

APPEL D'OFFRES

AO N° 67/2022/C

MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION GED-WF GLOBALE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

C.C.T.P

PIÈCE N°3

LE PRÉSENT RÈGLEMENT DOIT ÊTRE RETOURNÉ AVEC L'OFFRE ADMINISTRATIVE DÛMENT PARAPHÉ, SIGNÉ ET CACHETÉ À LA DERNIÈRE PAGE.

SOMMAIRE

1	3	
2	3	
2.1	3	
2.2	5	
3	7	
3.1	7	
3.2	9	
3.3	10	
3.4	13	
3.5	15	
3.6	20	
3.7	29	
3.7.1	EXIGENCES GÉNÉRALES DE L'INFRASTRUCTURE CIBLE:	28
3.7.2	CONSISTANCE DES PRESTATIONS	29
3.7.4	LIVRABLES	31
3.8	42	
3.9	46	
3.10	46	
4	47	

1 OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

L'appel d'offre a pour objet la mise en œuvre d'une solution GED-WF globale pour le compte de REDAL.

2 CONSISTANCE DU MARCHÉ

2.1 CONTEXTE

Dans le cadre de son projet de Transformation Digitale et de ses obligations contractuelles, REDAL a décidé de lancer un projet pour la mise en œuvre d'une solution GED-WF globale. Ce projet s'inscrit aussi dans le cadre de la préservation du patrimoine documentaire de REDAL et sa pérennisation et d'autre part, d'un désengorgement des bureaux et des espaces d'archivage.

La prestation décrite dans le présent cahier des charges prend en compte les différents locaux de conservations d'Archives suivants :

Nom du site	Localisation
Siège de Redal (Pilote)	RABAT
AGDAL (Pilote)	RABAT
AGENCE MOULAY SMAIL (Pilote)	SALE
AGENCE HAY SALAM (Pilote)	SALE
AGENCE TEMARA (Pilote)	TEMARA
AGENCE AGDAL	RABAT
AGENCE HASSAN	RABAT
AGENCE HAY RIAD	RABAT
AGENCE OCEAN	RABAT
AGENCE YAACOUB EL MANSOUR	RABAT
AGENCE HAY EL FATH	RABAT
AGENCE HAY EL MASSIRA	RABAT
AGENCE BETTANA	SALE
AGENCE BOUKNADEL	SALE
AGENCE KARIA	SALE
AGENCE SALA AL JADIDA	SALE
AGENCE BOUZNIKA	BOUZNIKA
AGENCE HARHOURA	HARHOURA
AGENCE SKHIRAT	SKHIRAT

CENTRE DE DOCUMENTATION	RABAT
DÉPÔT D'ARCHIVAGE BRANCHEMENT	RABAT
AGENCE HAY EL SAYADA	SALE
AGENCE HAY RAHMA	SALE
AGENCE TABRIQUET	SALE
AGENCE HAY ENNAHDA	RABAT
AGENCE TAKADOUM	RABAT

Le tableau suivant représente une synthèse de la volumétrie estimée du Fonds documentaire de REDAL tous métiers confondus :

Site Visité	SERVICE/DIRECTION/AGENCE	Espace de stockage global (ML)	Espace de stockage occupé (ML)	Espace de stockage disponible (ML)	Espace de stockage occupé (Estimation en nombre de page)	Espace de stockage occupé (Estimation en nombre de plans A0)
<u>SIÈGE</u>	Service Patrimoine et Archivage	24	15,2	8,8	60 800,00	
	Service consultations et référencements	9,6	5	4,6	20 000,00	
	Service Applications Métiers et Techniques	6	2,21	3,79	8 840,00	1 250,00
	Service patrimoine et logistique	10,8	8,6	2,2	34 400,00	120
	Service comptabilité client	33,6	16,18	17,42	64 720,00	
	Service trésorerie	14,4	13,6	0,8	54 400,00	
	Service comptabilité fournisseurs	14,4	10,24	4,16	40 960,00	
	Département administration du personnel	52,8	36,1	16,7	144 400,00	
	Salle 1 des Archives	1 105,20	881,56	223,64	3 526 240,00	11 500,00
	Salle 2 des Archives	172,8	230	-57,2	920 000,00	16 800,00
	Direction des Etudes Eaux et Assainissement	87,5	105,3	-17,8	421 200,00	4 500,00
	Direction des Travaux Eaux et Assainissement	131,06	84,6	46,46	338 400,00	3 800,00
	Département Gestion commerciale lotissements et aménagements grands projets	59	74	-15	296 000,00	
	Service Autorisations	6	6,5	-0,5	26 000,00	
	Direction des études électricité	103,2	83	20,2	332 000,00	1 300,00
	Direction des travaux électricité	41,76	63,5	-21,74	254 000,00	2 100,00

Site AGDAL	Site d'archivage AGDAL	1 413,60	921,6	492	3 686 400,00	
AGENCES	AGENCE MOULAY ISMAIL	157	170,5	-13,5	682 000,00	1 200,00
	AGENCE HAY SALAM	68,7	58,2	10,5	232 800,00	400
	AGENCE TEMARA	39	48,7	-9,7	194 800,00	350
	AGENCE YACOUB EL MANSOUR	58	32	26	128 000,00	
	AGENCE BETTANA	60	32	28	128 000,00	
	Total	3 668,42	2 898,59	769,83	11 594 360,00	43 320,00

2.2 OBJECTIFS GENERAUX ET SPECIFIQUES

Les objectifs généraux du projet se présentent comme suit :

- **Préserver et sécuriser le patrimoine documentaire de REDAL que ce soit dans les espaces physiques ou via les systèmes digitaux d'ECM/BPM¹;**
- **Favoriser l'efficacité de gestion des dossiers;**
- **Faciliter l'accès à l'information et à la prise de décision par l'agilisation de tous les flux documentaires de Redal.**

Les attentes de REDAL pour ce projet sont :

- Analyse de la dépendance des métiers de Redal aux documents papier (papivorté des processus);
- Fourniture et mise en service d'une solution GED Workflows agile;
- Chargement et intégration du Fonds documentaires physiques ou déjà numériquement constitués via des processus de capture intelligents au niveau de la solution GED;

¹ Enterprise Content Management/Business Process Management

- Modélisation des flux documentaires (Workflows) nécessaires pour véhiculer les bons documents aux bonnes personnes au bon moment et pour le bon processus ;
- Formation à la bonne utilisation de l'écosystème "0" Papier ;
- Assistance technique et accompagnement à la mise en œuvre totale et complète.

3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 OBJECTIF DE LA SOLUTION CIBLE

REDAL a décidé de se doter d'une solution GED avec module Business Process Management (BPM). La solution aura pour objectif :

- Améliorer la gestion des documents business en mouvement et du Fonds documentaire de REDAL,
- Permettre un stockage numérique centralisé des documents numérisés de façon organisée et d'une agilité électronique des flux documentaires accompagnant tous ses processus métiers et support.
- Offrir des fonctionnalités simples d'utilisation, rapides et efficaces, elle doit respecter les normes et les standards du Marché et des spécifications mentionnées dans ce CPS
- Garantir l'interopérabilité avec tous les modules et composants du système d'information de Redal
- Offrir un système stable, centralisé et sécurisé.
- L'utilisateur doit pouvoir, de n'importe quel processus (métier ou support) via n'importe quel système informatique de gestion (ERP Financier, ERP RH, ...), accéder au système GED/WF par la visualisation du(des) document(s) concernant le dossier en cours de traitement via la corbeille que le WF (flux documentaires) alimentera par les différentes tâches à traiter au quotidien.

La solution à mettre en oeuvre doit répondre aux enjeux du travail collaboratif suivants :

- Identifier et préserver les documents essentiels et de valeur permanente ;
- Sécuriser les Archives et les informations de REDAL ;
- Réduire les délais de transfert et de traitement des dossiers ;

- Améliorer la coordination entre les structures concernées ;
- Mettre à la disposition des responsables, en temps réel, des informations requises ;
- Mettre à la disposition des collaborateurs un espace de travail partagé ;
- Modélisation et prise en charge instinctive des processus Workflows ;
- Sécurité et traçabilité de l'information ;
- Suivi et pilotage des activités ;
- Maîtrise du temps de traitement des processus ;
- Garantie de la qualité de données intégrées ;
- Raccourcissement des délais d'obtentions de l'information et d'intervention ;
- Simplification des processus d'accès à l'information.

Le prestataire devra ainsi atteindre au minimum les résultats suivants :

- L'étude, la fourniture, l'installation, le paramétrage et la mise en service de la solution et de la plateforme technique, répondant aux spécifications fonctionnelles et techniques exigées dans le présent CPS ;
- La reprise du Fonds documentaire dans son ensemble ou/et selon le scénario choisi;
- L'assurance de la prestation de formation et de transfert de compétences au profit du personnel concerné (administrateurs, utilisateurs, responsables techniques SI,..) ;
- L'assistance au démarrage d'utilisation de la solution avec une période de mise en PROD progressive.

3.2 CONSISTANCE ET SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES DE LA SOLUTION CIBLE

La solution proposée doit être **une solution éditeur**, **les systèmes open-sources sont exclus**.

Cette solution GED/WF doit être complètement paramétrable, et offre la possibilité de gérer des documents et de modéliser les Workflows et générer des Workflows dans un portail d'accès personnalisé pour tous les utilisateurs internes de REDAL.

La plateforme doit intégrer la notion de licences utilisateurs **ou tout autre principe de licence à proposer par le prestataire** et la maintenance éditeur qui couvrira le support et les évolutions de la plateforme. La solution proposée doit être une solution intégrée du même éditeur.

Elle doit permettre ce qui suit:

- **Intégration modulaire** : Capacité d'intégration modulaire des composants de la solution, facilitant la progressivité des tâches de mise en œuvre.
- **Interopérabilité** : Capacité de découplage des composants de la solution, facilitant l'interchangeabilité et Interopérabilité.
- **Robustesse et maintenabilité** : Capacité de robustesse et de maintenabilité des composants de la solution, par l'utilisation de standards et par d'importantes possibilités de paramétrage.
- **Traçabilité des opérations** : Capacité de traçabilité des opérations de la solution, facilitant les tâches d'audit et de contrôle.
- **Évolutivité** : Capacité d'évolutivité fonctionnelle des composants de la solution, permettant l'adaptation aux évolutions organisationnelles et réglementaires.
- **Référentiels gestion centralisée** : Référentiels : gestion centralisée et sécurisée dans une application maître et diffusion des mises à jour aux autres applications ECM.
- **Echanges inter applicatifs** : Communication synchrone entre la solution et les différentes solutions logicielles constituant le SI de REDAL

- **Sécurisation technique de la plateforme** : impérativement, la solution doit être sous HTTPS.

NB: L'éditeur de la solution doit avoir une représentativité au Maroc.

3.3 SPÉCIFICATION TRANSVERSES

- La solution proposée doit permettre un accès 100% web à la plateforme sur le navigateur Chrome ou toute autre alternative compatible à ce navigateur ;
- La solution doit être une solution intégrée GED/WF ;
- La prise en main de la Solution proposée doit être rapide, simple avec une interface utilisateur conviviale et fluide ;
- La plateforme à mettre en place doit pouvoir s'interfacer avec les progiciels du système d'informations de REDAL ;
- L'ensemble des collaborateurs de la plateforme doivent être gérés depuis un annuaire centralisé relié par exemple : Google Identity ou tout autre annuaire ;
- La solution doit permettre un Export et Import des fichiers en divers formats ;
- Le système doit gérer les «Time In/TimeOut» : Libération des sessions inactives après dépassement d'un délai paramétré par l'utilisateur ;
- La solution doit être une solution intégrée extensible tout en permettant d'ajouter de nouveaux modules selon le besoin ;
- La solution doit proposer une aide de saisie à travers des info-bulles ;
- Tous les champs « date » doivent être saisis à partir d'un calendrier, sauf spécification contraire ;

- Tous les champs des formulaires doivent subir un contrôle et un masque de saisie ;
- La solution doit garder l'historique des saisies précédentes ;
- La solution doit garder l'historique des téléchargements des fichiers ;
- La solution doit permettre la suppression individuelle ou collective des objets tout en supprimant les objets hiérarchiques inférieurs (après demande de confirmation de suppression) ;
- La solution doit éviter l'enregistrement des doublons ;
- La solution doit prévoir des raccourcis ou des touches d'accès rapide pour faciliter la navigation et les commandes (copier, coller et autres...). La solution doit permettre l'auto incrémentation des champs d'identification des objets (numéro, ID, etc.),
- La solution doit permettre la création des listes déroulantes prédictives paramétrables ;
- L'interface de recherche doit permettre de visualiser sans recours à leurs applications natives les formats : HTML, TIFF, JPEG, PNG, PDF, Format G-SUITE, Format MS OFFICE ;
- L'accès à l'interface doit nécessiter une authentification de l'utilisateur c'est-à-dire la création d'un compte utilisateur avec des droits et profils associés aussi bien pour la consultation que pour les téléchargements ;
- La solution doit permettre la déconnexion automatique de la session, le Single Sign On (SSO) et la détection des tentatives d'accès non autorisées ;
- La solution doit permettre de créer des groupes (ou profils) d'utilisateurs ayant les mêmes droits dans les mêmes espaces. Les droits doivent permettre de différencier pour chaque utilisateur, entre les ACTIONS qu'il a le droit d'effectuer (Consultation, Création,

Modification, Validation/Publication, Suppression, etc.) et Les NIVEAUX sur lesquels il peut agir (Indexation, Scan) ; ce principe s'applique sur l'ensemble des Archives pris en charge par la solution.

- La solution doit permettre de déplacer les fichiers dans les dossiers ;
- Tout document ou fichier supprimé doit être stocké dans un espace tampon (corbeille) avant suppression définitive avec une durée paramétrable de garder les fichiers supprimés;
- La solution doit notifier les validateurs des tâches via la messagerie électronique des tâches de validation qui leur attendent ;
- La solution doit proposer des tableaux de bord user-friendly adaptés à chaque profil ;
- La solution doit permettre de déclencher des actions lorsqu'un événement survient. Ex. : redirection automatique d'une tâche suite à l'expiration d'un délai ;
- Un utilisateur reçoit automatiquement une tâche dans sa boîte de réception individuelle (boîte de courrier et/ou via l'interface de la solution proposée) afin d'être informé que son intervention est requise dans le cadre d'un processus ;
- La solution doit permettre à tout utilisateur qui intervient dans une instance d'un processus de vérifier l'état d'avancement du processus ;
- La solution doit permettre à un intervenant de rediriger une tâche en cas de besoin selon son profil d'accès ;
- La solution doit permettre de gérer un volume illimité de données ;
- La plateforme doit posséder une fonction de journalisation qui permet de journaliser

automatiquement les accès aux objets documentaires (exemple : dépôt, consultation, modification et suppression). Il indique dans le journal et pour chaque opération, le nom ou le code de l'utilisateur qui a effectué l'opération, la date et l'heure d'exécution, la nature de l'opération, l'objet documentaire impliqué, etc.

- La solution doit permettre de générer un ensemble d'états et rapports (Reporting) pour des besoins de statistiques, de consultation, téléchargements... basés sur ensemble de critères de recherche ;
- La solution doit être parfaitement responsive design et supporte tout type d'équipement (Ordinateur/Tablette/SmartPhone/...).
- La solution doit offrir une indexation multicritères paramétrable.

Dans ce qui suit nous allons décrire la plateforme module par module.

3.4 FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES LIEES A LA GED

L'objectif principal de la mise en place du module GED est la capacité à gérer, structurer et harmoniser l'ensemble de la documentation de REDAL. [SEP] Les besoins principaux à couvrir par l'outil de GED sont donc les suivants (liste non exhaustive) :

- Centraliser l'ensemble de la documentation sur une même plateforme ;
- Accéder à la documentation à distance via le web ;
- Différencier les droits d'accès aux informations (aux dossiers voire aux documents), selon des profils d'utilisateurs prédéterminés, permettant d'effectuer des actions différentes (consultation, dépôt, modification, suppression...)
- Stocker et gérer un volume important de fichiers ;

- Structurer les informations et les différents types des documents avec des métadonnées ;
- Décrire finement les documents ;
- Référencer de manière unique et précise les documents avec prise en charge de l'OCR;
- Rechercher facilement des informations et des documents ;
- Conserver et tracer les différentes versions de documents ;
- Sauvegarder les données et exporter tout ou une partie de la base de données en conservant l'architecture de l'arborescence ;
- Travailler à plusieurs sur les documents (commentaires, verrouillage, notifications);
- Faciliter l'utilisation en général et le paramétrage (ergonomie).
- Paramétrer facilement les tailles autorisées des pièces jointes et des fichiers (sans qu'il y ait une limitation de taille au niveau de l'application)

Le Fournisseur devra proposer via la solution, la dématérialisation et le classement de manière souple de documents de différents types : Courriers client, Ordres de service, Factures, Contrats, Dossier d'appel d'offres, Bons de commande, Notes explicatives....

A travers différents types de recherche, la solution proposera aux utilisateurs un accès direct aux documents recherchés. L'ensemble des documents intégrés dans la GED, seront accessibles uniquement aux personnes autorisées.

La gestion des droits, par l'administrateur de la solution à REDAL du Travail, assurera une sécurité renforcée sur les documents. [SEP]

La GED proposée devra répondre aux fonctionnalités suivantes :

- Arborescence documentaire : Gestion de dossiers ;
- Gestion de tout type de documents ;
- Gestion des attributs documentaires (champs texte, nombre, date, liste, ...) ;
- Gestion des cycles de vie des documents (création, suivi, mise à jour et validation de documents) ;
- Notification / Diffusion de la documentation ;
- Versionning des documents ;
- Intégration de façon intuitive du Workflow;
- Historique des opérations ;
- Recherche full text ;
- Recherche par mots-clés ;
- Gestion des liaisons OCR avec prise en charge de la recherche ;
- Rapports sur la vie des documents.
- ...

Ci-après le détail des différentes fonctionnalités requises.

3.5 PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS ATTENDUES DE LA PLATEFORME GED :

a) Gestion des documents et hiérarchisation des Archives :

Ci-après les principales fonctionnalités requises de gestion des documents au niveau de la solution :

- Chaque document doit posséder : une référence unique (basée sur une ou plusieurs clés), une ou plusieurs versions, pour chaque version, un ensemble d'attributs documentaires et un cycle de validation.
- Le système doit gérer les checklists relatives aux dossiers Archivés. La check list indiquera, la liste des documents devant constituer le dossier et la disponibilité ou non des différents documents dans le dossier.
- Suite à la numérisation de document (scan), le système doit pouvoir gérer l'indexation selon 2 options : l'indexation directe du document et la déposition du document dans « une base de dépôt », dans l'attente d'une indexation ultérieure.
- Le système doit permettre l'export des données et du résultat des recherches effectuées ;
- Chaque référence de document doit être unique dans un système de gestion documentaire ;
- Tous les types de fichiers peuvent être gérés sur l'outil ;
- Gestion d'une arborescence documentaire permettant de classer l'ensemble des documents dans des dossiers.
- Hiérarchisation sous forme d'arborescence de la structure d'archivage qui sera mise en place avec hiérarchisation des accès selon les droits et profils.

b) Gestion des cycles de vie documentaire :

La solution proposée doit inclure un module de gestion des Archives physiques permettant de:

- Consulter la version dématérialisée et de visualiser toutes les informations archivistiques du document souhaité ;
- Assurer une correspondance entre le Fonds documentaire physique et électronique.

Ce module doit intégrer les fonctionnalités suivantes :

- Gestion des versements électroniques ;
- Gestion des réservations, prêts, relances, retours ;
- Gestion du plan de classement ;
- Gestion du calendrier de conservation ;
- Gestion des destructions en se référant aux délais mentionnés au niveau du calendrier de conservation ;
- Création et suivi des boîtes Archives (incluant un champ mentionnant la côte de la boîte physique) ;
- Gestion de la destruction des boîtes archives.

c) Historique des versions d'un document :

La liste des différentes versions d'un document doit être accessible directement depuis le formulaire de propriétés d'une des versions. Ainsi, chacun peut visualiser rapidement le motif, la date, ou d'autres informations sur la création des nouvelles versions d'un document. Une seule version de document est applicable. Les autres versions sont soit périmées, soit en cours de création. Si une version n+1 d'un document devient applicable, la version antérieure est automatiquement périmée.

Le changement de version est une opération décidée par l'utilisateur.

La gestion du suivi des modifications permet dans tous les cas de tracer toutes les actions effectuées sur une version.

d) Diffusion :

Le système doit permettre la diffusion par message électronique d'une version de document à un ou plusieurs utilisateurs lorsque cette version passe à un état applicable.

e) Systèmes de recherche :

La solution doit proposer deux modes de recherche documentaires :

- Une recherche rapide (plein texte) sur les caractères contenus dans la pièce jointe, la référence ou le titre de chaque version ;
- Une recherche avancée, fondée sur une sélection de critères visant les attributs documentaires des versions, la place de celles-ci dans la structure documentaire ou dans la structure des données, l'état des versions dans le cycle de vie, le contenu du fichier (plein texte), etc...

La recherche doit aussi être basée sur des saisies semi-automatiques avec proposition de textes selon le champ exploité.

e) Traçabilité :

La solution doit permettre de tracer les différentes opérations suivantes :

- Toutes les opérations effectuées sur une version (les changements d'état) ;
- Les changements de version ;
- Les distributions ;
- Les modifications sur le fichier ;

- Les modifications sur les attributs documentaires ;
- Les consultations et éditions;
- Les suppressions;
- Les téléchargements;

f) Gestion des droits :

La solution doit permettre de définir un ensemble de permissions par utilisateur ou par groupe d'utilisateurs via la notion de profil sur chaque dossier et de façon hiérarchisée. Ces permissions comprennent les droits de lecture, de visualisation des documents, de visualisation du dossier, de création, de modification et de suppression.

g) Dématérialisation des documents (SCAN / OCR) :

La GED doit permettre de recevoir en automatique des documents issus de scan avec la liaison OCR pour la reconnaissance des index à intégrer directement dans les propriétés des documents ou des index selon le contenu de ces documents.

h) Interfaçage :

Le système doit permettre un interfaçage aux systèmes d'information de Redal à travers un paramétrage simple et flexible en récupérant/échangeant toute information nécessaire des autres SI.

i) Reprise documentaire :

La solution doit permettre :

- Dématérialiser différents formats électroniques & papiers (majoritairement format A4), nécessitant une manipulation (livres, documents, etc.) ;

- Acquérir des documents numériques - natifs (format G-SUITE, format MS OFFICE, pdf, .htm/html, .jpg, .gif, .tiff, .dwg, .dxf, etc.) ainsi que des documents papiers numérisés ;
- Ajuster automatiquement les paramètres de numérisation (résolution, luminosité, contraste, formats, etc.) ;
- Retoucher les éléments scannés, notamment : détecter et supprimer les pages blanches, redresser l'image, effacer les tâches, ajouter des annotations, gérer automatiquement les contrastes ;
- Offrir à l'utilisateur la possibilité d'associer directement une fiche d'indexation au document scanné et de stocker les documents numérisés dans la base pour permettre de différer et/ou déléguer ;
- Importer des fichiers images de format TIFF, GIF, BMP ;
- Importer et exporter des données (le prestataire doit indiquer les possibilités de migration offertes par la solution GED, et préciser aussi les possibilités d'importation massive des documents dans le cadre de la reprise du Fonds d'Archives existant);
- Permettre la reconnaissance OCR (le prestataire devra fournir et préciser le logiciel OCR utilisé, la manière de le lancer à partir de l'outil de GED, ainsi que le degré de reconnaissance).

3.6 FONCTIONNALITÉS LIÉES AU MOTEUR BPM/ WORKFLOW

L'objectif principal de la mise en place d'un module de réalisation de workflows ou Business Process Management (BPM) est la capacité à modéliser les différents workflows et processus métiers de REDAL.

Le module de réalisation de workflows proposé doit permettre de décrire le circuit de validation, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de

validation et fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche et aussi il doit disposer des fonctionnalités suivantes :

a) Conception et modélisation graphique des processus

La solution cible doit permettre de gérer les éléments suivants :

- Eléments graphiques : Possibilité d'insérer des éléments graphiques depuis une barre d'outils, des raccourcis claviers ou depuis les menus ;
- Eléments Redimensionnables : Chaque élément (tâche, action, ...) peut être redimensionné en fonction du besoin ;
- Saisie directe : Possibilité de saisie directe sur les objets graphiques ;
- Impression du diagramme : Possibilité d'impression du graphique visualisé sur l'écran ;
- Annotations : Possibilité d'insertion de zones d'annotation.

b) Fonctionnalités Workflows

La solution cible doit permettre de gérer les éléments suivants :

- Gestion des Templates :
 - Un Template de document peut être paramétré à différents niveaux d'un workflow, avec des champs de saisie proposés et à renseigner par les différents intervenants dans le processus ;
- Types de Workflow :
 - La solution doit permettre de réaliser tout type de Workflow basé sur un formulaire qui évolue selon un cycle prédéfini ;

- Gestion des rôles :

- Un rôle définit l'ensemble des acteurs chargés de réaliser une tâche du processus. L'administrateur de l'application peut renseigner les rôles avec des utilisateurs et/ou des groupes d'utilisateurs ;

- Gestion des annuaires :

- L'annuaire doit se composer d'organisations et éventuellement de sous-organisations. L'annuaire doit gérer les groupes (imbriqués), et dispose d'un nombre d'attributs standard pouvant être associés à un utilisateur, à un groupe, ou à une organisation. Possibilité de gérer pour chacun de ces éléments, des attributs personnalisés ;
- L'annuaire peut être synchronisé depuis un annuaire LDAP (Microsoft Active Directory) avec une gestion des exports et imports de l'annuaire au format Microsoft Excel.

- Génération des workflows :

- La génération des workflows devra être faite sur une interface web graphique simple d'utilisation permettant la modélisation d'une logique d'affaire quelconque. Toutes les fonctions Workflow doivent être prises en charge (condition, formulaire de saisie, de validation, valideur, demandeur, notification, priorité, durée d'une tâche ...);
- Après la modélisation graphique, le moteur Workflow doit générer une application complète avec :
 - Le processus ;

- Les formulaires de saisies pour chaque tâche avec les différents types de champs ;
- Les actions de routage ;
- Les rôles prêts à être associés aux utilisateurs et aux groupes de l'annuaire ;
- Les listes de valeurs (valeurs données par le concepteur ou qui peuvent être alimentées par une requête vers une base de données externe) ;
- Les formulaires de messages ;
- Les écrans de navigations, de recherches et d'affichages des documents.

A l'issue de la génération, l'application est directement utilisable.

- Suivi des tâches (ou étapes) :
 - Une tâche peut être accomplie par une ou plusieurs personnes ;
 - L'intervenant courant visualise les tâches déjà réalisées et peut intervenir sur les champs de la section active ;
 - Le formulaire d'étape comporte également les actions d'avancement du processus ;
 - Une tâche peut avoir plusieurs actions de sorties, chaque action correspondant à un choix possible pour les intervenants ("Accepter", "Refuser",...). Une action peut elle aussi contenir des champs conditionnels, la saisie des champs sera alors proposée uniquement lorsque l'utilisateur cliquera sur l'action (exemple : Motif du refus).

- Suivi des workflows :
 - La solution doit contrôler l'état des workflows en cours à tout moment, chaque utilisateur disposera d'une page Workflow [état des workflows] où il peut vérifier les workflows qu'il a initiés ;
 - Il est possible de définir des états (pour le processus et pour le document), afin de suivre l'évolution d'un document ;
 - Pour chaque étape du Workflow, il est possible de préciser la durée maximum de réalisation (en heures ou en jours...). En cas de retard, il est possible :
 - d'envoyer un mail de relance aux personnes en retard ;
 - de réaliser une action de routage.
 - Un délai global peut également être posé sur le processus ;
 - Chaque processus doit être généré avec une aide en ligne. Cette aide comprend le diagramme du Workflow avec l'affichage encadré des étapes actives, l'affichage en clair du parcours réalisé par le document et l'affichage en grisé des chemins non empruntés par le document. Pour chaque élément (étape, champ, rôle, etc.) il est possible de saisir un texte pour l'aide en ligne ;
 - Chaque action est enregistrée dans un historique accessible depuis le document lui-même. Types d'informations stockées : Action réalisée, Étape en question, Date et heure de l'action, auteur de l'action, rôle de l'auteur et éventuellement des commentaires.
- Annulation : L'utilisateur peut, si le concepteur du processus le prévoit, annuler sa demande. Le document peut alors changer d'état et arriver à un élément de fin. L'action sera inscrite dans l'historique du document. ;

- Délégation : Les intervenants peuvent déléguer leurs interventions sur une étape d'un ou alors sur tout un ensemble d'étape si le concepteur de l'application l'a autorisé. Les intervenants qui ont délégué peuvent à tout moment annuler la délégation qu'ils ont mise en place. De même il est possible aux délégués de refuser la délégation ;
- Relance : Le demandeur ou les intervenants passés peuvent relancer les intervenants en cours. L'utilisateur a la possibilité de saisir un commentaire, puis, l'envoi se fait aux intervenants en cours. En plus du mail, une action sera inscrite dans l'historique du document ;
- Gestion des liens entre processus : Possibilité de création de relation entre un processus père et fils.

c) Notification:

Par défaut, chaque changement d'étape doit s'accompagner de l'envoi d'un mail aux intervenants suivants avec des informations génériques (référence, titre, créateur, lien URL, ou autre) Il doit y avoir aussi d'autres types de messages :

- Mail de relance en cas de retard ;
- Mail d'information sur action automatique en cas de retard ;
- Mail d'information (un utilisateur souhaite manuellement informer une autre personne) ;
- Mail d'informations complémentaires : le concepteur de l'application, décide que sur telle ou telle action, un mail avertit un acteur donné du Workflow comme le créateur, le vérificateur, ou autre acteur, avec des informations particulières ;
- Il doit être possible de personnaliser le contenu de chaque mail, afin d'ajouter des informations en provenance du document ;

- A la réception d'une notification par mail nécessitant une acceptation ou un refus, l'utilisateur doit pouvoir valider l'action directement via le mail reçu en cliquant sur le choix voulu.

d) Formulaires / types de champs :

Les types de champs suivants doivent être gérés par la solution :

- Texte (mono ou multi lignes) ;
- Nombre (valeur min. et max. possible) ;
- Date (avec ou sans heure) ;
- Période (une date de début et une date de fin avec contrôle de cohérence. Avec ou sans heure) ;
- Liste (mono ou multi valeurs). Les valeurs possibles pour une liste peuvent être de type "interne" (gérées depuis l'interface d'administration) ou "externe" (alimentées par une requête SQL) ;
- Pièces jointes ;
- Liste de personnes (choix d'une personne depuis l'annuaire) ;
- Rôle (choix des intervenants d'une étape).

e) Paramétrage global / Sécurité :

Toute l'administration doit se faire depuis l'interface de navigation grâce à un navigateur Web. Un administrateur principal gère le serveur et les paramètres d'intégration au Système d'informations. Un administrateur peut être délégué ensuite si besoin. L'administrateur principal a en charge :

- Le paramétrage de messagerie ;
- La gestion de taille et type des pièces jointes autorisées ;
- La gestion de la sécurité sur chaque élément ;
- La gestion des agents planifiés ;
- La connexion aux bases de données du S.I ;
- La gestion du portail et l'annuaire.

Le système doit permettre une gestion de l'HTTPS (certificat SSL), de telle manière que les transmissions sur le réseau soient sécurisées / encryptées.

Chaque utilisateur doit être authentifié afin d'accéder aux applications Workflows.

L'authentification pourra faite en se basant sur l'annuaire proposé par REDAL tel que : Google Identity ou annuaire équivalent.

f) Gestion des droits :

Chaque objet de l'administration (application, processus, vues, documents, ou autre objet) doit comporter une liste de contrôle d'accès. Ainsi, seuls les utilisateurs autorisés peuvent :

- Accéder à l'application et aux processus ;
- Créer de nouveaux documents ;
- Voir les documents ;
- Voir tout ou une partie du document (affichage de certains champs) ;
- Saisir des informations dans un document (sur tous les champs ou certains) ;
- Supprimer les documents ;

- Agir sur le cycle du processus.

g) Ouvertures externes :

La solution devra permettre de piloter les processus Workflows par API depuis une application externe. Il est par exemple possible de créer un document, de renseigner tout type de champs, de réaliser des actions de Workflow, d'interroger des documents et leurs contenus et ainsi de suite.

Aussi, les applications modélisées à travers le modélisateur de workflows doivent être accessibles depuis un Ordinateur, une tablette ou smartphone pour les utilisateurs nomades et parfaitement adaptables surtout sur le plan d'affichage.

h) Tableaux de bords :

Le système doit mettre à disposition des utilisateurs :

- Des tableaux de bords sur les activités et les indicateurs ;
- Des rapports détaillés ;
- Des vues sur les différentes données gérées par les processus modélisés.

i) Publication :

Les applications générées par le modélisateur de workflow seront publiées sur la plateforme Intranet détaillée ci-dessous. La solution cible devra offrir la possibilité de mise en place d'un portail intranet.

Le collaborateur pourra accéder via cette interface aux différents processus modélisés, aux documents intégrés dans la GED, à un espace de partage documentaire. Le Portail devra également répondre aux besoins de communication interne à travers les modules suivants :

- Gestion d'un espace documentaire ;
- Gestion et partage du type des fonctionnalités suivantes :
 - Sondages ;
 - Forum ;
 - Photothèques / Vidéothèques ;
 - Flux RSS ;
 - Trombinoscope.
- Proposition d'un module d'actualités dynamique et paramétrable ;
- Centralisation des accès de connexion aux différents SI de REDAL.

3.7 SPÉCIFICATION TECHNIQUE DE LA SOLUTION CIBLE

3.7.1 EXIGENCES GÉNÉRALES DE L'INFRASTRUCTURE CIBLE:

Dans le cadre de cet appel d'offres, le prestataire devra fournir les spécifications de l'infrastructure cible et des logiciels nécessaires pour la mise en œuvre optimale et complète de cette infrastructure (Matériel, softwares, licences, drivers...). La plateforme proposée par le soumissionnaire doit pouvoir répondre aux exigences suivantes :

Compatibilité : Le prestataire doit justifier dans son offre technique la compatibilité du matériel et des logiciels proposés avec l'infrastructure existante (Serveurs, Stockage, VTL, Réseau SAN...).

Fiabilité : La plateforme proposée doit offrir un niveau de résilience et de robustesse très élevé garantissant la fiabilité globale des systèmes mis en place.

Performance : Toute la configuration matérielle proposée doit être optimale et évolutive permettant d'assurer un niveau maximal de performance.

Connectivité : La plateforme proposée doit être compatible avec les standards du réseau informatique et télécommunication.

Sécurité : La plateforme doit disposer d'un très haut niveau de sécurité et des mécanismes de protection avancés.

Facilité d'administration : Toutes les briques de la plateforme proposée doivent être dotées d'un outil d'administration et de gestion à base d'interface utilisateur simple.

Évolutivité et flexibilité : La plateforme proposée doit être évolutive en termes de capacité et de performance.

Impact sur les systèmes de production : La mise en place de cette plateforme ne doit pas impacter le niveau de performance et de disponibilité des systèmes en production de la REDAL.

L'ensemble des prérequis techniques en termes de réseau informatique doivent être détaillés dans l'offre technique du soumissionnaire (topologie, bande passante, connectivité...)

3.7.2 CONSISTANCE DES PRESTATIONS

- Le soumissionnaire devra prévoir une présentation de son offre technique dans les locaux de la REDAL **en cours** de jugement technique des offres ;
- Le soumissionnaire est invité à effectuer une visite des lieux, pour :
Apprécier à juste valeur l'architecture technique des plateformes en exploitation et devant fonctionner en interaction avec les solutions techniques à mettre en place dans le cadre du présent appel d'offres et évaluer la consistance de la mission à réaliser.
Une attestation de visite des lieux dûment signée est à fournir obligatoirement au dépôt de la soumission ;
- Le soumissionnaire doit fournir une attestation d'engagement signée par le constructeur, indiquant l'aptitude du soumissionnaire à livrer, installer et mettre en service les produits fournis ;

- Détermination d'architecture, prérequis nécessaire et plan de mise en œuvre de toutes les briques de la solution cible selon les besoins de la REDAL et en tenant compte de l'existant et de l'avancement des projets en cours ;
- Assistance pendant et après la mise en production en vue d'ajuster la configuration pour une utilisation optimale ;
- Implication forte de l'équipe Projet de la REDAL tout au long de la durée de mise en œuvre, afin d'assurer un transfert de compétences et une maîtrise totale de la solution à mettre en place ;
- Fournir un document de recette avec les scénarios de test de bon fonctionnement (test de performance, test de charge,...);

3.7.3 Volumétrie des utilisateurs

La solution devra être accessible par une majorité de collaborateurs, la cible des utilisateurs est indiquée dans le tableau ci-dessous.

Le prestataire doit fournir dans son offre les prérequis techniques permettant un fonctionnement optimal de la solution proposée afin d'assurer un niveau de performance tenant compte de l'utilisation ci-dessous:

Nombre de licences requises cibles	REDAL (Proposition 1)	REDAL (Proposition 2)
Consultation	Illimité	Illimité
Création & Mise à jour documentaire	100	Entre 100 et 200
Administration (Modélisation, gestion des droits, ...)	5	Entre 5 et 10

Le prestataire précisera dans son offre, la politique de gestion de licences (**flottantes préconisées par REDAL** ou fixes) et les coûts pour chacune des propositions citées ci-dessus.

3.7.4 LIVRABLES

Pour chaque phase, le Titulaire produira des livrables adaptés, dont notamment :

Document	Contenu	Format
Dossier d'ingénierie technique	Étude détaillée de l'architecture cible. Ce document décrira les spécifications de chacun des composants dans l'architecture cible et détaillera les interconnexions entre les différentes composantes.	Word
Dossier de sécurité	Analyse des spécifications détaillées liées à la sécurité du système (contrôle d'accès, authentification, ports à ouvrir, ...).	Word
Planning de gestion du projet	Détaille les différentes phases du déploiement, les intervenants, les dates début et fin de chaque opération.	MS Project
Dossier d'installation et de configuration	<ul style="list-style-type: none"> - Décrire les tâches d'installation et de configuration des différents composants de la solution. - Préciser les équipements installés, caractéristiques techniques, schémas, fichiers de configuration. 	Word
Dossier d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> - Décrit les tâches d'exploitation quotidiennes en termes d'arrêt/démarrage des services - Manuels d'utilisation des équipements et des composantes proposées. 	Word
Dossier de Supervision et d'exploitation	Décrit l'architecture de supervision, les métriques à définir et les tâches de supervision et d'exploitation	Word
Cahier de recette	Décrit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Méthodologie de recettes. ▪ Fiches de tests. 	Word
Plan de restauration de la plateforme	Détaille les différentes étapes ainsi que les procédures de restauration du système à partir des sauvegardes.	Word

Tableau de conformité :

Chaque prestataire est tenu de remplir le tableau de conformité ci-après. Ce tableau représente les caractéristiques techniques détaillées de la solution à fournir. La première colonne représente les clauses et les spécifications de ce cahier des charges et les deux autres colonnes sont

réservées au prestataire pour apporter ses remarques ou ses réponses en termes de conformité ou non-conformité.

Caractéristique	CONFORMITÉ (Oui/ Non)	Commentaire
Compatibilité & Architecture		
La solution est compatible avec les systèmes d'exploitation (Windows 2016 et supérieur , Linux)		Si conforme: préciser les distributions et les versions supportées
La solution est compatible avec les SGBD (Oracle, SQL Server, PostgreSQL)		Si conforme préciser les versions supportées
La solution ne nécessite pas des caractéristiques techniques élevées côté client et fonctionne sur des versions supportées du système d'exploitation, notamment chromeOS		Préciser les caractéristiques minimales à avoir sur les Postes clients (CPU, mémoire,disque...) et les versions OS supportées
Haute disponibilité		
La solution permet de répartir la charge sur les machines opérationnelles (Architecture Full PCA)		Préciser sur l'offre technique l'architecture proposée permettant d'avoir une solution hautement disponible sur 2 sites différents.
Stockage		

la solution permet de stocker les données sous format compressé afin d'optimiser l'utilisation du stockage		Préciser le nombre de documents archivés par unité de stockage tenant compte de la typologie des fichiers
La solution permet d'archiver les données stockées		Préciser le moyen et les supports supportés
La solution est compatible avec les différentes technologies de stockage existantes sur le marché		
L'offre technique inclut la liste des prérequis techniques de bon fonctionnement de la solution pour les 3 prochaines années (CPU, mémoire, stockage)		
Gestion de la sécurité		
Les périphériques d'acquisition disposent-ils de possibilités de gestion de l'authentification (confidentialité, dimension légale du projet...)		Décrire les moyens possibles
La solution permet le traitement de l'image		Décrire les traitements possibles
La solution supporte l'authentification multifacteur		Préciser par quel moyen
La solution permet de limiter la longueur et le type de données saisies		

La solution proposée permet de faire de l'OCR		Préciser la technologie OCR utilisée
La solution proposée permet d'oblitérer une partie d'une image (zone confidentielle)		
la solution permet de gérer les versions de documents		
La solution permet de gérer l'état du document (Brouillon, validé, ...)		Préciser les états gérés
la solution proposée permet d'attribuer une durée de vie aux documents		Préciser les critères supportés
La solution permet de récupérer des documents supprimés (Ex : en cas d'erreur), notamment par la spécification d'un délai au-delà duquel la récupération de documents est irréversible		
la solution permet d'autoriser ou d'interdire l'impression et le téléchargement des documents scannés		Détailler les fonctionnalités supportées permettant de pallier au risque de fuite de données
La solution permet d'utiliser un système d'authentification tiers		Préciser le type d'annuaire utilisé

La solution permet d'attribuer des habilitations par utilisateur et par groupe.		
La solution permet de stocker les documents scannés de manière chiffrée		
La solution permet la traçabilité de toutes les opérations effectuées par les utilisateurs (authentification, mise à jour ...)		Préciser le niveau de granularité supporté par la solution
La solution peut être interfacée avec le SIEM REDAL		
La solution permet le transfert des droits /propriété des documents vers un utilisateur (manager)		Objectif est d'assurer la continuité de service en cas d'absence ou départ d'un collaborateur
La solution est basée sur une architecture sécurisée permettant de réduire la surface d'attaque et conforme aux bonnes pratiques en matière de développement		Joindre à l'offre l'architecture proposée pour le contexte du projet
Licences		
Le mode de licensing proposée permet de répondre aux besoins de REDAL en termes d'accès simultané et en nombre d'utilisateurs sans aucune limitation sur le volume ou le nombre de document		Préciser le mode de licensing proposé (Perpétuel/Souscription ...)

Engagement de délai		
Le projet sera réalisé dans un délai maximum de 09 mois après la date de réception de l'ordre de service		

En outre, un plan de formation détaillé doit être fourni par le prestataire. Pour rappel, deux volets sont à prendre en charge :

- Un volet technique tels que : mise en place et paramétrage de la plateforme ;
- Et un volet fonctionnel couvrant entre-autre l'utilisation du Workflow proposé et de la solution GED dans son ensemble.

Il est à noter que le prestataire est tenu de proposer obligatoirement et au minimum les deux scénarii suivants :

- Une architecture et plateforme en mode Cloud SAAS (dans ce cas, il faudrait communiquer l'ensemble des données relatives à cette architecture telles que : lieu de l'hébergement, l'hébergeur proposé (100% de l'hébergement devra être effectué au Maroc - Cloud National), la configuration retenue, les besoins en liaisons bureautiques, les coûts relatifs à cette architecture, garantie de sécurité et d'accès... ;
- Et Une architecture et plateforme en mode Premise, hébergée chez REDAL : idem, tous les prérequis techniques et architecturaux sont à mentionner. Dans ce dernier cas, la solution devrait facilement être convertie en "mode Premise" à tout moment sans aucune restriction technique ou fonctionnelle quelconque.
- **Prérequis du Poste Client**

Le prestataire doit spécifier la configuration minimale des postes clients en spécifiant les caractéristiques suivantes :

- Système d'exploitation ;
- Processeur ;
- Mémoire;
- Disque dur ;
- Ecran ;
- Navigateur.

Il est à noter que la solution doit impérativement, du moment qu'elle sera accessible via un navigateur Web (Chrome OS obligatoirement), être opérationnelle via un Chromebook.

- **Visite des lieux :**

Une visite des lieux est obligatoire et sera organisée pour permettre au soumissionnaire de prendre connaissance de l'existant technique et architectural des systèmes d'informations de REDAL et de bien cerner les attentes applicatives exprimées dans ce CPS.

- **Garantie, support et maintenance applicative TMA**

Le prestataire s'engage à assurer l'assistance technique et fonctionnelle ainsi que le support nécessaire à la mise en service et à la bonne exploitation de la solution après sa mise en PROD.

Une période de garantie minimale de douze mois à dater de la date de la réception provisoire de la solution est à prévoir obligatoirement

Après l'année de garantie, un engagement TMA couvrant le support et la maintenance applicative est à prévoir et ce pour assurer le bon fonctionnement de la solution.

Les points à couvrir au minimum sont :

- La résolution de toute anomalie ou dysfonctionnement technique et/ou applicatif (selon le tableau SLA demandé);
- Le déplacement sur site en cas d'incident majeur (technique et/ou applicatif) dans un délai qui sera proposé en fonction de l'importance, du type et de l'impact de l'incident signalé conformément au modèle de contrat de maintenance et au Tableau SLA demandé;
- L'assistance en ligne (téléphone, fax, mail) conformément au modèle de contrat de maintenance proposé;
- Un accès distant permettant le diagnostic et la résolution des anomalies non sévères;
- ...

Le prestataire est tenu de préciser, dans un document annexé à son offre, les conditions techniques et financières relatives à la maintenance annuelle TMA (hors période de garantie) de l'ensemble du système fourni (applicatif et/ou technique).

Le prestataire est tenu de détailler les services de support assurés pendant la période de Garantie et pendant la période de Maintenance TMA qui commence juste après la fin de la période de Garantie d'un an. La période de garantie débute dès la signature d'un PV de réception provisoire.

Le contrat de Maintenance TMA doit préciser le coût annuel de la Maintenance et doit détailler l'ensemble des services et prestations garantis et offerts, payants ou non payants. Ce contrat doit être valable pour au moins 3 ans et doit couvrir :

- Une maintenance corrective globale (selon un SLA dont les valeurs demandées sont décrites dans le tableau SLA ci-dessous (voir Tableau SLA ci-dessous) ☐ cette prestation devra être proposée sous forme d'un forfait mensuel/annuel couvrant la correction de toutes les anomalies et dysfonctionnements signalés par le client ;

- Une maintenance préventive (avec au minimum quatre visites forfaitaires sur site par an) ;
- Et une maintenance évolutive (en précisant le coût Jour/homme pour toute prestation (évolution, formation...)).

Le contrat de maintenance TMA proposé par le prestataire n'est pas définitivement contractuel, il doit être approuvé et validé par REDAL et fera partie des livrables de la phase de cadrage. Par contre, il engage le soumissionnaire au respect au moins des clauses proposées.

En outre, Le soumissionnaire doit renseigner le tableau ci-dessous définissant les règles et délais d'intervention. Avec :

- Priorité 1 : Système bloqué pour raison d'indisponibilité applicative ou logiciels + Bugs + Anomalies sévères bloquantes;
- Priorité 2 : lenteur au niveau des systèmes suite à un dysfonctionnement au niveau de l'application ou d'un de ses composants + Anomalies non sévères.

Service		Garanties	
Délais d'intervention		Valeur Demandée	Proposition
Non disponibilité du Service + bugs et anomalie sévère bloquante			
Priorité 1		4 h	
Priorité 2		8 h	
Ralentissement ou baisse de performance + anomalie non sévère			
Priorité 1		8 h	
Priorité 2		< 48 h	
Moyens			Indiquer les moyens humains et techniques utilisés pour respecter les délais exigés

--	--	--

A chaque remontée d'anomalie ou de problème, le maître d'ouvrage classe l'anomalie selon les critères du tableau cité ci-haut et le soumissionnaire est tenu de respecter les délais définis.

Lors d'indisponibilité du site, le prestataire est tenu de prévoir une page d'information d'indisponibilité à afficher aux clients qui visitent le site web consommateurs.

3.8 PHASES DE MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME GED/WF

- **Etape 0 : Cadrage des besoins**

Cette première phase consiste à définir les principales orientations du projet, à enrichir et valider les besoins fonctionnels et techniques des composantes de la solution, ainsi que les ressources matérielles et humaines à déployer pour une mise en œuvre réussie du projet. Ainsi, le prestataire doit faire un cadrage du projet et un diagnostic détaillé du système actuel.

En ce sens, et pour compléter la vision globale sur le projet, le prestataire doit programmer des entretiens et des séances de travail avec les responsables et les personnes ressources.

Cette démarche va aider le prestataire à comprendre les attentes de Redal pour mettre en place le système de gestion électronique des documents et le système d'archivage électronique ainsi que les différents modules et processus à dématérialiser objet du marché découlant du présent appel d'offres.

- **Etape 1 : Installation de la solution**

Le prestataire devra se conformer aux exigences techniques définies par REDAL avant de procéder à l'installation de la solution (voir le paragraphe relatif à la description de la solution cible).

Un comité technique sera planifié avec l'équipe SI de REDAL pour valider la conformité des prérequis techniques et autoriser l'installation de la solution.

- **Etape 2 : Paramétrage de la solution**

En fonction des besoins relevés lors des phases 1 & 2, le prestataire devra paramétrer les spécifications fonctionnelles retenues pour répondre au cahier des charges et à tous les besoins exprimés par les collaborateurs de REDAL.

Cette étape s'articule autour des actions suivantes :

- Paramétrer les types de documents recensés et les types d'index qui y sont relatifs ;
- Attribuer et créer les droits d'accès pour chaque type de documents aux ayants droit ;
- Paramétrer les fonctions qui vont être définies sur la base des besoins spécifiés lors du cadrage du projet, et vérifier la conformité des fonctions mises en œuvre avec les objectifs attendus.

Toute autre action (relative au paramétrage) nécessaire au bon fonctionnement du logiciel et permettant une gestion des documents d'une manière optimale est exigée de la part du prestataire.

Il est également demandé au prestataire de réaliser les listes de ces index et de les intégrer au niveau de la solution GED.

- **Etape 3 : Reprise de l'historique et intégration des documents dans la GED**

Lors de cette phase, le titulaire est amené à analyser les systèmes existants et définir une procédure de reprise du Fonds documentaire et d'interfaçage avec les différents systèmes existants au sein de Redal.

Il s'agit d'intégrer les documents numérisés et indexés dans la base de données du logiciel GED.

Cependant, avant d'intégrer les documents dans le logiciel, le prestataire doit paramétrer les index relatifs aux documents à intégrer au niveau de la base de données ainsi que la saisie automatique et semi-automatique de certains champs.

- **Etape 4 : Test & validation**

Après installation et l'alimentation de la solution, le prestataire est tenu de réaliser des jeux de tests et des simulations pour permettre aux deux directions régionales de vérifier le bon fonctionnement du système avant sa mise en production.

Les jeux de test doivent être validés à l'avance avec le maître d'ouvrage.

- **Etape 5 : Formation**

Les formations doivent être assurées par des personnes qualifiées et ayant une parfaite maîtrise du domaine de la gestion électronique des documents.

Les objectifs attendus de cette formation sont :

- Pour les utilisateurs :

- Manipulation du portail intranet ;
- Accès aux différents modules déployés ;
- Gestion de l'espace de travail ;
- Maîtrise des aspects liés à l'indexation, mise à jour, modification des données ;
- Maîtrise des recherches simples et avancées.

=> La durée de formation est de 8 jours.

- Pour les administrateurs :

- Formation autour du moteur WorkFlow ;
- Maîtrise des outils d'administration du système ;
- Préparation et installation ;

- Paramétrage des droits et habilitations ;
- Mise en œuvre de la sécurité ;
- Administration de la base de données ;

=> La durée de formation est de 8 jours.

- **Etape 6 : Préparation des livrables de la phase**

- PV d'installation de la licence
- CD avec l'installation de la plateforme
- Rapport de paramétrage
- Documentation technique (architecture de déploiement, installation, paramétrage, sauvegarde,...)
- Rapport de reprise de l'historique
- Bilan des tests réalisés
- Plan de formation incluant la note d'information relative à la formation
- Support de formation

- **Etape 7 : Accompagnement**

Les objectifs de cette étape d'accompagnement se présentent comme suit :

- Assurer l'accompagnement nécessaire pendant la période de mise en production ;
- S'assurer du bon fonctionnement post démarrage du système ;
- Résoudre les anomalies éventuelles.

Travaux et diligences :

- Résoudre les incidents post-démarrages et assurer l'assistance à la prise en main de la Solution ;
- Un accompagnement rapproché auprès des équipes de REDAL, pendant une durée **de 3 mois** avec intervention en cas de besoin, sera assuré par le Prestataire après le déploiement :
 - **6 jours au Maximum par mois** pendant la durée définie pour l'accompagnement

Livrables de la phase :

- PV d'accompagnement
- PV d'incidents (si applicable)

3.9 DÉLAIS D'EXÉCUTION

Le délai d'exécution est de **09 mois, à partir de la date prescrite dans l'ordre de service.**

3.10 COMPOSITION DE L'ÉQUIPE DU PRESTATAIRE

L'équipe à mettre en place pendant toute la durée du projet sera composée des profils suivants:

- 1 Directeur de projet de formation B+5 et ayant au moins une expérience de 10 ans en gestion des projets similaires ;
- 1 Chef de projet ;
- 1 Consultant GED/WF ;
- 1 Expert en Archivage (Records Management) ;
- Equipe projet.
 - Le Chef d'équipe doit avoir une **formation B+5** en plus d'une **expérience de 5 ans** en gestion de projets similaires.

- Ingénieur certifié sur la solution proposée ayant mis en œuvre sur la solution auprès d'autres clients. (Joindre à l'offre technique les justificatifs justifiant d'une expérience en matière de mise en œuvre et de paramétrage de la solution proposée

4 DÉLAI DE GARANTIE

Le délai de garantie est fixé à 12 mois à compter de la date de la réception provisoire.

Pendant le délai de garantie, le prestataire de services sera tenu de procéder aux rectifications qui lui seraient demandées en cas d'anomalies ou d'imperfections constatées et de remédier à l'ensemble des imperfections ou anomalies sans pour autant que ces prestations de services supplémentaires puissent donner lieu à paiement.

Lu et approuvé par le soumissionnaire

Cachet et signature du soumissionnaire



Le Directeur des Achats
Adil HAMDAN