

Cahier des clauses techniques particulières

Accord cadre pour la maintenance du service de
gestion de la bibliothèque de la Chancellerie basé sur le
logiciel PMB

(« 2025_PMB »)

Version au 10/03/2025

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	1
1.1	Contexte et objet du marché	1
1.2	Objet du document	2
1.3	Références, sigles et abréviations.....	2
1.3.1	Sigles et abréviations	2
1.3.2	Documents de référence	2
2	CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	2
2.1	Initialisation de l'accord cadre	2
2.2	Qualité des prestations	3
2.3	Etablissement des devis.....	3
2.4	Langue	3
2.5	Définition des unités d'œuvres	3
3	Modalité de Gouvernance de l'accord cadre	3
3.1	Pilotage, coordination et suivi.....	3
3.2	TABLEAU DE BORD.....	4
3.3	Instances de gouvernance	4
3.4	COMITOLOGIE	4
3.4.1	Comité de pilotage	4
3.4.2	Comités de suivi de l'accord-cadre – Bilan annuel	5
4	DEFINITION DES PRESTATIONS	5
4.1	Prestations de pilotage et d'hébergement	6
4.1.1	l'Hébergement du service	6
4.2	Prestation d'assistance.....	7
4.2.1	Reprise de données	7
4.2.2	Support et Assistance	7
4.2.3	Formation	11
4.2.4	Fourniture de douchettes.....	12
4.3	Maintenance évolutive et adaptative	13
4.3.1	Installation et mise en service catégorie postes de travail.....	13
4.4	REVERSIBILITE.....	15
5.	ANNEXE.....	17

1 INTRODUCTION

1.1 Contexte et objet du marché

Le présent document a pour objet de définir le champ d'application des prestations confiées au titulaire, leurs conditions de réalisation et les résultats attendus.

La bibliothèque de la Chancellerie est gérée par le secrétariat général du ministère de la justice. Son public est essentiellement constitué des différentes directions et services de l'administration centrale.

Dans le cadre de la gestion de sa bibliothèque, le ministère utilise l'outil PMB. Il s'agit d'une solution de gestion de bibliothèque (SIGB) qui est conforme à la stratégie ministérielle consistant à privilégier les logiciels libres puisqu'il s'agit d'un logiciel sous licence CeCILL.

PMB répond à l'ensemble des besoins liés à la « bibliothéconomie ». Il permet notamment le recours à la norme Z39.50 (pour importer de différents serveurs des notices bibliographiques directement intégrables dans la base de données) Il gère le format de catalogage Unimarc et le format d'échange de notices ISO 2709, gère les périphériques de saisie par code, propose des fonctions de gestion budgétaire et une gestion fine des droits d'accès. Les interfaces du logiciel sont légères et totalement paramétrables.

Le logiciel libre doit pouvoir être facilement réintégré sur demande au sein de l'infrastructure du ministère et est compris dans la réversibilité, sans supplément de prix.

L'objectif de ce marché est de proposer un service de maintenance du logiciel libre PMB utilisé par la chancellerie :

De composition classique, les fonds (88 000 références) de la bibliothèque de la Chancellerie comprennent des collections d'ouvrages, de périodiques, de codes et de littérature grise, interne et externe, avec une spécificité quant à l'antériorité (présence d'un fond ancien). Les fonds sont répartis en quatre emplacements différents : la salle de lecture, deux réserves de proximité, et un dépôt distant.

Pour ce qui est de l'entité documentaire de la Délégation aux affaires européennes et internationales (DAEI), le catalogue, commun avec celui de la bibliothèque, compte près de 1400 références d'ouvrages, codes et littérature grise propres à la DAEI. Les périodiques (7 abonnements actifs en 2019) sont bulletinés mais ne sont pas dépouillés. Les documents peuvent être empruntés.

Le personnel pouvant intervenir dans la gestion de la bibliothèque est constitué d'une dizaine d'agents qui effectuent des permanences en salle de lecture ; à ce titre ils sont tous utilisateurs de l'application pour le prêt, les recherches et les éditions (notamment de produits documentaires ou de listings pour la conduite des inventaires). Les autres fonctionnalités sont partagées en binôme, voire en trinôme (acquisitions, réception des ouvrages, bulletinage, catalogage et indexation, gestion du thésaurus, ...).

Le principal public correspond aux agents de l'administration centrale qui doivent pouvoir consulter le catalogue, demander des revues et ouvrages en prêt, suivre aisément les nouveautés des rubriques qui les intéressent. Des droits d'accès et de consultation spécifiques doivent pouvoir être paramétrés pour les agents des services déconcentrés et pour le public externe au ministère.

L'administration attend du titulaire qu'il prenne en charge les prestations commandées au niveau de qualité requis contractuellement, qu'il apporte son expertise et son devoir de conseil.

Le périmètre des prestations couvre :

- La Prestation d'entrée :
 - o D'Initialisation de l'accord-cadre ;
- Les Prestations de pilotage et d'hébergement comprenant :
 - o L'hébergement du service sur un serveur dédié uniquement au Ministère de la Justice ;
- Les Prestations d'assistance, telles que :
 - o La reprise de données ;
 - o Le support et l'assistance ;
 - o Les prestations de formation ;
 - o La fourniture de douchette ;
 - o La maintenance évolutive et adaptative
- La Réversibilité globale en fin d'accord-cadre.

1.2 Objet du document

Le présent Cahier des Charges Techniques Particulières représente les attendus de la DNUM en matière de prestations de maintenance de la bibliothèque en ligne de la Chancellerie dans le cadre du présent marché.

1.3 Références, sigles et abréviations

1.3.1 SIGLES ET ABREVIATIONS

CCT : Cadre de Cohérence Technique

DIT : Département de l'Informatique et des Télécommunications en région

MJ : Ministère de la Justice

SG : Secrétariat Général

DNUM : Direction du Numérique du ministère de la justice

UO : Unité d'Œuvre

OPAC : Online Public Access Catalog, catalogue de bibliothèque accessible en ligne.

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières.

CPS : Département CPS (Casier, PPSMJ et SIAG)

PAM : Plan d'amélioration de la qualité et des performances

1.3.2 DOCUMENTS DE REFERENCE

Réf	Version	Titre
CCT		Cadre de Cohérence Technique
CCAP		Cahier des Clauses Administratives Particulières

2 CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

2.1 Initialisation de l'accord cadre

La prestation d'initialisation de l'accord-cadre permet au nouveau titulaire, en cas de changement :

- S'approprier l'ensemble des prestations de l'accord-cadre ;
- Mettre en place le cadre méthodologique ;
- De mettre en place et initialiser ses outils de pilotage et de suivi ;

La durée de la phase d'initialisation ne peut excéder un mois. Cette durée sera confirmée lors de la réunion de lancement.

Au plus tard, dix jours après la notification du marché une réunion d'initialisation est planifiée dans les locaux de l'administration ; lors de cette réunion sont abordés, a minima les points suivants :

- Identification et présentation des intervenants de l'administration et du titulaire,
- Définition des modèles de documents impérativement utilisés dans le cadre du marché (dossier projet, dossier technique, compte-rendu, rapport d'intervention, facturation etc...),
- Fourniture par l'administration des dossiers de référence (procédures d'installation, prescriptions techniques, règles d'usage),
- Mise en place d'un cadre méthodologique ;
- Initialisation des outils de pilotage et de suivi ;
- Elaboration par le titulaire de la documentation nécessaire à l'exploitation du marché :
 - Le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ),
 - L'annexe RGPD
- Prise de connaissance par l'équipe du titulaire du contexte du Ministère de la Justice.
- Définition du planning des réunions de comités de pilotage et des comités d'exploitation.
- Lecture commune du présent CCTP.

Sont présents à cette réunion :

Les différents responsables techniques du ministère de la justice et le responsable administratif du marché pour l'administration ou leurs représentants, l'ingénieur commercial et le directeur de projet du titulaire.

Cette première réunion peut être succédée d'autres autant que de besoin, l'objectif étant de finaliser les documents de référence avant le commencement des prestations. Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire et validé par l'administration. Chacune des parties a la possibilité d'inviter d'autres intervenants en fonction des points abordés sous réserve de la validation préalable de l'administration au plus tard 48h avant la date de la réunion.

La phase d'initialisation ne pourra pas dépasser un mois à compter de la date de notification du présent marché.

L'Administration valide la date de fin d'Initialisation et les actions menées par le Titulaire.

2.2 Qualité des prestations

Les objectifs et les engagements de service attendus de l'accord-cadre sont :

- Un pilotage efficace des prestations et des ressources ;
- La capacité à tenir les engagements décrits au titre des unités d'œuvre (UO) ;
- Une posture de conseil et d'expertise vis-à-vis de l'administration.
- Le service basé sur le logiciel PMB doit :
 - Être sécurisée contre les tentatives d'intrusions, des moyens doivent être mis en place pour assurer une protection contre les menaces potentielles (pare-feu, filtrage IP, certificats SSL),
 - Être localisée en France,
 - Proposer une bande passante suffisante aux usages du ministère,
 - Respecter un taux de disponibilité de 99 %,
 - Assurer la sauvegarde quotidienne des données sur 30 jours,
 - Proposer une adresse de portail personnalisable,
 - Les prestations seront réalisées obligatoirement en France,
 - Sécuriser les échanges et l'accès dans le portail par l'utilisation de protocoles sécurisés (https, ftps)

Par ailleurs, la maintenance du logiciel et ses composants associés doit être complètement transparente pour les utilisateurs du ministère et la version de l'outil systématiquement mise à jour avec la dernière version stable de PMB et de ses composants tiers.

2.3 Etablissement des devis

Le titulaire fournit sur la base d'une expression de besoin détaillée établie par l'administration (attendus, planning, objectifs), un devis permettant de définir la complexité de la prestation sur la base des prix des prestations figurant au BPU. Cette proposition qui peut faire l'objet d'ajustements à la demande de l'administration, permettra une fois validée d'établir le bon de commande préalable à l'exécution de la prestation.

2.4 Langue

Dans le cadre de l'exécution du Marché, toutes les Prestations sont réalisées exclusivement en langue française et tous les supports écrits exclusivement rédigés en langue française. Dans les cas où un support technique, ne peut être fourni qu'en Anglais, le Titulaire devra en informer l'Administration et les Bénéficiaires pour validation.

2.5 Définition des unités d'œuvres

Les unités d'œuvres (UO) définissent des prestations réalisées sauf cas précisés en jours ouvrés dans une plage horaire comprise entre 8h00 et 18h00 du Lundi au Vendredi.

3 Modalité de Gouvernance de l'accord cadre

3.1 Pilotage, coordination et suivi

Le titulaire réalise les activités suivantes :

- Pilotage de l'ensemble des chantiers de l'accord-cadre ;
- Planification des activités des équipes du titulaire ;

- Coordination des équipes internes du titulaire ;
- Identification et information des risques relatifs au respect des engagements des prestations en cours (non-respect des plannings, etc.) ;
- Définition et mise en place des actions préventives et correctives nécessaires à la diminution voire à l'élimination des risques identifiés ;
- Proposition d'améliorations du déroulement des prestations de cet accord-cadre.

3.2 TABLEAU DE BORD

Le titulaire assure sans surcoût la production de tableaux de bord pour chaque prestation assurée.

Le Ministère de la Justice a en charge la définition fonctionnelle des tableaux de bord, sur la base des propositions du titulaire.

Les modalités de calcul et source des données sont partagées entre le titulaire et le Ministère de la Justice et sont documentées dans le PACQ.

Les tableaux de bord sont produits à partir de plusieurs sources (outils du Ministère de la Justice et du titulaire). Lors de la période d'initialisation, le titulaire élabore et vérifie les requêtes de restitutions :

- Mise en place des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, etc.) ;
- Réalisation des tableaux de bord de performance sur la base des indicateurs relatifs aux engagements de service ;
- Élaboration et communication des informations de pilotage.
- Les tableaux de bord sont de trois types :
 - Contractuel, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel, donc pouvant donner lieu à sanction ou pénalité ;
 - Pilotage, intégrant les éléments macroscopiques nécessaires notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.
 - Opérationnel, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles ;

Les tableaux de bord contractuels sont analysés lors des comités de pilotage contractuel. Ces tableaux de bord sont diffusés aux participants deux jours ouvrés avant la tenue du comité.

Les tableaux de bord de pilotage sont analysés lors des comités de pilotage.

Les tableaux de bord opérationnels sont analysés lors des comités opérationnels. Sont notamment analysées les causes d'intervention / anomalies et la base de connaissances afin d'en tirer des axes de progrès en termes d'évolutions et de résolutions. La décision de leur mise en œuvre ou non est à la discrétion du Ministère de la Justice.

3.3 Instances de gouvernance

Sont à la charge du titulaire :

- la planification ;
- la préparation des supports de réunions ;
- la rédaction des comptes rendus ;
- la maintenance des tableaux de bord et statistiques (comptabilité des anomalies, suivi des délais) dont la description définitive est arrêtée avec le Ministère de la Justice en début de prestation et consignée dans le PACQ.

3.4 COMITOLOGIE

Dans le cadre du marché, le titulaire rédige les comptes-rendus des différentes réunions citées ci-dessous. Il les soumet pour validation au plus tard dans les 48 heures ouvrées qui suivent la fin de la réunion et les diffuse après validation par l'administration. Dans ce cadre, il est précisé que toute difficulté quant à la validation d'un point quelconque du compte-rendu est soumise en premier point de l'ordre du jour du comité suivant.

Les réunions ont lieu, sauf exception, dans les locaux de l'administration.

3.4.1 COMITE DE PILOTAGE

Ce comité démarre une semaine après la réunion d'initialisation sert à assurer le pilotage et décider d'actions relatives aux travaux de l'ensemble applicatif, ce comité se réunit dans les locaux du Ministère de la Justice ou avec l'accord du Ministère, à distance.

Périodicité : Trimestriel

Le comité de pilotage est composé au minimum :

- pour le titulaire : du directeur de projet, chefs de projet et du responsable commercial ;
- pour le Ministère de la Justice : du chef de département ou son représentant, ainsi que le chef du département des archives, de la documentation et du patrimoine, ou son représentant.

Ce comité a pour objectif :

- de présenter et analyser les indicateurs relatifs aux engagements de service sur chacune des prestations engagées ;
- la présentation de l'avancement du projet : jalons, livrables...
- la validation / arbitrage des points structurants remontés lors des comités opérationnels ;
- le partage des risques et actions associées.

Toute réunion du comité de pilotage fait l'objet :

- d'un support de réunion fourni au plus tard 2 jours avant la tenue de la réunion ;
- d'un relevé de décisions établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

3.4.2 COMITES DE SUIVI DE L'ACCORD-CADRE – BILAN ANNUEL

Le comité de suivi de l'accord-cadre se tenant le mois anniversaire de la notification du présent accord-cadre est appelé « comité de suivi – bilan annuel ».

Le comité de suivi de l'accord-cadre est organisé dans les locaux du Ministère de la Justice, ou avec l'accord du Ministère, à distance, il est présidé par le Directeur du numérique ou son représentant.

Lors de ce comité, le titulaire assure, une présentation du bilan annuel de la prestation qui détaille notamment :

- les indicateurs pertinents (exemple : temps de réponse, recherche, disponibilité du service, nombre d'incidents récurrents, temps moyens de résolution...) concernant les prestations couvertes par le présent accord-cadre ;
- les modifications du PACQ mises en place depuis le précédent bilan annuel (ou le démarrage du présent accord-cadre pour le premier comité de suivi – bilan annuel) ;
- l'état d'avancement des actions proposées dans le cadre du PAQP (Plan d'amélioration de la qualité et des performances) ;
- les modifications apportées à ce PAQP ;
- les modifications apportées au Guide de référence (GR).
- D'établir un point contractuel et financier des projets (écarts par rapport aux engagements de service (sanctions, bonus, pénalités, facturation, PV, etc.).

La présentation fait l'objet :

- d'un support de réunion fourni au plus tard 5 jours avant la tenue de la réunion ;
- d'un compte-rendu établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion.

Cette réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le titulaire, envoyé au maximum 2 jours ouvrés après la réunion pour validation aux représentants de l'administration. Après validation, la diffusion du compte-rendu aux intervenants concernés est assurée par le titulaire.

4 DEFINITION DES PRESTATIONS

4.1 Prestations de pilotage et d'hébergement

4.1.1 L'HEBERGEMENT DU SERVICE

Description générale de la prestation
<p>Le titulaire met à disposition de l'administration un service entièrement fonctionnel de gestion de bibliothèques basé sur la dernière version stable du logiciel libre PMB. Ce service comprend la mise à disposition de l'interface de paramétrage et de gestion ainsi que l'OPAC (online public access catalog : catalogue de bibliothèque accessible en ligne). Le service est paramétré conformément aux besoins du ministère définis lors des ateliers de cadrage. Les états et rapports statistiques sont également implémentés. L'hébergement sur un serveur dédié pour le Ministère de la Justice sera obligatoirement effectué via l'infrastructure du titulaire.</p> <p>Le service est proposé avec le conseil du titulaire pour mettre en œuvre un portail conforme au Système de Design de l'Etat (https://www.systeme-de-design-gouv.fr) et dont le graphisme et les maquettes ont été validées par l'administration. Le portail doit également être conforme avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) afin de se conformer aux conditions d'obtention de l'agrément du Service d'Information du Gouvernement (SIG) pour les sites Internet grand public de l'État. Le portail proposé présente une adaptabilité pour les navigateurs présents sur les postes bureautiques du ministère mais aussi pour les smartphones et les tablettes.</p> <p>Les prestations livrées par le titulaire au titre de la fourniture du service démarrent à la date de notification du bon de commande</p> <p>Il est cependant précisé que, par dérogation au principe ainsi fixé, un calcul prorata temporis est effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas d'année civile incomplète (début et fin du marché) ; - en cas de commande modificative adressée conformément aux dispositions de l'article IrésouX.3 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). <p>Au titre de l'hébergement du service, le titulaire assure réaliser la veille fonctionnelle, technologique et de sécurité des logiciels et matériels utilisés. Le titulaire assure la montée de version des composants obsolètes. Le titulaire met à disposition de l'administration toute mise à jour du produit et sa documentation attachée. Le titulaire avertit, planifie et fournit les éléments à l'administration permettant de sécuriser les évolutions ou interventions pouvant impacter le service en explicitant les détails de celles-ci. Cette prestation est comprise dans le prix de l'hébergement et ne fera l'objet d'aucun supplément de prix.</p>
Prérequis et conditions de réalisation
La réalisation de cette prestation s'effectue dans les locaux du titulaire.
Prestations attendues
<p>1. Organisation des activités</p> <p>Le titulaire met à disposition de l'administration à compter de la phase de prestation d'initialisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le service entièrement fonctionnel et accessible via l'intranet du ministère et internet avec une URL sécurisée et certifiée par un tiers de confiance, • les informations et certificats émis par le tiers de confiance permettant son accès sécurisé, • la documentation liée à la reprise des données du ministère au sein d'une instance PMB qui serait hébergée par le ministère, • les éléments de la charte graphique (logos, boutons, feuilles de style...) ainsi que toutes les images dans un format exploitable. • les documents indiquant à l'administration que le titulaire respecte les clauses liées au règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD). <p>2. Pilotage du sous projet hébergement et garantie de son bon aboutissement</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure l'avancement des activités (campagnes, anomalies...) ; • Analyse les écarts sur l'avancement et propose des actions de mitigation. <p>3. Réception dans PMB :</p> <p>Le prestataire doit mettre à disposition une solution permettant de rerouter sur la messagerie de la bibliothèque les messages envoyés en réponse aux mailings</p> <p>Prévoir également un certificat pour la sécurisation https du portail</p>
Engagements de service
Le titulaire porte les engagements vis à vis de la continuité et de la qualité de l'hébergement : disponibilité du service, sécurité des données, temps rétablissement en cas d'incident, surveillance du service, support technique
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • L'expression du besoin. • La validation de la complexité de la prestation • Le cadre de cohérence technique. • Les règles et nomenclatures
Livrables

<ul style="list-style-type: none"> • Informations et certificats émis par le tiers de confiance Plan projet ; • Documents liés à la reprise de données ; • Eléments de la charte graphique ; • Eléments de respect du RGPD. • Tableaux de bord
Base tarifaire
Le prix de cette prestation est un forfait annuel.

4.2 Prestation d'assistance

4.2.1 REPRISE DE DONNEES

Description générale de la prestation
<p>Afin de pouvoir utiliser le service de gestion de bibliothèque, il est nécessaire d'opérer une reprise de données issues d'une plateforme PMB actuellement hébergée sur un serveur mutualisé chez le titulaire actuel, pour pouvoir les intégrer dans un serveur dédié au Ministère de la Justice, à partir des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un export XML de la totalité des données du catalogue ; - Un dump et un zip complets de la base PMB. <p>Quelques éléments de volumétrie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de notices : environ 88 000 avec une croissance de 7 000 notices supplémentaires/an. - Espace GED : besoin d'un espace de 50 Go - Gestion des emails : Concernant l'envoi dans PMB : <ul style="list-style-type: none"> - 4 à 5 courriels par mois, à l'ensemble de lecteurs inscrits (1100) - Des emails de relance de prêts toutes les semaines à 50-100 destinataires en moyenne
Prestations attendues
<p>Préparation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prestation de reprise de données fera l'objet d'un audit et d'une préparation des différentes sources de données à traiter en lien avec l'administration. - La prestation de reprise inclut un retraitement de la base à l'issue de cette procédure qui sera réalisée sous contrôle et assistance de l'administration. <p>Les délais de réalisation de la prestation de reprise de données est de 3 mois maximum. Ce délai sera précisé dans le bon de commande</p>
Délais
Les délais de réalisation seront mentionnés au bon de commande.
Livrables
<ul style="list-style-type: none"> - le résultat de l'audit des sources de données à migrer, - la stratégie de reprise des données, - le service de gestion de bibliothèque opérationnel avec l'ensemble des données traitées et intégrées. - Le rapport des données intégrées et la description des traitements appliqués lors de la reprise
Base tarifaire
La prestation est unitaire, et commandée en fonction des besoins.

4.2.2 SUPPORT ET ASSISTANCE

Description générale de la prestation

Le titulaire doit mettre à disposition de l'outil de gestion des incidents gracieusement.

Le titulaire est garant du bon fonctionnement technique du service et des moyens qu'il héberge. Il est tenu de respecter les engagements liés à la qualité de service qu'il s'est engagé à fournir à l'administration, notamment :

- la conformité aux spécifications de l'administration,
- l'accès 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 à la plateforme,
- la conservation des données confiées par l'administration,
- la sécurité et la confidentialité des données confiées par l'administration.
-

Les prestations livrées par le titulaire au titre du support aux utilisateurs démarrent à la date de notification de la commande par celui-ci et sont commandées par l'administration sur la base d'année civile (du 1er janvier au 31 décembre inclus). Il est cependant précisé que, par dérogation au principe ainsi fixé, un calcul prorata temporis est effectué :

- en cas d'année civile incomplète (début et fin du marché) ;
- en cas de commande modificative adressée conformément aux dispositions de l'article IX.3 du CCAP.

L'administration désigne le(s) contact(s) destiné(s) à servir d'interlocuteur au centre de support du titulaire.

Afin d'éviter toute interruption dans les services de support, elle notifie sans délai au titulaire tout changement de contact survenant durant la période de validité du marché.

Le titulaire assure mettre à disposition de l'administration toute mise à jour du produit et sa documentation attachée. Le titulaire avertit l'administration de toute évolution ou intervention pouvant impacter le service en explicitant les détails de celles-ci.

L'assistance utilisateur incorpore au minimum une assistance à l'administration, assurée pendant les périodes ouvrées s'étendant du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures à l'exception des jours fériés et chômés tels que définis par les articles L 3133-1 et L3133-4 du code du travail.

Les demandes à destination des équipes du titulaire interviennent notamment lorsqu'un quelconque défaut est relevé, ledit défaut pouvant notamment consister en :

- une incapacité du service à satisfaire les spécifications précisées dans la documentation, entraînant l'impossibilité d'utiliser, ou une utilisation limitée du service ;
- un problème nécessitant de nouvelles procédures, des clarifications, des informations complémentaires et/ou des améliorations du service.

Dans ce cadre, l'un des correspondants désignés par l'administration saisit le titulaire d'une demande d'intervention qui comporte les éléments suivants :

- les coordonnées complètes du contact technique concerné ;
- l'environnement technique du problème (navigateurs, ...) ;
- signalisation du problème qui en décrit avec précision la nature et les circonstances et indique son niveau de gravité sur la base des dispositions qui suivent.

Sur la base des délais de réponse détaillés dans le tableau ci-dessous, les équipes du titulaire prennent en compte le problème, l'erreur ou l'anomalie signalé en :

- accusant réception par message électronique avec numéro d'incident ;
- initiant un diagnostic et, lorsqu'elles existent, en adressant sans délai à l'administration les préconisations permettant un rétablissement du (ou des) logiciel(s) concerné(s).

Étant convenu que l'administration fournit durant toute la période d'intervention les informations nécessaires et apporte un soin particulier à la classification des incidents et problèmes rencontrés, le tableau qui suit dresse un état des gravités et des dispositifs associés :

Définition des gravités		Délai de réponse	Dispositifs associés
Gravité 1	Outre le cas de la perte complète de service, un problème est de gravité 1 lorsqu'il présente au moins une des caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - une corruption de données ; - l'indisponibilité d'une fonction essentielle ; - une suspension du système pour une durée indéterminée ; - l'inactivité du système et des interruptions répétées après chaque tentative de redémarrage. 	30 minutes	Le titulaire : <ul style="list-style-type: none"> - affecte les équipes nécessaires pour permettre de résoudre très rapidement l'incident ; - communique en permanence sur l'état d'une mise à jour ; - fournit une solution de rechange ou effectue une réparation temporaire, dans un délai de : <ul style="list-style-type: none"> -8 heures ouvrées pour les incidents de gravité 1 ; -24 heures ouvrées pour les incidents de gravité 2.
Gravité 2	Le problème crée une grave limitation de service, sans qu'une solution de contournement ne soit disponible. Une utilisation restreinte peut être poursuivie.	2 heures	
Gravité 3	Le problème ne crée aucune perte de service importante. Le résultat est une erreur mineure, un fonctionnement incorrect ou une erreur de documentation qui n'empêche pas l'exploitation normale du système.	24 heures	Sous réserve que celui-ci intervienne dans un délai de 30 jour ouvré suivant la signalisation, la solution au problème peut être apportée dans le cadre de la fourniture du kit de maintenance suivant.
<p>Chaque incident, porteur d'un numéro unique, doit préciser à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contact du demandeur (Bénéficiaire et/ou Administration) ayant ouvert l'incident, avec comme indications obligatoires, les mentions suivantes : Nom, Prénom, Mail, Téléphone, Ministère, Département. - La date d'ouverture du ticket. - La nature de l'incident. - Le statut (ouvert, en attente, clôturé, abandonné ...). - Le niveau de gravité - Le dispositif appliqué à l'incident, <p>En cas de saisine par voie électronique, le Titulaire réalise un contre-appel. Quel que soit le canal utilisé, les échanges se font exclusivement en langue française. Le Titulaire doit faire preuve d'un réel sens du service ainsi que d'une qualité d'écoute et de réponse particulièrement soignée.</p> <p>L'incident prend fin lorsque le titulaire notifie à l'administration une « fin d'incident » et que l'administration valide la disparition du défaut concerné par l'incident.</p> <p>Dans ce qui précède, les interventions du titulaire ne sont prises en compte au titre du support qu'à condition que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le problème ne provienne pas des moyens de connexion de l'administration ; - le défaut ne soit pas dû à une négligence ou à une limitation de l'accès internet de l'administration ; - le problème ne soit pas dû à une mauvaise utilisation du service mis à disposition. <p>Par ailleurs, les délais mentionnés dans le tableau ci-dessus ne trouvent à s'appliquer, notamment s'agissant des remises en état de fonctionnement liés aux incidents de gravité 1 et 2, que pour autant que les signalisations de l'administration aient été complètes.</p> <p>Le titulaire devra fournir les indicateurs suivants à l'administration lors des comités de pilotage, avec un taux de résolution à 80% :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de résolution dans les délais - Temps moyen de résolution - Temps moyen avant la prise en charge - Nombre d'incidents récurrents 			
Prérequis du Ministère de la Justice			
Tous les éléments existants, ayant un impact sur cette prestation, sont mis à disposition du titulaire afin de garantir la qualité de la prestation.			
Description générale de l'activité			
La nature et l'ampleur de ces catégories de travaux sont définies conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice indiqués dans le bon de commande ou l'ordre de service. En cas de désaccord, la décision finale revient au Ministère de la Justice.			
Cette prestation s'exécute soit dans les locaux du titulaire soit dans les locaux du Ministère de la Justice.			
Engagements de service			
Le titulaire s'engage à respecter les délais d'exécution définis conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice et indiqués dans le présent document à l'article 4.2.2			
Livrables			
Les livrables attendus sont la documentation technique/fonctionnelle liées à l'assistance au Ministère			
Base tarifaire			

Cette prestation s'achète sur la base d'un forfait annuel.

4.2.3 FORMATION

Présentation de la prestation
Création et animation d'une formation
Description générale de la prestation
<p>Le plan de formation définit l'architecture générale et la planification du dispositif de formation pour favoriser la prise en main du nouveau système et ainsi pouvoir l'utiliser dans le cadre de son métier en fonction du niveau d'appropriation nécessaire. Chaque formation se déroule sur une journée d'une durée de sept heures.</p> <p>Chaque formation repose sur un cours théorique ponctué d'exercices pratiques, avec la possibilité pour les stagiaires de manipuler librement l'outil afin de mieux se l'approprier.</p> <p>La convocation des stagiaires est à la charge du Ministère de la Justice. Le titulaire réalise les formations sur le site de l'administration centrale à l'adresse suivante : Site Olympe de Gouges - 35, rue de la Gare - Paris 75019.</p>
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Le ministère définira le besoin. Les sessions de formation par groupe concerneront notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion du catalogage et des documents numériques, - la gestion des autorités, indexation, gestion du thésaurus, - la circulation des documents, - la gestion des périodiques, bulletinage, - la gestion des acquisitions, - la gestion des veilles, - l'alimentation du portail, les services aux lecteurs. <p>Le titulaire précise, pour chacun des modules de formation attendus, la durée et l'organisation qu'il juge nécessaire pour arriver au résultat attendu. Cette organisation devra être soumise pour validation au Ministère. Pour chaque session le nombre de stagiaires n'excédera pas 10.</p> <p>L'administration fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le nom et le nombre de stagiaires, - la logistique (salle de formation équipée de postes informatiques et de moyens de projection), - les convocations des agents aux formations.
Prestations attendues
<p>Identifier les entités et personnes impactées à partir de l'analyse d'impacts</p> <ul style="list-style-type: none"> - Types de personnes à former (niveau de qualification, répartition géographique, métier, ...) ; - Identifier les niveaux de savoir et de savoir-faire. <p>Définir les objectifs de la formation</p> <p>Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs opérationnels définissent ce que l'apprenant devra réaliser en termes de mission après la formation. <p>Objectifs de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs de formation définissent ce que l'apprenant sera capable d'accomplir après la formation. Les objectifs de formation se définissent en termes de compétences nécessaires à la fonction. Ils répondent à un besoin recensé de compétences. <p>Objectifs pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs pédagogiques définissent les aptitudes à acquérir par l'apprenant. Les objectifs pédagogiques se définissent en termes de capacités maîtrisées. Ce sont des objectifs plus précis, plus détaillés, qui définissent des étapes intermédiaires conduisant aux objectifs de formation. <p>Choisir les modalités pédagogiques</p> <p>Les modalités pédagogiques peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animations salle dédiée / site ; - Monitorat / Tutorat / Coaching ; - Transfert de compétences ; - Kits pédagogiques ; - Environnement dédié / simulé / Base école ; - Evaluation par fiches et diagrammes de type radar selon les critères d'évaluation retenus et évaluation des acquis / bilan d'apprentissage, etc.
Engagements de service
Les délais de réalisation sont de 3 semaines plus les délais de lecture commune qui sont de 5 jours ouvrés.
Livrables
Plan de formation
Base tarifaire
Cette prestation est unitaire

4.2.4 FOURNITURE DE DOUCHETTES

Description générale de la prestation
Afin de rendre l'utilisation de l'outil plus pratique pour les gestionnaires de l'application, le titulaire fournit au ministère le matériel nécessaire à la saisie automatique des informations liées aux ouvrages et aux lecteurs. Le matériel fourni de manière unitaire doit être compatible avec l'outil PMB. Il doit également être connecté aux ordinateurs du ministère (équipés de Windows 10/ Windows 11) de manière transparente et sans installation de composants logiciels supplémentaires. Le ministère estime que le nombre de douchettes nécessaires est de 3. Le ministère a la possibilité de commander des douchettes supplémentaires durant la durée d'exécution du marché.
Prérequis du Ministère de la Justice
Tous les éléments existants, ayant un impact sur cette prestation, sont mis à disposition du titulaire afin de garantir la qualité de la prestation.
Engagements de service
Le respect des délais d'exécution qui sont indiqués dans le présent document à l'article 4.2.4
Livrables
Le titulaire fournit au ministère, dans un délai de 15 jour ouvré suivant l'émission du bon de commande : <ul style="list-style-type: none">- la douchette ;- un manuel d'installation et d'utilisation du produit.
Base tarifaire
Cette prestation s'achète sur la base du prix unitaire fixé dans l'annexe financière.

4.3 Maintenance évolutive et adaptative

4.3.1 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE CATEGORIE POSTES DE TRAVAIL

Description de la prestation	
La maintenance évolutive et adaptative consiste à répondre aux besoins spécifiques du Ministère de la Justice.	
Prérequis du Ministère de la Justice	
Tous les éléments existants, ayant un impact sur cette prestation, sont mis à disposition du titulaire afin de garantir la qualité de la prestation.	
Prestations attendues	
<p>La nature et l'ampleur de ces catégories de travaux sont définies conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice indiqués dans le bon de commande ou l'ordre de service.</p> <p>Afin de pouvoir faire évoluer le service en fonction de besoins spécifiques au ministère, le titulaire propose des unités d'œuvre forfaitaires permettant de réaliser des travaux spéciaux à la demande.</p> <p>L'étude d'une nouvelle fonctionnalité (simple/moyenne/complex) consiste à étudier sa faisabilité et sa mise en œuvre.</p> <p>Ces unités d'œuvre sont organisées selon la table des prix ci-dessous et permettent d'adresser les évolutions potentielles suivantes :</p>	
Etude d'opportunité d'évolution	Simple Requiert un atelier, compte rendu et cahier des charges
	Moyen Requiert deux ateliers, compte rendu et cahier des charges
	Complexe Requiert trois ateliers, compte rendu et cahier des charges
Intégration / interface externe	Simple Requiert du paramétrage ou de la configuration
	Moyen Requiert un développement ou une modification de l'existant
	Complexe Développement spécifique d'une nouvelle interface
Création ou modification d'IHM	Simple Modifications graphiques ou de contrôles simples
	Moyen Développement d'un écran spécifique sur la base de l'existant
	Complexe Développement d'un écran totalement spécifique
Création ou modification d'une règle de gestion	Simple Paramétrage ou configuration d'une règle de gestion
	Moyen Développement d'une règle sur la base d'un existant
	Complexe Nouvelle règle de gestion
<p>Prise en compte d'une nouvelle version de charte graphique</p> <p>Afin que l'interface graphique présentée par le service puisse être en adéquation avec la charte du ministère, le titulaire met à jour le service en conséquence en détaillant les éléments graphiques impactés.</p> <p>Pour ce qui est de l'ajout de rapport de statistique ou d'édition, le titulaire met en œuvre un nouveau rapport de statistique en relation avec l'utilisation du site, sur la base des informations souhaitées par le ministère.</p> <p>Pour ce qui est du cadrage, dès réception d'une demande d'intervention, le titulaire s'engage à faire un devis répondant à la demande du Ministère dans les 10 jours ouvrés.</p> <p>Le titulaire organise un ou des ateliers avec les équipes du ministère pour détailler les évolutions spécifiques souhaitées. Il réalise les comptes rendus et rédige les spécifications détaillées du service et définit les modalités d'interconnexion du système du ministère avec la solution du titulaire.</p> <p>Le temps écoulé entre la notification du bon de commande et le début de la prestation n'excède pas 10 jours calendaires. Le service et la documentation sont mis à jour conformément aux spécifications de l'administration.</p>	

Engagements de service
Le respect de la charge de travail correspondant au niveau de difficulté évalué et définis conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice, et indiqués dans le présent document à l'article 4.3.1
Livrables
<ul style="list-style-type: none">• Le titulaire fournit le BL correspondant au devis envoyé au Ministère de la Justice• les documents résultant du cadrage et la description de la solution physique aux normes du ministère,• le service fonctionnel et configuré conformément aux dispositions du ministère permettant aux utilisateurs de se connecter au service de manière unifiée.• Dans le cas où les sources du logiciel ont évolué, le titulaire les verse au titre de la contribution au logiciel libre PMB conformément à sa licence.
Base tarifaire
Cette prestation s'achète sur la base du prix unitaire fixé dans l'annexe financière.

4.4 REVERSIBILITE

Cette prestation a pour objet de transmettre au titulaire d'un futur marché les informations permettant à celui-ci d'assurer le service.
Prérequis et conditions de réalisation
<p>Le Ministère de la Justice fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La date de déclenchement de la phase de réversibilité et le déclenchement de la prestation correspondante ; - La désignation du Chef de Projet en charge pour le Ministère de la Justice du bon déroulement et du suivi de la réversibilité, étant l'interlocuteur privilégié pour l'exécution de cette prestation ; - La composition de l'équipe du nouvel entrant, et la désignation de son responsable.
Description générale de la prestation
<p>Cette prestation consiste à transférer notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les connaissances concernant le cadre de mise en œuvre des prestations ; • Les retours d'expériences et recommandations sur les axes de progrès susceptibles de faire l'objet de travaux durant l'exécution du futur marché. • L'ensemble des documents utiles au Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire au transfert de connaissance • Une information sur les commandes en cours d'exécution.
Prestations attendues
<ul style="list-style-type: none"> • Initialisation <ul style="list-style-type: none"> - Fixer le planning détaillé entre le Ministère de la Justice et le titulaire (méthodologie, organisation, plan d'actions détaillée, etc.) ; - Amender au besoin le plan de réversibilité. • Transfert de connaissance <p>Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition l'ensemble de la base documentaire du projet ; - Transférer la compétence vers le le repreneur en présence de l'équipe du titulaire. Cela concerne : L'animation des séances de formation sur le plan fonctionnel et technique : <ul style="list-style-type: none"> - Présentation générale des environnements ; - Présentation détaillée de toute la documentation maintenue ; - Etat des lieux des difficultés particulières et des dossiers en cours ; <p>Le descriptif des méthodes décrites au CCTP et utilisées par le titulaire ; le titulaire évalue les connaissances du repreneur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activité monitorée <ul style="list-style-type: none"> - Le titulaire assure une recette monitorée auprès du repreneur, tout en gardant la responsabilité des livrables. La recette par le repreneur est progressive en termes de couverture technique et fonctionnelle, de criticité, de volume et de difficulté ; - Le titulaire évalue les connaissances du repreneur. • Transfert de connaissance et des outils de suivi de l'accord cadre en place <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des ateliers avec le Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire afin de présenter les méthodes de travail et d'organisation du Ministère de la Justice ; - Transmettre tous documents utiles au Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire pendant le transfert de connaissance ; - Présenter des outils du Ministère de la Justice ; - Répondre aux questions permettant une meilleure compréhension.
Éléments fournis par l'administration
<ul style="list-style-type: none"> • CCTP du marché • CCAP du marché • Liste de contacts au sein de l'administration • Normes et usages au sein du ministère de la justice
Délai d'exécution de la prestation
La prestation suivante s'effectue sur une durée de trois mois à compter de la notification du bon de commande.
Base tarifaire
La prestation ne peut être achetée qu'une seule fois au titre du marché
Livrables

- Planning ;
- Plan de réversibilité globale.
- Plan de réversibilité finalisé (version 2) ;
- Base documentaire du projet à jour et sous un format exploitable ;
- Document du format.
- Evaluations du niveau de connaissances théorique et pratique du repreneur.
- Supports de présentation ;
- Modèle de tableau de bord et indicateurs de services ;
- Procès-verbal de fin de prestation fournit par le titulaire.

5. ANNEXE

Back-office (module de gestion) PMB

- Catalogue (alimentation du catalogue)

Recherche > Auteur/titre

Tous les champs

Documents Numériques

Titre

Auteur

Catégorie

☐ Etendre la recherche à l'autopostage

Votre saisie peut aussi être une [expression booléenne](#).

Types de document :

Tous les types de documents

Actes de colloque (2236)

Album de photographie (39)

Article (36098)

Statut de notice

Tous les statuts

Complet (88521)

En commande (225)

En traitement (53)

Date de publication ou année d'édition

☐ Date exacte ☒ A partir de [AAAA MM/AAAA JJ/MM/AA] Jusqu'à [AAAA MM/AAAA JJ/MM/AA]

No. d'exemplaire, ISBN, numéro commercial

Identifiant de la notice :

- Circulation (gestion des lecteurs et prêts)

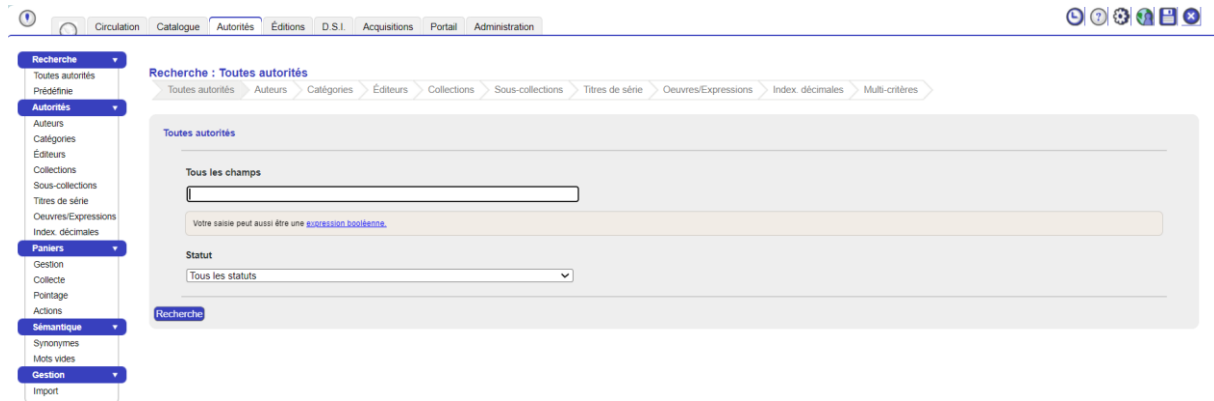
Prêt de documents

Recherche emprunteur

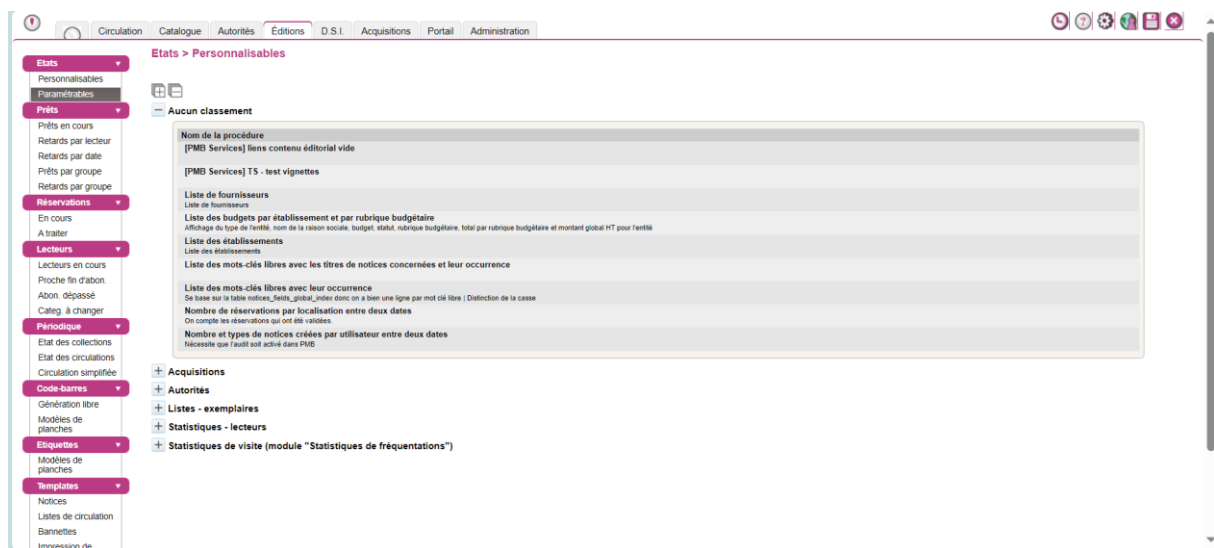
Code-barres, nom de famille ou prénom

Suivant faire une recherche avancée

- Autorités (gestion des auteurs, éditeurs, mots-clés)



- Editions (gestion des modèles de documents, éditions de statistiques)



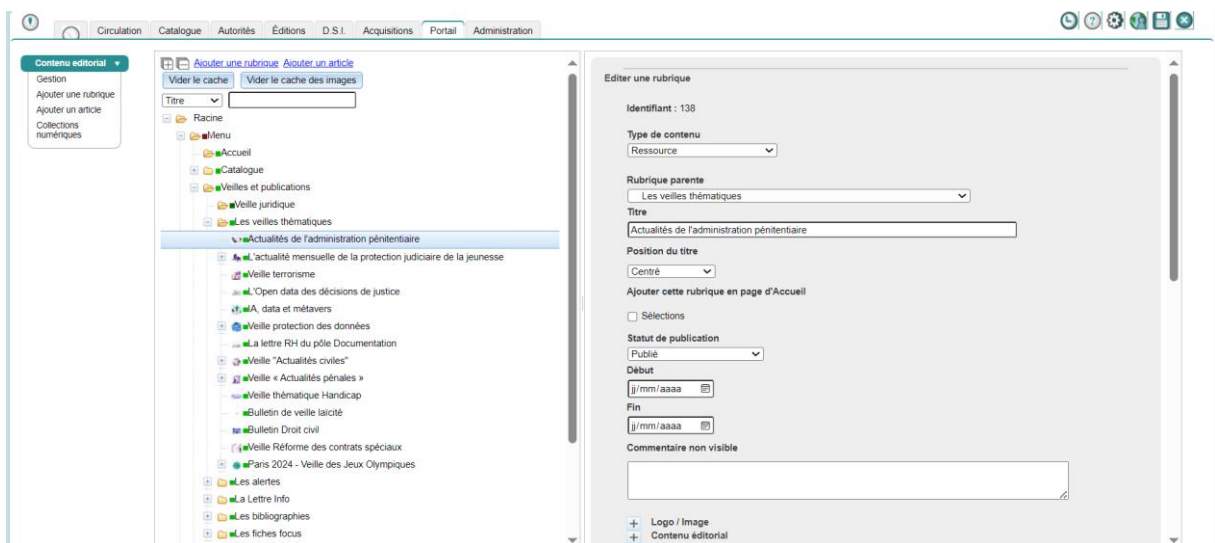
- DSI (création des étagères pour le portail, création d'alertes, veilles sur un corpus de sources)



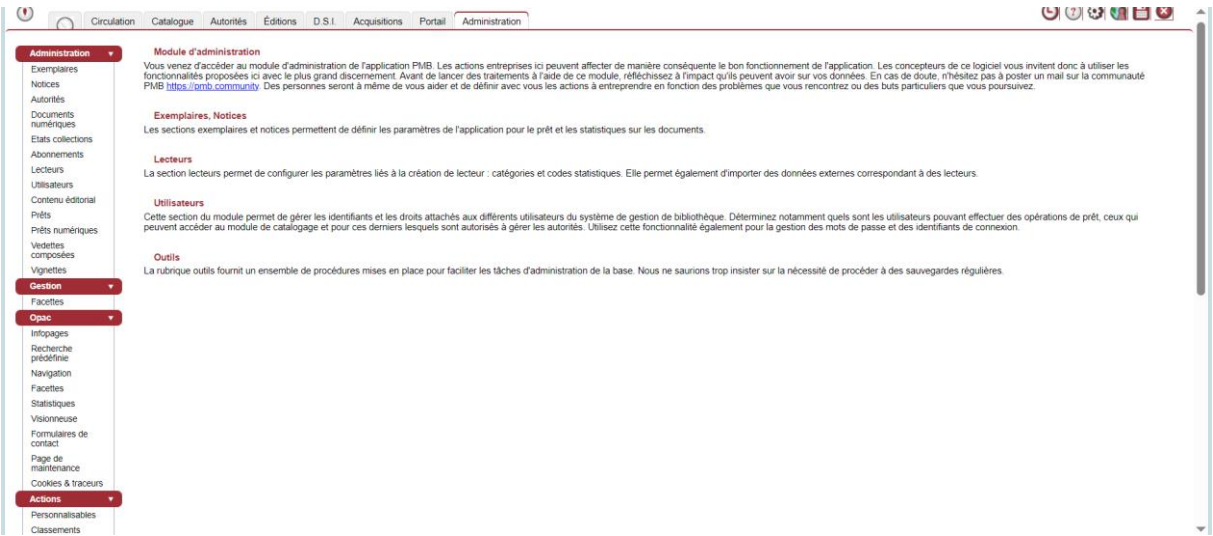
- Acquisitions (gestion des budgets, commandes, facturation des services et directions)



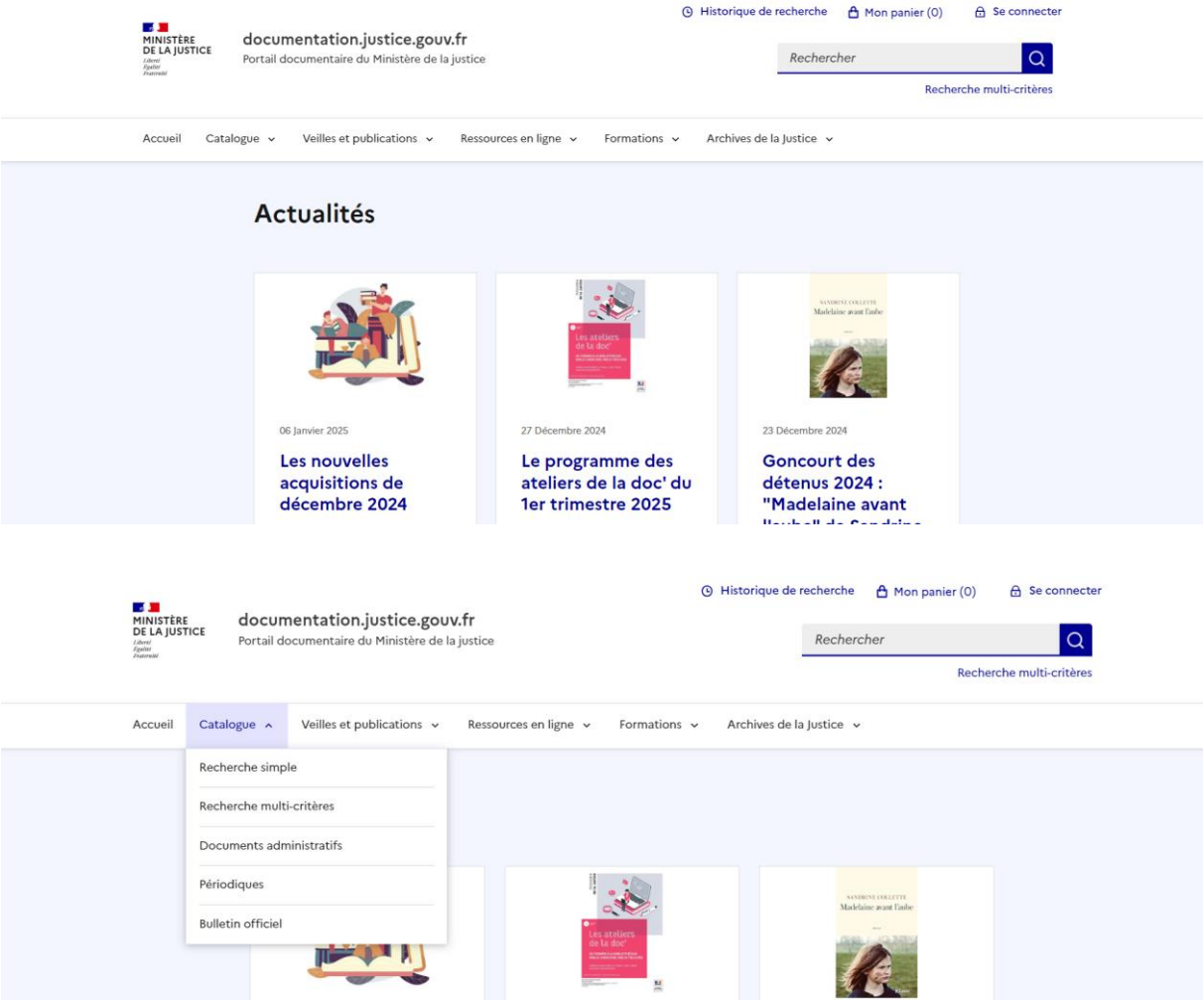
- Portail (administration du contenu éditorial de l’interface publique)



- Administration (paramétrage de la base)



Portail (Opac ou interface publique de PMB)





documenta**tion**.justice.gouv.fr
Portail documentaire du Ministère de la justice

Historique de recherche

Mon panier (0)

Se connecter

Rechercher

Recherche multi-critères

Accueil

Catalogue

Veilles et publications

Les veilles thématiques

Les alertes

La Lettre Info

Les bibliographies

Les fiches focus

Les dossiers documentaires

Bulletin de presse

Ressources en ligne

Formations

Archives de la Justice

Actualités

06 janvier 2025

Les nouvelles

27 décembre 2024

Le programme des

23 décembre 2024

Goncourt des



documenta**tion**.justice.gouv.fr
Portail documentaire du Ministère de la justice

Historique de recherche

Mon panier (0)

Se connecter

Rechercher

Recherche multi-critères

Accueil

Catalogue

Veilles et publications

Ressources en ligne

BDD juridiques (abonnements Ministère)

Ressources juridiques gratuites en ligne

La Bibliothèque Numérique du Ministère de la Justice

CAIRN

Ressources pédagogiques

Formations

Archives de la Justice

Actualités

06 janvier 2025

Les nouvelles

27 décembre 2024

Le programme des

23 décembre 2024

Goncourt des



documenta**tion**.justice.gouv.fr
Portail documentaire du Ministère de la justice

Historique de recherche

Mon panier (0)

Se connecter

Rechercher

Recherche multi-critères

Accueil

Catalogue

Veilles et publications

Ressources en ligne

Formations

Préparation aux concours

Les Ateliers de formation

Les Tutoriels

Archives de la Justice

Actualités

06 janvier 2025

Les nouvelles

27 décembre 2024

Le programme des

23 décembre 2024

Goncourt des

Page 21 sur 23