

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Marché de Prestation d'accès
à une plateforme de solutions
évènementielles

**25029_MAPA_PLATEF-
EVENEMENTIELS_CCE**

Document	CCTP
Document créé sur la base du modèle version	1
Modèle mis à jour le	18/09/2024
Auteur du modèle	DNA

SOMMAIRE

1	FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION ET PRESTATIONS	3
1.1	DETAIL DE LA PRESTATION	3
1.2	EDITION DE SITE	3
1.3	INVITATIONS	5
1.4	FORMULAIRE	5
1.5	GESTION DES DIFFERENTS STATUTS	6
1.6	INSCRIPTION ET NOTIFICATION	6
1.7	CHECK-IN / CHECK-OUT	7
1.8	VISIOCONFERENCE ET DIRECT	8
1.9	GAMIFICATION ET INTERACTION	9
1.10	ANALYSE ET RECUPERATION DES DONNEES	9
1.11	HISTORIQUE DES DONNEES	9
1.12	EXEMPLE D'UNE JOURNEE PORTE OUVERTES	10
2	EXIGENCES TECHNIQUES ET ERGONOMIQUES	10
3	PRESTATION D'INITIALISATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUPPORT TECHNIQUE	11
3.1	PRESTATION D'INITIALISATION/CONNEXION AVEC LE CRM	11
3.2	FORMATION	12
3.3	DOCUMENTATION	12
3.4	FONCTIONNEMENT GENERAL	13
3.5	EXIGENCE TECHNIQUE DE SECURITE ET D'EXPLOITABILITE	17
3.6	MAINTENANCE DE LA SOLUTION	17
3.7	PRESTATIONS DE SUPPORT TECHNIQUE	18
3.8	PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE DEVELOPPEMENTS	18
4	QUALITÉ, OUTILLAGE, SÉCURITÉ	19
4.1	SOCLE DOCUMENTAIRE	19
4.2	PAQ	19
4.3	PAS	20

FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION ET PRESTATIONS

1.1 Détail de la prestation

Nous souhaitons acquérir un outil pour gérer nos événements en ligne afin de :

- Créer plusieurs mini-sites pour différents événements simultanés
- Gérer les invitations à l'événement
- Gérer les inscriptions en amont, le jour J et après l'événement
- Pouvoir modifier les inscriptions manuellement dans le back-office et les exporter.
- Gérer la publication de contenus avant, pendant et après l'événement
- Faire des campagnes emailing et sms et programmer des flux automatisés
- Analyser les données relatives à l'événement
- Faire des webinars en ligne et des lives (directs)
- Scanner nos visiteurs lors de nos événements

Nos événements internes et externes sont des opérations majeurs pour l'Afpa mobilisant l'ensemble de nos centres de formation ainsi que nos salariés. La moyenne d'inscrits à nos événements de grande ampleur (JPO Nationale) est de 35000 inscrits et 25 000 venus pour une JPO.

La mise en place de ces événementiels permet de générer environ 160 500 visites par an sur l'ensemble des centres Afpa soit :

- o 4 JPO nationales = 140 000 inscrits (35 000 inscrits / 25 000 venus par JPO)
- o 6 JPO régionales = 18 000 inscrits (3000 inscrits / 2000 venus par JPO)
- o 5 événements spécifiques = 2500 inscrits (500 inscrits / 250 venus par événement).

Le coût de la solution devra couvrir 160 500 contacts et plus 10% d'augmentation environ soit 180 000 contacts. Pour prévoir une hausse éventuelle de la consommation de la plateforme, des packs de contacts supplémentaires seront inscrites au Bordereau de prix (BP).

L'outil devra proposer un ensemble de services afin d'organiser les événements en ligne ou sous format hybride (en virtuel et en présentiel).

1.2 Edition de site

L'outil devra permettre :

- la création d'un site en ligne en marque blanche et personnalisable à l'image de l'Afpa et/ou de l'événement souhaité.
- le paramétrage du site et de ses pages avec :
 - le nom de l'événement,
 - le format de l'événement (présentiel, en ligne ou hybride),

- la typologie de l'événement (btoc, btob etc.)
- la date, les horaires, le lieu
- la possibilité de tracker le trafic sur les sites des événements via des outils d'analytics du marché comme Google Analytics, Piwik pro, Matomo, Atinternet, ...
- la possibilité de tracker le trafic et les enregistrements sur le site de l'évènement, via les UTMs (exemple : ?utm_source=Facebook-ads&utm_medium=Carrousel&utm_campaign=JP02026)
- la personnalisation de la police, sa taille et sa couleur
- la personnalisation de la disposition des informations et des différents blocs de contenus, et dans la mesure du possible proposer la possibilité d'intégrer des templates.
- La personnalisation de la taille des bandeaux et des blocs textes des pages du site et des emails
- La personnalisation de l'emplacement et de la taille des vidéos sur les pages du site et des emails
- La solution devra proposer la prévisualisation des différentes pages.
- La personnalisation de l'URL du site et de l'ensemble des pages avec un nom de domaine de l'Afpa.
- L'outil devra permettre l'intégration du bandeau de cookies de l'Afpa
- D'intégrer les médias de communication comme :
 - les articles,
 - les fichiers multimédias: des images (png et jpeg), des vidéos (mp4), des podcasts (mp3), des documents (pdf), des liens hypertextes, ...
 - Les vidéos avec la fonction replays dès la fin de la diffusion de toutes nos conférences en ligne ainsi que nos événements en direct sur le site dédié et aussi sur nos propres canaux de diffusion notamment sur les réseaux sociaux.
- Donner l'accès complet du back office à plusieurs personnes (10 au minimum) pour gérer et paramétrer le site et les pages du site
- D'attribuer des droits différenciés à d'autres personnes pour inviter des individus, accéder à la liste des contacts, la modifier, ou importer des contacts, configurer et envoyer des messages, ajouter du contenu (le programme, des articles ou des vidéos etc.), suivre les données de l'événement, créer et attribuer des tâches spécifiques
- De permettre la création de plusieurs événements en simultané et posséder la fonction pour dupliquer un événement
- Réaliser un portail événementiel donnant une vue d'ensemble des événements pour les administrateurs

- D'indiquer l'identité légale de l'organisateur pour chaque événement
- D'indiquer l'identité visuelle de l'organisateur pour chaque événement avec le logo et d'afficher l'icône carrée (favicon) dans la barre du navigateur
- D'intégrer un renvoi vers les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Whatsapp, LinkedIn, X, Bluesky et TikTok à minima)
- D'accéder au site via un navigateur (à minima les quatre principaux : Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla, Safari) sur PC et smartphone.
- La solution devra être responsive design. Si l'outil propose une option application, elle devra être compatible sous Android et IOS.
- D'échanger et synchroniser des données entre l'outil de gestion d'événements et nos systèmes d'informations ou outils (afpa.fr, Salesforce SalesCloud).
- D'établir environ 30 branchements différents par an entre le site et nos systèmes d'informations notamment notre CRM.

La majorité de ces branchements consistera en de simples manipulations techniques, avec des champs identiques à synchroniser à chaque fois (ex : nom, prénom, email, etc.) permettant une mise en œuvre rapide et standardisée. Toutefois, pour certains événements spécifiques, des paramétrages particuliers seront à prévoir avec des champs différents à synchroniser nécessitant alors une configuration adaptée et ponctuelle. Ces connexions ont pour objectif de garantir une bonne circulation des données entre la plateforme et notre environnement SI, tout en assurant la cohérence et l'automatisation des processus d'inscription et de suivi.

- De traduire dans la mesure du possible, le site en plusieurs langues et à minima en anglais
- D'activer ou désactiver certaines fonctionnalités (par exemple ouverture/fermeture d'inscriptions)
- intégrer un bouton d'ajout de l'évènement au calendrier
- intégrer des boutons de partage de l'évènement sur les différents réseaux sociaux et par SMS (Facebook, Instagram, X, Bluesky, Whatsapp, LinkedIn).
- Programmer des campagnes emailing illimitées
- Créer des segments dans nos listes de participants
- Proposer des prises de rendez-vous en ligne

1.3 Invitations

L'outil devra permettre :

- d'inviter des contacts avec des campagnes d'emailing directement via la plateforme en important par exemple les données issues de notre CRM ou de notre solution d'envois d'emailing de notre CRM : Marketing Cloud

1.4 Formulaire

- L'outil devra permettre l'inscription des participants via un formulaire.
- L'outil devra proposer la création d'un formulaire personnalisé avec l'ensemble des champs souhaités (noms, prénoms, emails, téléphone, statut, formation recherchée etc.),

et la possibilité d'insérer des images et des champs conditionnels en fonction des réponses.

- Des questions conditionnelles devront être possibles pour tous les types de questions initiales (question bouton radio, question choix multiples, question d'accréditation, etc).
- Les internautes pourront remplir le formulaire en ligne et déposer un fichier (pdf) lors de leurs inscriptions. (Exemple dépôt de CV).
- Des étapes de l'inscription pourront être paramétrées dans le backoffice et être cachées pour les internautes
- L'outil devra pouvoir synchroniser certains champs du formulaire avec notre CRM. C'est à dire connecter automatiquement les données des participants avec notre CRM en temps réel via une API.
- L'outil devra permettre l'intégration d'un bloc RGPD dans le formulaire avec des liens de redirection vers des pages du site ou des pages externes.
- L'url de formulaire devra être personnalisable.
- L'outil devra offrir la possibilité de dupliquer le formulaire
- L'outil devra permettre de visionner les inscrits, les non-inscrits et les personnes n'ayant pas répondu aux invitations
- L'outil devra permettre de programmer les périodes d'accès ou d'affichage au formulaire
- L'outil devra permettre de réaliser plusieurs formulaires d'inscription pour plusieurs catégories d'inscription, pour un même évènement et permettre de répondre en deux temps au même formulaire (exemple : à l'inscription et à la fin de l'évènement)

1.5 Gestion des différents statuts

L'outil devra permettre de différencier les différents statuts des personnes se rendant sur le site :

- Participants à l'évènement
- animateurs internes/externes pour les conférences en ligne et les lives (présentateur)
- Modérateurs internes/externes pour les conférences en ligne et les lives
- Partenaires et / ou parties prenantes (centre Afpa, par exemple) pour leur laisser un espace de présentation / modification ou le renvoi vers leur site / page

1.6 Inscription et notification

L'outil devra :

- envoyer des notifications push , email ou SMS pour informer ou relancer sur l'évènement
- Envoyer un email automatique de confirmation d'inscription avec un badge
- Envoyer des emails personnalisables à la base de données (choix des bandeaux, boutons, segments, etc.)
- Paramétrer des campagnes d'emails avec la possibilité de choisir :
 - L'email
 - Le segment
 - La date d'envoi
 - L'heure d'envoi
 - Le nom et l'email de l'expéditeur

- L'objet
- paramétrer le nombre d'inscriptions (maximum), pour l'évènement et les sessions de l'évènement
- donner la possibilité de s'inscrire directement sur le site événementiel via un espace et un bouton dédié
- avoir un accès à l'évènement via un compte et des identifiants avec un système d'authentification unique (en lien par exemple avec notre site afpa.fr)
- permettre aux personnes inscrites à l'évènement de s'inscrire à une partie du programme : une conférence, une animation, un atelier, une démonstration, etc.
- laisser la possibilité de revenir et modifier son inscription à l'évènement et aux sessions
générer des badges pdf et si possible d'imprimer sur place des badges nominatifs des participants

1.7 Check-in / check-out

L'outil devra :

- Proposer une procédure simple et rapide pour l'enregistrement (check-in) des participants, le jour J, en présentiel et en virtuel, via une application disponible sur Android et iOS. Les solutions doivent offrir un niveau de développement équivalent sur les deux systèmes.
- Points de contrôle multiples :
L'application de scan doit permettre de pouvoir scanner un visiteur plusieurs fois et d'alimenter son profil. Par exemple :
1^{er} scan : Enregistrement de la participation à l'évènement.
2^{ème} scan : Enregistrement à une session (atelier) de l'évènement ou à la sortie de l'évènement
- L'application de scan des participants devra permettre de scanner un visiteur plusieurs fois lors d'un événement et de déclencher des actions spécifiques sur l'application. Par exemple :
1^{er} scan : Enregistrement de la participation à l'évènement.
2^{ème} scan : Affichage d'une fenêtre contextuelle (pop-up) sur l'application de scan avec plusieurs boutons interactifs.
Lorsqu'un bouton est sélectionné, les informations correspondantes seront ajoutées au profil du participant.
- Solution d'émargement par recherche textuelle : l'application de scan doit permettre de pouvoir retrouver un participant inscrit via une barre de recherche. Une fois la personne retrouvée, l'application de scan doit pouvoir permettre de modifier le statut du participant (venu ou non venu).
- En option, l'application de scan doit pouvoir proposer l'ajout manuel si la personne n'est pas retrouvée (mini formulaire sur l'application avec nom/prénom/moyen de contact et ajout en automatique le centre afpa privilégié, via l'identification du centre de rattachement du scanneur.)

- En option, avoir une fonctionnalité self check-in pour que les visiteurs puissent s'enregistrer à l'évènement ou à une activité lors de leurs visites. Exemple : validation de leur présence à une activité dans leurs parcours.

1.8 Visioconférence et direct

Pour chaque événement, la solution devra permettre de réaliser des conférences en ligne (visioconférence /webinar) et / ou des événements en direct (live).

L'outil devra permettre :

- de réaliser plusieurs visioconférences et lives en simultané rassemblant au total plusieurs milliers de personnes. Le candidat devra indiquer le nombre maximal de visioconférences / lives et de connexions simultanées.
- de proposer la mise en place de visioconférences classiques à partir d'un ordinateur fixe ou portable avec une webcam intégrée ou non avec un débit adéquat (sans latence)
- de proposer l'organisation technique permettant la mise en ligne d'évènements de type « plateau tv ». Il s'agit d'assurer la captation, l'encodage de la vidéo, la diffusion et la gestion du flux sans latence.
- de réaliser un chat en direct pour les visioconférences et les lives
Le chat devra intégrer la fonction répondre à un commentaire (la réponse est rattachée à un commentaire), devra pouvoir intégrer des sondages et avoir la fonction «like» sur les commentaires.
- de proposer plusieurs présentateurs par visioconférence et live
- de proposer la fonction de modérateur pour chaque visioconférence ou événement en direct (live)
- de proposer le partage d'écran et de fichiers (pdf, word, ppt, ...) lors des visioconférences
- en option de suggérer des conférences, événements en ligne, ou programme en fonction de sa localisation et de son profil
- d'indiquer la durée moyenne de visionnement d'un internaute lors de sa participation à une visioconférence ou un live
- d'indiquer les heures de début et de fin du visionnement d'un internaute lors de sa participation à une visioconférence ou un live
- d'enregistrer automatiquement les visioconférences afin d'obtenir un replay. Cette fonctionnalité pourra être en option pour les live.
- permettre aux participants de prendre part à une visioconférence ou à un live, soit via le chat, soit en activant leur caméra et leur micro, sous la supervision des conférenciers et des modérateurs.
- permettre aux participants de pouvoir télécharger des documents au moment de la diffusion

Le candidat précisera dans le QT, comment et quel outil sera utilisé pour les événements diffusés en ligne et / ou en direct via leur plateforme. Par exemple, est-il directement intégré à la plateforme ? Est-ce un sous-traitant ? Ou encore, est-il possible de passer par nos propres outils tel que Teams.

Enfin, la solution devra permettre de s'inscrire à un événement, une animation, une session spécifique par rapport au programme. Par exemple, pour une journée portes ouvertes dans tous les centres Afpa, l'outil devra proposer de s'inscrire à l'événement global et également à une animation spécifique dans un centre (ou encore en ligne) ou de préciser dans quel centre le ou la participant(e) souhaite se rendre.

1.9 Gamification et interaction

L'outil devra proposer des éléments de gamification et d'interaction pour amener les participants à s'engager davantage sur les événements (quizz, Q&A, sondages, etc.)

En option, nous voulons intégrer des outils ludiques pour inciter les visiteurs à s'engager tels que des « serious game » ou l'application Afpa Game.

Le prestataire, pourra proposer en option, une application ou un espace nominatif pour les visiteurs où ils pourront effectuer plusieurs actions ludiques : jeu, quizz, sondage. Ce module pourra également enrichir leur profil et parcours (confirmation atelier, précisions sur le profil, ...)

1.10 Analyse et récupération des données

L'outil devra permettre d'obtenir et de visualiser les données actualisées en temps réel.

La plateforme devra permettre l'analyse des données de chaque événement en temps réel avec le nombre de personnes invitées, inscrites, participantes, connectées, le nombre de page vues, le temps de consultations des pages, etc, afin de mesurer l'engagement des personnes.

La plateforme devra nous indiquer :

- Le nombre de visite unique sur le site
- Le temps moyen sur le site et sur chaque page du site, des internautes
- Le nombre de clic sur les pages du site
- Le nombre de clic sur les boutons des pages
- Le comportement de l'internaute (où est-ce qu'il clique par exemple).
- Le nombre et le taux (%) d'email envoyé dans les campagnes emailing
- Le nombre et le taux (%) d'email délivré dans les campagnes emailing
- Le nombre et le taux (%) d'email ouvert dans les campagnes emailing
- Le nombre et le taux (%) de clic unique dans les campagnes emailing, pour les éléments suivants : bannière, bouton, lien de désabonnement

Opérabilité

Le titulaire devra impérativement justifier d'une expérience préalable avec le CRM Salesforce ; l'absence de cette compétence constituera un critère éliminatoire de l'offre. Le coût de la connexion sera intégré à celui de la solution.

1.11 Historique des données

Le Titulaire doit assurer le stockage sécurisé des données confiées. Il s'engage :

- À effacer définitivement les données après restitution finale, dans un délai maximum de 3 mois.
- À fournir le PV d'effacement des données et de destruction

À faire bénéficier l'Afpa de son assistance (outils et support) pour mettre en œuvre la réversibilité.

1.12 Exemple d'une journée portes ouvertes

La plateforme devra permettre de gérer la journée portes ouvertes (JPO) de l'Afpa qui se déroulera le même jour dans tous les centres Afpa (126).

Pour ce faire, nous aurons besoin de créer un site événementiel pour gérer les invitations, les inscriptions, la mise en ligne des programmes, des contenus, de réaliser des événements en ligne, analyser les données etc.

La plateforme devra proposer les services suivants (liste non exhaustive) :

- En amont :
 - Inscriptions / invitations à l'événement
 - Campagne emailing
 - Programme de la JPO avec les informations générales et les programmes des centres en présentiel et / ou en distanciel, par région, par centre et par thématique.
 - Vidéos présentant la JPO
 - Articles sur les dispositifs de l'Afpa (reconversion, alternance, promo 16.18, prépa compétences, etc)
 - Vidéos métiers et animations vidéo expliquant nos dispositifs
 - Visites virtuelles
 - Liens vers les fiches-produits de formation
 - Echanges des données des participants dans notre CRM en temps réel.
- Pendant :
 - Vidéoconférence en ligne nationale, régionale et / ou au niveau d'un centre
 - Événement en direct pour présenter un métier ou un dispositif
 - Inscription à l'évènement
 - Campagne emailing
 - Contrôler, sécuriser et mesurer le nombre de participants
 - Echanges des données des participants dans notre CRM en temps réel.
- Après :
 - « Replays » des vidéoconférences et / ou live
 - Questionnaire de satisfaction
 - Campagne emailing
 - Echanges des données des participants dans notre CRM en temps réel.
 - Analyse des données

2 EXIGENCES TECHNIQUES ET ERGONOMIQUES

2.1.1 Principes généraux

La solution doit mettre à disposition les outils nécessaires pour respecter la charte graphique de l'Afpa (palette de couleurs, feuille de style).

2.1.2 Authentification

L'Afpa a fait le choix d'une authentification par l'email personnel de l'internaute.

2.1.3 Principes ergonomiques généraux

La solution retenue devra être simple et facile d'appropriation par tous les utilisateurs finaux.

L'ergonomie de la solution devra être orientée utilisateurs finaux pour garantir l'appropriation rapide et son acceptation par les membres de la communauté.

2.1.4 Accessibilité numérique

Les interfaces utilisateurs doivent être conformes aux standards d'accessibilité numérique : RGAA 4 et/ou WCAG 2.1. niveau double A, préciser le niveau de conformité et présenter une déclaration de conformité ou un VPAT.

Les interfaces d'édition doivent être conformes aux standards d'accessibilité : RGAA 4 ou WCAG

2.1. Préciser le niveau de conformité et présenter une déclaration de conformité ou un VPAT.

Les interfaces d'édition doivent prendre en compte la norme ATAG 2.0, préciser le niveau de conformité et présenter une déclaration de conformité ou un VPAT.

La plateforme doit pouvoir mettre en œuvre les mécanismes d'accessibilité numérique suivants :

- Compréhension des liens,
- Compatibilité de l'interface avec les technologies d'assistance,
- Compréhension des champs de formulaire,
- Utilisation de l'interface clavier.

2.1.5 Standards techniques du marché

La solution proposée doit être compatible avec les principaux environnements du marché windows, apple, android et avec des flux réseau en https.

3 PRESTATION D'INITIALISATION, DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUPPORT TECHNIQUE

3.1 Prestation d'initialisation/connexion avec le CRM

Le titulaire s'engage à livrer la solution dans un délai de 90 jours maximum, à compter de la date de notification du marché, ou selon le délai négocié lors de la réunion de lancement et validé par l'Afpa. Il s'engage à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires au fonctionnement nominal de sa solution et à son accessibilité par l'Afpa conformément aux besoins exprimés dans ce CCTP. Ces prestations couvrent le paramétrage de la solution, les moyens techniques, réseaux et humains, la formation des utilisateurs et d'une manière générale, tout ce qui est nécessaire à l'exécution des missions de l'Afpa via la solution.

Avant, pendant et après l'événement, la plateforme devra permettre de récupérer toutes les données et de les importer dans nos systèmes et / ou outils via une synchronisation avec une API.

3.2 Formation

Dans le cadre de l'accompagnement des utilisateurs à l'utilisation de la solution et de la plateforme en ligne, le Titulaire s'engage à mettre à disposition une aide technique, un accompagnement et une notice pour la prise en main. Plus particulièrement :

Le Titulaire s'engage à :

- Former l'équipe AFPA (groupe de 5 à 10 personnes) sur l'intégralité de la solution et les fonctions avancées : en une ou plusieurs sessions.

Cette formation consistera à la prise en main de l'outil et son paramétrage via un échange direct avec le formateur. Des modules en ligne (tuto) pourront être mis à disposition mais ne constitueront pas la formation principale. Elle sera assurée par un formateur qualifié et maîtrisant parfaitement l'utilisation de la solution logicielle. Un support numérique sera mis à disposition de l'Afpa.

- Accompagner en ligne et par téléphone l'Afpa, après la formation, sur 1 événement choisi par l'Afpa (JPO Nationale ou JPO régionale) pour assurer la prise en main de l'outil. Le titulaire sera disponible pour leur apporter toutes les réponses nécessaires dans la phase de démarrage
- Former autant que nécessaire l'équipe AFPA sur les évolutions de la solution et de la plateforme avec la mise à disposition de supports actualisés.

A l'issue de cette formation et accompagnement, les acteurs devront être capables de :

- Se connecter et avoir l'accès aux données
- De concevoir et de construire un événement en ligne, en présentiel ou hybride via cette plateforme.
- D'utiliser l'ensemble des paramètres de l'outil et des statistiques

3.3 Documentation

Le Titulaire prévoit l'ensemble de la documentation nécessaire à la compréhension et l'utilisation de la solution dans le cadre de l'accompagnement. Il prévoit en outre de fournir :

- Un support pédagogique (format multimédia souhaité), mis à jour régulièrement en langue française.
- Des guides opératoires et tutoriels.
- Éventuellement un support de communication numérique animé (vidéo par exemple).
- Un document présentant le produit proposé et ses principales caractéristiques, modalités d'utilisation, prérequis technique et matériel...

3.4 Fonctionnement général

3.4.1 Hébergement

La solution doit permettre de tirer parti au mieux des évolutions technologiques pour en optimiser l'exploitation dans le cadre d'un réseau.

L'Afpa souhaite disposer d'une solution en mode hébergement SaaS.

L'hébergement des données et des données archivées doit être en Europe.

La solution doit être accessible en extranet. Le mode d'hébergement doit permettre un accès à distance par simple accès internet de tout site géographique et à tout moment. Le titulaire informe les utilisateurs de l'interruption de service lors de maintenance de la solution (mises à jour et interventions correctives).

Le titulaire s'engage à mettre à disposition une infrastructure performante en réponse aux exigences Afpa. L'activité étant variable, une certaine scalabilité doit être prise en compte.

Le prestataire choisit la localisation de ces environnements (en interne ou hébergé chez un prestataire cloud).

3.4.2 Sauvegardes

La sauvegarde des données est de la responsabilité du titulaire. Elle est effectuée quotidiennement à minima, sécurisée, et hébergée à l'extérieur des locaux du titulaire, sur un autre site que celui utilisé pour l'hébergement. Le titulaire garantit à l'Afpa la sauvegarde de ses données et sa capacité à les restaurer dans le cadre du maintien du SLA.

Les sauvegardes doivent s'effectuer sans interruption de services pour les utilisateurs.

3.4.3 Logiciel

La solution doit donc proposer une architecture 100% Web avec une IHM simple et fonctionnelle pour l'utilisateur.

3.4.4 Accès à la solution

Une utilisation multicanale, sauf contre-indication, est requise. Un candidat doit pouvoir utiliser un smartphone, une tablette, un ordinateur pour la saisie de données et/ou de ses réponses. L'affichage et les fonctionnalités de la solution doivent s'adapter en fonction du canal utilisé (être *responsive*).

3.4.5 Disponibilité des services

3.4.5.1 Définition et mesure

La disponibilité d'un système est la situation dans laquelle il se trouve au moment où chaque usager utilise de manière normale et satisfaisante l'ensemble des fonctionnalités de la solution.

La valeur utilisée pour mesurer la disponibilité sera le temps durant lequel un système est capable de remplir sa fonction prévue. Définir la disponibilité nécessite tout d'abord de déterminer la signification du terme « temps d'arrêt ». Par exemple, une organisation peut considérer qu'un temps d'arrêt se produit lorsqu'une base de données n'est pas accessible, tandis qu'une autre considèrera qu'un temps d'arrêt se produit uniquement lorsque plus de la moitié de ses utilisateurs sont affectés par une défaillance.

3.4.5.2 Présentation du temps d'arrêt

La notion de temps d'arrêt a un impact sérieux sur la définition du niveau de disponibilité souhaité. Différentes causes de temps d'arrêt sont observables :

- Temps d'arrêt planifié
- Temps d'arrêt non planifié

Le temps d'arrêt non planifié est le temps d'arrêt qui se produit à la suite d'une défaillance. Les utilisateurs ne reçoivent pas de notification préalable.

À l'inverse, les temps d'arrêt planifiés, relatifs aux interventions techniques de type 'mise à jour' peuvent se produire à un moment ayant un faible impact sur la productivité. Il est souhaitable que le titulaire qui assure les tests d'intégration, de sécurité suite à chaque modification ou mise à jour, envoie le PV des résultats.

3.4.5.3 SLA attendu

Le taux de disponibilité de la production doit être au moins de **98%** sur le mois écoulé sur la plage horaire demandée et aucune interruption de service ne doit être supérieure à 8 heures consécutives. Des indicateurs présentant cette disponibilité mais aussi la charge de la solution sont fournis à l'Afpa, au moins trimestriellement.

Les indicateurs d'infogérance pertinents sont déterminés au lancement dans la phase d'initialisation du marché.

Le titulaire transmettra un rapport détaillé sur les incidents, les temps d'indisponibilité, le respect des délais de correction trimestriellement ou à la demande de l'Afpa.

Dans le cadre des JPO, le titulaire s'engage à assurer une assistance technique rapide 1 jour avant, 1 jour après l'évènement et pendant la manifestation pour résoudre les éventuels dysfonctionnements et anomalies de la solution. Les délais de prise en charge de la demande doivent être de 30 minutes maximum de 8h00 à 18h00 du lundi à vendredi inclu. Dans ce cadre, l'afpa transmettra au titulaire les dates des manifestations à prendre en compte 15 jours calendaires avant par mail et en fera la demande express en précisant le besoin. Ladite prestation est intégrée dans le prix du BP.

3.4.5.4 Les plages horaires liées à la disponibilité des services et aux interventions

L'Afpa demande que le service d'accès à la solution et aux ressources soit disponible 01/10/2025 au plus tôt. Cette date pourra être négocié et validée lors de la réunion de lancement.

L'indisponibilité d'un service ne doit pas entraîner d'indisponibilité globale de la solution. Le titulaire doit spécifier et assurer un mode dégradé.

Les interventions demandées par l'Afpa pour garantir la disponibilité, le bon fonctionnement de l'ensemble couvert par le marché, s'effectuent durant la période d'intervention suivante :

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, à l'exception des fêtes et jours fériés ou chômés,
- En dehors des horaires définis ci-dessus, des circonstances exceptionnelles peuvent conduire l'Afpa à demander au titulaire d'étendre sa plage horaire d'intervention et donneront lieu à une facturation hors plage. Parmi les cas, non exhaustifs : horaire étendu sur jour ouvré, travail pendant le week-end, astreintes.

Le titulaire s'engage à effectuer les modifications ou les mises à jour de l'infrastructure, lorsque celles-ci sont de nature à perturber le service, dans une plage horaire impérativement convenue au préalable avec l'Afpa.

Les temps d'arrêt planifiés seront gérés de la manière suivante : planifiés au minimum une semaine à l'avance en accord avec l'Afpa.

3.4.5.5 Traitement des incidents

Les incidents bloquants doivent être traités ou contournés sous 24h maximum.

Les incidents non bloquants doivent être résolus ou contournés dans un délai maximum de 7 jours ouvrés.

Qualification des types d'incidents :

- Un incident est considéré par l'Afpa comme bloquant si l'utilisateur ne peut plus utiliser tout ou partie des fonctionnalités de la solution,
- Un incident est considéré comme non bloquant par l'Afpa quand celui-ci n'empêche pas l'utilisation des fonctionnalités de la solution mais en dégrade plus ou moins les performances ou que le dysfonctionnement peut être contourné.

En cas de non-respect de ces SLA, des pénalités peuvent être appliquées.

3.4.6 Confidentialité/Sécurité

L'accès et les données doivent être sécurisés.

Tous les échanges de fichiers (import et export) doivent se faire de manière sécurisée (fichier chiffré)

3.4.6.1 Sécurité du Système Informatique :

Une politique de sécurité conforme à la norme ISO 17799 est en vigueur à l'Afpa. L'organisation du titulaire doit par conséquent être conforme à cette politique.

La solution doit proposer la possibilité de connexion à une solution de fédération d'identité utilisant le protocole SAMLv2 ou OpenID et de gestion d'identité en mode SaaS comme : Azure Active Directory (ENTRA ID).

La solution doit utiliser un niveau de chiffrement compatible avec TLS v1.2 au minimum.

La solution doit chiffrer les données au repos, soit un chiffrement sur les volumes de stockage et les différentes bases de données et les fichiers extraits.

3.4.6.2 Sécurité propre à la maintenance et à l'exploitation :

Le titulaire est, au titre de l'organisation de la sécurité, responsable de la sécurité des biens qui lui sont confiés. Il doit désigner un correspondant, unique interlocuteur du RSSI de l'Afpa. Il garantit la non-accessibilité en clair des données de la solution par ses administrateurs systèmes ou exploitants.

Le titulaire doit, au titre de la maintenance des systèmes d'information :

- Prendre les précautions nécessaires à la protection des données réelles en confidentialité et en intégrité,
- Veiller à la conservation, de l'ensemble des données confiées par l'Afpa pour la prise en charge de la maintenance (fichiers de référence des produits livrés, documentation, etc.),
- Veiller à la protection de ces éléments contre la perte et les défauts d'intégrité.

3.4.7 Architecture

La solution s'intègre dans l'infrastructure technique actuelle de l'Afpa sans modification.

La gestion de la solution est assurée en mode Full SAAS :

- La consultation des résultats (tableaux de bord, requêtes paramétrables),
- Le calcul automatisé d'indicateurs,
- L'export des résultats de l'ensemble des enquêtes.

Le protocole d'échange devra être SFTP et le protocole de service sera HTTPS.

3.4.8 Sécurité des fichiers

Tous les échanges de fichiers (import et export) doivent se faire de manière sécurisée (fichier chiffré).

3.4.9 Evolutions réglementaires et techniques

Les évolutions réglementaires financières et informatiques, les mises à jour applicatives et correctives sont à la charge du titulaire dans le cadre du marché en droit d'usage de la solution et liées à l'objet du marché.

3.4.10 Exigences vis-à-vis des postes de travail

L'accès à l'application devra se faire via un client web (Explorateur Internet). L'outil doit être compatible avec les principaux explorateurs du marché : EDGE, CHROME, FIREFOX, SAFARI dans leurs versions les plus récentes.

Les composants logiciels éventuels à installer ne mettent pas en cause la sécurité des postes de travail. La solution proposée doit être opérationnelle sur tous les systèmes d'exploitation.

Par ailleurs, lors de la phase de RUN, des mises à jour fonctionnelles pourront être commandées et devront être traitées dans un délai inférieur à 3 mois. Tout dépassement devra être argumenté.

3.4.11 Les réseaux

Les utilisateurs sont répartis sur la France entière avec des ordinateurs et système d'exploitation différents. Ils ne sont pas forcément équipés d'une connexion à haut débit Fibre Optique.

Le Titulaire doit avoir la capacité de contrôler la matrice de flux nécessaire pour le bon fonctionnement de sa plateforme.

3.5 Exigence technique de sécurité et d'exploitabilité

Les deux documents suivants, annexés à ce CCTP, contiennent des exigences SI génériques applicables à l'ensemble du SI de l'Afpa incluant tous ses acteurs :

- CCTG-FRI : Cahier des Clauses Techniques Générales pour les marchés de Fourniture et de Réalisation Informatique
- CCTG-SSI : Cahier des Clauses Techniques Générales pour la Sécurité des Systèmes d'Information

Ces cahiers d'exigences concernent en partie le périmètre de ce CCTP et doivent donc aussi être pris en compte.

Ces exigences sont donc listées dans les 2 documents Excel annexés au présent CCTP et désignés « CCTG-FRI GrilleAnalyse » et « CCTG-SSI GrilleAnalyse » que le titulaire doit compléter.

3.6 Maintenance de la solution

Le titulaire assure la maintenance de la solution, les mises à jour et modifications éventuelles pendant la durée du marché. Le coût de la mise en place de nouvelles versions de la solution est compris dans le coût de l'abonnement de base.

Il s'engage à traiter toute demande d'évolution fonctionnelle majeure formulée par l'Afpa dans un délai maximum de 3 mois à compter de la validation de la demande et 1 mois maximum pour les évolutions fonctionnelles mineures. Tout dépassement de ces délais devra être dûment justifié et validé par l'Afpa.

3.7 Prestations de support technique

Le Titulaire doit proposer de l'accompagnement dans la mise en œuvre et le déploiement de la solution.

Il est entendu par support, l'assistance aux utilisateurs par mail, téléphone ou chat, sur toutes questions d'utilisation de la solution et des réponses adéquates à y apporter, sur la plage horaire 8h00 - 18h00, 5 jours sur 7, toute l'année.

Le Titulaire s'engage à mettre à disposition de l'Afpa un support par le biais d'un interlocuteur privilégié (ou 2 personnes en binôme), il doit être à disposition pour tout renseignement concernant l'utilisation de la solution.

Le Titulaire doit prendre en compte l'évolution de certains besoins d'utilisation et y répondre.

La prestation de support doit inclure :

- Le traitement des demandes d'assistance (anomalies, évolutions)
- La réponse aux questions des utilisateurs
- Le bénéfice des nouvelles versions de la solution
- La mise à disposition d'un interlocuteur privilégié

Le support est en langue française.

Les prestations de suivi et de support ont pour but de maintenir de façon constante les logiciels standards au niveau des performances et des mises à niveau technique décrites dans les propositions et notices publiées de l'éditeur.

Le titulaire devra également proposer une assistance technique le samedi en option. La prestation à la demande sera précisée au BPU.

3.8 Prestations d'assistance et de développements

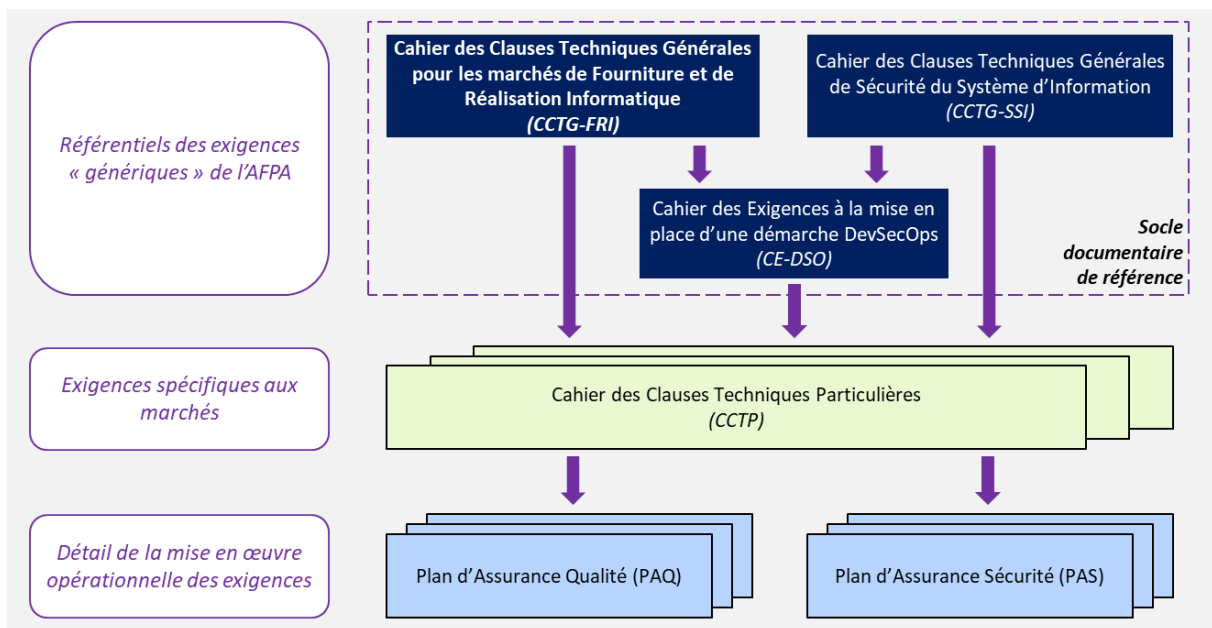
Des prestations complémentaires d'assistance ou de développement peuvent être commandées par l'Afpa en fonction de l'évolution des besoins fonctionnels et d'adaptation de la solution proposée par le Titulaire. Ces prestations porteront sur la personnalisation/ajustement de la solution aux spécificités de l'activité de l'Afpa.

Dans cette optique, des UO d'assistances et de développement sont prévues dans le marché et leurs tarifs sont établis dans le bordereau de prix.

4 QUALITÉ, OUTILLAGE, SÉCURITÉ

4.1 Socle documentaire

Le schéma ci-dessous présente le socle documentaire et contractuel de l'Afpa qui vise à définir le mode de fonctionnement cible que souhaite adopter l'Afpa dans le cadre de la mise en place d'une démarche DevSecOps.



4.2 PAQ

L'Afpa souhaite que le titulaire propose dans sa réponse une première version de PAQ intégrant les grandes lignes du présent CCTP. Ce PAQ doit être initialisé lors de la phase de prise de connaissance.

Tous les éléments notés « à déterminer lors de la phase de prise de connaissance » dans le CCTP sont à intégrer au PAQ dès que validés par l'Afpa et le titulaire.

A noter que le PAQ peut évoluer tout au long du marché à l'initiative de l'une ou l'autre des parties mais avec l'accord des deux. Ces évolutions se font sans nécessiter la mise en place d'avenant au marché tant que celles-ci n'en modifient pas les conditions contractuelles.

Son contenu doit répondre aux exigences suivantes :

- Le PAQ est approuvé par le ou les responsables de domaines et par les directeurs de départements de l'Afpa ;
- Définition des objectifs, rappel des principales exigences qualité de la prestation ;
- Domaine d'application, documents applicables et de référence ;
- Organisation de la prestation (structure de l'équipe, mode de fonctionnement, relations avec la maîtrise d'œuvre) ;

- Gestion de la documentation ;
- Gestion des modifications (ensemble des procédures permettant de formaliser et de suivre tout incident non bloquant et toute demande de modification) ;
- Règles de chiffrage et d'évaluation des commandes d'évolution ;
- Gestion des incidents, des travaux à la demande et des interventions urgentes ;
- Gestion des activités et interventions planifiables ;
- Gestion des tests (qualification, non régression, charges, sécurité) ;
- Gestion de la configuration (le titulaire applique un système de gestion de configuration permettant d'identifier sans ambiguïté les éléments logiciels et documentaires constituant l'application dans ses différentes versions, et de différencier chacune de leur partie déjà livrée) ;
- Gestion des sauvegardes ;
- Gestion des ressources (plan de charges et suppléances ou remplacement) ;
- Actions qualités : revues, audits, évolution des procédures ;
- Indicateurs et tableaux de bord mensuels (cf. Volet 9 : Indicateurs (KPI) et pénalités) ;
- Définition des conditions d'exécution de la phase de réversibilité avec rédaction d'un cahier des charges technique spécifique ;
- Conditions et règles éventuelles de mise en place d'une prestation de Tierce Recette Applicative (cf. 6.3 Prestations spécifiques).

Le PAQ s'articule avec les autres documents de références de l'Afpa liés aux marchés selon le schéma présenté à l'article 5.1.

4.3 PAS

Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) vise à décrire les dispositions que le titulaire s'engage à mettre en œuvre afin de répondre aux exigences de sécurité de l'Afpa. Il détaille notamment l'organisation, les mesures techniques, fonctionnelles et organisationnelles, et la méthodologie de pilotage afin de répondre aux exigences de sécurité applicables à la prestation.

Conformément à la PSSI de l'Afpa, à la PSSI-E et à la PSSI du titulaire, le Plan d'Assurance Sécurité s'appuie sur les référentiels ISO/CEI 27001 et ISO/CEI 27002.

Le titulaire doit établir le PAS sur la base d'un modèle fourni par l'Afpa afin de faire connaître les dispositions de sécurité qu'il met en place pour sa prestation en début de marché et qu'il doit réactualiser chaque année.

Le PAS est défini, mis en œuvre, vérifié et amélioré par le titulaire et approuvé par la RSSI de l'Afpa. Les exigences mentionnées dans le PAS se doivent d'être en accord avec les cahiers de clauses générales techniques de l'Afpa : le CCTG-SSI et le CCTG-FRI.

Le PAS s'articule avec les autres documents de références de l'Afpa liés aux marchés selon le schéma présenté à l'article 5.1.