

# Fourniture d'un outil de gestion du courrier électronique pour les sites internet de la Documentation Française

## Cahier des Clauses Techniques Particulières

## Préambule

L'objet du présent appel d'offres est de procéder à l'acquisition d'un outil permettant la gestion du courrier électronique issu des boîtes aux lettres accessibles sur les sites gérés par la Direction de la Documentation Française, en particulier le portail de l'Administration Française, service-public.fr et ladocfrancaise.gouv.fr

## 1. L'environnement

### 1.1. Le contexte institutionnel

En Juillet 1999, le Premier Ministre a décidé de renforcer « l'accès à l'ensemble de l'information administrative de l'Etat via le portail internet de l'Administration, Admifrance ». Le Comité d'orientation du portail, piloté par le Secrétariat Général du Gouvernement et la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat ainsi que la Documentation Française, opérateur du portail, ont décidé de faire évoluer Admifrance vers un service intégré, proposant un accès transversal à la fois aux ressources éditoriales propres au portail et aux ressources du web public . [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) ouvre le 23 octobre 2000.

⇒ La Documentation Française, en tant qu'opérateur de service-public.fr est responsable de la mise en œuvre du système de gestion de ces messages en provenance du portail qu'ils soient traités par le département messagerie (Secrétariat Général des Cira) ou directement par les services techniques ou éditoriaux (Documentation Française, Commission pour les Simplifications Administratives). Le site offre un service gratuit de réponses aux questions des usagers concernant leurs relations avec l'administration

⇒ Depuis septembre 1996, la Direction de la Documentation Française a ouvert son site propre: [www.ladocfrancaise.gouv.fr](http://www.ladocfrancaise.gouv.fr) dont l'objectif est d'informer sur « l'actualité administrative, politique, économique et sociale en France et dans le monde ». Ce site fera l'objet d'une refonte dans les prochains mois.

### 1.2. La problématique

La plate-forme messagerie du portail de l'Administration Française doit être abordée dans le champ plus large de la multiplication et de la diversité des moyens mis à disposition par le secteur public en matière de communication, y compris les services de courrier électronique.

L'activité messagerie du site ladocfrancaise.gouv.fr se situe également dans la perspective plus large des différents modes d'accès à l'information administrative et institutionnelle ainsi que dans celle des réflexions actuellement menées pour améliorer la qualité de l'accueil du public à la Documentation Française.

Confrontés à un nombre important et croissant de sollicitations d'internautes et, désireux d'accompagner le développement de cette activité, les services messagerie des sites [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) et [www.ladocfrancaise.gouv.fr](http://www.ladocfrancaise.gouv.fr), doivent rapidement se doter d'un outil spécifique.

## 2. Le descriptif de l'existant

Abordée aujourd'hui de façon empirique, la réponse aux messages de service-public.fr et sur ladocfrancaise.gouv.fr ne bénéficie pas d'une gestion homogène sur l'ensemble des boîtes aux lettres. Les postes clients utilisent Microsoft Outlook ou Netscape Messenger.

Pour service-public.fr, différentes Administrations des services du Premier Ministre interviennent : La Direction de la Documentation Française, le Secrétariat Général des Centres Interministériels de Renseignements Administratifs, la Commission pour les Simplifications Administratives, et la Direction des Journaux Officiels.

### 2. 1. La gestion actuelle des messages

⇒ Les boîtes aux lettres disponibles sur le site « service-public.fr »

<b>POSEZ VOTRE QUESTION</b>	
<b>Question sur le site</b>	
▪ référencer un site public	<a href="mailto:c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr">c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
▪ signaler une mise à jour...	<a href="mailto:mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr">mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
▪ avis sur le site	<a href="mailto:c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr">c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
▪ signaler un problème technique	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>
<b>Recherche de documents juridiques</b>	
Recherche de documents juridiques	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>
<b>Question sur les formulaires</b>	
Question sur les formulaires	<a href="mailto:formelec@cosa.pm.gouv.fr">formelec@cosa.pm.gouv.fr</a>
<b>Demande de renseignements administratifs</b>	
Demande de renseignements administratifs	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>
<b>VOTRE AVIS SUR LE SITE</b>	
Votre avis sur le site	<a href="mailto:b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr">b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>PRENDRE CONTACT AVEC LA COSA</b>	
Prendre contact avec la cosa	<a href="mailto:cosa@cosa.pm.gouv.fr">cosa@cosa.pm.gouv.fr</a>
<b>MOTEUR DE RECHERCHE, SUGGESTION</b>	
Moteur de recherche, suggestions	<a href="mailto:il-lebars@ladocfrancaise.gouv.fr">il-lebars@ladocfrancaise.gouv.fr</a>

⇒ Les boîtes aux lettres disponibles sur le site « ladocfrancaise.gouv.fr »

<b>SERVICES COMMERCIAUX</b>	
<b>Renseignements commerciaux</b>	
Renseignements bibliographiques, informations commerciales, demande de catalogue	<a href="mailto:infodoc@ladocfrancaise.gouv.fr">infodoc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Abonnement au mensuel d'éditeur de La Documentation française « <i>A propos</i> »	<a href="mailto:apropos@ladocfrancaise.gouv.fr">apropos@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Librairies</b>	
Librairie de Paris, quai Voltaire	<a href="mailto:libparis@ladocfrancaise.gouv.fr">libparis@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Comptoir libraires Paris	
Librairie de Lyon, La Part-Dieu	<a href="mailto:docfr2@easynet.fr">docfr2@easynet.fr</a>
Comptoir libraires Rhône-Alpes	
Point de vente d'Aubervilliers, rue Henri Barbusse	<a href="mailto:libauber@ladocfrancaise.gouv.fr">libauber@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Vente par correspondance grand public</b> (sauf professionnels et grands comptes)	

Commandes d'ouvrages au détail et abonnements	<a href="mailto:commandes.vel@ladocfrancaise.gouv.fr">commandes.vel@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Suivi client et réclamations	<a href="mailto:reclam@ladocfrancaise.gouv.fr">reclam@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Vente aux professionnels</b> (librairies françaises et étrangères, diffuseurs à l'export et agences d'abonnement)	
Renseignements, commandes et réclamations	<a href="mailto:prof@ladocfrancaise.gouv.fr">prof@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Vente aux grands comptes</b>	
Renseignements, commandes et réclamations	<a href="mailto:clients+@ladocfrancaise.gouv.fr">clients+@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Droits</b>	
Copyright, droits de reproduction et de traduction	<a href="mailto:droits@ladocfrancaise.gouv.fr">droits@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>CENTRES DE DOCUMENTATION</b>	
Bibliothèque, Paris, quai Voltaire	<a href="mailto:bibliotheque@ladocfrancaise.gouv.fr">bibliotheque@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Sur la France</b>	
• La banque d'information politique et d'actualité	<a href="mailto:sqr@ladocfrancaise.gouv.fr">sqr@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Sur l'étranger et l'international</b>	
• Le centre d'information et de documentation internationale contemporaine (Cidic)	<a href="mailto:cidic@ladocfrancaise.gouv.fr">cidic@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
• Le centre d'études et de documentation sur la CEI et l'Europe de l'Est (Ceducee)	<a href="mailto:ceducee@ladocfrancaise.gouv.fr">ceducee@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>Sur la photographie</b>	
• Le centre de documentation sur la photographie (Photodoc)	<a href="mailto:photodoc@ladocfrancaise.gouv.fr">photodoc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
• La photothèque	<a href="mailto:phototheque@ladocfrancaise.gouv.fr">phototheque@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>REDACTIONS DES REVUES ET COLLECTIONS DE LA DOCUMENTATION FRANÇAISE</b>	
Afrique contemporaine	<a href="mailto:ac@ladocfrancaise.gouv.fr">ac@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Cahiers français	<a href="mailto:cf@ladocfrancaise.gouv.fr">cf@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Le Courrier des pays de l'Est	<a href="mailto:cpe@ladocfrancaise.gouv.fr">cpe@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Documentation photographique	<a href="mailto:docphoto@ladocfrancaise.gouv.fr">docphoto@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Maghreb-Machrek	<a href="mailto:magmac@ladocfrancaise.gouv.fr">magmac@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Notes et études documentaires, Les Etudes, Les Notices, Documents d'études, Formation Administration Concours	<a href="mailto:ned@ladocfrancaise.gouv.fr">ned@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Problèmes d'Amérique latine	<a href="mailto:pal@ladocfrancaise.gouv.fr">pal@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Problèmes économiques	<a href="mailto:pe@ladocfrancaise.gouv.fr">pe@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Problèmes politiques et sociaux	<a href="mailto:pps@ladocfrancaise.gouv.fr">pps@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Regards sur l'actualité	<a href="mailto:regards@ladocfrancaise.gouv.fr">regards@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Retour aux textes	<a href="mailto:retourtectes@ladocfrancaise.gouv.fr">retourtectes@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Réflexe Europe	<a href="mailto:reflexeeurope@ladocfrancaise.gouv.fr">reflexeeurope@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Vivre en Europe	<a href="mailto:vivreeneurope@ladocfrancaise.gouv.fr">vivreeneurope@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Asie plurielle	<a href="mailto:asioplurielle@ladocfrancaise.gouv.fr">asioplurielle@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Connaissance de l'administration française	<a href="mailto:connaissance@ladocfrancaise.gouv.fr">connaissance@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>EDITION ET DIFFUSION DE PUBLICATIONS POUR LES ADMINISTRATIONS</b>	
Edition de publications pour les administrations	<a href="mailto:servicedeseditions@ladocfrancaise.gouv.fr">servicedeseditions@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Diffusion de publications pour les administrations	<a href="mailto:diffusion@ladocfrancaise.gouv.fr">diffusion@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Routage de publications pour les administrations	<a href="mailto:routage@ladocfrancaise.gouv.fr">routage@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>COMITE DES PUBLICATIONS</b>	
Secrétariat du Comité des publications	<a href="mailto:Comite-des-publications@ladocfrancaise.gouv.fr">Comite-des-publications@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
<b>QUESTIONS GENERALES - COMMUNICATION - PRESSE</b>	
Informations générales sur le site	<a href="mailto:depcom@ladocfrancaise.gouv.fr">depcom@ladocfrancaise.gouv.fr</a>
Informations générales sur La dF - Communication	
Service de presse	
<b>QUESTIONS TECHNIQUES SUR LE SITE</b>	
Webmestre	<a href="mailto:postmaster@ladocfrancaise.gouv.fr">postmaster@ladocfrancaise.gouv.fr</a>

## ⇒ La réponse aux messages reçus

### sur service-public.fr

- La boîte aux lettres [renseignementadministratif@service-public.fr](mailto:renseignementadministratif@service-public.fr), qui reçoit plus des 2/3 des messages issus du portail, est gérée par un département spécialisé implanté au secrétariat général des cira. Le département traite exclusivement les demandes de renseignements administratifs et de référence de textes juridiques, en application d'un protocole de réponse. Les autres messages sont transférés vers les boîtes aux lettres des agents concernés.

Ce département est doté de 6 PC en réseau et mobilise, exclusivement pour la réponse aux messages, environ 4-5 ETP (8 à 10 agents). Il délègue le traitement d'une centaine de messages par semaine au Cira de Bordeaux . Ce dispositif de traitement externalisé des messages vers les autres centres est amené à se développer.

- Les messages des boîtes [@ladocfrancaise.gouv.fr](mailto:@ladocfrancaise.gouv.fr) sont traités par les 4 agents concernés sur le site d'Aubervilliers de la Documentation Française (Département de l'information Administrative). Cette activité de réponse aux messages est une activité connexe à leur activité principale. Il s'agit pour l'essentiel de questions ou difficultés techniques rencontrées par les internautes et de suggestions pour le portail.

Les messages de demande de renseignement administratif reçus sur ces boîtes sont transférés vers la boîte [renseignementadministratif@service-public.fr](mailto:renseignementadministratif@service-public.fr)

Les messages arrivant sur les boîtes [@cosa.pm.gouv.fr](mailto:@cosa.pm.gouv.fr) sont traitées par la Commission pour les Simplifications Administratives (2 personnes).

Au total près de 15 personnes répondent aux messages issus des 7 boîtes aux lettres accessibles sur le site.

### sur ladocfrancaise.gouv.fr

Au total près de 40 boîtes sont accessibles aux internautes depuis le site [ladocfrancaise.gouv.fr](http://ladocfrancaise.gouv.fr)

Il n'existe pas de personnels dédiés à la réponse au courrier électronique. Cette activité est connexe à l'activité principale des services.

## ⇒ L'environnement technique

L'environnement technique est hétérogène. Les postes clients sont répartis sur 3 Administrations distinctes des services du Premier Ministre : La Documentation Française, le Secrétariat Général des Cira et la Commission pour les Simplifications Administratives.

### Pour le SG Cira :

Serveur : Intel et Windows 2000

Postes clients :

- PC ou compatibles
- Processeur Pentium 3
- Mémoire vive 128
- Windows 2000
- Connexion internet ligne ADSL
- Navigateurs : Internet explorer 5, Netscape communicator 4.7

Pour la Documentation Française :

Serveur : Intel et windows NT ou UNIX-Solaris

Postes clients :

- PC ou compatibles
- Processeur Pentium 3 500
- Mémoire vive de 32 à 64
- Windows 95
- Navigateurs : Internet explorer 5, Netscape communicator 4.7
- Connexion internet

Pour la COSA (en attente d'informations)

Serveur :

Postes clients :

**2.2. Les messages reçus sur service-public.fr et ladocfrancaise.gouv.fr**

⇒ Les volumes de messages reçus et traités

<b>service-public.fr</b>			
<b>Relevés effectués entre le 23/10/00 et le 12/02/01</b>	<b>Nombre de message reçus sur la période considérée</b>	<b>Moyenne des messages reçus par semaine</b>	<b>Extrapolation du nombre de messages reçus du 23/10/00 au 12/02/01 (16 semaines)</b>
COSA	1651 (14 semaines)	118	1888
DIA (Documentation Française)	383 (08 semaines)	48	768
Département messagerie	7811 (16 semaines)	488	7811
<b>TOTAL</b>		<b>654</b>	<b>10467</b>
<b>ladocfrancaise.gouv.fr</b>			
<b>Relevés effectués entre le 01/02/01 et le 28/02/01</b>	<b>Nombre de message reçus sur la période considérée</b>	<b>Moyenne des messages reçus par semaine</b>	<b>Extrapolation du nombre de messages reçus du 23/10/00 au 12/02/01 (16 semaines)</b>
Documentation Française	A compléter	A compléter	A compléter

L'équipement actuel ne permet pas une analyse volumétrique précise, les chiffres ci-dessus présentent néanmoins une vision réaliste des flux générés par ces services messagerie.

L'augmentation du nombre de visites des sites et les choix de positionnement des boîtes aux lettres peuvent faire évoluer la volumétrie dans des proportions très importantes. Il importe qu'un outil permette d'appréhender ces évolutions avec la plus grande souplesse.

## ⇒ La nature des messages reçus et des réponses apportées.

- Sur service-public.fr

Les messages reçus sont en règle générale (90% d'entre eux) courts (5-10 lignes de texte), sans pièce jointe, sans son ni image.

Les réponses aux messages sont également courtes et contiennent des liens vers des pages du web public. Elles ne contiennent pas de fichier attaché, son ou image.

- Sur ladocfrancaise.gouv.fr

Les messages reçus sont de volume divers, parfois avec des pièces jointes.

Les réponses aux messages sont également de longueurs inégales et contiennent des liens vers des pages du web. Elles peuvent contenir des fichiers attachés et des images.

## ⇒ La typologie des messages reçus

- Sur service-public.fr

Le département messagerie a mis en place un système simple d'indexation des messages qui a permis d'identifier globalement la nature des messages traités par le département. Il reprend, en y ajoutant un certain nombre d'items (notamment sur les questions liées au site lui-même) la logique thématique de la rubrique « Vos droits et démarches » du portail. Le thème du message est indiqué dans l'objet, lors de la transmission de la réponse.

Il n'existe pas aujourd'hui de mode d'indexation homogène sur l'ensemble des boîtes aux lettres du site.

- Sur ladocfrancaise.gouv.fr

Il n'existe pas aujourd'hui de mode d'indexation sur l'ensemble des boîtes aux lettres du site.

## 3. Le descriptif de l'outil attendu

### 3.1. Principes généraux

Il importe de mettre en œuvre un outil :

- a. commun à l'ensemble des gestionnaires de boîtes aux lettres présentes sur le portail service-public.fr, et d'intégrer d'autres groupes de boîtes aux lettres indépendants,
- b. permettant d'améliorer de façon significative la qualité des réponses transmises aux internautes en terme de contenu (corrections orthographiques, vérification des liens dans la réponse, formules de politesse, signatures, ...) de délai de réponse (accusé réception, base de réponses fréquentes, ...),
- c. capable de fiabiliser des procédures de transfert de messages et de tracer le traitement des messages (workflow et archivage ...),
- d. capable de répondre de façon satisfaisante aux besoins des utilisateurs en fonction de leur mission d'information du public (accès à des bases de données ...) et de leur niveau d'intervention dans la gestion des messages (gestion de différents profils d'utilisateurs ...),
- e. susceptible d'accueillir un nombre important et évolutif de boîtes aux lettres, de messages et d'utilisateurs,
- f. de proposer des règles de sécurité dans la gestion des messages,

g. à même de produire des éléments d'analyse qualitative et quantitative de l'activité messagerie.

Pour chacun de ces points, le soumissionnaire devra détailler la réponse de l'outil proposé.

#### ⇒ **Les contraintes techniques**

L'outil pourra être mis en œuvre sur différents types de plates-formes et de systèmes d'exploitation.

L'outil proposé devra être compatible :

- avec l'environnement serveur Intel-windows NT et/ou UNIX-Solaris,
- les navigateurs Internet explorer 5, Netscape Communicator 4.7

Le soumissionnaire devra préciser l'ensemble des logiciels, matériels, équipements divers requis pour un fonctionnement optimal de l'outil proposé. Ces équipements seront éventuellement acquis dans le cadre d'une autre procédure

Le soumissionnaire décrira également l'équipement optimal pour ladocfrancaise.gouv.fr et service-public.fr :

- aux conditions décrites au 2.1 et 2.2,
- en considérant une progression des volumes de 100% (en terme de messages reçus, nombre de boîtes aux lettres, nombre de licences ou accès).

#### ⇒ **Evolutivité**

Le progiciel proposé doit être en mesure d'accueillir un nombre important et évolutif de boîtes aux lettres, de messages, d'utilisateurs et de lieux d'exploitation.

Il doit permettre une maîtrise directe du paramétrage de ces modifications par l'administrateur de l'outil.

Sur chacun de ces points l'offre du soumissionnaire devra préciser les seuils supportés par le logiciel pour les paramètres suivants :

- nombre de boîtes aux lettres,
- nombre d'accès en simultané,
- nombre maximum de messages traités,
- nombre de groupes de boîtes aux lettres distincts.

#### ⇒ **Souplesse de mise en œuvre et de gestion**

L'administrateur, et plus généralement les utilisateurs du logiciel, ne devront pas avoir de compétences techniques particulières.

Un transfert de compétence maîtrisé par la Documentation Française devra pouvoir faciliter une intégration souple et rapide de nouveaux agents. A cet égard, un support d'utilisation est requis dans l'offre du soumissionnaire (cf 4.7.).

#### ⇒ **Ouverture**

Le soumissionnaire précisera les passerelles possibles ou existantes permettant de traiter ou récupérer les informations en provenance d'autres bases de données.

## ⇒ Continuité de service

L'outil proposé doit pouvoir fonctionner sans interruption de service, en garantissant une rapidité d'intervention en cas de dysfonctionnement. L'offre du soumissionnaire devra préciser les dispositions mises en œuvre à cet égard.

L'intégration du logiciel devra pouvoir se faire également sans interruption de service.

Une récupération du fonds de messages traités antérieurement sous Netscape messenger et Microsoft Outlook serait appréciée. L'offre du soumissionnaire devra en préciser la faisabilité.

### 3. 2. Fonctionnalités de gestion de messagerie

- a. Un outil **commun** à l'ensemble des services gestionnaires de boîtes aux lettres présentes sur le portail service-public.fr :
  - gestion de la multiplicité et diversité des lieux d'exploitation, A cet égard, des outils 100% basées web seront appréciés,
  - constitution de groupes de boîtes aux lettres,
  - codification, indexation commune pour un groupe de boîtes aux lettres,
  - accès à une base de réponses fréquentes commune à un groupe,
  - analyse sémantique des questions et proposition automatisée d'éléments de réponse,
  - gestion centralisée des différents profils d'utilisateurs, accès ...
- b. Un outil permettant **d'améliorer de façon significative la qualité des réponses** transmises aux internautes **en terme de contenu** et de **délai de réponse** :
  - correction orthographique,
  - gestion de langue étrangère,
  - vérification des liens dans la réponse,
  - formules de politesse, signatures paramétrables,
  - accusé réception automatique paramétrable, base de réponses fréquentes, ...,
- c. Un outil capable de **fiabiliser des procédures de transfert** de messages et de tracer leur traitement :
  - gestion du workflow (escalades des messages, transferts, ...),
  - archivage des messages,
  - historique des échanges réalisés avec une adresse mail,
  - observation de l'état de traitement des messages en temps réel,
  - relance de messages transférés,
  - gestion des messages non délivrés,
- d. Un outil capable de **répondre de façon satisfaisante aux besoins des utilisateurs** en fonction de leur mission d'information du public et de leur niveau d'intervention dans la gestion des messages,
  - Interface en langue française appréciée,
  - Orientation du message vers un répondant spécifique selon des critères paramétrable ou manuellement,
  - annonce des priorités des messages à traiter,
  - modalités rapides et souples d'observation et d'analyse de l'activité,
  - modalités de supervision de groupes de boîtes,
- e. Un outil susceptible **d'accueillir un nombre important et évolutif** de boîtes aux lettres, de messages et d'utilisateurs,
  - gestion autonome des ajouts de boîtes aux lettres et modification des groupes,
  - gestion souple des différents profils d'utilisateurs (ajout, modification, ...),
- f. Un outil proposant des **règles de sécurité dans la gestion des messages**,

- Distinction marquée entre les différents profils d'utilisateurs et droits d'accès aux fonctionnalités de l'outil.

Pour chacun de ces points, le soumissionnaire devra détailler la réponse de l'outil proposé. (cf annexe 1 – Présentation de la réponse aux fonctionnalités )

### **3. 3. Fonctionnalités d'analyse de l'activité messagerie**

#### **a. analyse de l'activité en temps réel**

- observation de la charge par boîte aux lettres, agent ...

#### **b. observation des paramètres quantitatifs**

- nombre de messages reçus – traités, jour-semaine-mois,
- jours-heures d'affluences,
- nombre de messages transférés
- ...
- exportation vers Excel

#### **c. observation des paramètres qualitatifs**

- délais de réponse,
- temps passé,
- possibilité de récupération d'informations contenues dans un formulaire de question,
- possibilité de campagne d'étude qualité en utilisant la base de données de mails, (facultatif)
- exportation vers Excel

#### **d. observation des occurrences thématiques**

- indexation, catégorisation des messages selon une arborescence paramétrable,
- exportation vers Excel

## **4. La prestation attendue**

### **4. 1. Fourniture de licences**

Le soumissionnaire devra proposer un prix pour la fourniture des 15 premiers accès simultanés ou licences acquis par la Documentation Française.

Il devra également les prix pour l'acquisition ultérieure, d'accès ou licences supplémentaires, par tranche de 5.

Le caractère dégressif du coût de cette fourniture supplémentaire sera particulièrement apprécié.

### **4. 2. Etude du contexte, installation et paramétrage de l'outil**

**4.2.1** Le soumissionnaire devra détailler son offre de mise en œuvre qui pourra se décomposer selon les séquences suivantes :

- cadrage,
- qualification technique de l'environnement,
- installation et intégration de l'application/livraison de l'outil,
- configuration/paramétrage.

Un support d'installation et de paramétrage est requis (cf 4.7.).

Le soumissionnaire précisera le nombre et le profil des personnes en charge chez le titulaire de la réalisation de ces actions et de l'accompagnement souhaité du côté de la Documentation Française. Il détaillera également chacune de ses séquences.

**4.2.2** Le soumissionnaire présentera un prix forfaitaire pour une modification de paramétrage. Cette prestation fera l'objet d'un bon de commande complémentaire .

#### **4.3. Phase de test**

Une phase de test du logiciel proposé, d'une durée de 15 jours, est souhaitée par la Documentation Française.

Le soumissionnaire présentera les modalités envisagées, l'accompagnement proposé, l'organisation préconisée et veillera au respect de la continuité de service.

#### **4.4. Reprise du fonds de messages existant**

(formulation à valider par le BAMAI)

Le soumissionnaire devra étudier les modalités et proposer une solution de reprise du fonds de messages existants, dans l'outil proposé.

Un défaut de proposition de cette prestation ne constituera pas un objet d'exclusion de l'offre du soumissionnaire.

#### **4.5. Formation et organisation du transfert de compétence**

Le soumissionnaire présentera son offre de formation en dégageant :

- la formation de l'administrateur,
- la formation des autres utilisateurs.

Il précisera le nombre de participants et la durée de chacune de ces sessions.

L'objet de cette formation est d'effectuer un transfert de compétence permettant à la Documentation Française une autonomie d'administration maximale. Les actions d'exploitation faisant l'objet d'une intervention du titulaire devront être documentées (cf 4.7.).

La prestation sera réalisée sur un des sites d'exploitation de l'application.

Un manuel de formation est requis (cf 4.7.).

#### **4.6. Maintenance**

Le soumissionnaire précisera les conditions d'exercice de la maintenance proposée, en particulier :

- les modalités d'exécution de la maintenance évolutive,
- les modalités d'exécution de la maintenance corrective,
  - les délais d'intervention en cas d'anomalie bloquante : délai d'1/2 journée exigé,
  - les délais d'intervention en cas d'anomalie non bloquante : délai de 2 jours souhaité,
- les possibilités de télémaintenance,
- les modalités et accessibilité de l'assistance téléphonique.

#### **4.7. Documentation**

Le soumissionnaire devra proposer :

- Un manuel de formation,
- un support d'utilisation pour chaque profil d'utilisateur,
- un support d'installation et de paramétrage,
- un support d'exploitation.

### **4. Planification de la réalisation**

Le soumissionnaire présentera le planning précis des opérations proposées.

Délais de réalisation demandés, à compter de la notification du bon de commande :

- Prestation 4.1. : 2 mois
- Prestation 4.2.1. : 2 mois
- Prestation 4.2.2. : 1 mois
- Prestation 4.3. : 2 mois
- Prestation 4.4. : 2 mois
- Prestation 4.5. : 3 mois
- Prestation 4.6. : -
- Prestation 4.7. : 2 mois