

*Mise en place d'un service d'alerte et d'information des élus du département  
de la Somme, en cas de risque territorial majeur*

**C.C.T.P.**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

## **I - Présentation générale**

Le département de la Somme se compose de 782 Communes.

La préfecture de la Somme souhaite s'équiper d'un service de diffusion de messages destiné à alerter, dans un délai le plus bref possible, la totalité ou une partie de des élus du département en cas de risque majeur survenu sur son territoire.

Pour ces élus, l'enjeu est d'être informé dans le temps le plus court possible, pour pouvoir suivre les consignes de sécurité et se protéger.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les objectifs auxquels devra répondre ce dispositif.

Il est précisé que le titulaire du projet ne pourra se prévaloir du fait que certaines prestations ne seraient pas formellement mentionnées au CCTP, si ces prestations sont nécessaires pour obtenir les résultats exigés.

Le titulaire a pour obligation de conseiller et de signaler en temps utile, les erreurs ou omissions concernant le dispositif adopté et sa mise en œuvre.

Sa responsabilité subsiste entière, tant en ce qui concerne les oublis, défauts, vices et malfaçons, qu'en ce qui concerne les dysfonctionnements ou les pannes qui pourraient en être la conséquence pendant l'exécution des prestations demandées.

Les indications contenues dans le présent CCTP sont énonciatives et non limitatives et elles constituent un minima. Le titulaire aura à prévoir de sa propre initiative tous les dispositifs dont il jugerait l'emploi utile ou nécessaire pour une parfaite exécution et pour respecter les garanties souscrites.

## **II - Présentation du projet**

### 2.1 - Principes de fonctionnement

Le service proposé sera une solution "externalisée", accessible par téléphone et internet et permettant le déclenchement de campagnes d'appels par l'association d'un message et d'une liste de destinataires.

Le service devant être utilisé principalement en situation de crise, ses caractéristiques fondamentales sont : simplicité d'utilisation, rapidité et fiabilité

La facilité d'usage sera un élément important du choix de la solution car les utilisateurs doivent avoir tous les moyens de réagir le plus rapidement possible.

Le soumissionnaire jouera un rôle de conseil pour que la solution finalisée réponde au mieux aux attentes de la préfecture de la Somme.

#### *2.1.1 - Diffusion de message*

Le service retenu doit permettre d'émettre des messages vers des destinataires rassemblés dans une (ou des) listes de diffusion (10 listes de diffusion pressenties)

Le mode de diffusion doit être paramétrable :

- Simultanément sur tous les médias (fixe, mobile, sms...) selon des critères paramétrables (nombre et durée de rappels) ;
- Possibilité de lancement de plusieurs campagnes simultanées avec messages et destinataires différents ;

- Déclenchement immédiat de la campagne d'appels par une personne autorisée à partir d'un téléphone fixe, d'un téléphone mobile, ou d'une connexion sur un site Internet ;
- Diffusion du message à des membres de groupes prédéfinis avec possibilité de choix multicritères entre ces groupes, ou vers une zone géographique.

Le prestataire devra être l'interlocuteur unique de la préfecture pour la facturation des communications.

#### *2.1.2 - Principes de bon acheminement*

Le service permettra la possibilité de paramétrer le nombre de rappels souhaités en cas d'échec de la connexion (occupation ou autre) ainsi que la durée sur laquelle ces rappels devront être effectués.

#### *2.1.3 - Modalités de réception*

Le destinataire de l'appel aura la possibilité, par une manœuvre simple (appui sur une touche) :

- De valider la bonne réception du message ;
- De réécouter celui-ci ;

#### *2.1.4 - Administration*

La solution retenue devra permettre un suivi de la campagne d'alerte, en cours de campagne et en fin de campagne.

Le service devra offrir la possibilité :

- de visualiser à tout moment le message en cours de diffusion ;
- de visualiser l'état des appels en temps réel ;
- de visualiser la listes des appels passés, aboutis et validés, aboutis non validée, non aboutis, etc. ;
- de modifier le message en cours de diffusion ;
- de transmettre un compte-rendu en fin de campagne ;
- de conserver les résultats des campagnes ;
- d'élaborer des rapports statistiques.

Sa fiabilité sera assurée par le prestataire.

#### *2.1.5 - Disponibilité du service*

Le service devra être accessible 24h sur 24h, 7 jours sur 7 et 365 jours par an et capable d'alerter le plus rapidement possible les Collectivités.

## *2.2 - Messages d'alerte ou d'information*

Les messages peuvent être des messages prédéfinis au sein d'une bibliothèque ou des messages enregistrés en temps réel (y compris en cours de campagne d'alerte), à partir d'un PC, d'un téléphone fixe ou d'un téléphone mobile.

## *2.3 - Listes de destinataires*

Les listes de destinataires pourront être prédéfinies ou constituées « dans l'instant » :

- par chargement d'un fichier de type tableur.
- par sélection au sein d'une base annuaire.

Les listes de diffusion pourront être globales ou sectorisées par domaine (ex : maire, professionnels,...).

Elles doivent être faciles d'administration : création, suppression, modification, export vers d'autres applications (tableur ou autres), choix de la liste (par défaut, la liste choisie pour la diffusion est la liste globale d'alerte).

Chaque commune sera identifiée par 3 numéros d'urgence maximum.

#### *Relations avec la C.N.I.L.*

Le prestataire devra être en mesure de fournir l'ensemble des éléments nécessaires à la constitution, par la préfecture, d'un dossier auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Il s'agira notamment de permettre l'accès libre aux informations par l'utilisateur et, éventuellement de permettre à celui-ci de s'inscrire/se désinscrire sur des listes d'information et d'alertes conformément aux règles fixées par la CNIL.

#### *2.5 - Confidentialité et sécurité*

Le dispositif doit gérer des profils utilisateurs permettant d'attribuer des autorisations distinctes sur les modules ou les données en fonction de l'appartenance à un groupe d'utilisateurs (déclenchement du dispositif, mise à jour de la base, sortie de statistiques, autres).

A tous moments les profils et groupes d'utilisateurs doivent pouvoir être modifiés. L'accès à la solution doit être protégé par un code utilisateur et un mot de passe. Cependant, la fonctionnalité de déclenchement ne doit pas être « ralentie » par la sécurisation d'accès (charge au soumissionnaire de proposer le meilleur équilibre entre sécurisation et rapidité).

De plus, les opérations effectuées par les utilisateurs doivent être tracées et conservées pour consultation.

### **III - L'environnement technique**

Le service devra être accessible en permanence (24 heures sur 24, 365 jours par an) et parfaitement sécurisé. Le prestataire détaillera les dispositions techniques et organisationnelles prises pour répondre à ce besoin.

Il précisera également les prérequis techniques pour l'utilisation du service (configuration matérielle et logicielle,...).

Enfin, le prestataire indiquera les capacités du service en indiquant les temps de diffusion requis à compter du déclenchement de l'alerte.

Le prestataire illustrera ces performances sur la base de statistiques réelles de diffusion, pour des situations comparables à celles de la préfecture, en précisant le nombre de destinataires contactés et les délais de transmission.

### **IV - Démarche et planning**

#### *4.1 - Calendrier de réalisation*

La mise en œuvre de ce dispositif doit être effectif le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Une journée de lancement du projet permettra de présenter la démarche projet, de positionner le rôle et la mission de chacun, de finaliser le planning.

Enfin, il indiquera la durée et le programme de formation pour les différents utilisateurs de la préfecture. (5 agents à former)

#### 4.2 - Les prestations

Les prestations recouvrent :

- la mise à disposition d'un système d'alerte automatisé à haute capacité permettant l'envoi d'alertes par messages vocaux, SMS et d'une plateforme logicielle accessible par internet ;
- La mise à disposition d'extractions de données d'annuaire universel à jour à la date de la demande. L'initialisation et l'enrichissement de la base (listes de diffusion) ;
- Les prestations d'assistance à la mise en œuvre ;
- La formation à l'utilisation de l'outil et le transfert de compétence dans le cadre de l'administration de l'outil. Le soumissionnaire propose un plan de formation visant à assurer une connaissance d'utilisation parfaite du produit pour faire face à toutes les demandes et réaliser toutes les fonctionnalités du produit, et pour remédier à toutes difficultés ou incidents liés à son utilisation. Devront être précisés le contenu de la formation, le nombre de personnes par session de formation et la durée de la formation. Le soumissionnaire a, au titre de la formation, une obligation de résultat qui l'obligera le cas échéant à réitérer cette prestation, sans surcoût pour la préfecture, jusqu'à la compréhension parfaite du système par les agents. La ou les formations supplémentaires sont délivrées sans augmentation du prix, en application du présent marché étant entendu qu'à la fin de la formation initiale, un bilan de formation aura été établi contradictoirement par le formateur de la société et la préfecture. Les prestations de formation sont à réaliser également en cours d'exécution du marché, en cas de livraison de nouvelle version. La formation correspondante est assurée en respect des dispositions du présent article.
- Assistance à l'élaboration du plan de communication ;
- L'abonnement annuel comprenant l'assistance et la mise à jour de la base de données ;
- Le coût de toutes les communications générées par toutes les alertes déclenchées par les utilisateurs du service ;
- Mise en œuvre des fonctionnalités complémentaires si elles sont retenues.

### V - Cadre de la réponse

La proposition remise doit inclure :

- Une description de la société soumissionnaire détaillant les profils des intervenants,
- Une liste de références significatives de la solution proposée avec le nom et le n° de téléphone des personnes pouvant être contactées,
- L'architecture proposée, largement commentée et détaillée,
- La mise en œuvre de la solution (installation, paramétrage) avec description de la démarche projet et du planning,
- Les procédures d'exploitation de la solution (incluant les processus de sauvegarde, reprise en cas de sinistre, maintenance préventive et évolutive, ...),
- La formation,

- La proposition financière.

Le soumissionnaire devra détailler les configurations minimum des stations de travail.

**Le soumissionnaire devra préciser les performances du dispositif** proposé sur la base de résultats obtenus par le système dans des situations de risque et d'usage analogues à celles que peut rencontrer la préfecture.

Le soumissionnaire détaillera dans sa réponse, les moyens mis en œuvre pour diffuser ces messages et indiquera le nombre de messages qu'il peut diffuser par quart d'heure. Les exemples pourront être tirés de situations réelles de crises dans lesquelles le système a été utilisé par des communes équipées, lorsque celles-ci ont été soumises à un tel risque avéré. Le soumissionnaire devra préciser le nombre de destinataires contactés, et le délai nécessaire.

**Le soumissionnaire devra décrire les conditions d'hébergement et d'exploitation du service** permettant de garantir les accès simultanés, une disponibilité 7 jours sur 7 et 24 Heures sur 24.

**Le soumissionnaire devra décrire explicitement l'architecture de la solution:**

- Les moyens techniques mis en œuvre pour assurer la diffusion dans un laps de temps le plus court possible, redondance, reprise en cas de sinistre, .etc. ;
- Les dispositifs de maintenance préventive et de maintenance ;
- Un bilan d'exploitation (fréquence à définir) permettant de suivre la qualité du service rendu (nb d'incidents, fréquence des incidents, pilotage des demandes ponctuelles de modification du service, ...).

Dans son offre, le prestataire pourra apporter tout élément complémentaire qu'il jugera utile en matière de services supplémentaires mis en œuvre ou de performances supérieures à celles exigées par le présent cahier des charges.