

Société Publique locale

Nouvelle Aquitaine THD

5 place Jean-Jaurès

33000 Bordeaux

**CONCEPTION, EXPLOITATION ET MAINTENANCE D'UNE
PLATEFORME DE PILOTAGE D'INFORMATIONS**

-

PROCEDURE ADAPTEE

-

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

MARCHE n°2022-01

*

*

*

PREAMBULE.....	4
GLOSSAIRE.....	4
I- PRESENTATION DE LA SPL NATHD.....	5
II- CONTEXTE.....	6
III- CONCEPTION DE LA PLATEFORME DE PILOTAGE	8
A- Charte graphique.....	8
B- Fonctionnalités de la plateforme de pilotage	8
1- Connexion.....	8
2- Page d'accueil : Onglet Tableau de Bord.....	8
3- Onglet « Commercialisation »	9
4- Onglet « Collectivité »	11
5- Onglet « Raccordement en cours »	11
6- Onglet « Dommages »	12
7- Onglet « CRMAD »	13
8- Onglet « Finances »	13
9- Formes des données	14
10- Filtres	14
11- Responsive design	15
C- Intégration de fichiers et données	15
1- IPE.....	15
2- Fichiers « à importer ».....	16
3- Cartographie.....	17
D- Interconnexion avec les logiciels utilisées par LFNA	17
1- Interconnexion à Request Tracker©	17
2- Interconnexion à Sales Force©	17
E- Formation des agents.....	17
IV- UTILISATION DE LA PLATEFORME	17
A- Administrateurs.....	17
B- Utilisateurs à la carte.....	18
V- REPORTING.....	18
A- Reporting raccordement	18
B- Newsletter NATHD	19
C- Newsletter Opérateurs.....	19
VI- TRANCHE OPTIONNELLE : APPLICATION MOBILE	19

A- Fonctionnalités	19
B- Utilisateurs	20
C- Spécificités techniques	20
VII- EXPLOITATION DE LA PLATEFORME DE PILOTAGE	21
A- Hébergement	21
B- Sécurité.....	21
C- Respect du RGPD.....	21
D- Disponibilité de la plateforme de pilotage.....	21
E- Maintenance du serveur cartographique.....	22
1- Maintenance corrective	22
2- Maintenance préventive	22
3- Maintenance évolutive et adaptative	22
4- Assistance	23
F- Demandes d'évolutions formulées par NATHD	23
G- Statistiques	23
VIII- METHODOLOGIE.....	24
A- Equipe projet	24
B- Pilotage du projet.....	24
1- Réunion de lancement	24
2- Comités de pilotage.....	24
IX- PLANNING PRÉVISIONNEL	24

PREAMBULE

En Nouvelle-Aquitaine, les Syndicats mixtes ouverts Charente Numérique, DORSAL, Lot-et Garonne Numérique, Périgord Numérique et le Syndicat d'Équipement des Communes des Landes ont fait le choix de construire eux-mêmes leur propre réseau public très haut débit en fibre optique. Ces constructions portent respectivement sur les territoires des départements de la Charente, de la Corrèze, de la Creuse, de la Dordogne, de la Haute-Vienne, des Landes et de Lot-et-Garonne.

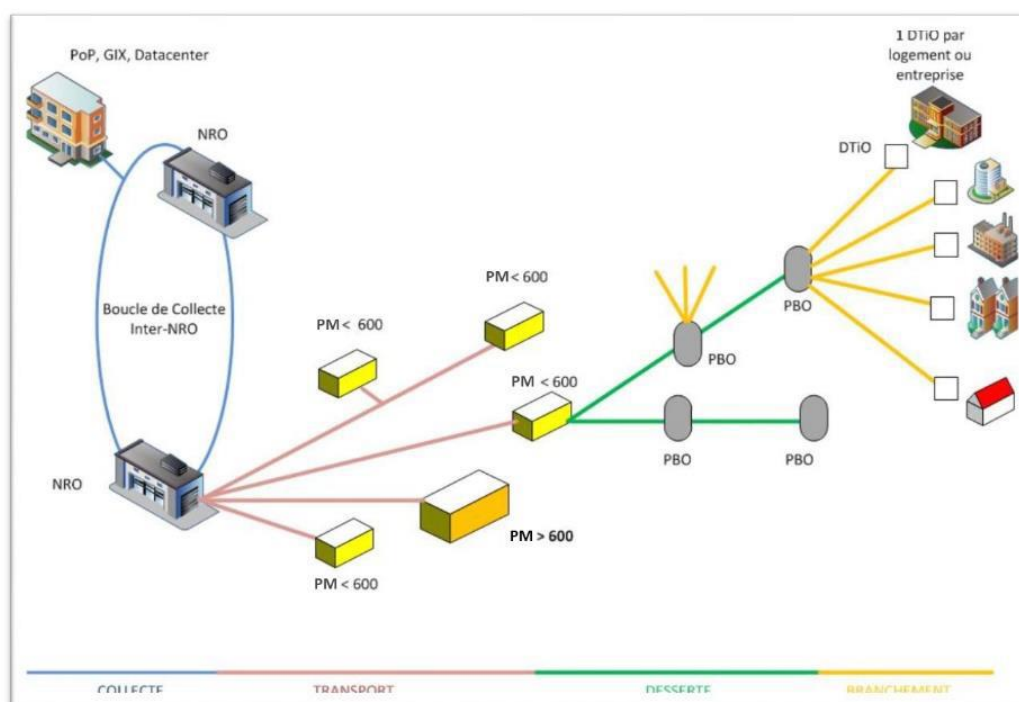
Ces différents Syndicats mixtes ont également décidé de déléguer l'exploitation et la commercialisation des réseaux très haut débit construits par eux-mêmes à la Société publique locale Nouvelle-Aquitaine THD (NATHD). Ainsi, ils ont tous signé avec la SPL NATHD une délégation de service public ayant pour objet l'exploitation et la commercialisation des réseaux de fibre optique.

Chargée de l'exploitation et de la commercialisation de cinq réseaux très haut-débit de fibre optique par délégations de service public, NATHD a confié une partie de ses missions à la société La Fibre Nouvelle-Aquitaine (LFNA) par le biais d'un contrat de Concession de services.

GLOSSAIRE

Collecte	Réseau reliant les locaux techniques structurants (NRO) entre eux.
Desserte	Réseau entre les PM et les PBO.
Nœud de raccordement optique (NRO)	Locaux techniques structurants du réseau où sont installés des équipements et reliés entre eux par le réseau de collecte. Les NRO sont positionnés en amont des PM et comprennent environ 1 000 logements.
Point de branchement optique (PBO)	Boîtiers situés en aval des PM et qui terminent le réseau de desserte. Ils permettent ensuite de raccorder environ 6 logements chacun.
Point de mutualisation (PM)	Locaux correspondants aux armoires de rue. Ils sont reliés à un NRO et desservent une zone arrière comprenant environ 400 logements.
Transport	Réseau reliant un PM à un NRO.

L'architecture d'un réseau de fibre optique est présentée dans le schéma suivant :

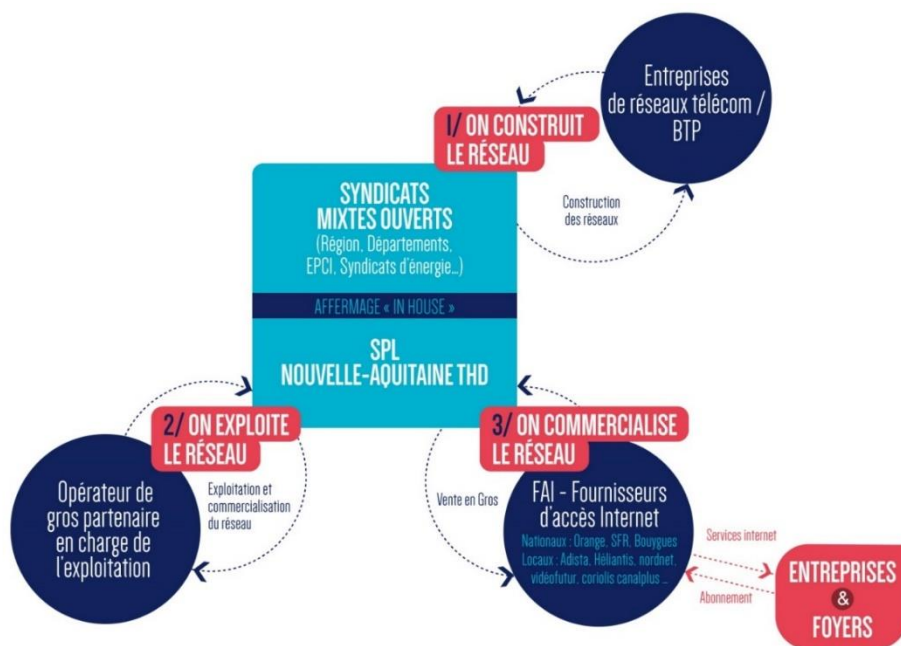


I- PRESENTATION DE LA SPL NATHD

La Société publique locale Nouvelle-Aquitaine THD a été créée le **20 mars 2015** dans le but d'exploiter et de commercialiser les réseaux très haut débit en fibre optique construits sous la maîtrise d'ouvrage publique des Syndicats mixtes actionnaires. Elle est liée à ces Syndicats par des contrats de délégation de service public (DSP). Ainsi, la SPL prend les réseaux en exploitation au fur et à mesure de leur construction et a pour mission de les commercialiser à des fournisseurs d'accès internet afin que ces derniers offrent leurs services aux habitants de ces territoires.

Les actionnaires de NATHD sont les 5 syndicats Mixtes Lot-et Garonne Numérique, Périgord Numérique, le Syndicat d'Équipement des Communes des Landes, Charente Numérique et DORSAL (qui regroupe les territoires des départements de l'ancienne région Limousin) ainsi que la Région Nouvelle-Aquitaine.

La SPL NATHD a passé un contrat de concession de services avec le groupement Bouygues Energies & Services / Axione, auquel s'est substituée la société La Fibre Nouvelle-Aquitaine (LFNA), afin de lui concéder l'exploitation du réseau (point 2 du schéma ci-dessous). Ainsi, NATHD a gardé la mission de commercialisation du réseau qu'elle exerce pleinement. Elle a également une mission de contrôle technique, financier et juridique de son Concessionnaire.



Ainsi, NATHD est en charge de l'exploitation et de la commercialisation des réseaux en fibre optique situés sur les territoires de sept départements : la Charente, la Corrèze, la Creuse, la Dordogne, la Haute-Vienne, les Landes et le Lot-et-Garonne.



NATHD est un opérateur de communications électroniques déclaré auprès de l'Autorité de régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP).

II- CONTEXTE

NATHD prend en exploitation les réseaux construits par ses Syndicats mixtes actionnaires. D'ici 2025, NATHD aura pris en exploitation environ 700 000 lignes pouvant relier autant de logements ou locaux professionnels. La mission de NATHD, une fois ces lignes prises en exploitation, est d'en assurer la

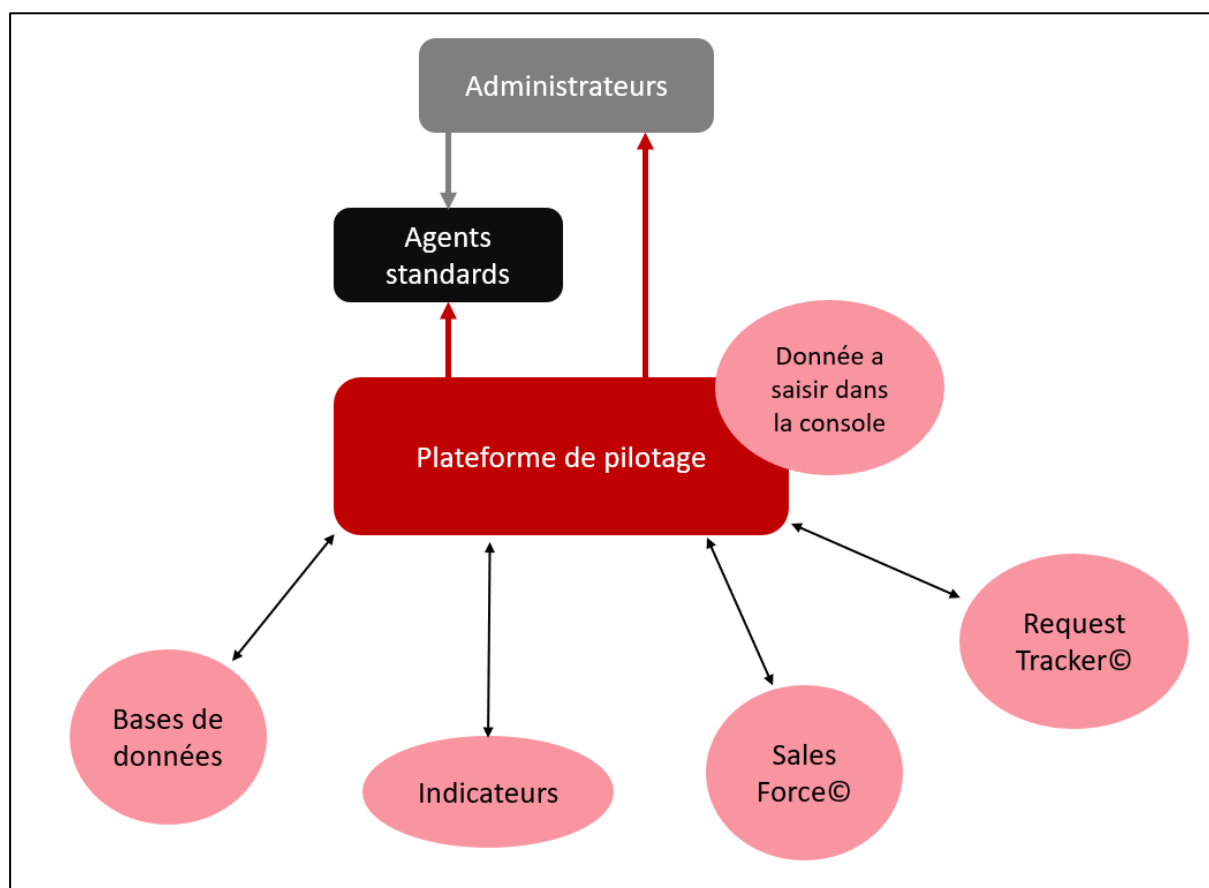
maintenance et de les commercialiser aux opérateurs qui les commercialisent eux-mêmes aux usagers finals.

Afin de suivre de la manière la plus précise et la plus efficace les lignes prises en exploitation, NATHD souhaite faire développer une plateforme de pilotage. Cela devra lui permettre d'avoir accès en temps réel, grâce à l'importation de fichiers et de bases de données, à l'information la plus complète sur l'état du réseau. La plateforme doit donc lui permettre d'afficher toutes les données nécessaires à la bonne exploitation du réseau. Les données précises à afficher sont détaillées dans l'article III.

La plateforme comprendra donc un ensemble d'indicateurs et de graphiques permettant de faire ressortir toutes les données importantes pour un bon suivi de l'exploitation du réseau. Elle sera interconnectée à différentes sources de données pour reprendre le maximum de données.

Cette plateforme qui sera utile aux usagers de NATHD pourra également servir à des tiers, et notamment aux agents des actionnaires de NATHD pour qu'ils puissent suivre les dossiers sur leur territoire.

Voici un schéma de présentation de la solution attendue par NATHD :



III- CONCEPTION DE LA PLATEFORME DE PILOTAGE

A- Charte graphique

La plateforme de pilotage développée par le titulaire devra reprendre les éléments de la charte graphique de NATHD et notamment les couleurs et le logo. La charte graphique de NATHD est annexée en annexe 1 au présent CCTP.

B- Fonctionnalités de la plateforme de pilotage

1- Connexion

Pour pouvoir accéder à la plateforme de pilotage, l'agent devra s'identifier sur une page d'accueil qui sera accessible depuis le site internet de NATHD : <https://nathd.fr>.

L'agent devra renseigner son adresse mail et un mot de passe qui lui aura été transmis par un administrateur de la plateforme pour se connecter. L'agent devra ensuite pouvoir modifier son adresse mail et son mot de passe dans une rubrique du type « Paramètres » accessible depuis la page d'accueil de la plateforme.

Une fonctionnalité « Mot de passe oublié » devra également être intégrée sur la page de connexion. Cette fonctionnalité enverra un mail à l'agent afin qu'il puisse paramétrer un nouveau mot de passe.

2- Page d'accueil : Onglet Tableau de Bord

En arrivant sur la page d'accueil de la plateforme après sa connexion, l'agent aura accès à plusieurs indicateurs et graphiques généraux. Ces éléments proviendront des différents onglets décrits ci-dessous et permettront un affichage généraliste des données les plus importantes.

Ainsi, l'agent retrouvera 4 encarts contenant plusieurs données :

- **Avancée globale du projet** qui se présentera sous la forme d'une frise et permettra d'afficher le nombre de prises construites sur l'objectif global du projet ;
- **Commercialisation** qui permettra à l'agent d'avoir accès aux indicateurs suivants :
 - Nombre de logements éligibles et évolution avec m-1 (pourcentage et valeurs) ;
 - Nombre de PM commercialisés et évolution avec m-1 (pourcentage et valeurs) ;
 - Nombre d'abonnés GP raccordés et évolution avec m-1 (pourcentage et valeurs) ;
 - Nombre de commandes GP en cours ;
 - Taux de pénétration et évolution avec m-1 (pourcentage)
 - Nombre d'abonnés Pro/Entreprises raccordés en mode Activé ;
 - Nombre d'entreprises raccordées en mode Passif ;
 - Délais moyen de raccordement et évolution avec m-1 (valeurs) ;
 - Pourcentage de raccordements réalisés dès la première intervention et évolution avec m-1 (pourcentage) ;
 - Un graphique présentant distinctement les raccordements et commandes par département ;

- Un graphique présentant la part de marchés de chaque opérateurs.
- **Exploitation** qui permettra à l'agent d'avoir accès aux indicateurs suivants :
 - Nombre de dommages réseaux en cours non résolus ;
 - Nombre de SAV en cours non résolus ;
 - Nombre d'ajournements de raccordement en cours ;
 - Un graphique présentant le nombre de logements en exploitation par département ;
 - Un graphique présentant le nombre de logements en exploitation cumulé ;
 - Nombre de tâches collectivités en cours.
- **Construction** qui permettra à l'agent d'avoir accès aux indicateurs suivants :
 - Nombre de logements en cours de construction ;
 - Nombre de PM en cours de construction ;
 - Nombre de PM dont le gel commercial est en cours ;
 - Un graphique présentant le nombre de logements en cours de construction par département.

Les graphiques devront être interactifs en ce qu'un clic dessus figera la donnée spécifique et fera changer la couleur du bloc. Tous les éléments doivent être exportables.

En fonction de ses droits, l'agent n'aura accès qu'aux informations qui lui sont accessibles via la gestion des profils.

3- Onglet « Commercialisation »

Dans cet onglet, les agents verront l'ensemble des données relatives à la commercialisation des lignes aux opérateurs :

- Nombre de logements éligibles ;
- Volume cumulé de raccordement / prises exploitation ;
- Nombre d'abonnés raccordés ;
- Nombre d'abonnés Pro/Entreprises raccordés en mode Activé ;
- Nombre d'abonnés Pro/Entreprises raccordés en mode Passif ;
- Nombre de commandes en cours ;
- Nombre de commandes Pro/Entreprises en cours ;
- Nombre de PM commercialisés ;
- Délais moyen de raccordement ;
- Raccordements réalisés dès la première intervention ;
- Un graphique présentant les raccordements et commandes par département ;
- Un graphique présentant la part de marché de chaque opérateur ;
- Un tableau présentant la liste des communes raccordées avec les éléments clés ;

- Un tableau présentant le pourcentage de pénétration par PM + les opérateurs présents à chaque PM + le nombre de commandes en cours + le nombre de prises éligibles + la date de la première commande sur le PM + nombre d'abonnés ;
- Un graphique présentant les raccordements et commandes par mois.
- Cartographie des Communes avec taux commercialisation + potentiel relance commerciale + liste des FAI + taux de couverture ADSL + taux de remplissage de la commune (données INSEE) ;
- Cartographie des PM avec taux commercialisation + potentiel relance commerciale et liste des FAI + taux de couverture ADSL.

Les graphiques devront être interactifs en ce qu'un clic dessus figera la donnée spécifique et fera changer la couleur du bloc. Tous les éléments doivent être exportables.

Une cartographie devra être intégrée à cet onglet afin que les agents puissent voir l'ensemble des raccordements réalisés et en cours. Un switch devra être possible pour avoir une cartographie zoomant sur les raccordements en cours avec les répartitions (GEM, GEM long, ajournement LFNA, ajournement Collectivité, ajournement tiers, ajournement fini). Une barre de recherche devra être intégrée afin de pouvoir entrer une adresse ou un code immeuble. Cette cartographie devra être interactive en ce que lorsque l'agent cliquera sur un point représentant un raccordement, une pop-up s'ouvrira lui permettant d'avoir des informations sur le raccordement :

- Numéro de référence ;
- Opérateur ;
- Adresse postale ;
- Nombre de logements présents à l'adresse (notamment en cas d'immeuble) ;
- Lien vers Salesforce® ou RT

Sales Force® est un logiciel utilisée par LFNA et qui référence l'intégralité des données relatives aux raccordements. La plateforme devra être interconnecté avec ce logiciel, permettant ainsi aux agents de cliquer sur un lien depuis la plateforme de pilotage et les envoyant directement sur le raccordement recherché sur Sales Force®.

Un tableau comprenant l'ensemble des communes ouvertes à la commercialisation devra également être intégré. Il devra présenter les données suivantes :

Communes	Communautés de Communes	Département	Code INSEE	Nombre Logements éligibles	Nombre Commande en cours	Nombre Abonnés	Taux de pénétration	Liste des FAI
----------	-------------------------	-------------	------------	----------------------------	--------------------------	----------------	---------------------	---------------

Il devra être possible d'effectuer une recherche dans le tableau pour avoir accès à une commune précise rapidement.

Le tableau devra également être exportable au format .xls.

Un tableau présentant le taux de pénétration pour chaque PM devra enfin être intégré. Il devra présenter les données suivantes :

Département	PM	Nombre Abonnés	Nombre Logements éligibles	Nombre Commande en cours	Taux de pénétration	Date 1 ^{ère} commande	Liste des FAI
-------------	----	----------------	----------------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------------	---------------

Il devra être possible d'effectuer une recherche dans le tableau pour avoir accès à un PM rapidement. Le tableau devra également être exportable au format .xls.

4- Onglet « Collectivité »

Cet onglet permettra aux agents de voir le nombre de tickets « Collectivités » en cours. Pour pouvoir afficher ce nombre, la plateforme de pilotage devra être interconnectée avec le logiciel Request Tracker© qui est utilisée par LFNA, le concessionnaire de NATHD.

Cette interconnexion permettra également d'afficher un tableau comprenant les types de tickets et le nombre pour chaque type. Le nombre de tickets devra être affiché par département.

Une liste exportable de l'ensemble des tickets visibles par l'agent devra également être affichée sous forme de tableau comprenant la référence, le nom du ticket, la commune, son type et sa date de création. Une cartographie sera également disponible.

La plateforme devra pouvoir émettre des liens qui enverront sur le système d'information de LFNA afin que l'agent puisse voir en détail le ticket sur lequel il souhaite avoir des informations supplémentaires.

Pour l'affichage des informations, les fichiers à importer pour le titulaire sont les fichiers « ImportEchecs » et « ImportCollectivité », annexés au présent CCTP.

5- Onglet « Raccordement en cours »

Cet onglet doit permettre aux agents de visualiser et piloter les raccordements en cours, et avoir en zoom ceux qui n'ont pas pu être effectués lors de la première intervention. Ils devront donc avoir accès aux données suivantes :

- Nombre de commande en gardé en main ;
- Nombre de commande en gardé en main long ;
- Nombre de commande avec un ajournement en cours de traitement LFNA ;
- Nombre de commande avec un ajournement en cours de traitement collectivité ;
- Nombre de commande avec un ajournement en cours de traitement par un tiers (notamment Orange et ENEDIS) ;
- Nombre de commande avec un ajournement traités (de nouveau à la main des FAI) ;

Des graphiques spécifiques aux raccordements en cours devront permettre d'afficher des données sous forme graphique :

- Un graphique le nombre de ticket par opérateurs en gardé en main et en gardé en main long ;

- Un graphique indiquant par département le nombre de commandes en gardé en main long par opérateur ;
- Un camembert ventilant les commandes en cours ;

Des graphiques spécifiques sur les ajournements devront également être disponibles :

- Un graphique présentant le nombre d'ajournements par département ;
- Un camembert indiquant la répartition entre les ajournements dans les délais et ceux hors délais ;
- Un graphique présentant le nombre d'échecs par opérateur ;
- Un tableau présentant les types d'ajournements, leur quantité et le délai moyen de résolution ;
- Un graphique présentant les ajournements par mois avec possibilité de moduler la période d'affichage. Le graphique devra afficher des colonnes pour les tickets entrants et des colonnes pour les tickets sortants. Une courbe devra représenter les délais moyens de résolution.

Les graphiques devront être interactifs en ce qu'un clic dessus figurera la donnée spécifique et fera changer la couleur du bloc. Tous les éléments doivent être exportables.

Une cartographie devra être intégrée à cet onglet afin que les agents puissent voir l'ensemble des ajournements en cours sur le territoire. Une barre de recherche devra être intégrée afin de pouvoir entrer une adresse. Cette cartographie devra être interactive en ce que lorsque l'agent cliquera sur un point représentant un ajournement, une pop-up s'ouvrira lui permettant d'avoir des informations sur le raccordement :

- Numéro de référence ;
- Type d'ajournement ;
- Lien vers Request Tracker® pour permettre à l'agent d'accéder au ticket de l'ajournement.
- Date d'ouverture du ticket et calcul du délai

6- Onglet « Dommages »

Ici, les agents visualiseront les données des dommages qui ont impacté le réseau et les SAV, qu'ils aient amenés une coupure du service aux usagers finals ou non. Ils auront donc accès aux données suivantes :

- Nombre d'incidents ;
- Délai moyen de résolution ;
- Graphique présentant les dommages clients ayant eu un impact sur les clients ou non ;
- Graphique présentant les dommages par type.

Une cartographie devra être intégrée à cet onglet afin que les agents puissent voir l'ensemble des dommages en cours sur le territoire. Une barre de recherche devra être intégrée afin de pouvoir entrer

une adresse. Cette cartographie devra être interactive en ce que lorsque l'agent cliquera sur un point représentant un dommage, une pop-up s'ouvrira lui permettant d'avoir des informations sur le raccordement :

- Numéro de référence ;
- Type de dommage ;
- Lien vers Request Tracker© pour permettre à l'agent d'accéder au ticket du dommage ;
- Date d'ouverture du ticket

Un switch pourra être effectué sur la cartographie pour permettre à l'agent d'afficher soit la typologie des dommages et l'impact client, soit le délai du dommage et l'impact client. Pour la partie du délai du dommage, la couleur du point évoluera du vert vers le rouge en fonction de la longueur du délai.

Les graphiques devront être interactifs en ce qu'un clic dessus figera la donnée spécifique et fera changer la couleur du bloc. Tous les éléments doivent être exportables.

7- Onglet « CRMAD »

Ici, les agents visualiseront les données des CRMAD (Compte-rendu de mise à disposition) afin de les aider à piloter les CRMAD en cours.

Différents Tableaux devront permettre d'afficher les données :

- En attente SMO
- Dans les délais
- Relance LFNA nécessaire
- Relance FAI nécessaire

Chaque tableau aura la même configuration :

ID IPE PM	NRO associé	Date d'ouverture co	Délai avant ouverture co	recette NRO	recette Transport	recette collecte	Recette ZAPM	Analyse Interco	Statut NRO FAI	Date Commande FAI	Date Livraison FAI	CR ADDU
-----------------	----------------	---------------------------	-----------------------------------	----------------	----------------------	---------------------	-----------------	--------------------	----------------------	-------------------------	--------------------------	------------

8- Onglet « Finances »

Cet onglet doit permettre aux agents de visualiser :

- Nombre de prises déployés ;
- Redevances RD1, RD2 et RD3 ;
- Coût des raccordements.

Un focus sur l'année en cours précisera le nombre de prises déployés et les parts de cofinancement. Les agents pourront voir le nombre de prises déployées par rapport à l'objectif du département et les recettes de cofinancement versées par rapport au budget prévisionnel.

Les graphiques devront être interactifs en ce qu'un clic dessus figera la donnée spécifique et fera changer la couleur du bloc. Tous les éléments doivent être exportables.

9- Formes des données

Les données à présenter dans les différents onglets pourront prendre diverses formes et notamment :

- Champ numérique ;
- Tableaux ;
- Cartographie ;
- Dataviz ;
- Graphiques :
 - Camembert ;
 - Courbes ;
 - Diagramme ;
 - Nuage de points...etc.

Le titulaire devra être force de proposition envers NATHD pour l'affichage des données. L'ensemble des données devront être exportable en format Office ou Libre Office et format image.

10- Filtres

Pour chaque onglet, le titulaire devra mettre en place un filtre afin de laisser le choix à l'agent des données qu'il souhaite afficher. Pour chaque onglet, le filtre devra *a minima* permettre d'afficher, en fonction des droits de chaque agent :

- Les données pour la totalité des départements ;
- Les données pour certains départements ;
- Les données pour un unique département ;
- Les données pour la totalité des années ;
- Les données pour certaines années ;
- Les données pour une unique année.
- Spécificités en fonction des onglets et notamment :
 - Filtre sur les opérateurs ;
 - Filtres sur les statuts des tickets.

D'autres filtres pourront être ajoutés en fonction des onglets.

L'application de filtres impactera l'ensemble des données accessibles à l'agent et ce, peu importe leur forme. L'application des filtres devra également impacter les données visibles depuis la cartographie présente sur l'onglet.

11- Responsive design

La plateforme de pilotage devra être développée en responsive design afin de permettre une utilisation aussi bien sur ordinateur que sur téléphone ou tablette.

C- Intégration de fichiers et données

1- IPE

L'IPE est un fichier règlementaire qui détaille l'éligibilité à la fibre pour chaque immeuble présent sur le territoire. C'est le fichier national de référence en matière de réseau de fibre optique. Le détail du format du fichier IPE est accessible sur le site <http://interop-fibre.fr> dans le fichier Flux Interop PM¹.

Le titulaire devra intégrer de manière quotidienne l'IPE fourni par NATHD, à l'exception des samedis, dimanche et jours fériés.

Concernant l'importation du fichier IPE, le titulaire devra respecter les règles suivantes :

- L'importation devra se faire à partir du fichier IPE présent sur un SharePoint ou un serveur FTP ;
- Il est nécessaire de faire au moins une importation par jour.
- En cas de problème d'intégration, conserver la dernière version en production.

Le fichier IPE, généré par le Concessionnaire de NATHD, contient quelques erreurs et incohérences qui ne devront pas empêcher son intégration par le titulaire.

Si le titulaire ne peut pas intégrer le fichier IPE, quel que soit la raison, il devra alerter immédiatement NATHD par l'envoi d'un mail. En aucun cas l'impossibilité d'intégrer le nouvel IPE ne doit perturber le service qui, par défaut, devra afficher l'IPE précédent. Si le titulaire n'arrive pas à intégrer le fichier pour une raison dépendante de son seul chef, NATHD pourra lui appliquer des pénalités, comme prévu au CCAP.

Lorsque pour un même local deux statuts existent dans l'IPE, le statut « DEPLOYE » devra toujours être privilégié par le système d'importation des données. Également, les statuts des locaux devront pouvoir être gérés selon certaines spécificités comme la date.

Si le titulaire n'arrive pas à intégrer l'IPE pour une raison dépendante de son seul chef, NATHD pourra lui appliquer des pénalités, comme prévu au CCAP.

Les salariés de NATHD devront toujours pouvoir importer le fichier IPE par eux-mêmes pour une mise à jour de la plateforme.

Le fichier IPE étant un fichier national partagé entre les opérateurs, il est possible qu'il évolue durant l'exécution du contrat. Le titulaire devra donc s'adapter à ces évolutions afin de maintenir le serveur cartographique dans un état de fonctionnement standard. Les évolutions que le fichier a connu sont détaillées sur le site <http://interop-fibre.fr> dans le fichier Flux Interop PM.

¹ http://www.interop-fibre.fr/wp-content/uploads/2014/09/Protocole-PM-site-interopfibre_16_01_2020.zip.

2- Fichiers « à importer »

Le titulaire devra, en plus du fichier IPE, intégrer de manière hebdomadaire les fichiers fournis par NATHD et qui sont situés en annexe 2 du CCTP. Cette liste n'est pas exhaustive et de nouveaux fichiers pourront être ajoutés :

- 1- Import GP COMMUNE
- 2- Import GP GLOBAL
- 3- Import prises pro/entreprises
- 4- Import Echec
- 5- Import CP-CRMAD
- 6- Import dommage réseau
- 7- Import SAV
- 8- Import collectivité
- 9- Import finance 1
- 10- Import finance 2

Si le titulaire n'arrive pas à intégrer un fichier pour une raison dépendante de son seul chef, NATHD pourra lui appliquer des pénalités, comme prévu au CCAP.

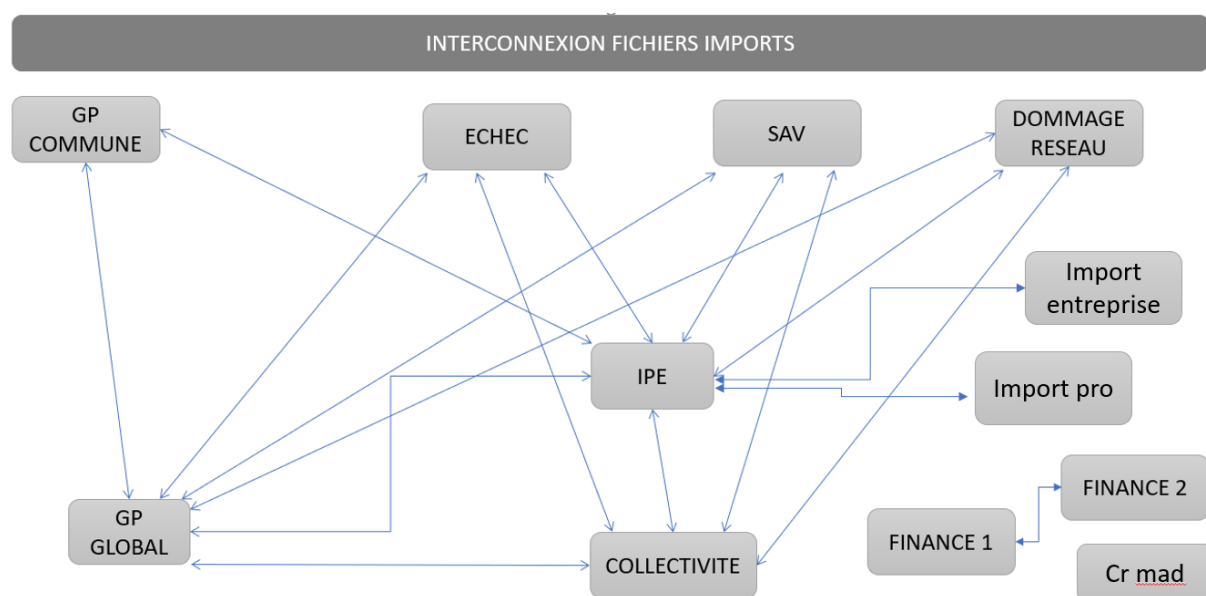
NATHD pourra toujours avoir la possibilité des réaliser des imports de fichiers de manière manuelle.

L'import des fichiers sera notifié sur la console, en haut des pages sous la forme d'un bandeau, en précisant la date et le nombre de fichiers importés correctement. En cliquant sur la date ou le nombre de fichiers, l'agent aura accès à la liste des fichiers pour savoir lesquels sont bien intégrés ou pas.

Exemple :

Tous les fichiers sont à jour (date de mise à jour : 21/12/2021) : 11/11
Une erreur d'importation a eu lieu (date de mise à jour : 21/12/2021) : 8/11

Le modèle d'intégration et de croisement des fichiers est le suivant :



Pour générer chacun des onglets prévus à l'article III-B, le titulaire devra croiser plusieurs fichiers. Les croisements de fichiers à réalisés seront spécifiés par NATHD au titulaire au moment du lancement du projet.

3- Cartographie

Le candidat devra présenter dans son mémoire technique le(s) fond(s) de carte qu'il utilisera pour gérer les cartographies à afficher. Les agents devront pouvoir décider d'afficher la carte en vue « Carte » ou en vue « Satellite » pour chacune des cartes. Toutes les cartographies devront intégrer des recherches à l'adresse et au code immeuble présent dans l'IPE.

D- Interconnexion avec les logiciels utilisés par LFNA

1- Interconnexion à Request Tracker®

Le titulaire devra interconnecter la plateforme de pilotage avec Request Tracker®. Cela se fera via un lien sur le modèle suivant :

<https://support.axione.fr/Ticket/Display.html?id=xxxx> (XXX = numéros du ticket RT)

2- Interconnexion à Sales Force®

Le titulaire devra interconnecter la plateforme de pilotage avec Sales Force®. Cela se fera via un lien sur le modèle suivant :

<https://axionesso.my.salesforce.com/search/SearchResults?searchType=1&sen=0&setLast=1&sbstr=xxxxx&search=+OK+> (XXX = numéros prise salesforces)

E- Formation des agents

Le titulaire devra assurer la formation des administrateurs de la plateforme. Cette formation pourra se faire en présentiel ou en visioconférence en fonction du souhait de NATHD.

Il pourra également être sollicité par NATHD pour assurer des séances de formation des agents. Ces formations supplémentaires seront réglées par application des prix fixés au BPU et après transmission d'un bon de commande.

IV- UTILISATION DE LA PLATEFORME

A- Administrateurs

Ils auront les droits les plus étendus sur la plateforme. Ils seront les seuls à pouvoir notamment :

- Créer des comptes pour les agents ;
- Réduire ou augmenter les accès des agents ;
- Regarder les statistiques d'utilisation de la plateforme ;

- Importer des données ;
- Ecriture données console ;
- Avoir accès à toutes les fonctionnalités de la console et tous les modules.

Le profil administrateur ne pourra pas être limité à un certain nombre d'agents.

Le titulaire devra mettre à disposition des administrateurs un environnement de préproduction pour pouvoir tester les fonctionnalités avant la mise en production.

B- Utilisateurs à la carte

Les agents standards n'auront accès qu'aux données pour lesquelles ils ont été autorisées par les administrateurs. Ainsi, cela pourra se limiter par exemple à :

- Un nombre réduit de départements ;
- Un nombre réduit d'années ;
- Un nombre réduit d'opérateurs ;
- Certains onglets ;
- Gestion des filtres par onglet ;
- Certains graphiques, indicateurs de l'onglet non affichés.

Au vu du nombre d'utilisateurs potentiels de la plateforme, la création de nouveaux profils devra être simple et rapide pour les agents de NATHD. Ils pourront en créer autant qu'ils le souhaitent, sans limitation.

Des profils communs pourront être créés afin de regrouper plusieurs utilisateurs (type « Département », « Elus », « Financier »...etc.) et ainsi créer un groupe avec des accès similaires.

V- REPORTING

La plateforme devra pouvoir générer des reportings. Les reportings permettent essentiellement de matérialiser des données. Si NATHD souhaite commander des prestations de reporting, elles seront payées en application des prix unitaires dans le BPU.

Des modèles de Reporting se trouvent en annexe 3 du présent CCTP.

A- Reporting raccordement

Les données à afficher sont les suivantes :

- Avancement projet global + SMO ;
- Total commercialisation : Total NATHD ;
- Total commercialisation : Total SMO ;
- Analyse raccordement ;
- Analyse dommage réseaux ;

- Analyse des commandes gardées en main ;
- Analyse commercialisation ;
- Champs libre nos actions ;

Ce reporting doit pouvoir être effectué par département et également de manière globale pour NATHD.

Le titulaire devra être force de proposition envers NATHD pour l’affichage des données. L’ensemble des données devront être exportable en format Office ou libre office et format image.

B- Newsletter NATHD

NATHD édite de manière mensuelle une newsletter à destination de ses administrateurs. Les données qui devront être affichées sont les suivantes :

- Total Commercialisation ;
- Analyse raccordement ;
- Analyse dommage réseaux ;
- Champ libre.

Le titulaire devra être force de proposition envers NATHD pour l’affichage des données. L’ensemble des données devront être exportable en format OFFICE ou libre office et format image.

C- Newsletter Opérateurs

NATHD édite de manière périodique une newsletter à destination des opérateurs qui comprend les données suivantes :

- Total Commercialisation ;
- Analyse raccordement ;
- Champ libre.

Le titulaire devra être force de proposition envers NATHD pour l’affichage des données. L’ensemble des données devront être exportable en format OFFICE ou libre office et format image.

VI- TRANCHE OPTIONNELLE : APPLICATION MOBILE

Comme prévu au CCAP, le présent marché comprend une tranche optionnelle pouvant être affirmée, ou non, par NATHD. Cette tranche optionnelle concerne le développement, l’exploitation et la maintenance d’une application mobile relative à la plateforme de pilotage.

A- Fonctionnalités

L’application souhaitée par NATHD doit permettre de reprendre certains éléments de la plateforme de pilotage web et notamment :

- Les tableaux de bord suivants :

- Nombre de logements éligibles ;
 - Nombre d'abonnés raccordés ;
 - Nombre de commandes en cours ;
 - Nombre de prises en construction ;
 - Nombre de PM commercialisés ;
 - Délais moyens de raccordement ;
 - Nombre ajournement en cours ;
 - Nombre SAV en cours ;
 - Nombre dommage réseaux en cours ;
 - Nombre Tache collectivité ;
 - Part marché FAI ;
 - Carte avec clients + commande en cours + échecs de raccordement ;
 - Carte des dommages en cours.
- Les filtres suivants :
- Département ;
 - FAI.

B- Utilisateurs

Les utilisateurs potentiels de l'application seront les mêmes agents que ceux qui utilisent la plateforme web. Ils devront donc s'identifier avec leur identifiant et mot de passe avant de se connecter sur l'application.

En fonction des droits qui leur sont octroyés sur la plateforme de pilotage par les administrateurs, les utilisateurs pourront avoir un affichage plus ou moins complet sur l'application (par exemple : Un seul département, un seul opérateur, certains tableaux de bord...etc.).

C- Spécificités techniques

L'application devra fonctionner sur tous les types de smartphone (iPhone, Android, Google, Microsoft...etc.) et tablette. Pour cela, le prestataire aura à sa charge le dépôt de l'application sur les stores (App Store, Google Store).

L'ensemble des dispositions prévues à l'article VII du présent CCTP s'applique également à l'application en cas d'affermissement de la tranche optionnelle par NATHD.

VII- EXPLOITATION DE LA PLATEFORME DE PILOTAGE

A- Hébergement

La prestation d'hébergement, à la charge du titulaire, s'effectuera 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'hébergement devra se faire sur un site français. L'hébergement comprend :

- L'hébergement de la plateforme de pilotage ;
- L'hébergement des bases de données à importer ;
- La sauvegarde des données et la restauration de l'ensemble des contenus et composants en cas d'incident.

Il s'engage également à garantir une taille de bande passante suffisante pour permettre une bonne fluidité de la plateforme de pilotage.

Les données de NATHD étant potentiellement lourdes, le titulaire devra a minima sauvegarder les données pendant 1 mois.

B- Sécurité

Certaines données qui seront affichées sur la plateforme sont confidentielles et peuvent nuire aux relations contractuelles entre NATHD et ses clients/prestataires/sous-traitants en cas de diffusion.

Le titulaire s'engage donc à assurer la sécurité des données et notamment leur confidentialité et leur intégrité. Il s'engage notamment à mettre en place les procédures de sécurité nécessaires pour limiter les accès à ses installations et les intrusions sur le serveur.

La plateforme devra être accessible en HTTPS.

C- Respect du RGPD

Le titulaire devra respecter l'ensemble des obligations qui sont fixées dans le CCAP. Il devra veiller à sécuriser les données personnelles des agents utilisateurs de la plateforme et à ne les traiter que dans le cadre du présent marché.

D- Disponibilité de la plateforme de pilotage

Le titulaire s'engage dans son mémoire technique sur un taux de disponibilité annuel de la plateforme de pilotage. La plateforme devra être fonctionnelle et disponible 24h/24 et 7 jours sur 7, à partir de tout ordinateur, dispositif mobile ou tablette et depuis tout type de navigateur, sauf cas de maintenance prévu à l'avance. En cas de dysfonctionnement du serveur, pour n'importe quelle durée, le titulaire devra envoyer une notification mail à NATHD.

Le titulaire devra produire un reporting mensuel des incidents impactant la disponibilité du site.

En cas de non-respect de ce taux de disponibilité annuel par le titulaire, NATHD pourra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

E- Maintenance du serveur cartographique

Dans son forfait annuel de maintenance, le titulaire devra traiter sans surcoût supplémentaire les types de maintenance définis au présent article.

1- Maintenance corrective

Le titulaire assurera la maintenance de la plateforme de pilotage afin de la maintenir dans un état de fonctionnalité. Il devra pour cela mettre en place des sauvegardes automatisées régulières.

Le titulaire devra assurer une maintenance corrective afin de corriger les dysfonctionnements constatés par lui-même ou par un utilisateur. Le titulaire pourra être contacté par tout moyen par NATHD pour lui remonter un problème de fonctionnement de la plateforme.

Cette maintenance couvre la résolution de tous les bugs et notamment les problèmes d'intégration de tous les fichiers et de leurs évolutions. De manière générale la maintenance couvre la résolution de tous les problèmes permettant de maintenir le service aux agents dans son état de fonctionnement normal.

En fonction du problème détecté, les temps de résolution par le titulaire seront différents :

- **Bloquant** : tout problème ou dysfonctionnement entraînant une interruption de service pour une ou plusieurs personnes ou nuisant gravement au bon fonctionnement de la plateforme ;
- **Majeur** : tout problème non bloquant mais perturbant sérieusement le bon fonctionnement opérationnel de l'application ;
- **Mineur** : tout problème non bloquant mais créant des perturbations dans le fonctionnement de l'application et empêchant l'utilisateur de mener à bien son travail dans des conditions de fonctionnement normales.

Niveau de sévérité	Délai de rétablissement
Bloquant	8 heures ouvrées
Majeur	3 jours ouvrés
Mineur	8 jours ouvrés

En cas de non-respect de ces délais de maintenance, le titulaire pourra se voir appliquer des pénalités prévues au CCAP.

2- Maintenance préventive

Le titulaire devra assurer une prestation de maintenance préventive, sans surcoût, permettant d'éviter la survenance d'anomalies. Pour ce faire, le titulaire procèdera, de façon régulière, à des actions de nature à anticiper notamment les pannes et tout dysfonctionnement éventuel.

3- Maintenance évolutive et adaptative

Les prestations de maintenance évolutive consistent, sans coût additionnel, en la fourniture et l'installation des mises à jour et mises à niveau de la plateforme afin de garantir et améliorer la fiabilité, la continuité, les performances et la disponibilité de celle-ci. Le titulaire s'engage à transmettre à

NATHD la documentation nécessaire à l'utilisation des mises à jour des nouvelles versions de la plateforme.

Le titulaire s'engage, en conséquence, à informer NATHD, au moins 5 jours ouvrés à l'avance, de la nature, de la date, de l'heure et de la durée (intervention et mise à jour comprises) des prestations de maintenance évolutive qu'il entend effectuer. La date d'intervention sera soumise à l'accord préalable de NATHD. Le titulaire s'appliquera à effectuer ces interventions, en dehors des horaires d'utilisation de la plateforme (9h-18h).

Les prestations de maintenance évolutive et adaptative visent notamment à :

- Adapter la plateforme en fonction des mises à jour et évolutions du logiciel ;
- Modifier la plateforme pour des exigences de sécurité ;
- Modifier la plateforme pour des exigences liées à l'évolution de la législation dans les délais de mise en œuvre prévus par la réglementation ;

Le titulaire sera force de proposition pour faire évoluer la plateforme.

4- Assistance

Le titulaire devra mettre à disposition des agents de NATHD une assistance par téléphone et par e-mail.

La période de couverture est la suivante : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

F- Demandes d'évolutions formulées par NATHD

En-dehors de la prestation de maintenance annuelle, NATHD pourra faire des demandes d'évolution de la plateforme de pilotage plus conséquentes. Le titulaire devra alors tout mettre en œuvre pour répondre favorablement à cette demande d'évolution. Il sera également force de proposition pour améliorer et affiner cette demande.

Ces demandes d'évolution feront l'objet d'une facturation conformément au BPU annexé à l'Acte d'Engagement.

G- Statistiques

Le titulaire devra pouvoir fournir à NATHD des reportings statistiques relatifs à l'utilisation de la plateforme. Ces reportings statistiques devront pouvoir être obtenus par agent. A minima, le titulaire devra fournir les statistiques suivantes :

- Nombre de connexions au serveur ;
- Nombre de vues pour chaque onglet.

Le titulaire et NATHD pourront fixer de nouveaux statistiques à mettre en place durant l'exécution du marché. Ces statistiques devront être transmises tous les mois à NATHD.

VIII- METHODOLOGIE

A- Equipe projet

Le candidat décrira l'équipe projet (nombre et profils) qu'il mettra à disposition de NATHD pour la conduite du projet. Il détaillera en particulier le curriculum vitae du chef de projet qui sera l'interlocuteur privilégié de NATHD.

Le titulaire travaillera en coordination avec un ou plusieurs chefs de projet de NATHD.

B- Pilotage du projet

1- Réunion de lancement

Le pilotage du projet commence lors de la première réunion de lancement. Elle devra permettre d'acter un planning pour les mois de mise en œuvre, de présenter l'équipe du titulaire, d'identifier les ressources humaines, matérielles et documentaires nécessaires à la bonne conduite du projet et d'anticiper les prochaines étapes.

2- Comités de pilotage

Après la première réunion de lancement du projet, des Comités de pilotage seront organisés toutes les deux semaines et jusqu'à la mise en production de la plateforme, afin de permettre au titulaire de présenter à NATHD les développements réalisés. Ces comités permettront à NATHD et au titulaire de suivre l'avancement du projet, de lever les alertes, de valider les étapes et de prendre les arbitrages nécessaires. Ils pourront être organisés en visioconférence ou en présentiel.

La date des comités de pilotage sera arrêtée lors de la réunion de lancement du projet et seront fixés, autant que faire se peut, à une date fixe.

Les candidats devront détailler, dans leur mémoire technique, les grandes phases du projet par grands lots fonctionnels qui devront être validés l'un après l'autre.

IX- PLANNING PRÉVISIONNEL

Les candidats devront fournir un planning prévisionnel en accompagnement de leur mémoire technique. Ce planning devra se baser sur les dates indicatives suivantes :

Date limite de réception des offres	11 février 2022
Notification du marché	11 mars 2022
Livraison de la première version de la plateforme	10 juin 2022
Lancement officiel de la plateforme	29 août 2022

Le délai annoncé pour le développement de la plateforme de pilotage sera contractuel et pourra donc être sanctionné par des pénalités s'il n'est pas respecté.