de définir le périmètre de la mise en place d'une GED.

1.4.2 Environnement applicatif

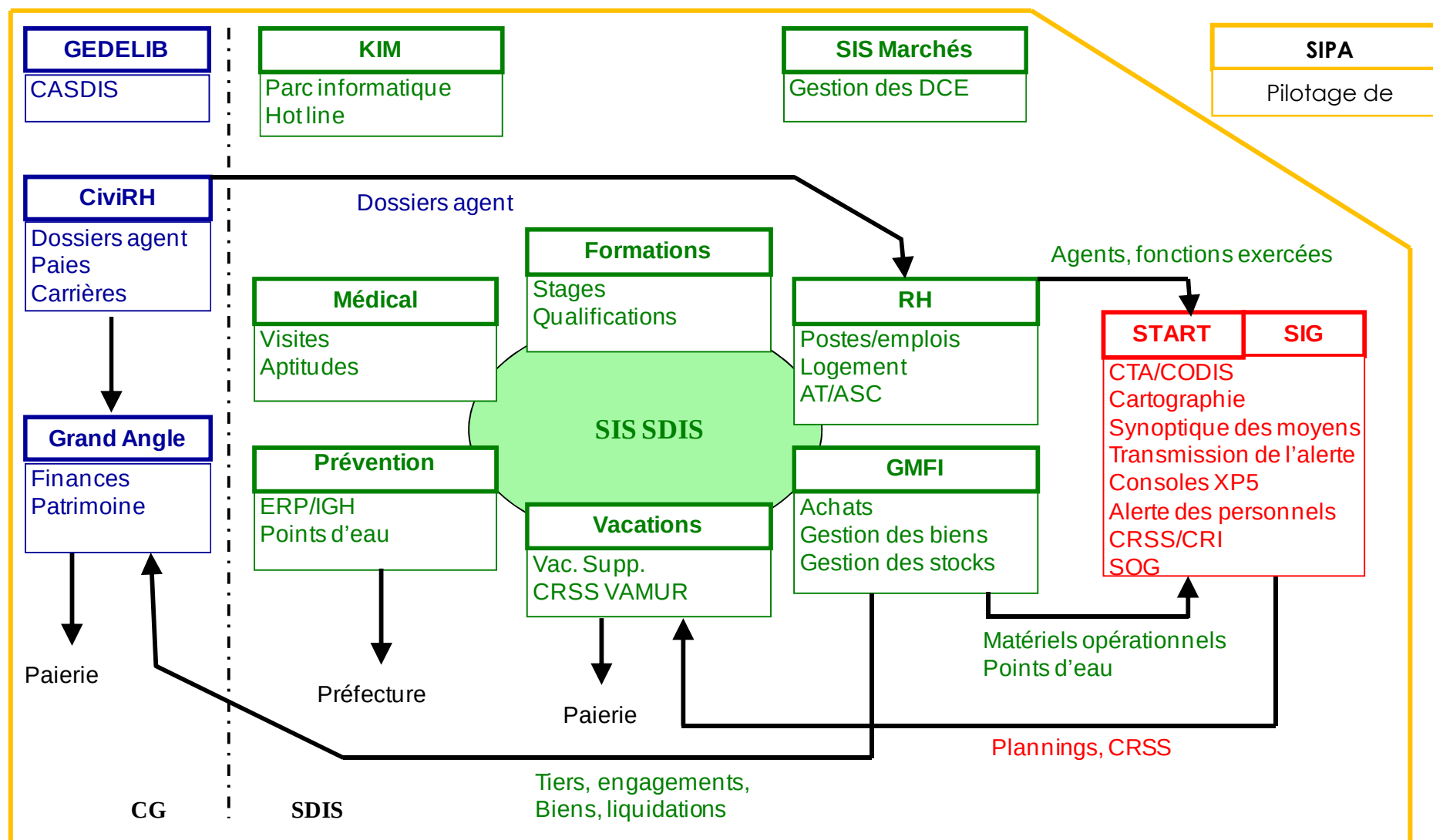
Les besoins quotidiens du SDIS 95 sont correctement couverts par différentes applications métiers mises à disposition, celle-ci sont centralisées, soit à la direction départementale, soit au conseil général mais leur usage est plus ou moins décentralisé : aux centres de commandement de groupement (opérations, vacations, prévention, postes/emplois, formations, médical) et aux centres de secours (opérations, vacations, postes/emplois, formations).

Certains centres de secours peuvent avoir besoin des applications et des données disponibles en central, et inversement, les services support de la direction (RH, Paie...) ont besoin des informations des centres de secours décentralisés.

L'étude préalable à la mise en œuvre du portail intranet a mis en évidence un besoin identifié de mise en commun de données et de moyens de diffusion transversaux et verticaux (direction, groupements fonctionnels et territoriaux et centres de secours).

Pour des raisons de flexibilité et d'évolutivité, l'architecture du portail se doit d'être ouverte, c'est-à-dire qu'elle doit permettre l'interfaçage avec de nouvelles applications (web ou via Citrix), par paramétrage de l'administrateur. Le soumissionnaire devra clairement indiquer la capacité de sa plateforme à intégrer cette condition et les dispositifs afférents.

Architecture fonctionnelle du SDIS du Val d'Oise



1.4.3 Environnement Technique

L'objectif de mise en œuvre du portail intranet est de mutualiser un ensemble d'outils et d'applications autour d'un portail intranet fédérateur, amené à devenir le point d'entrée unique vers le système d'information.

L'architecture trois tiers – client léger (Internet Explorer version 7) est retenue pour ce projet. Elle est particulièrement bien adaptée à la problématique portail.

Quel que soit l'environnement informatique de chaque utilisateur du portail (Mac, PC, Réseau ou postes autonomes), une simple connexion à Internet doit permettre d'accéder à un bureau de travail virtuel et à des espaces collaboratifs. Internet Explorer sera à terme, l'accès au SI du SDIS 95 sous réserve que toutes les applications aient été rendues accessibles par cet outil. Les applications opérationnelles ne seront pas intégrées au portail.

Après une première phase de déploiement de l'outil progiciel, l'objectif sera d'intégrer des liens vers les applications administratives.

La configuration informatique du SDIS 95 est récente, les architectures réseaux sont « up to date », avec des liens télécoms bien dimensionnés et sécurisés.

Tous les sites du SDIS 95 disposent de trois réseaux locaux (LAN) physiquement séparés, un réseau administratif et deux réseaux opérationnels (opérationnel et opérationnel secours). Tout équipement opérationnel dispose de deux cartes réseau à tolérance de panne, raccordée chacune à l'un des réseaux opérationnels. Les postes administratifs ne sont raccordés qu'au réseau administratif du site. Ils sont les seuls à disposer d'Internet Explorer.

Le réseau départemental (WAN) est assuré par un réseau privé de faisceaux hertziens au débit de 4x2 Mbits/s, qui dessert 34 sites du SDIS 95. Les sites qui ne sont pas desservis par le réseau de FH sont raccordés à celui-ci par deux LS Transfix au débit de 2 Mbits/s pour l'administratif et 128 Kbits/s pour l'opérationnel.

1.4.4 Sites Intranet et Internet existants

Il existe déjà quelques sites Internet et Intranet, conçus par des agents. Ces sites sont tous indépendants et ne sont pas fédérés par un acteur commun.

En matière de site Web :

- Le SDIS 95 dispose d'un site institutionnel. Ce site est peu suivi en termes de maintenance et de mise à jour du contenu. Ce site est hébergé par un prestataire externe.
- Certains CIS ont créé et font vivre des sites de manière indépendante. Ils servent à partager des informations sur les centres de secours, sur leurs membres et leurs activités. La mise à jour du contenu est assurée par les agents des CIS.
- Site des Jeunes Sapeurs Pompiers (JSP) du val d'Oise hébergé par le SDIS 95.

En matière de site Intranet :

- « L'Intranet de l'école Départementale » permet de diffuser des informations relatives à la formation : calendriers des formations, documents de formations, formulaires de demandes...).
- L'Amicale avait également mis en place un Intranet, mais ce site n'est plus suivi ni mis à jour aujourd'hui.

L'un des aspects du portail est de fédérer ces sites. Dans un premier temps, des liens seront intégrés au portail et permettront d'accéder aux différents sites. A terme, un espace dédié permettra aux contributeurs de ces différents sites de produire leur contenu avec les outils du portail.

2 EXIGENCES

2.1 REMARQUES GENERALES

Le SDIS 95 attache une grande importance à l'ergonomie et à la facilité de prise en main des produits, tant dans les aspects fonctionnels que techniques.

A fonctionnalités équivalentes il sera privilégié la facilité d'utilisation et d'appropriation des outils et fonctions par les différents utilisateurs ainsi que l'ergonomie de l'outil utilisé par les contributeurs. Un niveau élevé de possibilités ne doit pas s'accompagner de difficultés de prise en main, d'utilisation et de paramétrage.

Le portail du SDIS 95 doit pouvoir être paramétrable par des utilisateurs depuis une interface utilisateur.

Le SDIS du Val d'Oise souhaite se doter d'un portail interactif, dynamique et attrayant pour les utilisateurs tels que le permettent les nouvelles technologies web (notamment le web 2.0).

L'Intranet devra également permettre l'échange de données avec les tiers référencés (partenaires institutionnels, public, ...), via une partie Extranet. Le portail sera accessible via l'Extranet et ce dans le premier périmètre du projet.

Le Portail Intranet est l'un des projets menés pour améliorer le Système d'Information. La mise en œuvre du portail doit s'inscrire dans une logique globale tenant compte des évolutions futures du SI. Dans ce cadre, le SDIS souhaite s'assurer que la solution de portail permettra de s'intégrer : à court terme avec l'annuaire LDAP et à plus long terme avec un méta annuaire qui permettra de fédérer les différents annuaires du SI. Le titulaire précisera dans quelle mesure sa solution répond à cette exigence.

2.2 CHARTE GRAPHIQUE ET ERGONOMIE

L'ergonomie et la convivialité du produit devront en permettre une prise en main rapide par les administrateurs et les utilisateurs du SDIS, et ce, sans compétences informatiques particulières.

Le titulaire accompagnera le SDIS 95 dans la définition de la charte graphique, son interlocuteur sera le Groupement Etudes et Prospectives. L'assistance devra déboucher sur la production d'une charte graphique propre au SDIS 95 intégrant :

- Le logo du Service,
- Des éléments clairs et intuitifs,
- ...

L'outil fourni devra intégrer plusieurs gabarits de présentation (pages, couleurs, barres d'outils...), à minima 3 ou 4. Les administrateurs du site pourront les utiliser pour différencier les espaces du site.

2.3 ACCESSIBILITE ET NORMES

Pour le SDIS 95, le contenu de ce portail doit être numériquement accessible par tout type d'utilisateur quelle que soit sa situation, son handicap (visuel, auditif, moteur...) et le matériel (ordinateur, navigateur Internet, logiciels spécialisés) utilisé pour y accéder.

Le portail intranet du SDIS 95 devra être conforme aux recommandations du W3C et au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (cf. RGAA joint en annexe, ce document s'inspire des recommandations du guide WCAG 1, une prochaine version à paraître prendra en compte les recommandations du WCAG2) : le décret N°2009-546 a été publié au journal officiel du 16 mai 2009.

Le prestataire exposera les possibilités de son outil afin d'assurer cette conformité aux réglementations actuelles.

Les points suivants sont à prendre en compte pour garantir l'accessibilité matérielle au portail :

- **Une navigation aisée**

Les pages doivent avoir une structure commune et présenter une barre de navigation (chemin). Le portail devra respecter la règle des trois clics et présenter des fonctions communes pour chaque page : impression du contenu, export au format PDF, envoi par mail, ajouter la page aux favoris...

- **Modules de téléchargement**

L'accès au portail ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis les players multimédias standards et celui d'Acrobat Reader dans sa version gratuite.

- **Performances**

La conception du portail devra permettre un temps d'affichage correct en tout point du SDIS et à posteriori depuis un accès Extranet avec une connexion Internet. Le temps d'affichage dépendant du contenu qui est affiché (Application, utilisation de la GED...), le SDIS souhaite que le temps d'affichage d'une page simple (textes et photos) soit inférieur à 1 seconde pour un accès depuis le réseau du SDIS 95 et à 2 secondes dans le cas d'une connexion par l'Extranet.

Pour les accès internes, les réseaux LAN sont à 100 Mbits/s. Le réseau WAN administratif est limité à 6 Mbits/s (sites reliés en FH) et les sites reliés en LS Transfix ont un accès au réseau à 2 Mbits/s.

Pour les accès externes, le débit minimal envisagé est de 56kb/s.

2.4 CONTRAINTES UTILISATEURS

2.4.1 Navigateur

Tous les postes administratifs du SDIS 95 disposent d'Internet Explorer en version 6 ou 7. En revanche, Firefox (ou un navigateur Mac) pourra être utilisé pour les accès Extranet.

Le portail Intranet devra être compatible avec ces navigateurs pour permettre l'utilisation sans contraintes de l'ensemble des fonctionnalités du portail.

2.4.2 Résolution des écrans

Les pages du Portail seront de tailles variables (redimensionnement de la page selon la taille de la fenêtre du navigateur). L'affichage devra toutefois être optimisé pour une résolution de 1024*768, qui est la résolution standard des postes du SDIS 95, et devra être compatible (affichage correct et complet sans ascenseur horizontal) avec un affichage 800x600 (accès depuis l'Extranet).

2.4.3 Langue

L'ensemble des outils et fonctionnalités présentes ou proposées sur le Portail Intranet, dans leurs volets « front office » et « back office », devra impérativement être en langue française. Il est également attendu que l'ensemble de la documentation soit rédigée en langue française.

2.5 ARCHITECTURE CIBLE

Du point de vue de l'architecture, le soumissionnaire devra respecter l'état de l'art et les standards en matière de portail intranet. L'architecture technique logicielle (versions retenues) et matérielle (dimensionnement des serveurs et volumétrie) définitive sera figée lors de la phase du cadrage du projet après itération avec le titulaire retenu.

En ce qui concerne les composants techniques, seules les versions stables sont admises.

Dans le cadre de sa proposition, le soumissionnaire devra prendre en compte l'installation et le déploiement des éléments techniques nécessaires au portail Intranet.

Le SDIS 95 fournira les serveurs. Les applications et les bases de données seront hébergées sur le serveur DELL. Ce dernier se compose d'une baie PowerEdge M1000e de 8 lames (4 processeurs M600 et de 16 Go de mémoire vive). Le serveur est actuellement doté de 3 baies de disques durs Ax45 (10 et 15tr/min). La puissance et la capacité de stockage pourront être augmentées en cas de besoin.

Le titulaire devra préciser l'environnement matériel et système dont il a besoin (processeur, RAM, place disque, partitions, OS, SGBD).

2.6 SECURITE

La sécurité de l'information du portail est une dimension très importante pour le SDIS du Val d'Oise.

Le soumissionnaire devra apporter des préconisations en termes de sécurisation du Portail Intranet afin de garantir le maximum de disponibilité de l'outil. Ces préconisations porteront tant sur le matériel, sur

les procédures de sauvegarde, les redondances... Le portail doit être notamment capable de résister à différents types d'attaques (cross site Scripting, injection SQL, dépassement de tampon, ...).

Pour se connecter à l'Extranet, le SDIS souhaite mettre en œuvre une solution d'identification qui garantisse la sécurité du portail. Le soumissionnaire proposera une solution d'identifications dynamique.

2.7 DISPONIBILITE ET STABILITE

Du point de vue utilisateur, il est crucial de bénéficier d'une disponibilité sans interruption des services fournis par le portail. Les pannes systèmes et les diverses opérations de maintenance doivent être totalement transparentes pour l'utilisateur.

Le soumissionnaire devra préciser la capacité du système à monter en charge. Il est nécessaire de prévoir dès la conception des dispositifs de répartition de charge et de haute disponibilité. Le soumissionnaire détaillera ces aspects dans son offre.

L'application doit être virtualisable. De manière à assurer un service constant, l'application doit fonctionner en « cluster » applicatif (de type actif-actif ou actif-passif). En cas de panne d'une des applications...

2.8 AUTONOMIE DU SDIS

L'offre du prestataire devra, pour chacune des fonctionnalités détaillées dans ce CCTP, préciser dans quelles mesures les utilisateurs du SDIS du Val d'Oise pourront faire évoluer le site de manière autonome. Ces évolutions peuvent porter sur :

- La structure du site,
- Les pages du site,
- Le contenu éditorial,
- Les modules (gestion des salles...) et leur paramétrage,
- Les Workflow,
- L'intégration,
- La ged,
- ...

3 BESOINS FONCTIONNELS

L'objectif du portail Intranet est la centralisation de l'information et la minimisation des interfaces. Le portail doit être perçu comme l'interface utilisateurs. C'est le point d'entrée vers le système d'information.

La modularité offerte par l'approche par briques/composants doit être la base de la plateforme proposée. La solution sera détaillée par le soumissionnaire, les différentes briques et composants que pourra supporter le portail seront précisés dans sa réponse. La modularité est considérée par le SDIS 95 comme un élément essentiel du projet.

Le portail du SDIS devra être conçu en s'appuyant sur des concepts forts :

- Un point d'entrée unique et sécurisé au système d'information ;
- Un accès aux données et aux applications par tous les utilisateurs référencés, qu'elles soient collaboratives, métier ou d'aide au pilotage, en respectant les profils de droit d'accès ;
- S'appuyant sur des données uniques provenant du système administratif et du système décisionnel ;
- Faciliter la communication et le partage, par la mise en ligne d'informations, et la mise en commun de données et de documents ;
- Augmenter la performance administrative et organisationnelle, par la mise à disposition d'outils collaboratifs (messagerie, agenda partagé,...), l'intégration au portail d'outils d'automatisation de processus (demande de congés, de formation, réservation de salle, ...) et notamment des processus de validation (validation des demandes de congés...) ;
- Permettre la transparence, la traçabilité et l'aide au pilotage, par la fourniture via le portail Intranet de statistiques, d'indicateurs d'activité, ... ;
- La possibilité de mise à jour et d'enrichissement par des référents (ou contributeurs) par service pour être dynamique et réactif avec la vie de l'établissement.

3.1 GESTION DES DROITS

3.1.1 Annuaire des utilisateurs

Le SDIS 95 dispose d'un annuaire « Active Directory » comme référentiel SDIS 95 pour la gestion des droits. L'intranet devra s'appuyer sur cet annuaire et sur les groupes d'utilisateurs qui y sont défini.

L'architecture cible du Système d'Information du SDIS du Val d'Oise inclue un méta-annuaire. Cet outil, qui sera mis en place dans un futur projet, permettra de fédérer les annuaires existants actuellement dans les diverses applications métier du SI. Il permettra notamment d'intégrer les annuaires téléphoniques (autocom).

Le portail, dans un premier temps, devra s'intégrer à l'annuaire LDAP existant. La solution proposée devra permettre de s'adapter à la mise en place du futur méta-annuaire du SDIS.

3.1.2 Gestion des droits

Le SDIS 95 accorde une importance particulière à la finesse de la gestion des droits d'accès qu'offre l'application. Cette gestion doit permettre, pour chaque profil de gérer les applications et les données auxquelles ont accès les utilisateurs du portail. La gestion des droits d'accès doit permettre de faire évoluer les profils et les utilisateurs de manière simple et rapide et doit être en lien avec l'annuaire « Active Directory ».

Par exemple, pour les tableaux de bord d'indicateurs :

- Une vingtaine d'agents ont accès à toutes les applications (au sens QlikView) et à toutes les données.
- Les chefs de centre n'ont accès qu'aux applications (au sens QlikView) qui leur sont dédiées et aux données de leur centre uniquement,

Pour la GED, les droits d'accès doivent limiter l'accès aux documents GED selon :

- L'organisation,
- La structure
- Les projets,
- ...

L'outil devra proposer une interface d'administration qui permettra la création et la gestion d'utilisateurs et de groupes de travail avec une administration des profils autorisés à accéder aux applications et aux fonctionnalités du site.

Chaque utilisateur sera authentifié sur le portail à partir de son identifiant et de son mot de passe et aura accès à ses applications personnelles (messagerie, agenda) ainsi qu'aux applications partagées auxquelles il a droit.

L'administration du portail sera assurée par un administrateur SDIS 95 et la gestion de chaque espace pourra être déléguée à un gestionnaire distinct, qui possèdera des droits d'administrateur prédéfinis.

En se connectant au portail, l'utilisateur utilise un certain nombre de ressources (données et applications). Afin de garantir la disponibilité du système et de ne pas le surcharger, le portail devra être en mesure de reconnaître une connexion inactive et de la clore au bout d'un délai défini par l'administrateur.

Outre les outils d'administration classique, le portail disposera d'outil d'analyse et d'édition de rapport.

A ce titre, des fonctionnalités de traçage et de rapport doivent pouvoir être effectuées par l'administrateur ou une autre personne ayant les droits :

- Traces des connexions, surveillance traffic...
- Rapports d'utilisations (nombre de connexions, rapport d'erreurs, suivi des utilisateurs, statistiques, activités du portail, des serveurs...)
- ...

Les habilitations des utilisateurs pourront être attribuées pour des plages de données ou certaines fonctionnalités d'un module (mise à disposition d'un écran allégé ou désactivation de certaines icônes) :

- Habilitation sur une plage de données, de fonctionnalités ;
- Habilitation sur une population d'utilisateurs, par fonction, par site ;
- Habilitation en lecture (visualisation), en saisie complète ou restrictive, en modification, en suppression.

Selon les habilitations, il doit être possible, de manière individuelle ou collective, de pouvoir :

- Saisir des données ;
- Consulter les données ;
- Modifier les données ;
- Accepter ou refuser les demandes transmises lors d'un processus d'automatisation d'un circuit de validation (« Workflow ») pour les demandes de certains types d'absences (congés, RTT, arrêt de travail,...) et aussi certains types de présences (demande de garde supplémentaire et intégration dans le planning),

Les droits doivent pouvoir être gérés selon :

- des groupes définis dans l'Active Directory,
- le mode de connexion : Intranet ou Extranet. Par exemple ; les utilisateurs se connectant au portail via l'Extranet ne devront pas pouvoir accéder aux mêmes fonctionnalités telles que les applications métiers

3.1.3 Authentification unique

L'outil devra prendre en charge un système d'authentification unique de type « SSO ». Cette fonctionnalité ne sera pas mise en place dans le premier périmètre du projet.

Dans un premier temps, le SDIS souhaite que le portail récupère les données d'accès à Windows (User ID, Password) pour définir les droits de l'agent sans qu'il n'ait à se ré-identifier (lorsqu'il se connecte depuis l'Intranet).

3.2 FONCTIONNALITES GENERALES

3.2.1 Gestion du contenu

La gestion de contenu doit permettre à tous les agents habilités du SDIS du Val d'Oise de créer et de mettre à jour le contenu éditorial y compris des applications (annuaires, workflow...). Ces contributions ne doivent nécessiter aucunes connaissances particulières de langage informatique.

Le soumissionnaire détaillera la capacité de son offre à gérer des « métas sites ». Le SDIS souhaiterait pouvoir utiliser le module de gestion de contenu pour gérer facilement le contenu éditorial d'autres sites, notamment le site institutionnel du SDIS 95.

Pour la partie administration, les fonctionnalités suivantes sont demandées :

- Gestion de l'arborescence du portail (et des éventuels autres sites : institutionnel...),
- Gestion du contenu des sites,
- Création des gabarits de pages,
- Attribution de droits de contribution sur le contenu à des groupes ou à des utilisateurs,
- Gestion des processus de validation avant publication,
- Publication.

Pour les contributeurs, les fonctionnalités attendues sont les suivantes :

- Editer le contenu de « l'espace » qui les concerne,
- Ajouter différents médias : photo, vidéo, documents...
- Gérer les droits de visualisation pour les différentes rubriques...

Par exemple, Il doit être possible de créer un contenu public, qui à vocation à être diffusé à tous, et un contenu privé. Le critère d'accès à cet espace privé est le groupe de l'active Directory.

- Intégrer des outils de communication à une page (forum, bandeau défilant, sondage...).

Le « bandeau défilant » est un outil de diffusion d'information permettant de faire défiler des extraits ou des titres d'articles, de newsletters... Le texte doit être un lien qui renvoie vers le contenu correspondant.

Une grande attention sera portée sur l'ergonomie et la convivialité du produit proposées, tant pour les utilisateurs que pour les administrateurs.

3.2.2 Moteur de recherche

Le moteur de recherche devra être interfacé avec l'ensemble des données du système d'information (documents, contenus, applications, états, statistiques, gestion des droits, ...).

Les fonctionnalités attendues pour le moteur de recherche sont :

- Recherche plein texte avec opérateurs booléens (Et, ou, sauf) ;
- Recherche avancée (opérateurs booléens ET, OU...) ;
- Recherche par auteurs ;
- Recherche par type de documents (HTML, Excel, Word, PDF, Power Point, RTF) ;

- Recherche par date ;
- Recherche dans les index de fichier,

Les résultats des recherches doivent être présentés sous forme de listes qui peuvent être triés (par champs) selon la volonté de l'utilisateur.

3.2.3 Aide à la navigation

L'intranet doit disposer d'un outil d'aide à la navigation permettant d'accéder rapidement à l'arborescence du site. Il doit fournir une aide décrivant les fonctionnalités du portail et expliquant comment accéder à chacune d'elles.

3.2.4 Statistiques d'audience et d'utilisation

L'outil devra proposer un environnement de statistiques sous forme de tableaux de bord fournissant des indicateurs sur l'usage du portail intranet et des différentes applications (ou modules) qu'il intègre (annuaires,...) :

- Fréquentation des pages, des espaces,
- Utilisation des différentes fonctionnalités,
- Utilisation des différents modules,
- Nombre de pages,
- Pages et articles les moins visités,
- ...

3.2.5 Espace personnel

Le SDIS souhaite que le portail Intranet devienne le point d'entrée unique des utilisateurs au SI. La solution doit proposer un espace personnel propre à chaque agent. Cet espace doit être considéré comme un bureau virtuel.

L'espace personnel sera la page d'accueil de l'utilisateur. Cette page devra comporter des accès vers les différents espaces du site (Espace commun, espace projets...), vers les outils du portail et à terme les applications métier. Les différentes rubriques ou pavés de cet espace pourraient être les suivants:

- Newsletters,
- Documents,
- Agenda et mails,
- Applications métiers,
- Les Workflow et autres modules du portail (annuaire, gestion des salles, désidératas du planning de garde...),
- Notifications (publication d'une mise à jour de document, d'une nouvelle page...).
- L'interface de paramétrage de l'utilisateur (gestion des abonnements de newsletters,...).

L'espace personnel doit pouvoir intégrer une « corbeille des tâches » qui présente les différentes tâches liées par exemple aux Workflow en cours (ex : « document à valider : 2 »).

L'espace personnel doit donner une vision synthétique à l'utilisateur, par exemple, un extrait des mails non lus, les événements à venir ou des extraits des newsletters non lus. La fonctionnalité de « bandeau défilant », précisée dans le paragraphe « Gestionnaire de contenu » pourrait être utilisé pour diffuser des extraits d'articles.

La gestion des droits d'accès doit permettre d'adapter le contenu de l'espace personnel des utilisateurs en fonction de leur profil.

Le soumissionnaire détaillera son offre en précisant dans quelles mesures les utilisateurs pourront personnaliser leur espace personnel.

3.2.6 Notification et envoi d'alertes par mails

Le portail doit être en mesure de générer des mails d'alerte ou de rappel en fonction des événements du portail (tâche à effectuer, parution d'une nouvelle lettre d'information, nouvelle version d'un document disponible...).

Les messages peuvent être envoyés, au choix de l'utilisateur, vers l'adresse mail personnel et ou professionnel. Les mails envoyés doivent contenir un lien pour accéder directement à la page en question (quel que soit l'accès : Intranet ou Extranet).

De la même manière, l'utilisateur doit pouvoir paramétrer des notifications qui apparaîtraient dans une rubrique de l'espace personnel.

Le paramétrage de ces alertes et ou notifications doit pouvoir être réalisé par l'utilisateur directement depuis son espace personnel.

Le soumissionnaire présentera son offre en détaillant dans quelles mesures la solution permet d'intégrer cette fonctionnalité.

3.2.7 Accès limités au Web

Le SDIS souhaite mettre à disposition des utilisateurs une « boîte à outil » qui comporterait notamment des liens vers des sites Internet utiles (pages jaunes, mappy, RATP, météo...).

La mise à disposition de ces informations peut se faire de plusieurs manières :

- Un lien ouvre une nouvelle fenêtre de l'explorateur Internet,
- Le portail intègre la page web.

L'accès au Web par ce biais doit être strictement limité au site ou à la page du site Internet souhaité. En effet, tous les utilisateurs ne disposent pas d'un accès à Internet, l'Intranet ne doit pas permettre de contourner cette limite.

3.3 OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIF

3.3.1 Annuaire commun

Le portail intégrera un annuaire commun. Il devra contenir :

- Un annuaire interne, avec l'ensemble du personnel du SDIS 95 selon différents critères (nom, prénom, grade, affectation, téléphone, mail pro, mail perso...) ;
- Un annuaire externe, avec l'ensemble des coordonnées des fournisseurs, prestataires et partenaires du SDIS 95.

Les fonctionnalités suivantes sont attendues :

- recherche multicritères (sur tous les champs),
- tri des listes d'entrées de l'annuaire par champs,
- notification ou alerte mail si modification des informations d'une entrée de l'annuaire,

L'annuaire devra offrir des fonctionnalités de trombinoscope et permettre de produire des organigrammes du SDIS, des services, des groupements, CIS, des groupes de travail transverses... Il est important que la mise à jour de l'organigramme soit simple pour les utilisateurs.

La gestion des droits d'accès doit permettre de masquer certains champs à certains utilisateurs ou groupes d'utilisateurs (exemple : adresse mail personnelle).

Le SDIS souhaite que l'annuaire situe sur une carte du département les différents sites correspondants aux entrées de l'annuaire. A minima, cette localisation pourrait porter uniquement sur les sites du SDIS 95 : Direction, Groupement, Centres de Secours...

L'annuaire est amené à évoluer au cours du temps. L'outil proposé doit permettre à tous moment d'ajouter ou supprimer des champs ou des catégories d'entrées (tiers, agents,...).

3.3.2 Mise à disposition de documents électroniques

Dans le premier périmètre du projet, le SDIS 95 souhaite disposer d'un portail Intranet permettant de mettre à disposition des documents électronique. Il ne s'agit pas d'un réel module GED tel que demandé en Option 1, les fonctionnalités suivantes sont demandées :

- Mise à disposition d'un ou plusieurs documents électroniques sur un espace du portail, par un contributeur et ou tout autre utilisateur en ayant les droits,
- Autoriser ou non la modification des documents,
- Assurer le suivi des versions,
- Mettre à disposition un champ pour commenter la version.

3.3.3 Corbeille de tâches

Le soumissionnaire devra intégrer au portail un gestionnaire de tâche permettant à chaque utilisateur de consulter les tâches qui lui sont assignées mais également de les valider ou les rediriger en respectant le « Workflow » correspondant.

Le gestionnaire des tâches recense toutes les actions à réaliser (dans les différents processus). Ce module devra permettre de générer des mails de rappel. Le SDIS devra être à même de paramétrer cette production de mails selon plusieurs critères :

- Tâche importante,
- Tâche arrivant à échéance,
- ...

L'outil de Workflow devra permettre aux utilisateurs de définir leurs suppléants. Ainsi, en cas d'absence, un ou plusieurs autres agents pourront effectuer les tâches de l'agent absent. Cette délégation doit permettre de ne pas paralyser un processus urgent.

3.3.4 Agenda partagé

Un module agenda doit pouvoir être intégré au portail pour différentes utilisations (gestion de projet,...). Ces agendas doivent pouvoir être synchronisables avec les agendas partagés Exchange.

Ainsi, un utilisateur doit être en mesure de suivre, sur son agenda personnel Outlook, différents événements synchronisés avec les agendas intégrés au portail (dates relatives à un projet, à une réservation de salle,...).

3.3.5 Messagerie et agenda personnel

Le SDIS 95 dispose d'un Webmail permettant aux utilisateurs d'accéder aux informations du serveur Exchange (mails pro, agenda,...).

Le portail comportera un lien permettant aux utilisateurs d'accéder directement au Webmail. A terme, l'identification SSO devra permettre aux utilisateurs d'ouvrir leur session Webmail depuis le portail sans devoir s'identifier (et ce même depuis un accès au portail via l'Extranet).

3.3.6 Intégration de modules supplémentaires

Le portail est amené à évoluer dans le temps. A ce titre, le SDIS souhaite s'assurer que d'autres modules pourront être intégrés plus tard au portail. Sont à citer en exemple :

- Un module de gestion de projet,

- Un module de messagerie mail et agenda personnel (autre que le Webmail),
- ...

La modularité du portail est un critère important pour le SDIS puisqu'elle assure une évolution des fonctionnalités du site. Le soumissionnaire précisera dans quelle mesure la solution proposée répond à ce besoin d'évolution et d'intégration de modules supplémentaires.

3.4 OUTILS COMMUNAUTAIRES

Le soumissionnaire devra intégrer au portail intranet un ensemble d'outils communautaires permettant de faciliter une communication transverse. Ces outils pourront être intégrés via le gestionnaire de contenu. Les outils que l'on pourrait citer en exemple sont :

- Newsletter ;
- Forum ;

L'accès au forum doit être maîtrisé. L'outil proposé devra permettre de gérer les accès en fonction des groupes d'utilisateurs de l'annuaire LDAP. La gestion des forums pourra être déléguée à des utilisateurs qui doivent être en mesure :

- o De supprimer un message posté sur le forum,
- o De gérer les participants aux forums.

La publication d'un nouveau message déposé sur le forum doit pouvoir déclencher une notification et/ou un mail sur l'espace personnel des utilisateurs qui participent au forum.

- Wiki (partage des connaissances),
- Sondage : le SDIS souhaiterait utiliser cet outil de sondage notamment pour avoir le ressenti des utilisateurs sur une nouvelle application du portail Intranet. Il pourrait aussi permettre de réaliser des sondages divers...

L'outil de sondage doit identifier les votes des utilisateurs de manière à ne pas permettre un double vote.

- Blog ;
- Petites annonces ;
- FAQ ;
- Bandeaux défilants.

Les droits d'accès devront permettre au SDIS de définir des agents comme « administrateur » d'une instance de ces outils : un agent est administrateur d'un forum de discussion, un autre agent d'un autre forum...

3.5 INTEGRATION

Le portail doit permettre l'accès à l'ensemble des applications du système d'information. Ces applications sont soit Webisées (c'est-à-dire accessibles depuis une page Web) soit elles disposent d'un accès Citrix.

Les utilisateurs devront pouvoir accéder à leurs applications depuis le portail. Un mécanisme d'authentification par SSO sera également mis en place par l'éditeur afin que l'utilisateur n'ait à s'authentifier qu'une fois au lancement de son application.

Les applications à intégrer font partie des systèmes d'information suivant :

- SI Administratif (qui se composent d'applications intégrées : Grand Angle, CiviRH, les modules SIS SDIS ; et non intégrées : GEDELIB, KIM, SIS Marchés, etc).
- SI Décisionnel (hébergement de GeoQlikView de la société Business Geographic).

Le SDIS 95 souhaite inscrire cette logique d'intégration des applications à son portail Intranet dans le temps. A ce titre, la solution mise en œuvre devra permettre l'intégration des futures applications dont le SDIS se dotera.

3.6 OPTION 1 – GESTION ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS EVOLUE

Le SDIS 95 souhaite se doter d'un outil de Gestion Electronique de Documents qui sera déployé, à terme, à l'ensemble de la structure. Le SDIS est conscient qu'une telle mise en œuvre constitue un projet à part entière. Dans le cadre de ce projet, le SDIS souhaite se doter d'un tel outil GED mais en se limitant dans son intégration au portail en ne mettant en œuvre que des fonctionnalités simples, précisées dans le périmètre du projet (cf. § « le contenu du site »).

Le portail devra donc être en mesure d'intégrer un module de gestion électronique de documents (GED) plus complet, il disposera d'outils permettant de prendre en charge toute la chaîne de rédaction de l'information jusqu'à sa publication ainsi que son stockage. Cet outil devra être évolutif et permettre la mise à disposition de documents scannés, de photos, de vidéos, de liens hypertextes, etc sur le portail.

Si possible, le module GED doit permettre aux utilisateurs d'accéder aux documents :

- Depuis leur environnement Windows (via l'explorateur), de la même manière que s'ils accédaient à un disque réseau,
- Depuis le portail, dans un espace dédié.

La mise à jour doit être immédiate et automatique : lorsqu'un document est créé ou modifié dans la GED (depuis l'explorateur Windows ou depuis le portail), les modifications doivent être répercutées respectivement dans le portail ou dans l'explorateur Windows.

Cet aspect de « multi accès » des documents a une dimension importante puisque le portail est accessible à l'Extranet : les utilisateurs accéderont à leurs documents de travail depuis le portail.

Le prestataire devra décrire les fonctionnalités de son outil de GED et les outils complémentaires qui lui sont associés. Les enjeux principaux sont les suivants :

- Maîtriser les coûts, les délais de mise à disposition et la qualité des documents,
- Utiliser la fonction documentaire comme fonction support d'amélioration des différents processus du SDIS 95,
- Faciliter, voire organiser le retour d'expérience et la gestion des connaissances,
- Pérenniser le capital informationnel des entités concernées.

L'intégrateur proposera aussi une solution (Ex : Dossier de travail en local en synchronisation avec la GED) pour préserver l'usage nomade des PC portables tout en préservant l'intégration de ces documents à la GED dès reconnexion au réseau.

3.6.1.1. Gestion des droits

L'information sera catégorisée et accessible à des groupes d'utilisateurs. La gestion des documents et des droits (individuel ou groupe) d'accès sera déléguée au gestionnaire du service qui met à disposition l'information.

3.6.1.2. Acquisition des documents

L'acquisition des documents dans la GED peut s'effectuer par :

- L'intégration de documents papiers existants, grâce à la numérisation via des scanners. Le soumissionnaire pourra mettre en œuvre des technologies de RAD, LAD et d'OCR ;
- L'intégration de documents électroniques existants tels que des fichiers bureautiques, des fichiers PDF, ... ;
- La production de documents électroniques obtenus par une ou plusieurs procédures gérées par différentes personnes grâce à un logiciel informatique de groupe (« groupware » ou collecticiel). Le document peut aussi être un tableau de bord issu du logiciel de restitution de l'informatique décisionnelle;
- L'intégration de documents structurés provenant d'un dispositif d'EDI (données formalisées en XML). Ce type de document est utilisé dans l'échange d'informations entre le SDIS et des autres organismes public.

3.6.1.3. Moteur de transformation

Il est demandé au soumissionnaire de prévoir un moteur de transformation du format des documents (PDF, HTML, ...).

Ce moteur permettra d'éditer les documents en ligne (dans le portail Intranet) en différents formats : visualisation, modification, publication web... Les documents intégrés dans la GED devront être imprimables depuis le portail.

3.6.1.4. Circuit de validation

Quel que soit le moyen par lequel le document intègre le système de gestion, il devra passer par une chaîne de validation ou « Workflow » afin d'aboutir à une version finale approuvée par le valideur concerné. Le « Workflow » lié à la validation d'un document doit être paramétrable et prendre en compte les droits d'accès et les profils des utilisateurs du système (il agit le plus souvent sur le statut) la version et la visibilité du document. Le circuit de validation doit rester simple et ne comprendra pas plus d'un niveau de validation. L'outil proposé devra permettre la délégation de validation (pour un document, un type de document...) de manière à fluidifier les circuits de validation et à refléter les méthodes de travail actuelles du SDIS.

3.6.1.5. Durée de vie des documents

L'outil devra prendre en compte la durée de validité des différents documents, avec la possibilité d'alertes, de suppression ou d'archivage des documents en fin de validité.

3.6.1.6. Gestion de la paraphe électronique

L'outil devra être capable d'insérer un paraphe électronique dans les documents. Ce paraphe électronique correspond à la dématérialisation d'une signature manuscrite. Le paraphe sera en général utilisé dans un « Workflow » de validation de document.

3.6.1.7. Cryptage des documents confidentiels

La mise en place d'un système de signature électronique n'est pas une des priorités du SDIS du Val d'Oise. En revanche, un tel système est susceptible d'être mis en place dans les années à venir. A ce titre l'outil doit permettre d'intégrer une brique de gestion des droits numériques (DRM).

3.6.1.8. Visionneuse

Afin de diminuer la charge du réseau du SDIS 95 lors de la consultation des documents, le soumissionnaire devra fournir une solution de streaming vidéo, audio et documents intégré à la GED.

3.6.1.9. Classement

L'indexation correspond à la description du document et de son contenu en vue de faciliter son exploitation et son classement. L'indexation se fera :

- par type, offrant ainsi une description formelle du document en utilisant ses métadonnées (type, auteur, titre, source, date, etc.) dont le vocabulaire est standardisé afin de permettre l'exploitation de ces métadonnées par le plus grand nombre d'outils de recherche ;
- par concepts ou mots-clés contenus dans le document, afin de faciliter les opérations de recherche. Il peut s'agir ici, pour le concepteur du système ou le créateur du document, de recenser les termes qui apparaissent le plus souvent ; on parle alors d'indexation statistique. Il peut aussi s'agir d'un système plus évolué où le concepteur sélectionne les termes dans un thésaurus (liste de mots liés par des relations de hiérarchie ou d'équivalence) en rapport avec le document.

La phase d'indexation doit être transparente pour l'utilisateur. Les paramétrages devront être préparés à l'avance et le système doit intégrer les droits liés aux documents lors de leur indexation.

3.6.1.10. Stockage

Le support de stockage doit être adapté au volume des documents. Il doit aussi, en fonction de la fréquence de consultation et de l'importance des données, offrir un temps d'accès raisonnable.

L'organisation du stockage peut être hiérarchisée en fonction du contenu des documents (texte, vidéo, image, etc.) de leurs provenances, états, types, etc.

La durée de conservation doit aussi être considérée afin de permettre une épuration périodique du système, en vue de faciliter le stockage et d'alimenter les archives.

Le SDIS 95 souhaiterait avoir la possibilité de produire des formulaires PDF dont le contenu est géré en base de données. Il souhaiterait également que l'outil puisse pré-remplir un formulaire PDF suivant les informations de la personne connectée, grâce notamment à son identifiant.

Concernant l'archivage des documents, le SDIS 95 souhaite disposer d'un format de stockage qui lui permettra de conserver les documents sur plusieurs exercices.

3.6.1.11. Diffusion

La diffusion des documents doit se réaliser via le portail intranet. Le soumissionnaire pourra proposer un client léger qui fournira toute ou partie des fonctionnalités de consultation et d'indexation des documents dans un navigateur web.

3.6.1.12. Recherche

L'outil devra proposer un moteur de recherche, permettant des recherches multicritères (métadonnées, plein texte...) et un affichage des résultats selon les droits.

3.6.1.13. Gestion des versions

Le SDIS 95 souhaiterait que le module GED gère les versions et permette de suivre toutes les évolutions des documents.

Les fonctionnalités suivantes sont souhaitées :

- Enregistrement et historique de toutes les modifications ;
- Savoir qui a modifié un document : chaque modification enregistrée comporte la mention de l'utilisateur. La date et l'heure de modification sont aussi enregistrées ;
- Un commentaire sur chaque modification : chaque modification apportée au document pourra être commentée indiquant son objet. Il sera alors facile de visualiser la liste des modifications apportées avec le commentaire précisant ce qui a été modifié et pourquoi ;
- Visualisation des différences entre les différentes versions du document : chaque modification d'un document web occasionne la création d'une nouvelle version. Cette version sera la version de sauvegarde, qui peut être différente de la version de publication. Lorsque l'on affiche la liste des versions, il est également possible d'afficher la liste des changements effectués entre deux versions du document web ;
- Gestion des droits de visualisation des modifications : l'affichage de la liste des modifications nécessite un droit d'accès particulier. Les personnes ne bénéficiant pas des droits d'accès aux modifications ne peuvent pas les visualiser ;
- Retour à une version antérieure : il est possible de consulter une version antérieure du document. Ce retour en arrière n'annule pas les modifications qui ont eu lieu par la suite : la version que l'on a récupérée est copiée en nouvelle version. Le maintien de l'historique est ainsi préservé.

3.6.1.14. Archivage

Le soumissionnaire devra fournir un module de gestion des documents d'archives (ou « records management ») afin que le SDIS 95 puisse organiser de manière efficace et systématique tous les documents ou données, quel que soit le format (analogique ou numérique).

Ce module permettra d'identifier, classer, archiver, préserver, et parfois détruire des documents dotés d'une certaine valeur juridique. Son objectif est d'organiser tous les documents ou données dans une perspective de traçabilité, d'intégrité, de sécurité et de pérennité des informations mais également de respect des exigences légales.

Les « documents d'archives » se caractérisent par :

- leur contenu, validé et non modifiable ;
- l'obligation de les conserver pendant une certaine durée, pour des raisons légales ou fonctionnelles.

Les principales fonctions de ce système sont :

- de prendre en charge le document de sa création jusqu'à la fin de son usage ;
- de garantir sa conservation dans son contexte et sur des supports adaptés ;
- d'assurer la traçabilité du document et de le communiquer selon les droits d'accès.

Le SDIS définira à terme un plan de classement des documents d'archives, qui inclura la localisation des archives physiques et des informations numériques pour les différents services. Cette réflexion fera l'objet d'un projet à part entière.

3.6.1.15. Structure des documents

Le module de Gestion Electronique des Documents doit être en mesure de traiter des documents à plusieurs niveaux de structure :

- Documents non structurés : les courriers, les Procès Verbaux, les comptes-rendus,... Ces documents n'ont pas de structure définie, il faut lire l'ensemble du document pour en extraire les informations,
- Documents semi-structurés : tel que les factures ou autre documents produits par les applications,
- Documents structurés : tels que les formulaires avec des champs de type « case à cocher », codes-barres,...

A terme, le SDIS sera amené à intégrer dans la GED l'ensemble de ses documents (donc plusieurs niveaux de structure).

3.6.1.16. Statistique

L'outil devra proposer un environnement de statistiques sous forme de tableaux de bord fournissant des indicateurs sur l'usage de la GED.

3.7 OPTION 2 – AUTOMATISATION DES PROCESSUS METIERS

Le SDIS 95 souhaite acquérir un système de gestion électronique des processus (Workflow). Aujourd'hui le SDIS 95 dispose de procédures administratives qui s'appuient sur des formulaires papiers ou sur les fonctions d'une application métier (par exemple, gestion des conseils d'administration via GEDELIB de la société QUALIGRAF). Ces formulaires suivent des circuits de traitement qui nécessitent de nombreux échanges entre différents services (circuits de validation). Ce principe rend généralement le traitement de ces procédures fastidieux et multiplie le nombre de dysfonctionnements.

Le système doit être interfacé avec la GED et le portail intranet, afin non seulement d'accéder aux bons documents, mais aussi de s'appuyer sur une gestion commune des droits qui permettra de traiter finement les processus de validation, de notification et d'enrichissement.

L'accès unique à cet outil de gestion électronique des processus sera le portail Intranet.

Ces processus nécessitent l'intervention de plusieurs personnes à des niveaux différents (lecture, écriture, modification, suppression, validation, signature, relances, escalades, messages, ...).

L'utilisateur disposera, au sein du portail, d'un annuaire des services électroniques proposés par la collectivité et pourra initier une procédure (s'il en a les droits). Cet annuaire pourra se présenter sous la forme d'une « boîte à outil ». Pour chacune des procédures, il sera décrit l'objet et la nature du processus.

Pour ce faire, le SDIS 95 doit disposer d'un outil qui lui permette de programmer par lui-même, sans intervention de l'éditeur, les scénarios de « Workflow » (documents, circuits, droits, conditions, ...). A fonctionnalité égale, le SDIS privilégiera la modélisation de Workflow via des interfaces graphiques. La qualité de l'ergonomie (la simplicité de prise en main, facilité de modélisation,...) du système sera particulièrement importante.

La solution proposée doit mettre à disposition du SDIS un système de création de formulaires simple et convivial. Cette fonctionnalité ne sera accessible qu'aux administrateurs fonctionnels du portail. Il peut s'agir de formulaires de contact ou de formulaires pour recueillir des données de la part des utilisateurs (ex : formulaires administratifs, inscription, demande de matériels ...).

Une fois créés, ces formulaires seront intégrés au sein d'un processus.

La solution doit permettre de mettre en place 3 types de Workflow :

- Workflow documentaire : Workflow associé à la GED ;
- Workflow de procédure : formulaires électroniques (exemple : demande de congés, demande de formation,...),
- Workflow avec déversement dans une application métier (ex : une demande de formation traitée par le Workflow se déversant dans le module SIS SDIS Formation).

Chaque étape des processus correspond à une tâche assignée à un ou plusieurs utilisateurs. L'outil devra permettre de préciser le délai de traitement de chaque tâche.

A tout moment, l'utilisateur doit pouvoir visualiser :

- la globalité du processus avec son état d'avancement,
- la description du processus,
- la description des différentes tâches,
- la liste des personnes responsables de chaque tâche.
- ...

Une fonctionnalité de relance ou de rappel pourrait être utile afin de fluidifier l'exécution des processus. Les délais d'exécution des tâches et les modalités de relances (mail pro, mail personnel, notification dans l'espace personnel) doivent être paramétrables au même titre que les processus.

4 ASPECT PRESTATIONS

4.1 GENERALITES

4.1.1 Fourniture des logiciels et installation

Le soumissionnaire devra fournir le progiciel dans sa dernière version stable. Au besoin, tout autre logiciel nécessaire au bon fonctionnement du système qui ne serait pas dans l'environnement actuel du SDIS 95 seront intégrées à l'offre.

Le système sera entièrement mis en place par le soumissionnaire, en collaboration directe avec le SDIS 95. Le matériel utilisé sera celui dont dispose le SDIS (voir description dans le §3.6).

Le soumissionnaire décrira dans son offre les pré-requis matériels nécessaires au bon fonctionnement du portail afin que le SDIS prépare au mieux son infrastructure (notamment en terme de sécurité pour l'accès Extranet).

Le soumissionnaire doit certifier la compatibilité du progiciel et des logiciels fournis avec l'environnement technique du SDIS 95.

Le soumissionnaire devra mettre en place le système dans les trois environnements souhaités :

- Environnement de production,
- Environnement de test,
- Environnement de formation.

Lors de la validation d'aptitude, le candidat s'engagera à fournir le système (plate-forme logicielle) dans sa dernière version disponible ainsi que tous les logiciels nécessaires à son bon fonctionnement.

4.1.2 Documentation

Toutes les documentations techniques/formations, relatives au projet, seront remises au Groupement Informatique et Transmission du SDIS 95. Cette documentation devra précisément référencer les différentes étapes du projet, lister les procédures et indiquer clairement les possibilités de reprises et de dépannages. Celle-ci sera remise sous forme électronique sur CDROM (en double exemplaire), contenant des fichiers au format PDF, clairement classés et accessibles via une interface (une page HTML par exemple).

Le titulaire s'engagera à fournir à minima les documents suivants lors du déroulement du projet :

- Planning de mise en œuvre du nouveau système ;
- Cahier de suivi de chantier, des anomalies et de leur traitement ;
- Spécifications de paramétrage ;
- Spécifications d'interface ;
- Spécifications fonctionnelles;
- Spécifications techniques ;
- Cahiers de recettes ;
- Documentation nécessaire à l'exploitation du système :
 - o les modes « normal / dégradé / secours » ;
 - o manuel de dépannage ;
 - o licences ;
 - o identification des matériels ;
 - o notice d'installation et CD-ROM ;
 - o notice d'administration ;
 - o notice de paramétrage ;
 - o cartographie des flux d'échange de données entre l'intranet et le SI ;

- o cartographie des flux d'échange de données entre les modules de l'intranet ;
- Cahier de suivi des paramétrages ;
- Supports de formation ;
- Inventaire et description des fonctionnalités et du paramétrage de chaque module (GED, Workflow, ...) ;
- Charte graphique ;
- ...

L'ensemble de la documentation sera rédigée en français et fourni sur support papier et numérique.

4.2 PILOTAGE DU PROJET

Un planning prévisionnel sera produit au démarrage du projet et présenté au cours d'une réunion de lancement. Le planning sera tenu à jour au fur et à mesure du chantier.

Le planning devra faire apparaître les différentes prestations du soumissionnaire et préciser les charges des différents acteurs du projet. Ceci doit permettre au SDIS 95 d'anticiper la sollicitation de ses agents et référents.

Le planning devra être validé par le SDIS 95, il a une vocation à la fois contractuelle et de communication. En complément, pour permettre au SDIS 95 d'anticiper la montée en charge lors des phases de mise en œuvre de la solution, le candidat devra également fournir un planning type pour chacun des membres de l'équipe du SDIS ainsi que le pourcentage d'occupation quotidienne durant les différentes phases de mise en œuvre.

La méthodologie de suivi de chantier devra être détaillée dans la réponse et un modèle des documents utilisés devra être fourni et validé par le SDIS 95. La charge de chaque type d'intervenant du candidat et du SDIS 95 sera évaluée et précisée par le candidat. Dans sa réponse, le candidat devra mentionner la composition de l'équipe SDIS 95 nécessaire à la mise en œuvre de la solution d'une part et des différents modules ou applications d'autre part.

Les CV des intervenants devront être communiqués dans l'offre. Le titulaire désignera un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique du SDIS 95. Si le titulaire doit faire appel à des sous traitants, il en assurera la coordination et la responsabilité des travaux ou prestations fournies. Néanmoins, le SDIS 95 aura la possibilité de demander de changer d'interlocuteur en cours de mission en cas d'insatisfaction récurrente et communiquée dans le projet. Le prestataire sera informé par lettre recommandée et proposera un remplaçant dans les 10 jours ouvrés.

L'ensemble des éléments intervenants dans les phases de réalisation et installations, devra être formalisé dans un plan d'assurance qualité soumis à la validation du SDIS 95.

4.3 ETUDES ET SPECIFICATIONS

Cette phase correspond à l'élaboration de l'ensemble des documents fonctionnels et techniques qui serviront à la réalisation du système. Le soumissionnaire précisera les charges nécessaires à l'élaboration de ces spécifications ainsi que les réunions de travail à prévoir.

4.3.1.1. Spécifications fonctionnelles

Ce document correspond à la description, de façon précise, des fonctions abordées dans le présent C.C.T.P. Pour chaque fonction, le fournisseur décrira : les données d'entrées, les données de sorties, les traitements intermédiaires, la capacité de chacune d'elle à s'adapter aux processus organisationnels du SDIS 95, le contenu des pages (listes, boutons, champs...) et l'impact des droit d'accès.

Les spécifications fonctionnelles préciseront tant les fonctionnalités du site que sa structure (rubriques, sous-rubriques,...).

Ces spécifications seront réalisées pour les fonctionnalités standards du produit ainsi que pour les éventuels développements spécifiques nécessaires.

L'interface utilisateur constitue un véritable élément fonctionnel dont l'ergonomie est l'élément principal. Il est demandé de joindre aux spécifications fonctionnelles des spécifications d'IHM (Interface Homme Machine). Dans ce cadre, le titulaire accompagnera le SDIS 95 dans la définition de la charte graphique, et de la structure du site. L'interlocuteur sera le Groupement Etudes et Prospectives. L'assistance devra déboucher sur la production d'une charte graphique propre au SDIS 95 intégrant :

- Le logo du Service,
- Des éléments clairs et intuitifs,
- ...

Le soumissionnaire animera les groupes de travail nécessaires afin de proposer des spécifications fonctionnelles correspondantes aux besoins du SDIS. Ce document sera produit par le prestataire et validé par les équipes du SDIS du Val d'Oise.

4.3.1.2. Spécifications techniques

Une description de l'architecture matérielle et logicielle mis en œuvre dans ce projet doit être réalisée par le prestataire du projet.

L'étude de la charge, le dimensionnement des serveurs et la description des interfaces entre différents composants doivent faire partie de ce document (il est important de définir quels ensembles seront des progiciels et quels éléments seront développés spécifiquement).

De surcroît, il convient de détailler tous les éléments de l'architecture système : architecture logicielle, architecture middleware (serveur d'application), architecture hardware, spécification de sécurité, etc.

La connaissance de ces éléments dans un portail est cruciale car il est le point d'entrée de tout le système d'information. Cet élément sera très sollicité, il est important de bien le connaître pour le maintenir et le faire évoluer de manière efficace.

Les spécifications de sécurité doivent inclure la capacité du système proposé à gérer une authentification normale (User ID et Password), si possible déduite du login Windows pour l'accès Intranet, une authentification forte (Password dynamique) pour l'accès Extranet.

La dimension sécurité est très importante pour le SDIS du Val d'Oise. Les spécifications techniques devront détailler les éléments de l'architecture cible qui permettront de garantir la sécurité du portail (notamment lors de son ouverture à l'Extranet).

4.3.1.3. Plan de tests

Le titulaire devra fournir au SDIS 95 le cahier de recette permettant de tester l'intégralité des fonctionnalités définies dans les spécifications. Ces tests seront réalisés par le SDIS, préalablement à la Mise en Ordre de Marche.

4.4 DEVELOPPEMENTS ET PARAMETRAGES DE L'OUTIL

Cette phase correspond au paramétrage du progiciel fourni, au montage des pages WEB, à la création des tables dans la base de données et aux éventuels développements spécifiques...

Avec une grande rigueur et dans le respect des règles de l'art, le titulaire paramètrera les différents modules fournis, en fonction des contraintes/spécificités du SDIS 95 décrites dans les spécifications fonctionnelles. Lors de cette phase, le soumissionnaire devra notamment :

- Développer et intégrer les modèles de pages (« templates ») ;
- Créer les structures de contenus ;
- Mettre en place les processus de validation ;
- Mettre en place les fonctionnalités de publication et de personnalisation du contenu ;
- ...

Pour chacune des fonctions décrites dans le dossier de spécifications fonctionnelles, le prestataire effectuera des tests indépendamment du système complet (il est plus facile de corriger une erreur de

paramétrage/codage dans un sous module que de l'isoler et la corriger dans une phase recette). Ces tests unitaires devront être présentés par le soumissionnaire une fois réalisés.

Le titulaire remettra un plan de paramétrage, véritable guide des paramétrages réalisés.

L'environnement de test du SDIS 95 pourra être utilisé pour cette phase de développement et de paramétrage.

4.5 MISE EN PRE-PRODUCTION

Lorsque l'ensemble du périmètre fonctionnel sera implémenté et paramétré, le portail passera en phase de pré-production. L'outil sera alors basculé dans l'environnement de test du SDIS 95. La Mise en Ordre de Marche pourra alors être prononcée par le soumissionnaire.

Durant cette phase de pré-production, les contributeurs du SDIS devront être en mesure de renseigner le contenu éditorial du portail.

Les tests de Validation d'Aptitude seront réalisés durant cette phase. Lorsque la VA sera positive, les équipes du SDIS du Val d'Oise, assistées au besoin par le prestataire, procéderont à la mise en production du portail.

4.6 MISE EN PRODUCTION DU PORTAIL

Le prestataire procédera à des contrôles et à l'optimisation des paramètres du portail pour :

- déceler et corriger les éventuels problèmes de performance,
- obtenir des performances optimales dans l'environnement de production.

Le titulaire devra exploiter les différents fichiers « journaux » et auditer des utilisateurs référents (recueil de leur impression) pour mettre en exergues et corriger les problèmes au début de la mise en production.

Le soumissionnaire reste garant du bon fonctionnement jusqu'à ce que la Vérification du Service Régulier soit positive. Durant cette période, il assistera les informaticiens du SDIS 95 en cas de dysfonctionnement, d'avarie ou tout problème lié à l'utilisation du Portail.

4.7 DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

Le soumissionnaire, pour proposer une offre couvrant la totalité des besoins exprimés dans ce CCTP, sera éventuellement amené à réaliser des développements spécifiques. Le SDIS 95 pour sa part, pourra être amené à faire appel au soumissionnaire afin d'assurer certains développements spécifiques nécessaires à l'évolution du Portail.

Dans son offre, le soumissionnaire devra :

- Chiffrer les coûts des éventuels développements nécessaires pour que la solution réponde aux besoins du CCTP,
- Communiquer les coûts unitaires de développements (coût en jour/homme),
- Démontrer sa capacité de production et les compétences associées.

4.8 ACCOMPAGNEMENT A L'ANIMATION EDITORIALE DU SITE

Il est demandé au prestataire d'animer des groupes de contributeurs afin de lancer la démarche d'utilisation du portail.

Le prestataire présentera dans son offre la méthodologie préconisée pour faire de ce site un véritable outil attractif de collaboration et d'échange.

4.9 TRANSFERT DE COMPETENCES ET FORMATION

Les formations auront pour but de permettre une bonne prise en main de l'outil et d'assurer une transmission optimale des savoirs et des savoir-faire relatifs à la mise en place et au fonctionnement du système et des outils mis en œuvre.

Ces formations et transferts de compétence se dérouleront sur le site et sur le matériel du SDIS 95. Il est demandé au soumissionnaire de proposer une solution permettant d'effectuer les formations sur un

système très proche du produit de production (copie intégrale ou partielle du système, bases spécifiques...), l'objectif étant de former les utilisateurs au système sans risque d'altérer les données de production. Par ailleurs, le phasage des formations et transferts de compétence devra correspondre au phasage du déploiement du portail.

Le titulaire assurera trois types de formation:

- Transfert de compétence « administrateurs technique » à 3 agents du GIT (installation, sauvegardes, maintenance de l'application, intégration dans l'architecture technique du SDIS 95...).
- Transfert de compétence « administrateurs fonctionnel » à 3 agents du GIT et du GEP (structure du site, gestion des droits, paramétrage, création de nouveaux Workflow, formulaires,...),
- Une formation de référents (8 formateurs) qui seront en mesure de former les futurs contributeurs du portail (publication du contenu, gestion des modules du portail...).

Une évaluation contradictoire devra être effectuée à la fin de la formation afin de démontrer l'autonomie acquise par les agents sur le maniement de l'outil. La fiche d'évaluation devra être fournie par le titulaire en amont de chaque formation. Le titulaire s'engagera à effectuer autant de sessions de formation que nécessaire pour rendre les agents du SDIS 95 autonome sur l'outil, notamment en termes d'administration et de maintenance.

Le titulaire fournira des supports de cours en français pour chacune des personnes participant aux formations ou sessions de transfert de compétence, sur support papier et numérique.

Si le titulaire dispose d'un outil de formation interactif type e-learning, il pourra le proposer en complément des supports de formation.

4.10 GARANTIE

La période de garantie débute dès lors que la Validation du Service Rendu est positive. Le soumissionnaire précisera la période de garantie des différents modules et la méthodologie de mise à jour et d'évolution pour les futures versions.

La garantie minimum exigée est de 12 mois. Durant la période de garantie du ou des outils, les mises à jour disponibles (tous outils confondus) devront être livrées sans coût supplémentaire.

Le soumissionnaire s'engagera sur des délais précis de mise à disposition des modifications consécutives aux corrections d'erreurs logicielles.

4.11 MAINTENANCE DE LA SOLUTION

La maintenance ne fait pas partie de ce présent marché, mais la plus grande attention sera portée aux prestations de maintenance proposées par le soumissionnaire (contenu des prestations, durée et coût).

Afin d'assurer la pérennité de la solution fournie au SDIS 95, le fournisseur, ou son repreneur éventuel, ou toute personne agissant pour le compte de l'un ou l'autre, s'engage à assurer la maintenance de sa solution pendant 5 ans après la période d'un an de garantie.

Le fournisseur, ou son repreneur éventuel, ou toute personne agissant pour le compte de l'un ou l'autre n'aura pas la possibilité de rompre cet engagement avant le terme de la maintenance, sauf en cas de manquement grave du SDIS 95 à ses obligations, constaté par une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception, resté sans réponse pendant un mois.

4.11.1 Composition de l'offre de maintenance

La maintenance doit inclure les dispositions suivantes :

- Une aide téléphonique gratuite et immédiate (prise en compte de la demande) : Hotline avec un numéro unique et mise à disposition de l'historique des appels et des statuts des différentes demandes du SDIS 95,
- Une télémaintenance, via Internet de préférence,
- Une intervention sur site en cas de dysfonctionnement bloquant,

- La correction de tout incident de fonctionnement ou d'anomalie du progiciel (y compris ses conséquences éventuelles sur la remise en conformité des données),
- La fourniture des mises à jour (sur tous les modules) ainsi que les documentations explicatives des nouvelles fonctionnalités, soit par CD-ROM, soit par Internet,
- La mise en conformité avec la réglementation en vigueur concernant le domaine fonctionnel couvert par le progiciel issue de la veille réglementaire qui est une obligation du titulaire,
- La maintenance évolutive tant sur un plan fonctionnel que technologique.

Toute action de mise à jour sera d'abord réalisée sur l'environnement de test avant une mise à disposition sur l'environnement de production afin de garantir sa fiabilité.

Le SDIS 95 souhaite avoir un interlocuteur unique et privilégié. La maintenance est annuelle et renouvelable. Avant le terme de la maintenance, le titulaire transmettra au SDIS 95 une proposition d'actualisation des clauses de maintenance. Dans le cas contraire, les clauses resteront les mêmes.

4.11.2 Résolution des incidents

Le SDIS 95 informera le fournisseur des dysfonctionnements rencontrés dans l'utilisation des progiciels, après vérification du manuel d'utilisation selon le principe de fonctionnement annoncé par le fournisseur. Après un éventuel complément d'information, ce dernier déterminera l'origine de l'incident.

Le soumissionnaire s'engagera sur des délais précis de mise à disposition des modifications consécutives aux corrections d'erreurs logicielles.

La prise en compte de l'appel du SDIS 95 doit se faire sous les 4 heures, de 08h 30 à 18h, du lundi au vendredi sauf les jours fériés.

Le candidat s'engage à traiter les problèmes ou les dysfonctionnements constatés, par tout moyen (assistance téléphonique, télémaintenance) dont il dispose, dans les délais suivants:

- 1/2 jour ouvré si le dysfonctionnement bloque l'utilisation complète de l'outil et pour tous les utilisateurs,
- 1 jour ouvré si le dysfonctionnement est majeur mais reste partiel (tous les utilisateurs ne sont pas bloqués),

Le titulaire s'engage à intervenir sur site autant que nécessaire pour satisfaire les objectifs précédemment définis (les délais de résolution des incidents seront prolongés d'une journée en cas d'intervention sur site).

Si le fournisseur ne peut résoudre les problèmes constatés dans les délais impartis, il s'engage à proposer des solutions de contournement au SDIS 95.

Le fournisseur ne pourra, en aucun cas, se retrancher derrière un mauvais fonctionnement de son progiciel dû à une incompatibilité avec le matériel dans la mesure où ceux-ci respectent ses préconisations, et où le client aura préalablement à toute modification, informé par écrit le fournisseur et suivi ses préconisations éventuelles.

Le SDIS 95 attachera une grande importance au degré de réactivité de la société face à l'énoncé d'un problème quel qu'il soit. La société devra se positionner en termes de délai face à ces différentes demandes.

4.12 OPTION 3 : FOURNITURE ET MISE EN ŒUVRE DE LA SECURISATION DE L'EXTRANET

Le soumissionnaire devra apporter des préconisations sur les modifications à réaliser sur l'infrastructure du SI du SDIS 95 pour pouvoir assurer l'ouverture du portail intranet vers l'extranet tout en conservant un niveau de sécurisation important. Ces préconisations porteront notamment sur la mise en œuvre d'une DMZ et de la solution d'identification dynamique (protocole Radius...).

Cette prestation se compose de trois parties que le soumissionnaire décrira dans son offre :

- Les pré-requis matériels et logiciels nécessaires pour mettre en œuvre l'Extranet,

- Installation et paramétrage du matériel et mise en œuvre du protocole de sécurisation en lien avec l'Active Directory du SDIS,
- La description des tests de sécurité réalisés sur l'infrastructure et leurs résultats.

5 LE CONTENU DU SITE

5.1 PREMIER PERIMETRE

Le premier périmètre se composera de la mise en œuvre du portail ainsi que des différentes « applications » décrites dans les paragraphes suivants. Ces besoins seront à affiner par le prestataire lors de la phase d'études et de spécifications.

La mise en œuvre du portail intègre : la définition de la structure du site et du contenu initial, du paramétrage à mettre en œuvre,...

Dans ce premier périmètre, le SDIS du Val d'Oise souhaite que le portail, lors d'une connexion Intranet, récupère les données d'identification de la session Windows. De cette manière l'utilisateur n'a pas besoin de s'identifier, il arrive directement sur son espace personnel.

5.1.1 Structure du site

Le SDIS souhaite centrer le portail autour de l'espace personnel des utilisateurs. La page principale doit donc être cet espace personnel qui doit devenir à terme le bureau virtuel de l'utilisateur (il retrouvera l'accès à ses applications, ses documents...).

5.1.1.1. Espace personnel

L'espace personnel est la page sur laquelle l'utilisateur arrive lors de sa connexion au portail (en Intranet comme en Extranet), il comportera les éléments suivants :

- Des liens vers les différents espaces du portail (commun, projet, mobilité, structure, syndicats...),
- L'accès à la boîte à outils, les Workflow...
- La gestion des paramètres personnels : gestion des abonnements, des identifications...
- Un lien vers le Webmail,
- Différents liens supplémentaires (exemple : Intranet Opérationnel pour les agents habilités...)

A terme, l'espace personnel se composera aussi :

- D'accès aux applications métiers,
- D'accès aux documents de la GED,

L'espace utilisateur doit donner accès à l'ensemble des fonctions dont l'utilisateur est habilité.

5.1.1.2. Espace SDIS 95

Cet espace sera public (accessible à tous les utilisateurs), il sera dédié à la présentation du SDIS 95 et de son organisation.

5.1.1.3. Espace mobilité

Cet espace permettra de diffuser les informations relatives aux ouvertures de postes ou aux postes vacants et de préciser les modalités du recrutement (profil recherché, recrutement interne ou externe...).

Cet espace ne sollicitera que le module de gestion du contenu.

5.1.1.4. Espaces projets

Cet espace permettra aux groupes projet et groupes de travail de rassembler informations et documents relatifs au projet. Chaque projet se composera :

- D'une page descriptive, qui sera « publique » et permettra de présenter le projet à tous les utilisateurs,
- De pages « privées », réservées aux membres du groupe par exemple. Les contributeurs de ces espaces seront les membres des groupes projets, ils devront être en mesure de réaliser les actions suivantes de manière autonome :

- o Créer des espaces d'échanges (du type forum). Le but étant d'avoir en un point unique l'historique des échanges (ce qui n'est pas le cas des mails).
- o Gérer un agenda projet avec la possibilité de le synchroniser avec les agendas exchanges des utilisateurs,
- o Mettre à disposition des documents relatifs au projet,
- o Envoyer un mail à l'ensemble des participants,
- o Gérer les membres du groupe projet.

5.1.1.5. Autres espaces

D'autres espaces pourront être mis à disposition (ex : filière, structure, syndicats, amicales...).

5.1.2 Annuaire partagé

L'annuaire partagé doit reposer sur l'annuaire LDAP du SDIS 95, il doit répertorier les données relatives :

- Aux agents du SDIS,
- Aux tiers (mairies, collectivités...),

Pour les agents du SDIS, l'annuaire doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom, mail, téléphone (bureau), téléphone portable, mail perso...
- Fonction, service ou mission,
- Localisation de la structure du SDIS sur la carte départementale,
- Appartenance aux groupes de projet,
- ...

Le module annuaire doit permettre de situer les agents dans l'organigramme du SDIS. Des fonctionnalités de trombinoscope sont également souhaitées.

L'annuaire doit pouvoir être complété depuis le portail par un groupe d'utilisateur habilité. De même, les droits d'accès doivent permettre de masquer l'affichage de certains champs pour certains groupes d'utilisateurs. Par exemple, le champ *mail personnel* d'un agent ne doit pas forcément être affiché. Il est néanmoins nécessaire de disposer de l'information pour envoyer des alertes sur les boîtes mail perso.

Un moteur de recherche multicritères (notamment localisation géographique : communes, arrondissements...) doit permettre d'effectuer des recherches dans les différents champs de l'annuaire.

5.1.3 Mise à disposition de documents

Cette rubrique doit permettre de constituer un référentiel des documents de référence du SDIS. Ces documents (documents de référence, règlements...) doivent être mise à disposition pour visualisation uniquement.

Le portail doit donner la possibilité aux utilisateurs de télécharger le document en format PDF, de l'imprimer et ou de le visualiser depuis l'explorateur (sans le télécharger sur le poste).

Si possible, les utilisateurs peuvent indiquer pour chaque document, ensemble de documents (catégories) ou page s'ils souhaitent être informé par mail ou notification (sur le espace personnel) d'une mise à jour.

Le moteur de recherche permettra aux utilisateurs de rechercher un document selon :

- Le titre,
- Les métadonnées du document (type, ...),
- Le texte contenu dans les documents.

Ces documents devront être classables selon plusieurs critères (type de document, date de publication...).

Les documents de formation, actuellement diffusés sur l'Intranet de l'Ecole Départementale d'Incendie et de Secours, seront intégrés à la GED et diffusés sur le portail Intranet. La mise en ligne de ces documents se fera en deux temps :

- 1^{er} temps : tous les nouveaux documents produits sont intégrés à la GED et mise à disposition sur le portail. Les anciens documents seront intégrés dans la foulée, le temps d'être repris dans la GED. Un lien vers l'Intranet de l'Ecole Départementale sera mis en place en attendant la reprise de tous les documents.
- 2^{ème} temps : Tous les documents relatifs à la formation seront à disposition sur l'Intranet.

Les documents de formation pourront être classés dans les catégories suivantes :

- Document pré-formation (Inscription, Documentations diverses...),
- Document post-formation (Procès verbaux...),
- Annexes : Calendrier, annales des anciens concours...

5.1.4 Catalogue des modèles de documents

L'objectif est de mettre à disposition des utilisateurs un catalogue des modèles de documents à utiliser. Le nombre de modèles à présenter est de l'ordre d'une dizaine par site (CIS, groupement, direction...).

- Mise à disposition des différents modèles de documents. Les documents présentés sont cohérents avec l'affectation de l'utilisateur (Centre de Secours, Groupement...),
- Les utilisateurs téléchargent le modèle de document qui est prêt à être utilisé.

5.1.5 Gestion des salles

Le SDIS souhaite avoir la possibilité de gérer les salles (salles de réunions, de formation...) depuis le portail Intranet. Les salles à gérer sont réparties sur les différents sites des groupements et de la direction.

Les agents doivent avoir la possibilité :

- De voir les salles disponibles sur une plage de temps déterminé et pour un site donné,
- De réserver une salle sur une plage de temps déterminable,
- De préciser le nom de la réunion,
- ...

L'utilisateur doit pouvoir filtrer les salles visualisées en fonction des différents sites.

Ce module doit être le plus ergonomique et le plus simple d'utilisation possible. Le SDIS du Val d'Oise souhaite que la gestion des salles se fasse uniquement par ce biais.

5.1.6 Formulaires d'ordre de mission de déplacement

Les fonctionnalités attendues pour l'ordre de mission sont les suivantes :

- Saisie de l'ordre de mission sur un formulaire dédié accessible depuis le portail,
- Saisie des notes de frais,
- Circuit de validation et de diffusion de l'information.

Pour les demandes de déplacement, les fonctionnalités attendues sont :

- Saisie de la demande sur un formulaire du portail,
- Circuit de validation de la demande (transfert au responsable...),
- Suivi de la demande dans le processus,
- Les déplacements et la disponibilité des véhicules sont reportés sur un planning,
- Motivation de la validation ou du refus,

Les déplacements et la disponibilité des véhicules sont reportés sur un planning.

Les informations de ces processus ne sont pas déversées dans les applications métiers.

5.1.7 Accès au portail via l'Extranet

Le SDIS souhaite donner un accès au portail via l'Extranet et ce dès le premier périmètre. L'objectif est de donner un accès à l'information à tous les agents du SDIS du Val d'Oise aux outils informatiques du SDIS.

Les agents doivent avoir la liberté de consulter et de participer à l'espace de collaboration qu'est le portail, et ce depuis n'importe quel poste relié à Internet.

Une solution d'identification dynamique sera mise en œuvre pour assurer une connexion sécurisée au portail.

5.2 SECOND PERIMETRE

5.2.1 Diffusion des reportages d'interventions

Il s'agira d'utiliser le module de gestion de contenu pour mettre à disposition sur le portail Intranet les reportages vidéo et photo des interventions.

Les médias mis à disposition dans ces rubriques ne devront pas être téléchargeables par les utilisateurs.

5.2.2 Diffusion d'une lettre d'information

Une lettre d'information permettra de diffuser de manière régulière des informations telle que revue de presse, compte rendu d'activité...

Cette diffusion devra reposer sur le principe d'une newsletter. Les utilisateurs recevront par mail la lettre d'information, ils pourront :

- Gérer leur abonnement,
- Accéder à l'historique des lettres d'informations.

La fonctionnalité newsletter devra permettre d'envoyer par mail les lettres d'informations à des acteurs externes du SDIS (exemple : préfet).

5.2.3 Demandes de congés, de médailles

Les demandes de types « demande de congés exceptionnels » ou « demande de médailles » seront mises en œuvre dans le portail. Il s'agit de donner la possibilité à chaque utilisateur d'initier une demande dans un formulaire à disposition sur le portail.

La demande doit suivre un processus de validation (deux niveaux au maximum) qui aboutie a une validation ou un refus.

L'initiateur de la demande peut suivre en suivre l'avancement dans le processus. Les différentes actions à mener sont reportées dans les « corbeilles des tâches » des utilisateurs (ex : « nombre de demande à traiter », « nombre de demandes validées »).

Les informations de ce type de Workflow ne sont pas déversées dans les applications métier.

5.2.4 Production collaborative de documents

Le module de gestion électronique des documents sera mise en œuvre prioritairement pour la production :

- Des Procès Verbaux de filières,
- Compte-rendu des réunions de Chefs de Centre,
- Notes de services.

Il s'agit donc que de documents non structurés. Les fonctionnalités de la GED collaborative seront mise en œuvre à cette occasion :

- Suivi des versions,
- Processus de validation,
- ...

Le portail devra mettre à disposition l'ensemble des documents d'un même type (exemple : historique des notes de services...).

5.2.5 Planning de service

Cette application se compose de deux parties distinctes :

- La saisie des desideratas par les SPV et SPP,
- La mise à disposition du planning de service.

5.2.5.1. Saisie des desideratas

Les desideratas des Sapeurs Pompier Professionnels concernent les jours (ou tranches horaires) où ils souhaitent ne pas être de garde. Pour les Sapeurs Pompier Volontaire, il s'agit de préciser quels jours (ou tranches horaires) ils sont disponibles pour réaliser des gardes.

La saisie des desideratas doit être individuelle et simple (sous forme de calendrier par exemple).

Les desideratas, notamment pour les SPP, seront accompagnés d'un niveau d'importance 3 niveaux souhaités).

Lorsque les plannings de services doivent être constitués, les agents qui en sont responsables doivent être en mesure d'exporter tous les desideratas saisis par les SPP et les SPV.

C'est à partir de cette liste de desideratas que seront constitués les plannings de services, de manière totalement indépendante du portail Intranet.

5.2.5.2. Mise à disposition du planning de service

Le planning de service est un fichier Excel. Le portail Intranet devra permettre de diffuser ce fichier aux différents agents concernés. Les agents doivent pouvoir visualiser le planning de service sans télécharger le fichier,

Un système de notification sur l'espace personnel des agents et ou envoi de mail (professionnel et ou personnel) devra permettre d'informer les agents de la modification du planning de service.

Il est possible qu'un modèle de « planning de service » vierge soit mis à disposition des agents en charge de constituer le planning. Il ne s'agira que d'un document mis à disposition de certains agents (groupe de l'Active Directory) pour téléchargement.

5.2.6 Agendas des centres de secours

Un espace dédié permettra aux chefs de centre d'un même CIS d'utiliser un agenda pour noter les tâches à effectuer au cours des gardes.

5.2.7 Intégration de l'application SIPA

L'application décisionnelle SIPA, actuellement disponible depuis le portillon web, sera intégrée au portail. L'intégration pourra se traduire par :

- Une nouvelle fenêtre de l'explorateur Internet permettant d'accéder à SIPA,
- Une intégration dans le portail lui-même.

L'accès à cette application pourra être limité aux connexions Intranet.

5.3 TROISIEME PERIMETRE

Le troisième périmètre sera l'occasion :

- d'initialiser l'intégration des applications métiers dans le portail et de mettre en œuvre le SSO,
- de mettre en œuvre des Workflow de type « déversement dans des applications ».

6 PLANNING DU PROJET

Le SDIS 95 souhaite disposer d'au moins trois postes de travail ayant accès aux progiciels un mois après la notification du marché aux fins de formation et de validation.

L'ensemble du système doit être opérationnel deux mois après son installation de manière à débiter la Vérification de Service Régulier du premier périmètre. Les périmètres 2 et 3 seront mis en œuvre en 6 mois en 2010.

Le rétro-planning suivant présente une vue sur la mise en œuvre du premier périmètre fonctionnel du portail dans l'hypothèse où la notification du marché interviendrait avant le 1er septembre 2009. Il est donné à titre indicatif et n'est pas contractuel. Dans son offre, le soumissionnaire proposera un planning détaillé avec pour T0 la date de notification réelle du marché et comportant les prestations associées ainsi que les charges à prévoir pour les équipes du SDIS du Val d'Oise.

2009

2010

SDIS 95 - Mise en Œuvre du Portail Intranet	Septembre					Octobre				Novembre				Décembre																
	Semaine 36	Semaine 37	Semaine 38	Semaine 39	Semaine 40	Semaine 41	Semaine 42	Semaine 43	Semaine 44	Semaine 45	Semaine 46	Semaine 47	Semaine 48	Semaine 49	Semaine 50	Semaine 51	Semaine 52	Semaine 53	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Mise en Œuvre du Portail Intranet et du premier périmètre du projet																														
Installation du portail et mise en œuvre de la DMZ																														
Validation d'Aptitude pour le premier périmètre du projet																														
Vérification de Service Régulier																														
Mise en œuvre du Second périmètre du projet																														
Mise en œuvre du Troisième périmètre du projet																														

7 ANNEXES

7.1 REFERENTIEL GENERAL D'ACCESSIBILITE POUR LES ADMINISTRATIONS

Le fichier « RGAA v1.pdf » : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations est joint en annexe à ce CCTP.

7.2 ABREVIATIONS

Les termes techniques et abréviations utilisés dans ce document sont définis ci-dessous.

Abréviations relatives au SDIS 95 :

- CIS : Centre d'Incendie et de Secours ;
- DAF : Direction Administrative et Financière ;
- GEP : Groupement Etudes et Prospective ;
- GIT : Groupement Informatique et Transmissions ;
- PATS : Personnels Administratifs et Techniques ;
- SDIS 95 : Service Départemental d'Incendie et de Secours du Val d'Oise;
- SPP : Sapeur Pompier Professionnel ;
- SPV : Sapeur Pompier Volontaire ;
- STEI : Service Technique, Equipement et Infrastructure ;
- SSSM : Service de Santé et de Secours Médical.

Autres abréviations :

- CMS : Content Management System (système de gestion de contenu) ;
- DRM : Digital Rights Management (gestion des droits numériques).
- EDI : Echange de Données Informatique (ou Informatisées) ;
- GED : Gestion Electronique des Documents ;
- IHM : Interface Homme-Machine ;
- LAD : Lecture Automatique de Documents ;
- OCR : Optical Character Recognition (reconnaissance optique de caractères) ;
- RAD : Reconnaissance Automatique de Documents ;
- SI : Système d'Information ;
- SSO : Single Sign-On (authentification unique);
- XML : Extensible Markup Language (langage de balisage extensible)

7.3 NOTIONS TECHNIQUES

Les notions techniques et termes anglophones évoqués dans ce présent C.C.T.P. sont définis dans cette partie.

- Active Directory : Active Directory (AD) est la mise en œuvre par Microsoft des services d'annuaire pour une utilisation principalement destinée aux environnements Windows ;
- Back office/Front office : le terme front office est un terme d'architecture logicielle. Il désigne la partie qui prend en charge l'interface d'une application, par opposition au back office qui lui regroupe la partie gestion ;
- Charte graphique : La charte graphique est un document de travail qui contient l'ensemble des règles fondamentales d'utilisation des signes graphiques qui constituent l'identité graphique d'une organisation, d'un projet, d'une entreprise ;

- CMS : Un système de gestion de contenu (*Content Management Systems*) est une famille de logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de site web ou d'application multimédia. Ils partagent les fonctionnalités suivantes :
 - o Ils permettent à plusieurs individus de travailler sur un même document ;
 - o Ils fournissent une chaîne de publication offrant par exemple la possibilité de mettre en ligne le contenu des documents ;
 - o Ils permettent de séparer les opérations de gestion de la forme et du contenu ;
 - o Ils permettent de structurer le contenu (utilisation de FAQ, de documents, de blogs, de forum de discussion, etc.) ;
 - o Certains CMS incluent la gestion de versions.
- DRM : La gestion des droits numériques (*Digital Rights Management*) a pour objectif de contrôler par des mesures techniques de protection l'utilisation qui est faite des œuvres numériques ;
- EDI : L'Échange de Données Informatisées ou en version originale « *Electronic Data Interchange* », est le terme générique définissant un échange d'informations automatiques entre deux entités à l'aide de messages standardisés, de machine à machine ;
- E-learning : l'e-learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services, d'autre part les échanges et la collaboration à distance ;
- Extranet : L'Extranet est l'utilisation du « net » dans laquelle une organisation structure le réseau pour s'interconnecter avec ses partenaires commerciaux ou ses parties prenantes. Un réseau extranet est un réseau du type internet dont la liste de sécurité est externalisée c'est-à-dire gérée par un organisme ou une entité externe aux utilisateurs ;
- GED : La Gestion Électronique des Documents ou GED est un système informatisé d'acquisition, classement, stockage, archivage des documents (exemple d'utilisation : la numérisation de masse de documents papiers). C'est un processus de finalité qui découle du cycle de vie du document. La GED peut permettre un gain de temps et d'argent énorme pour les organisations. En effet, elle permet l'indexation des documents et surtout la numérisation qui comprime le « volume papier ». La GED fait appel à des algorithmes statistiques afin de classer et retrouver les documents par pertinence ;
- Groupware : un « groupware » est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif ;
- Intranet : L'Intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle utilisant les techniques de communication d'internet ;
- LAD : La lecture automatique de documents est un ensemble de technologies qui permet de segmenter et d'extraire, par reconnaissance optique de caractères, des informations textuelles sur des documents numérisés de type formulaires structurés ou semi-structurés. Les informations ainsi extraites peuvent alors être utilisées comme métadonnées dans un système de GED ;
- Métadonnées : Une métadonnée est une donnée servant à définir ou décrire une autre donnée quel que soit son support (papier ou électronique) ;
- OCR : La reconnaissance optique de caractères ou encore appelé vidéocodage (traitement postal, chèque bancaire) désigne les procédés informatiques pour la traduction d'images de textes imprimés ou dactylographiés en fichiers de texte ;
- RAD : La reconnaissance automatique de documents est une technique permettant de distinguer un type de document d'un autre à partir d'une image du document. Cette identification permet de mettre en place des tris électroniques d'images afin de les classer, évitant ainsi de trier les documents avant la numérisation. Une fois regroupées, les images peuvent être envoyées vers des corbeilles de traitement adapté ou bien classées dans un système de GED ;

- Record management : La gestion des documents d'archives a pour objectif d'organiser de manière efficace et systématique tous les documents ou données dont une entreprise peut avoir besoin pour justifier de son activité, sous n'importe quel format qu'il soit (analogique ou numérique) ;
- SSO : L'authentification unique (ou identification unique ; en anglais Single Sign-On ou SSO) est une méthode permettant à un utilisateur de ne procéder qu'à une seule authentification pour accéder à plusieurs applications informatiques (ou sites web sécurisés) ;
- Thésaurus : Un thésaurus est un type de langage documentaire qui consiste en une liste de termes constituant un vocabulaire normalisé sur un domaine de connaissances, reliés entre eux par des relations synonymiques, hiérarchiques et associatives ;
- Streaming : La lecture en continu, aussi appelée lecture en transit ou encore diffusion en mode continu ou diffusion de flux continu, désigne un principe utilisé principalement pour l'envoi de contenu en « direct » (ou en léger différé). Très utilisée sur Internet, elle permet la lecture d'un flux audio ou vidéo, à mesure que le média est diffusé.
- Workflow : On appelle « WorkFlow » (traduisez littéralement "flux de travail") la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier. Le terme de Workflow pourrait donc être traduit en français par Gestion électronique des processus métier ;