

ANNEXE 1

Règlement de mise à disposition et modalités pratiques d'utilisation de l'application « Pack ADS DEMAT »

SOMMAIRE

1. Identification des interlocuteurs	3
2. Configuration matérielle et logicielle	3
2.1 Liste des composants logiciels	3
2.2 Configuration nécessaire pour l'accès à l'application	3
2.2.1 Poste de travail	3
2.2.2 Impressions	4
2.2.3 Architecture réseau et sécurité	4
2.3 demande d'Accès à l'application	4
2.4 Gestion des droits d'accès à l'application	4
3. Gestion de la sécurité	5
3.1 Authentification réseau	5
3.2 Responsabilité	5
4. Exploitation et assistance	5
4.1 Exploitation de l'application métier	5
4.1.1 Plage d'ouverture de l'application	5
4.1.2 Support, maintenance et exploitation de l'application	5
4.1.3 Maintenance programmée	6
4.1.4 Performances	6
4.1.5 Sauvegardes des données	6
4.2 Assistance et gestion des incidents	7
4.2.1 Assistance 1er niveau	7
4.2.2 Assistance 2ème niveau	7
4.2.3 Assistance aux demandeurs (grand public)	8
5. Maintenance de l'application	8
5.1 Anomalies	8
5.2 Evolutions	8
5.2.1 Pack ADS Demat	8
5.2.2 Modèles de documents du « Pack ADS Demat »	8
6. Formation	9
6.1 Formation des utilisateurs	9
6.2 Connaissances préalables à la formation	9
6.3 Documentation	9

1. IDENTIFICATION DES INTERLOCUTEURS

La commune amenée à utiliser les applications de la Métropole de Lyon est nommée ci-après « la commune ».

La commune identifiera un « **Correspondant Utilisateur** », destinataire des informations générales sur le fonctionnement de l'application.

Il devra avoir une vision globale des événements concernant l'application pour la commune (évolutions, anomalies, dysfonctionnements, ...) et sera l'interlocuteur unique du représentant de la Métropole de Lyon.

Ce dernier sera identifié comme « **Correspondant Métropole de Lyon** ».

La Métropole dispose d'un service support dénommé CIME (Contact Informatique MétropolE) joignable :

- par téléphone : 04.78.63.43.56
- par mail : cime@grandlyon.com

Ce service est disponible de 8 h à 18 h du lundi au vendredi (hors jours fériés). Ce service sera identifié comme « **CIME** ».

2. CONFIGURATION MATÉRIELLE ET LOGICIELLE

2.1 LISTE DES COMPOSANTS LOGICIELS

Sont mis à disposition et dans les limites d'usage définies dans le présent règlement l'ensemble des applications composant le « Pack ADS Demat » tel que défini à l'article 4.1 de la convention.

L'ensemble des logiciels s'exécute sur des serveurs résidant à la Métropole de Lyon ou chez son hébergeur de plateformes Internet/Extranet.

2.2 CONFIGURATION NÉCESSAIRE POUR L'ACCÈS À L'APPLICATION

2.2.1 Poste de travail

Afin de minimiser l'impact sur la configuration des postes de travail, la solution technique retenue pour l'accès à l'application s'appuie sur des standards du marché.

Les configurations minimales nécessaires sont les suivantes :

- Postes de travail PC, suffisamment dimensionnés pour le travail en version dématérialisée
- Navigateur Firefox, Chrome ou Edge configuré de manière standard et mis à jour régulièrement

- Suite Office à jour, seulement pour la création ou mise à jour des modèles WORD spécifiques à la commune, sinon pas de contrainte

L'acquisition, l'installation et la maintenance des postes de travail et des logiciels associés sont à la charge de la commune.

La Métropole de Lyon n'est pas responsable des dysfonctionnements dus à des problèmes d'intégration entre composants installés sur le poste utilisateur.

2.2.2 Impressions

Les impressions sont dirigées vers l'imprimante souhaitée par l'utilisateur, qu'elle soit raccordée directement sur le poste, servie par un serveur d'impression ou connectée au réseau local.

2.2.3 Architecture réseau et sécurité

Pour minimiser l'impact sur l'architecture informatique et sur les choix techniques de la commune, la Métropole de Lyon offre l'accès à l'application au travers d'un Portail Extranet accessible via Internet. La commune s'assurera de disposer d'un débit Internet suffisant et adapté à l'usage.

L'acquisition du service et des équipements, l'installation et la maintenance des moyens de connexion à Internet sont à la charge et sous la responsabilité de la commune. Il appartiendra à la commune de gérer tout incident en cas de défaillance de la liaison avec son fournisseur d'accès.

Pour assurer la sécurité de l'accès à ce portail Extranet, un mécanisme d'authentification est mis en œuvre pour autoriser la commune à accéder au réseau de la Métropole de Lyon. Voir ci-après.

2.3 DEMANDE D'ACCÈS À L'APPLICATION

L'accès à l'application se fait directement à partir du portail extranet mis en œuvre pour accéder aux applications de la Métropole de Lyon.

La demande d'accès et des habilitations associées est assurée par le correspondant utilisateurs de la commune auprès du « CIME ».

Suite à sa demande et s'il s'agit d'une première demande d'accès au portail des applications Métropolitaines, l'utilisateur recevra du « CIME » un certificat numérique, qu'il devra installer sur son poste de travail (navigateur internet).

2.4 GESTION DES DROITS D'ACCÈS À L'APPLICATION

L'accès à l'application est contrôlé par un mécanisme d'authentification, applicatif nécessitant un identifiant et un mot de passe, identiques au mécanisme d'accès au portail Extranet.

La création, la modification ou l'annulation des comptes est gérée par la Métropole de Lyon au niveau de l'application, ainsi que les profils utilisateurs donnant les droits d'accès aux données.

Les demandes de création, modification et suppression des comptes utilisateurs seront adressées par le correspondant utilisateurs de la commune auprès du « CIME ».

3. GESTION DE LA SÉCURITÉ

3.1 AUTHENTIFICATION RÉSEAU

Le mécanisme d'authentification mis en œuvre est composé de deux éléments :

- un **certificat** personnalisé à installer sur le poste client, incluant un identifiant (login) de l'utilisateur
- un mot de passe

Ce certificat est automatiquement renouvelé au moins une fois par an. Ces éléments donnent accès au Portail Extranet des applications Métropolitaines dont le « Pack ADS Demat » en fonction des besoins de chaque utilisateur.

Ce mécanisme peut évoluer à l'initiative de la Métropole.

3.2 RESPONSABILITE

Chaque utilisateur est responsable de l'accès à son compte. Il est responsable de la sécurisation de ses données personnelles (certificat, identifiant et mot de passe).

4. EXPLOITATION ET ASSISTANCE

4.1 EXPLOITATION DE L'APPLICATION METIER

4.1.1 Plage d'ouverture de l'application

L'accès à la suite logicielle CART@DS par les agents des communes est ouvert 24h/24h, 7j/7j, sauf indisponibilité suite à une opération de maintenance programmée ou un incident non prévu.

Il en est de-même pour le guichet en Front Office (télé-procédures de dépôt ADS et DIA), ouvert au grand public.

4.1.2 Support, maintenance et exploitation de l'application

Les horaires d'ouverture des services support, maintenance et exploitation de la Métropole, ainsi que ceux de leurs partenaires, ne sont pas identiques aux horaires d'ouverture de l'application donnés ci-dessus et sont les suivants :

de 8h à 18h, du lundi au vendredi (hors jours fériés)

Ces horaires correspondent par la suite dans ce document à la période dite de « disponibilité garantie ».

Pour les guichets de dépôt ADS et DIA en Front Office, le support est étendu à 24h du lundi au vendredi (hors jours fériés), soit 24h / 5j. Une astreinte est mise en place et intervient en cas d'alerte.

En cas d'interruption de service due à un dysfonctionnement d'un composant de l'architecture logicielle et matérielle, la Métropole de Lyon s'engage à mobiliser les intervenants en charge de la maintenance des équipements dans les plus brefs délais durant les périodes de disponibilité garantie.

Le délai de prise en charge d'un incident est de 2h maximum et la disponibilité garantie.

Le délai garanti pour la reprise des services applicatifs est de 24h ouvrées maximum.

4.1.3 Maintenance programmée

Pour certaines actions de maintenance préventive ou corrective, le service informatique de la Métropole de Lyon pourra être amené à interrompre temporairement l'accès à l'application.

Dans ce cas, le correspondant Utilisateur en sera informé par la Métropole de Lyon par messagerie électronique dans les meilleurs délais et pourra s'organiser en conséquence.

Un message apparaîtra également sur le portail d'accès aux guichets de dépôt ADS et DIA (télé-procédures) pour en informer le public, si ceux-ci sont impactés.

4.1.4 Performances

Si des temps de réponse anormalement longs sont constatés de manière récurrente par les utilisateurs de la commune, les limites de responsabilités entre la Métropole de Lyon et la commune se répartissent comme suit :

- Si les problèmes rencontrés sont liés au sous-dimensionnement ou au dysfonctionnement d'équipements mis en œuvre par la Métropole de Lyon, la Métropole de Lyon s'engage à mobiliser les intervenants en charge de la maintenance des équipements dans les plus brefs délais durant les périodes de disponibilité garantie.
- Si ces problèmes sont liés à l'opérateur Internet retenu par la Métropole de Lyon, la Métropole de Lyon s'engage à mobiliser l'opérateur dans les plus brefs délais, durant les périodes ouvrées, pour le faire intervenir.

Le contrat souscrit auprès de l'opérateur est basé sur une garantie de bande passante pour accéder à Internet.

- Si ces problèmes sont liés à l'opérateur retenu par la commune, il est de la responsabilité de la commune de solliciter son opérateur pour le faire intervenir et résoudre les problèmes constatés.
- Si ces problèmes sont liés au sous-dimensionnement ou au dysfonctionnement d'équipements mis en œuvre par la commune, il est de la responsabilité de la commune d'intervenir pour résoudre les problèmes constatés.

L'origine du problème sera validée d'un commun accord entre les services de la commune et de la Métropole de Lyon.

4.1.5 Sauvegardes des données

Pour ce qui concerne les données et les documents électroniques stockés par l'application CART@DS (Back Office), la durée maximale garantie de perte ne peut excéder 12h :

- Deux sauvegardes quotidiennes (incrémentales) sont réalisées, l'une de nuit, l'autre le midi. Ces sauvegardes sont cumulées mensuellement. Les données peuvent être restaurées sous 8 heures (ouvrées) à partir des sauvegardes les plus récentes (12h maximum).
- Les sauvegardes hebdomadaires sont conservées sur support magnétique pendant 2 mois.
- Les sauvegardes mensuelles sont conservées sur support magnétique pendant 6 mois.
- Les sauvegardes annuelles sont conservées pendant 5 ans.

Pour ce qui concerne les Guichets en Front Office (téléprocédures de dépôt ADS et DIA) la durée maximale garantie de perte de données ou de documents ne peut excéder 24h :

- Une sauvegarde incrémentale est réalisée quotidiennement,
- Les sauvegardes hebdomadaires sont complètes et sont conservées 14j,

4.2 ASSISTANCE ET GESTION DES INCIDENTS

4.2.1 Assistance 1er niveau

Elle sera assurée par la commune.

Cette assistance a pour objectif d'aider les utilisateurs qui rencontrent des difficultés pour utiliser le logiciel, soit par méconnaissance, soit pour un problème logiciel ou matériel.

Si le problème constaté est lié aux équipements et logiciels placés sous la responsabilité de la commune, il sera fait appel aux services compétents de la commune.

Si le problème constaté est lié aux équipements et logiciels placés sous la responsabilité de la Métropole de Lyon, il sera fait appel aux services de la Métropole dans le cadre de l'assistance de 2ème niveau décrite ci-dessous.

4.2.2 Assistance 2ème niveau

La Métropole de Lyon met à disposition de la commune un point d'entrée unique pour soumettre les dysfonctionnements rencontrés, après analyse des causes par les services de la commune : le « CIME ».

Le traitement des dysfonctionnements suivra la procédure en vigueur à la Métropole de Lyon :

- Prise d'appels centralisée au « CIME »: chaque appel donne lieu à l'ouverture d'une fiche d'incident numérotée. Cette fiche permet de suivre l'avancement du traitement de l'incident. Le « CIME » a en charge le contrôle des délais de traitement des incidents et l'édition des tableaux de bord de suivi.
- Aiguillage de l'incident vers le service compétent pour le résoudre : équipes techniques, maintenance applicative, services fonctionnels.

Le service compétent de la Métropole de Lyon pourra correspondant Utilisateur pour élaborer son diagnostic, apporter une solution, puis pour valider la résolution apportée et la clôture du dossier. Il est demandé à la commune de disposer ou pouvoir installer un outil de visioconférence permettant le partage d'écran afin de faciliter le diagnostic.

4.2.3 Assistance aux demandeurs (grand public)

Le guichet Toodego dispose d'une assistance joignable pour les problèmes d'accès ou de compte rencontrés par les utilisateurs (grand public) lors du dépôt d'un dossier via la téléprocédure. Si le problème rencontré relève du contenu de la téléprocédure et non d'un problème technique, l'utilisateur sera renvoyé vers la commune.

5. MAINTENANCE DE L'APPLICATION

5.1 ANOMALIES

Les anomalies seront traitées dans le cadre général de l'assistance et de la gestion des incidents décrits au paragraphe précédent.

5.2 EVOLUTIONS

5.2.1 Pack ADS Demat

Le « Pack ADS Demat » est un service standard mis à disposition des communes.

Principes (en complément du chapitre 6 de la convention) :

La commune, par l'intermédiaire de son correspondant Utilisateurs, peut demander des évolutions ou adaptations du « Pack ADS Demat ». Celles-ci seront formalisées par écrit (mail) à l'intention du Correspondant Métropole de Lyon.

Les demandes d'évolution feront l'objet d'une étude permettant à la Métropole de Lyon de juger de leur opportunité et d'analyser leur faisabilité dans le cadre standard.

Les fournisseurs des modules logiciels du « Pack ADS Demat » peuvent également apporter des évolutions à leur propres produits logiciels et en informent au préalable la Métropole de Lyon.

La Métropole de Lyon peut demander des évolutions ou adaptations à ses fournisseurs. Elle en informe préalablement les communes, par le biais du réseau de correspondants.

Dans tous les cas, ces adaptations et évolutions doivent apporter un bénéfice fonctionnel à l'ensemble des communes utilisatrices, et ne pas conduire à la mise en place d'une version spécifique.

La Métropole de Lyon est seule habilitée à formuler des demandes de devis et à passer les commandes d'évolutions aux fournisseurs des modules logiciels du « Pack ADS Demat ».

5.2.2 Modèles de documents du « Pack ADS Demat »

La Métropole de Lyon livre le « pack ADS Demat » aux communes avec un ensemble de modèles de documents standards utilisés par l'outil, pour générer l'ensemble des pièces écrites liées aux types de dossiers traités dans le cadre du pack.

Elle s'engage à suivre les évolutions de la réglementation et à intégrer dans les modèles de documents standards fournis aux communes.

Le pack ADS Demat permet aux communes de créer leurs propres modèles spécifiques en personnalisant les modèles de documents standards. Cette possibilité est offerte selon un mode opératoire précis, qui sera fourni par le Correspondant Métropole de Lyon. Une formation spécifique peut être mise en place sur demande de la commune.

L'avantage de ces modèles spécifiques est de permettre d'en adapter le contenu dans le moindre détail. L'inconvénient est de couper le lien avec les modèles standards.

La Métropole de Lyon s'engage à informer ses partenaires des évolutions réglementaires.

Il appartient aux communes qui auraient créé des modèles spécifiques d'y intégrer eux-mêmes les évolutions réglementaires, pour que les documents produits par l'application soient conformes aux textes en vigueur.

6. FORMATION

6.1 FORMATION DES UTILISATEURS

La formation des Utilisateurs sera assurée par la Métropole de Lyon, qui peut le cas échéant, faire appel à l'un de ses fournisseurs.

Cette formation aura lieu dans les locaux de la Métropole de Lyon, sous forme de sessions intercommunales ou sous forme de webinaires, en fonction du contexte général et des sujets abordés. Les webinaires sont, dans la mesure du possible, enregistrés puis mis à disposition sur la chaîne *Youtube* de la Métropole ou tout autre moyen de diffusion.

Les sessions de formation à la Métropole de Lyon seront organisées en fonction du volume des demandes après arbitrage.

6.2 CONNAISSANCES PRÉALABLES À LA FORMATION

Pour suivre la formation à l'application, les utilisateurs doivent avoir le niveau suivant :

- Bonne connaissance de l'utilisation de l'environnement Windows et Internet
- Pour les ADS : connaissances essentielles dans le domaine de l'urbanisme réglementaire

6.3 DOCUMENTATION

Un guide utilisateur très complet est disponible en ligne dans chaque application mise à disposition.