




Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Document élaboré par :


Michel Geri

Bernard Méliet


	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

SOMMAIRE

1. - LA CIBLE STRATEGIQUE.....	4
1.1. - LE PROJET	4
1.2. - L'ARCHITECTURE GENERALE	4
1.2.1. - La volonté d'utiliser les technologies les plus innovantes et les plus performantes pour les cibles appropriées.....	5
1.2.2. - L'accessibilité.....	5
1.3. - DES ESPACES APPROPRIES AUX DIFFERENTES CATEGORIES D'INTERNAUTES	5
1.4. - UNE INTERACTION FORTE AVEC LES RESEAUX SOCIAUX	6
1.5. - UN ESPACE CONTRIBUTIF : L'OPEN DATA.....	6
1.6. - UNE DIMENSION CONTRIBUTIVE	7
1.7. - UNE LARGE PLACE A LA CARTE, LA PHOTO,	7
1.8. - NORMES, CONVENTIONS ET CONFORMITES DIVERSES.....	7
1.9. - NOUS AVONS AIME CES SITES LA	8
2. - LA CIBLE FONCTIONNELLE	9
2.1. - GENERALITES PREALABLES	9
2.2. - LES GRANDES LIGNES DE L'ERGONOMIE SOUHAITEE	9
2.3. - ACCESSIBILITE ET OUVERTURE	10
2.3.1. - Accessibilité à tous.....	10
2.3.2. - Le lien avec les réseaux sociaux	10
2.3.3. - Un site mobile.....	10
2.3.4. - La capacité à mettre en œuvre des versions multilingues du site.....	10
2.3.5. - Le partage de contenus entre différents sites et l'agrégation de contenus.....	10
2.3.6. - L'édition de flux RSS.....	11
2.3.7. - L'insertion de contenus de provenances diverses	11
2.4. - POSSIBILITE DE CREATION D'ESPACES (OU DE SITES ?) DEDIES.....	11
2.5. - LA MISE A DISPOSITION DE CONTENUS	11
2.6. - GESTION DES DROITS ET PRIVILEGES DES UTILISATEURS INSCRITS	12
2.7. - ADMINISTRATION DU SITE ET GESTION DE CONTENUS	12
2.7.1. - Un gestionnaire de contenus	12
2.7.2. - Tableaux de bord et statistiques.....	13
2.8. CONSIDERATIONS PARTICULIERES	13
3. - LA PRESTATION ATTENDUE S'AGISSANT DE LA CONCEPTION, DE LA REALISATION ET DE LA MAINTENANCE	14
3.1. DESCRIPTION GENERALE DE LA PRESTATION.....	14
3.2. - LA STRUCTURE DU PROJET	14
3.2.1. - La Direction de projet.....	15
3.2.2. - Le Comité de Pilotage.....	15
3.2.3. - Les Groupes de travail technique	15

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3.3. - LA PREMIERE VERSION OPERATIONNELLE DU SITE	16
3.3.1. - Définition	16
3.3.2. – La charte graphique	16
3.3.3. – La reprise	16
3.3.4. – Les contenus	17
3.4. – LE PLAN QUALITE ET LA PRESTATION DE MAINTENANCE	17
3.4.1. – Le Plan Qualité	17
3.4.2. La prestation de maintenance	18
4. - LA PRESTATION ATTENDUE S’AGISSANT DE L’HEBERGEMENT	20
4.1. - DEFINITION	20
4.2. – CARACTERISTIQUES TECHNIQUES.....	21
4.2.1. - Architecture	21
4.2.2. – Accès à Internet	21
4.2.3. - Exploitation	21
4.2.4. – Gestion de la sécurité	22
4.2.5. – Sauvegarde et Sécurité des données	22
4.2.6. – Disponibilité	22
4.2.7. – Gestion de la flexibilité souhaitée par la Métropole et évolution du site	23
4.3.- MAINTENANCE ET ASSISTANCE	23
4.3.1. – La maintenance corrective	24
4.3.2. – La maintenance évolutive	24
4.3.3. – L’assistance	25
4.4. – FOURNITURE D’ELEMENTS STATISTIQUES.....	25
4.5. – REVERSIBILITE A L’EXPIRATION DU MARCHE.....	26
5. - LES ELEMENTS ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS DU MARCHE	27
5.1. – PRECISIONS CONCERNANT LA NOTE DETAILLEE PORTANT SUR LA COMPREHENSION DES OBJECTIFS	27
5.2. – LE FONCTIONNEMENT DU MARCHE	27
5.3. - PLANNING	28
6. - LE CONTEXTE ET L’ORGANISATION	29
5.1. – LA METROPOLE DU GRAND PARIS	29
5.2. – LE PROJET	29
5.3. - LES CONTACTS	30

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

1. - LA CIBLE STRATEGIQUE

1.1. - LE PROJET

La Métropole du Grand Paris, présentée en détail au chapitre 6, souhaite mettre en oeuvre son portail web.

Ce projet, à l'image de la future Métropole se doit d'être ambitieux, moderne, performant et, surtout, résolument tourné vers les citoyens et les entreprises, du Grand Paris, mais aussi du monde, vitrine à la hauteur du rayonnement et de l'ambition de la Métropole. C'est à cette fin qu'ont été listées un certain nombre de fonctionnalités obligatoires et attendues. Toutefois la Métropole du Grand Paris souhaite également pouvoir bénéficier des expertises, conseils et accompagnement qui lui permettront d'atteindre avec succès ses objectifs.

Il est évident que le projet cible une architecture suffisamment robuste pour supporter un ensemble évolutif et ambitieux, et que les outils utilisés et mis en oeuvre devront être à la hauteur de ces ambitions. Néanmoins, le projet n'oppose pas pour autant "architecture ambitieuse et évolutive" et "simplicité de gestion et de mise à jour". Il reviendra aux candidats de relever le défi de distinguer ce qui revient à chacun de ces deux domaines et d'y proposer les outils adaptés.


1.2. - L'ARCHITECTURE GENERALE

La Métropole du Grand Paris souhaite mettre en place un portail d'informations et de services sur le modèle du Web 2.0 (Et pourquoi pas Web 3.0. bien que cette version du web, n'ait pas encore été codifiée ??), c'est-à-dire un ensemble intelligent et participatif, répondant à une charte graphique précise mais adaptable à l'internaute inscrit et lui permettant de disposer :

- D'une structure de premier accueil présentant l'image d'un site web classique et du mode d'emploi du site permettant à l'utilisateur, **s'il le désire, de se composer une page d'accueil personnalisée** (Mon Grand Paris ...),
- D'une charte graphique, déclinaison de la charte générale, qui l'accompagne dans les divers espaces ouverts,
- D'un ensemble de widgets permettant de mettre en oeuvre des services que l'internaute pourra s'approprier pour composer à volonté son portail propre.

Parmi les grandes fonctions qui devront être proposées aux internautes, on trouvera notamment :

- Au premier rang les différentes fenêtres composant le site institutionnel,
- L'accès à toutes les formes de contenus événementiels qui pourraient survenir et être traités de façon extérieure au site qui mettra néanmoins l'évènement en évidence,
- Des univers personnalisés correspondant à des profils d'internautes : jeunes, seniors, entreprises, associations, ... etc.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

1.2.1. - La volonté d'utiliser les technologies les plus innovantes et les plus performantes pour les cibles appropriées

La Métropole du Grand Paris souhaite que les candidats lui proposent dans la réalisation du programme, des modes opératoires à la fois adaptés, performants et équitables :

Elle part du principe que le temps de tout individu est globalement partagé de façon irrégulière et inégale entre 4 temps principaux, marqués par des utilisations différentes de l'outil technologique :

- Le temps familial : utilisation de l'outil familial et de l'abonnement ADSL ou fibre disponible,
- Le temps professionnel : utilisation du matériel et de la connexion Internet de l'entreprise, généralement performante,
- Le temps de loisirs, éventuellement en mobilité et limité par les possibilités Wifi, 3G, voire 4G,
- Le temps de transport qui doit pouvoir être valorisé par l'utilisation des services en ligne accessibles par les téléphones, les Smartphones, les tablettes ...etc. et pour lesquels les services disponibles doivent être adaptés.

Les modes opératoires seront nécessairement :

- Performants parce qu'adaptables aux technologies de communication du moment et de la catégorie (les publics jeunes utilisent préférentiellement leurs mobiles et Smartphones),
- Équitables parce que tous les visiteurs doivent pouvoir accéder aux mêmes informations et services, malgré la variabilité de leur bande passante, ou de leur équipement, voire de leur différence.

1.2.2. - L'accessibilité

Du point de vue de la Métropole du Grand Paris, la notion d'accessibilité se définit de façon plurielle :

- Bien entendu en référence à la loi 'Handicap' et à ses différentes dispositions,
- Mais aussi, de façon à ce qu'au-delà des aspects légaux, les informations du site soient accessibles au plus grand nombre. L'équité, c'est aussi, par exemple, le droit à ne pas être discriminé par un raccordement ADSL au débit insuffisant


Les candidats veilleront donc à proposer :

- Une ergonomie adaptable aux différents publics,
- Et comportant la possibilité d'utiliser différents niveaux de lecture.

1.3. - DES ESPACES APPROPRIES AUX DIFFÉRENTES CATEGORIES D'INTERNAUTES

Parmi les compétences dévolues à la Métropole du Grand Paris, on note particulièrement :

- L'aménagement de l'espace Métropolitain,
- Le développement et l'aménagement économique, social et culturel,

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

- La protection de l'environnement et du cadre de vie.

Autant de domaines qui permettront à la Métropole d'interagir avec les citoyens, les entreprises, les associations, Il faudra donc leur consacrer des espaces particuliers leur permettant :

- De se présenter,
- D'informer de leur action,
- De mettre à disposition de tous, leurs idées, leurs besoins, leurs recherches, ...
- Etc.

1.4. - UNE INTERACTION FORTE AVEC LES RESEAUX SOCIAUX

Ce sont aujourd'hui les vecteurs principaux de communication et d'échange d'une grande majorité d'Internaute. Il est donc naturel que la Métropole du Grand Paris participe à ce mouvement. D'autant que c'est une possibilité supplémentaire qu'elle s'offre ainsi de développer son offre au plus grand nombre.


Il s'agira donc de mettre en œuvre une relation efficace entre le site et ces réseaux, chacun avec sa spécialité propre et en utilisant largement les possibilités de chacun : Facebook, Twitter, Flickr, Instagram... etc.

Il reviendra bien entendu à la Métropole du Grand Paris de gérer les communautés ainsi créées.

1.5. - UN ESPACE CONTRIBUTIF : L'OPEN DATA

La Métropole du Grand Paris a déjà commencé à mettre en ligne un certain nombre de données, essentiellement cartographique. L'évolution des travaux l'amènera à proposer un espace important de données cartographiques et autres. Il conviendra donc de prévoir un espace dédié à cette activité, où les internautes pourront à la fois :

- Trouver les éléments dont ils ont besoin : les données libérées, les informations relatives à la licence d'utilisation,
- Disposer d'un espace pour télécharger ou pour mettre à disposition les applications créées à partir de ces données, sous surveillance d'un modérateur,
- Contribuer à un forum d'échange pour débattre d'idées de données à mettre en ligne ou de projets à imaginer.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

1.6. - UNE DIMENSION CONTRIBUTIVE

Le développement de la démocratie directe est également une dimension prise en compte. Même si, les difficultés de mise en œuvre de ce type de dialogue direct sont nombreuses et pas toujours simples à résoudre malgré la modération, la Métropole du Grand Paris souhaite néanmoins tenter une (ou des) expériences en la matière, en vue d'initier le dialogue qu'elle veut instaurer de la façon la plus large possible.

Cela pourrait prendre plusieurs formes. On pourrait imaginer par exemple la possibilité donnée aux internautes :

- De s'abonner aux flux d'informations qui les concernent et/ ou qui les touchent.
- De participer à un sondage,
- De contribuer une enquête,
- ...

Ces contributions doivent rester néanmoins le privilège des utilisateurs inscrits comme exposé au paragraphe 2.6. ci-après.

1.7. - UNE LARGE PLACE A LA CARTE, LA PHOTO, ...

En tant qu'aménageur de l'espace Métropolitain la Métropole du Grand Paris est à la fois un grand consommateur des cartes édités par ses agences partenaires, mais également un producteur de cartes thématiques permettant d'analyser et de comprendre la structure et le fonctionnement de ce tissu urbain de 7 millions d'habitants.


C'est donc tout naturellement que le site web devra faire une large place à la carte, éventuellement interactive de façon à comprendre par exemple : L'articulation des différents territoires, les enjeux des projets d'aménagement, la diversité de l'habitat, ...

Mais la dimension cartographique est quelquefois austère, et le site fera également une très large place à la photo, excellent moyen de montrer les diversités de ces territoires. Autant que possible, les photos seront exposées en très haute définition, posant de ce fait le problème de leur accès à tous en qualité optimale quel que soit le média utilisé ou la qualité de la bande passante disponible. Les candidats devront donc, conformément aux exigences exposées au paragraphe 1.2.2. ci-dessus.

Enfin, on n'oubliera pas la dimension contributive du site avec par exemple l'organisation de concours photos.

1.8. - NORMES, CONVENTIONS ET CONFORMITES DIVERSES

Le développement du site obéira généralement aux normes définies par le W3CC dans ses recommandations les plus récentes, qu'il s'agisse :

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

- De format des données,
- De langage d'écriture,
- D'encodage du texte,
- De feuilles de style,
- De gestion des images,
- De formats téléchargeables,
- D'organisation des pages.

En outre, il devra être conforme aux dispositions des Référentiels généraux :

- le Référentiel Général d'Accessibilité Numérique pour l'Administration approuvé par l'arrêté du 29 Avril 2015,
- le Référentiel Général d'Interopérabilité dans sa dernière version connue (version 1.9.7. à la date du 8 septembre 2015),
- le Référentiel Général de Sécurité dans sa dernière version connue (version 2.0 approuvée par l'arrêté du 13 juin 2014).


Le site devra privilégier absolument la légèreté des pages afin de permettre une diffusion large et rapide, quelle que soit la bande passante utilisée par l'Internaute.

1.9. - NOUS AVONS AIME CES SITES LA ...

L'équipe projet a apprécié l'ergonomie, la dynamique, le découpage et le fonctionnement d'un certain nombre de sites.

Ils sont listés ci-dessous, non pour être reproduits ou inspirer de façon trop importante la réflexion des candidats, mais plutôt pour donner une idée de la sensibilité du Maître d'Ouvrage.

- www.aeroportdeparis.fr notamment pour sa page d'accueil animée,
- www.mouvement-metropole.fr site de la Métropole Aix-Marseille Provence,
- www.societedugrandparis.fr site de l'établissement public chargé de concevoir et construire de réseau de transport Grand Paris Express,
- www.grandlyon.com, site de la Métropole Lyonnaise,
- www.bordeaux-metropole.fr pour l'usage de la 3D
- www.iau-idf.fr site de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Ile de France, partenaire étroit de la Métropole du Grand Paris, ayant pour mission essentielle de réaliser des études et travaux nécessaires à la prise de décision des élus du conseil régional d'Ile de France
- www.apur.org site de l'Atelier parisien d'urbanisme, partenaire étroit de la Métropole, ayant pour mission d'étudier et d'analyser les évolutions urbaines et sociétales participant à la définition des politiques publiques d'aménagement et de développement, de contribuer à l'élaboration des orientations de la politique parisienne et notamment de ses documents d'urbanisme et de projets à l'échelle de Paris et de sa métropole.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

2. - LA CIBLE FONCTIONNELLE

2.1. - GENERALITES PREALABLES

La Métropole du Grand Paris ne possède pas le niveau d'expertise nécessaire pour définir précisément et de façon exhaustive son besoin tel que l'apprécie le Code des Marchés Publics. Elle maintient néanmoins.

En matière d'architecture et d'ergonomie de son site web, la Métropole du Grand Paris considère qu'exposer ses besoins de façon trop détaillée c'est limiter le projet à sa seule créativité et se priver ainsi de celle de son partenaire. Elle préfère donc, après avoir défini les grandes perspectives, réaffirmer son souhait de mettre en place un site ambitieux tant en termes d'ergonomie que de fonctionnalités et utiliser l'ouverture du marché à bons de commandes, pour définir précisément son besoin à la lumière de plusieurs expériences.

Les éléments fonctionnels et d'architecture qui sont exposés ci-dessous marquent donc des souhaits forts de la Métropole du Grand Paris mais qu'elle accepte de discuter et de finaliser à la lumière de la compétence et de l'expérience du titulaire.

2.2. - LES GRANDES LIGNES DE L'ERGONOMIE SOUHAITEE


Les points « forts » de l'ergonomie souhaitée sont :

- L'accessibilité,
- L'interaction avec les réseaux sociaux,
- Le recours à une technologie ambitieuse,
- La possibilité de mettre à disposition des contenus : des documents, des photos, de la vidéo,
- L'ergonomie de type Web 2.0. (web 3.0. ???)

Le graphisme et le zonage proposés s'attacheront donc à mettre particulièrement en lumière ces éléments.

Le site sera géré fonctionnellement (s'agissant des mises en ligne), par le webmaster de la Métropole du Grand Paris. Néanmoins, celui-ci est un spécialiste de la communication mais pas de la technologie. Des fonctions comme les mises à jour ou la gestion de l'arborescence du site devront donc pouvoir être réalisées rapidement et simplement de façon à pouvoir rapidement donner une image différente aux internautes.

L'arborescence ne doit pas être limitative en termes de niveaux et certaines parties devront pouvoir être d'un accès réservé à des groupes particuliers d'utilisateurs.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

2.3. - ACCESSIBILITE ET OUVERTURE

2.3.1. - Accessibilité à tous

Le site devra être accessible au plus grand nombre. Cela signifie :

- Des outils particuliers pour les mal voyants ou les malentendants. La Métropole du Grand Paris souhaite notamment être labellisée ACCESSIWEB au niveau Or.
- La compatibilité avec le plus grand nombre possible de navigateurs modernes et notamment les cinq plus connus (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari, Opéra) en respectant les derniers standards du W3C, aussi bien au niveau du html que du CSS.

2.3.2. - Le lien avec les réseaux sociaux

La dimension web2.0. (Web 3.0. ??) sera omniprésente dans la navigation du site, qui sera en lien avec les réseaux sociaux. Des modes d'accès simples devront être prévus pour intégrer les dimensions contributives et d'instantanéité. Nous attendons ainsi des candidats des propositions claires et argumentées sur le lien qui pourra être fait entre le site et les réseaux sociaux.

2.3.3. - Un site mobile

A l'heure de la mobilité de tous et des appareils et des réseaux sans fils de plus en plus performants, la Métropole du Grand Paris ne conçoit pas que l'intégralité de son site ne puisse être accessible sur des supports tels que smartphone, phablettes et tablettes.

Pour ce faire, le site sera conçu dès le départ en Responsive Web Design de façon à embarquer sur les supports mobiles l'ensemble des fonctionnalités du site.


2.3.4. - La capacité à mettre en œuvre des versions multilingues du site

Comme cela a été dit plus haut, la Métropole du Grand Paris est une Métropole de rang international. Il est donc vital pour le développement de son territoire que ses richesses et ses possibilités soient accessibles partout dans le monde. A cet effet, le site sera accessible en plusieurs langues. Il s'agira dans un premier temps de l'Anglais, l'Arabe et le Chinois, et dans un deuxième temps de l'Allemand, de l'Espagnol, du Portugais, du Russe, .etc.

2.3.5. - Le partage de contenus entre différents sites et l'agrégation de contenus

La Métropole est le lieu des partages :

- Avec, au premier rang les Territoires qui la composent,
- Mais aussi avec l'ensemble de ses partenaires,

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

Avec lesquels, naturellement, des contenus pourront être échangés et partagés.

2.3.6. - L'édition de flux RSS

Afin de fidéliser son public et de diffuser l'information en temps réel, le webmaster du site devra pouvoir simplement publier des pages sous forme de flux RSS.

2.3.7. - L'insertion de contenus de provenances diverses

La Métropole du Grand Paris travaillera avec des fournisseurs de contenus différents en fonction de ses projets. Aussi la technologie du site devra-t-elle lui permettre d'être le plus ouvert possible dans les formats d'accueil.

2.4. - POSSIBILITE DE CREATION D'ESPACES (OU DE SITES ?) DEDIES

Par "espaces dédiés", la Métropole du Grand Paris entend soit des pages, soit de véritables sites "fils", reliés au site "père" par une charte similaire mais légèrement différente (couleur par exemple) qui en permette l'identification visuelle immédiate, qui puissent être sécurisés ou dédiés à une catégorie d'utilisateurs ou simplement ouvert à tous mais dédiés à une fonction particulière.


On pense particulièrement aux Entreprises, qui pourraient trouver là, un espace privilégié d'échange et de communication, mais aussi, comme cela a été dit plus haut, un « espace dédié » à la libération des données de la Métropole du Grand Paris.

2.5. – LA MISE A DISPOSITION DE CONTENUS

Le site devra permettre la mise à disposition de contenus de tous types :

- Newsletter
- Séquences Vidéo
- Galerie photo
- Documents PDF
- Fichiers son
- ... etc.

Afin de pouvoir par exemple mettre en ligne un calendrier des événements culturels ou associatifs, proposer des formulaires en ligne, et des pièces jointes...

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

2.6. - ESPACE COLLABORATIF ET GESTION DES DROITS ET PRIVILEGES DES UTILISATEURS INSCRITS

Le site devra disposer d'un espace collaboratif où les citoyens pourront s'exprimer :

- Au sein de forums, modérés par le Maître d'Ouvrage,
- Par le biais de réponses aux enquêtes lancées par la Métropole,
- En disposant par exemple d'une boîte à lettres électronique fournie par le site,
- Etc.

En outre, la personnalisation de la page d'accueil sera soumise à l'identification de l'internaute et à son inscription sur le site qui fera bénéficier l'inscrit de privilèges particuliers à définir dans le détail comme par exemple l'abonnement à des rubriques du site ou à des lettres d'informations thématiques.

2.7. – ADMINISTRATION DU SITE ET GESTION DE CONTENUS

L'administration du site va reposer, au moins dans un premier temps, sur un nombre très limité de personnes. Il est donc essentiel que cette administration soit :

- Simple,
- Riche,
- Ergonomique.

Elle reposera notamment sur un gestionnaire de contenus qui fait partie intégrante de l'offre.


2.7.1. – Un gestionnaire de contenus

L'idée générale, c'est que le webmaster de la Métropole du Grand Paris puisse faire face :

- À l'entretien courant naturel du site et à son enrichissement,
- À l'évènementiel.

Le gestionnaire de contenu devrait donc pouvoir être aussi simple à utiliser qu'un traitement de texte tout en offrant de réelles capacités d'évolution, inhérentes à celles du site dans le temps.

A l'aide de cet outil, le responsable du site devra notamment pouvoir écrire et mettre en forme des textes au sein de cadres sécurisés lui permettant de ne pas bouleverser l'agencement de la page. Par ailleurs, l'outil gèrera les dates de début et de fin de la publication permettant de préparer à l'avance un contenu pour pouvoir, au moment adéquat, mettre en ligne simplement et avec le moins de temps possible et assurer la disparition des éléments, au moment de leur péremption.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

Il devra également permettre la mise en ligne d'images, de photos, de vidéos et pourra utiliser un outil interne permettant de réduire le poids des fichiers.

Il devra également permettre, toujours dans l'idée de rapidité de réaction, de réorganiser simplement des pages, et de disposer d'une bibliothèque de styles prédéterminés.

En outre il doit être accessible à plusieurs personnes de compétences et de profils différents (néophytes inclus, comme par exemple, un stagiaire). Il devra donc permettre :

- La traçabilité des interventions,
- Différents niveaux d'administration afin de pouvoir adapter les tâches aux compétences.

2.7.2. – Tableaux de bord et statistiques

L'adaptation du site aux besoins et aux demandes de ses usagers est évidemment le gage de sa visibilité et de son appropriation par tous. C'est pourquoi il est extrêmement important de savoir très exactement qui consulte quoi ? Eventuellement comment ? Et d'où ?

Le site produira donc des tableaux de bord à périodicité ajustable, afin que le responsable de la Communication de la Métropole du Grand Paris puisse ajuster son action en fonction de la réponse des utilisateurs. Ces tableaux de bord reprendront *a minima* :


- Le nombre de visites,
- Les pages vues,
- Les documents téléchargés,
- Etc.

2.8. CONSIDERATIONS PARTICULIERES

Sans être inconditionnelle la Métropole du Grand Paris accepte tout à fait l'utilisation de logiciels libres. Seuls sont à prendre en compte :

- L'ergonomie du produit proposé,
- Ses fonctionnalités,
- Le coût complet d'utilisation.

Néanmoins, le développement du site devra se faire à l'aide d'outils pérennes et non restrictifs.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3. - LA PRESTATION ATTENDUE S'AGISSANT DE LA CONCEPTION, DE LA REALISATION ET DE LA MAINTENANCE

3.1. DESCRIPTION GENERALE DE LA PRESTATION


La prestation comprend :

- De façon forfaitaire :
 - ✓ La prestation de spécifications détaillées de conception du site, incluant notamment les spécifications particulières de la V1,
 - ✓ La création des écrans, l'arborescence, la navigation et d'une façon générale la création et la réalisation de l'ensemble des objets composant le site web conformément aux prescriptions des chapitres 1 et 2 ci-avant,
 - ✓ Le développement des fonctionnalités nécessaires, affinées par la prestation de spécifications détaillées ci-dessus, et défini au § 3.3 ci-après comme étant la V1 du site.
 - ✓ la fourniture d'un C.M.S. conforme aux spécifications du § 2.7.1.
 - ✓ La conduite et le pilotage du projet,
 - ✓ L'implantation et la mise en production du site chez l'hébergeur,
 - ✓ La reprise, telle que définie au § 3.4 ci-après,
 - ✓ La prestation de maintenance du site et du gestionnaire de contenus sous les contraintes exposées au §3.3. ci-dessous.
 - ✓ La fourniture de l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle du projet ainsi que la documentation technique et fonctionnelle des outils utilisés.
- De façon unitaire
 - ✓ Des journées de prestations sur site ou dans les locaux du titulaire, de différents profils d'intervenants (expert, encadrant, formateur, producteur), donnant la possibilité à la Métropole du Grand Paris et au titulaire de structurer efficacement toute demande d'évolution du site.

3.2. – LA STRUCTURE DU PROJET

Compte-tenu de l'ambition et de l'importance stratégique du projet, il a été décidé de mettre en place une structure de gestion de projet composée de :

- Un directeur de projet,
- Un Comité de Pilotage,
- Un groupe technique d'assistance.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3.2.1. – La Direction de projet

La représentation du Maître d'Ouvrage est, bien entendu, assurée par le responsable de la Communication de la Métropole du Grand Paris, et dans la phase de création de la V1, de la responsable de communication de la Mission de préfiguration.

Le directeur de projet anime la relation entre le titulaire, le Comité de Pilotage et les Groupes Techniques.

3.2.2. - Le Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage est l'instance décisionnelle du projet. Il est composé, pour la réalisation de la V1 du site :

- Du Directeur de la Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
- De la responsable de la communication, directrice du projet
- Du représentant du titulaire
- Des personnes qu'il conviendra au Directeur de la Mission de convoquer au Comité de Pilotage.


Lorsque la Métropole du Grand Paris disposera des structures de fonctionnement adéquates, il conviendra au Président de la Métropole et à son Directeur général de redéfinir la composition de ce Comité de Pilotage.

Le Comité de Pilotage se réunit :

- Au début de la mission pour un cadrage stratégique et opérationnel, sur la base d'une première proposition du prestataire,
- Chaque fois qu'il paraît nécessaire de valider un ensemble d'options.
- Nécessairement à la fin de l'étude, pour en valider les contours et permettre le lancement du marché de réalisation.

3.2.3. – Les Groupes de travail technique

Il appartiendra au Maître d'Ouvrage de se faire occasionnellement assister par tel ou tel groupe d'expert, à sa convenance.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3.3. - LA PREMIERE VERSION OPERATIONNELLE DU SITE

3.3.1. - Définition

Ce projet est aujourd'hui mis en œuvre par la Mission de préfiguration de la Métropole du Grand Paris, au nom de la Métropole et afin de faire en sorte que celle-ci, lors de son émergence au 1^{er} janvier 2016, puisse, d'une part afficher son identité propre, et d'autre part trouver les outils dont elle a besoin en état de fonctionnement.

Par ailleurs, il est évident que l'ambition du site ne peut être entièrement réalisée avant le 1^{er} janvier 2016.

Dès lors, il est convenu de mettre en œuvre une version du site qui sera appelée V1 et qui devra répondre aux caractéristiques suivantes :

- Faire exister l'image de la Métropole du Grand Paris sur le web dès le 1^{er} janvier 2016,
- Disposer d'une charte graphique telle que définie au §3.3.1. ci-dessous,
- Permettre au gestionnaire du site de mettre en ligne les contenus nécessaires.

Cette V1 est définie par le premier volet des spécifications détaillées de façon à pouvoir être réalisée le plus rapidement possible. Elle est cohérente avec l'esprit général du site mais possèdera nécessairement des fonctionnalités incomplètes ou simplifiées.

3.3.2. – La charte graphique


La charte graphique définitive sera évidemment fournie le moment venu par les responsables de la Communication de la Métropole du Grand Paris. La V1 quant à elle sera une charte simplifiée, proposée par le titulaire et discutée avec le Maître d'Ouvrage permettant simplement d'habiller le site en attendant la charte définitive.

3.3.3. – La reprise

La mission de préfiguration a réalisé et entretient un site : www.prefig-metropolegrandparis.fr qui contient d'ores et déjà des informations parfaitement pertinentes sur la future Métropole.

Il conviendra donc que ces éléments soient repris, constituant ainsi le minimum indispensable à l'identification et la reconnaissance de la Métropole dès le 1^{er} Janvier 2016.

Les éléments de ce site, et notamment les cartes, seront donc repris et remis à la charte définie ci-dessus, constituant ainsi l'ossature de la V1.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3.3.4. – Les contenus

A l'aide du gestionnaire de contenus, le responsable du projet pourra ainsi, enrichir la version transitoire pendant que se poursuit le développement et le déploiement des fonctionnalités issues des spécifications détaillées.

3.4. – LE CIRCUIT DE VALIDATION

Au fur et à mesure de la réalisation des pages et avant la mise en ligne, le site devra organiser un circuit de validation des pages via un workflow.

Les étapes et les modalités de cette validation seront précisées au moment opportun par le responsable de la Communication de la Métropole, néanmoins ces validations devront être formelles et traçables.

S'agissant de la version 1, les contenus seront validés directement par la responsable du site et le directeur de la mission de préfiguration.

Les candidats exposeront dans leur réponse comment ils envisagent ce circuit de validation.


3.4. – LE PLAN QUALITE ET LA PRESTATION DE MAINTENANCE

3.4.1. – Le Plan Qualité

L'ensemble des prestations relatives à la présente consultation relève des dispositions du Plan d'Assurance Qualité qui sera proposé par le Candidat et validé par la Métropole du Grand Paris.

Ce P.A.Q. traitera à minima des points suivants :

- Organisation, documentation et suivi des différentes phases du projet,
- Organisation, documentation et suivi des réunions de travail des différents groupes projets tels qu'ils sont définis au §3.2. ci-dessus,
- Organisation des différents niveaux de support, inventaire des interlocuteurs,
- Gestion des capacités, des disponibilités, des engagements de service et des procédures associées,
- Méthode et méthodologie d'évolution,
- Mise en œuvre du processus qualité.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

3.4.2. La prestation de maintenance

La prestation de maintenance comprend les points suivants :

- La maintenance corrective,
- La maintenance et le suivi de version du gestionnaire de contenus, et l'environnement des logiciels associés,
- Le support fonctionnel et technique au gestionnaire de site (assistance à l'administration notamment).

La prestation de maintenance corrective est à la disposition de la Métropole du Grand Paris, tous les jours ouvrables entre 8h et 20h pendant une durée de trois ans à compter de la réception de la première version du site.

Sur signalement de l'agent autorisé de la Métropole du Grand Paris, soit sur un numéro de téléphone ou l'accès à un portail web dont les références seront indiquées par le candidat dans sa réponse, les services du titulaire pourront :


- Se connecter sur le site de la Métropole du Grand Paris.
- Identifier les causes du dysfonctionnement. Un rapport d'intervention indiquera à ce stade au responsable de la Communication les causes du problème, les solutions à apporter et l'estimation du délai de remise en route.
- Apporter les solutions appropriées au redémarrage du site dans les meilleures conditions.

La gravité du dysfonctionnement est qualifiée par le maître d'ouvrage suivant trois niveaux :

- Le niveau **GRAVE**, indique un dysfonctionnement bloquant ou porteur d'un préjudice pour l'image de la Métropole. Dans ce cas, la prise en compte par les services du titulaire est immédiate et, faute de pouvoir apporter une correction, une solution de contournement du problème doit être soumise au responsable du site dans les 2 heures suivant le signalement, pour une mise en place immédiate à réception de l'accord de la Métropole.
- Le niveau **GENANT**, indique un dysfonctionnement qui devra :
 - ✓ Etre corrigé dans les 24 heures suivant le signalement de la Métropole ou
 - ✓ Faire l'objet d'une solution de contournement dans les mêmes délais si la durée de l'intervention technique nécessaire excède ce délai.
- Le niveau **A CORRIGER**, indique soit un dysfonctionnement mineur, soit une demande d'évolution du site qui sera prise en compte lors de la livraison de la version suivante.

Lors d'événements particuliers recouvrant pour la Métropole du Grand Paris une importance particulière requérant un fonctionnement sans défaut du site, le titulaire mettra en place une astreinte permettant une maintenance du site hors des délais prévus.

Cette maintenance particulière fera l'objet d'une demande spécifique de la Métropole du Grand Paris précisant les dates et attendus de l'évènement concerné au moins huit jours avant la date.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

Cette astreinte particulière donnera lieu à devis spécifique adressé à la Métropole du Grand Paris pour acceptation.

La prestation de maintenance de l'outil de gestion de contenus couvre :

- La correction des bogues identifiés par la Métropole du Grand Paris, ou par l'éditeur de l'un des outils utilisés,
- La fourniture des évolutions fonctionnelles du progiciel. En cas d'évolution spécifique coûteuse, celle-ci fera l'objet d'un devis préalable soumis à l'accord de la Métropole du Grand Paris.

La maintenance de l'outil de gestion de contenus s'effectue sous les mêmes contraintes que celles du site.

La prestation de support technique et fonctionnel au gestionnaire de site s'exerce également dans les mêmes conditions :

Cette prestation consiste, lors d'un appel du gestionnaire du site :

- À l'assister dans la résolution de sa difficulté si elle est d'ordre fonctionnelle, que ce soit par méconnaissance d'une fonction du gestionnaire CMS, ou par besoin d'exercer une manipulation requérant une expertise,
- À l'aider à identifier, le cas échéant, un dysfonctionnement du site, et dans ce cas, déclencher une intervention de maintenance.

3.5. - NOM DE DOMAINE ET REFERENCEMENT DU SITE

La Métropole du Grand Paris choisit les noms de domaines qu'elle souhaite réserver et mettre en œuvre et dont elle reste, en tout état de cause, le seul propriétaire.

Le titulaire accomplit les formalités de dépôt du ou des noms choisis.


La prestation de référencement du site a pour objectif :

- D'optimiser la visibilité, et de valoriser les services que la Métropole du Grand Paris offre à ses différentes catégories d'internautes,
- De développer la notoriété de la Métropole, ses équipements et les possibilités qu'elle offre, et de générer ainsi des envies de prise de contact ou d'installation.

La prestation recherchée aura donc pour objectif de faire en sorte que le site de la Métropole du Grand Paris arrive en tête des résultats de recherche sur les principaux moteurs connus (Google, Yahoo, Microsoft, ...) lorsque l'Internaute formulera une requête intégrant une liste de thèmes ou de mots-clefs.

Cette liste sera établie et modifiée en concertation régulière entre le titulaire et le responsable de la Communication lors de rencontres régulières prévues à cet effet.

La liste évoluera en fonction des tableaux de bord établis par le titulaire, de façon à ce que le site de la Métropole du Grand Paris apparaisse de façon continue, en tête des résultats de recherche des internautes.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

4. - LA PRESTATION ATTENDUE S'AGISSANT DE L'HEBERGEMENT

4.1. - DEFINITION

La prestation consiste à fournir à la Métropole du Grand Paris l'hébergement de son portail web tel que défini dans les pages précédents :


- Dans les conditions techniques définies au §4.2. ci-dessous,
- Sous les modalités de maintenance exposées au §4.2. ci-après,
- Et sous les conditions de réversibilité figurant aux paragraphes 4.3. et 4.4.

L'idée maîtresse de la prestation attendue c'est d'avoir à disposition un environnement de production nécessairement très flexible, c'est-à-dire :

- L'accès à une ressource ou à un groupe de ressources informatiques (qu'il s'agisse de serveurs physiques, de serveurs virtuels, de stockage, ...) qui puissent être rapidement programmées ou déprogrammées suivant la charge attendue ou arrivante,
- En ayant accès en permanence à un monitoring (si possible graphique) de l'utilisation de ces ressources,
- Des alertes (éventuellement préprogrammées) permettant au webmaster de la Métropole du Grand Paris de réagir dans l'instant à un besoin manifeste de puissance complémentaire,
- Une interface de gestion accessible à un non informaticien,
- Avec un prix établi sur l'usage réel de l'espace et des ressources utilisées,
- Avec l'assurance que la sécurité et la disponibilité sont assurées 24h sur 24, 365 jours par an.

La prestation est :

- Forfaitaire pour ce qui est de la prestation de base, telle que définie ci-dessous,
- A bons de commandes pour ce qui est :
 - ✓ Des caractéristiques de flexibilité liées tant à l'évènementiel qu'à l'évolution propre du site définie au §4.2.7.
 - ✓ Des périodes d'astreintes particulières telles que définies au §4.2.6.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

4.2. – CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

4.2.1. - Architecture

L'architecture proposée comportera un environnement dit de production qui hébergera le site opérationnel et un environnement de pré-production ou de développement. Les candidats devront en outre pouvoir transférer le site web sur un site de secours en cas de crash. Ils expliqueront comment ces manipulations peuvent se faire en un minimum de temps.

Afin que les responsables de la réalisation du site puissent travailler sans difficulté sur le choix de leurs outils, les environnements proposés seront dédiés et bénéficieront de caractéristiques comparables. Par ailleurs, le dispositif devra permettre la synchronisation commandée de l'environnement de pré-production sur l'environnement de production.

Les candidats proposeront dans leur réponse une architecture adéquate à la demande d'élasticité de la Métropole du Grand Paris telle qu'elle est exposée ci-dessus.

Les candidats préciseront la localisation géographique des données hébergées.

Les spécifications techniques de l'architecture utilisée (production et pré-production) devront être mises à jour en continu par le titulaire et le site de pré production régulièrement mis à jour par les données du site de production.

4.2.2. – Accès à Internet

Les candidats décriront dans leur offre les moyens globaux d'accès à Internet dont ils disposent et ceux qu'ils mettent à disposition de la Métropole du Grand Paris. La description précisera:


- Le dimensionnement en termes de bande passante,
- La redondance des accès à Internet,
- Le taux de disponibilité des sites,
- Etc.

4.2.3. - Exploitation

Le titulaire assurera l'ensemble des opérations nécessaires au bon fonctionnement des architectures de production et de pré production: sauvegarde, supervision, relance des processus, des services et des serveurs, administration réseau et système, maintenance corrective et évolutive au niveau système et réseaux.

Afin de gérer correctement l'élasticité demandée, le titulaire mettra à la disposition du webmaster une interface simple et intuitive lui permettant:

- De visualiser la charge des configurations,
- De recueillir les alertes de montée en puissance,
- De communiquer avec les services du titulaire pour déclencher la mise en œuvre de puissance ou de ressources de stockage complémentaires, permanentes ou occasionnelles.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

4.2.4. – Gestion de la sécurité

Les candidats proposeront des solutions adaptées en matière de gestion de la sécurité. Ces solutions devront permettre d'assurer la sécurité du réseau, l'intégrité et la confidentialité des données. Elles couvriront l'intégralité du spectre de la sécurité Internet, et notamment :

- Le filtrage des accès,
- La détection en ligne d'intrusion de toutes sortes,
- La détection et le blocage des virus,
- La protection contre les attaques visant à nuire à la disponibilité des applications, le défacement et autres.

4.2.5. – Sauvegarde et Sécurité des données

Le titulaire devra assurer la sauvegarde de l'ensemble des données du site Internet, bases et applications hébergées. Bases de données, fichiers source et configuration serveur associé.

Il devra garantir la pérennité des sauvegardes et des archivages par l'utilisation de moyens de stockage appropriés et sécurisés (stockage hors site, ...).

Il appartiendra au titulaire de mettre en place l'ensemble des procédures de sauvegarde / restauration qui comprendront au moins :

- Une sauvegarde incrémentale journalière,
- Une sauvegarde totale hebdomadaire,
- Une sauvegarde totale mensuelle.

Il lui appartiendra également de valider régulièrement le caractère exploitable des sauvegardes et d'apporter à la Métropole du Grand Paris l'affirmation formelle écrite ou par mail, que ces tests ont été faits.


La Métropole du Grand Paris, propriétaire des textes, des images des documents sonores et des vidéos, se réserve le droit de demander une copie de l'ensemble des données à tout moment.

Le contenu et la durée de rétention seront déterminés en collaboration avec tous les acteurs lors de la période de mise au point du marché.

Les candidats indiqueront les mesures prises pour assurer la continuité d'exploitation dans tous les cas de figure et la bascule éventuelle sur un site de secours et préserveront la possibilité pour le responsable du site d'intervenir sur ce site de secours. Le plan indiquera également les mesures de continuité de sauvegarde, notamment en cas de basculement sur le site de secours.

4.2.6. – Disponibilité

S'agissant d'un site à l'ambition internationale, on appellera "**période de disponibilité**" la plage courant 24heures sur 24, 365 jours par an.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

On appellera "**indisponibilité**" tout dysfonctionnement de la mise à disposition de l'environnement de production pendant la période dite de disponibilité. L'indisponibilité peut être partielle ou totale, l'indisponibilité totale étant entendue comme toute non réponse du site à une consultation.

Toute indisponibilité ouvre droit à l'application sur les créances du titulaire des pénalités définies au C.C.A.P.

La Métropole du Grand Paris exige une disponibilité de son site au moins égale à **99,5% sur un mois glissant au sein de la période de disponibilité**,

En cas de manquement répété à cette obligation, elle se réserve la possibilité de mettre fin à cette prestation de façon unilatérale et de la confier à un tiers.

Toute indisponibilité du site devra être accompagnée par l'affichage d'une page indiquant l'indisponibilité et le délai approximatif de retour à la disponibilité normale.

4.2.7. – Gestion de la flexibilité souhaitée par la Métropole et évolution du site

La vie du site de la Métropole du Grand Paris sera marquée à la fois par son évolution au cours du temps et par l'évènementiel.

Ceci implique que les ressources mises à disposition par l'hébergeur puissent être redéfinies, éventuellement rapidement, pour faire face :

- À l'évolution de la charge programmée liée à la mise en production d'une fonctionnalité nouvelle,
- À l'évolution rapide et importante du nombre de connexions lors d'un évènement particulier,
- ...


De plus, la Métropole du Grand Paris ne souhaite pas financer une infrastructure sous-employée.

Dès lors, les candidats expliqueront de façon détaillée comment ils vont, techniquement, satisfaire à cette contrainte, en tenant compte à la fois de la variation évènementielle mais aussi de l'évidente augmentation (importante) structurelle due à l'évolution du site au cours du temps.

4.3.- MAINTENANCE ET ASSISTANCE

La gestion de la maintenance et de l'assistance comprend :

- La maintenance préventive,
- La maintenance corrective,
- La maintenance évolutive,
- L'assistance téléphonique ou Hotline.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

4.3.1. – La maintenance préventive

La prestation de maintenance préventive consiste à disposer à tous moments des versions adéquates des outils utilisés, CMS, outils logiciels, systèmes d'exploitation, middleware, ... de façon à ce que le site s'exécute dans les meilleures conditions, dans un environnement stabilisé et sécurisé.

4.3.2. – La maintenance corrective

On appellera "**Maintenance Corrective**" le maintien du site de production en fonctionnement totalement opérationnel pendant la période de disponibilité.

Le titulaire assurera le suivi de maintenance via un service de gestion des incidents (type MANTIS) incluant notamment :

- L'enregistrement de chaque incident (les candidats décriront la procédure dans leur réponse),
- La procédure d'escalade,
- Pendant l'incident, l'information très régulière de la Métropole du Grand Paris avec estimation de la date et de l'heure estimée de retour au fonctionnement normal,
- Après l'incident, l'information sur les causes du dysfonctionnement, la solution apportée et les procédures mises en place afin d'éviter que l'incident ne se reproduise.

Dans tous les cas, l'ensemble de ces informations sera archivé et un récapitulatif mensuel des incidents sera fournis à la Métropole du Grand Paris, précisant :


- Le jour et l'heure de la déclaration,
- Le jour et l'heure de prise en compte,
- L'état de l'incident (ouvert, en cours, résolu avec dans ce cas, indication de la date et heure de remise en service opérationnelle),
- La cause identifiée de l'incident.

S'agissant des délais :

- La **prise en charge** de l'incident (retour du titulaire) doit être effectuée dans l'heure ouvrée suivant la déclaration de la Métropole du Grand Paris, par tout moyen indiqué par le candidat dans son offre.
- La **résolution des incidents** est attendue dans un délai de quatre heures à compter de la déclaration de la Métropole du Grand Paris, par tout moyen indiqué par le candidat dans son offre. Au-delà de ce délai, le titulaire encourt les pénalités pour indisponibilité prévues au C.C.A.P. . Toute heure commencée est due.

4.3.3. – La maintenance évolutive

Le titulaire assurera une prestation de maintenance évolutive sur les configurations matérielles et logicielles proposée.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

Il s'engage à mettre en place les dernières versions majeures (et mineures si elles incluent des correctifs relatifs à des failles de sécurité) logicielles sur les serveurs après accord de la Métropole du Grand Paris et de façon à ce que ces mises à jours n'interfèrent pas avec l'applicatif hébergé.

Avant toute mise à jour majeure il sera procédé à une phase de recette sur l'environnement de pré-production afin d'anticiper tout problème de compatibilité avec le site lui-même et de garantir la continuité de service opérationnel.

4.3.4. – L'assistance

Le titulaire mettra en place à destination de la Métropole du Grand Paris, un service d'assistance de type support de premier niveau, joignable à l'intérieur de la période de disponibilité, accessible en Français.

Cet accès est illimité en temps et en nombre d'interlocuteurs, et accessible:

- Par téléphone sur un numéro non surtaxé,
- Par courriel à une adresse définie par le candidat dans sa réponse,
- Par saisie directe sur un outil simple de type MANTIS tel qu'évoqué ci-dessus.


4.4. – FOURNITURE D'ELEMENTS STATISTIQUES

Le titulaire mettra à disposition de la Métropole du Grand Paris un rapport mensuel concernant le dispositif de production, présentant :

- Les indicateurs lui permettant de juger de la qualité du service rendu :
 - ✓ Disponibilité de l'architecture technique d'hébergement
 - ✓ ...
- L'état de l'architecture d'hébergement (espace disque et RAM utilisée, bande passante, ...),
- L'état des demandes ponctuelles de montée en puissance effectuées par la Métropole du Grand Paris.

En outre, le titulaire mettra à disposition de la Métropole du Grand Paris des éléments de suivi de l'activité constatée sur le site:

- Nombre d'accès (hits),
- Nombre de visites (sessions),
- Nombre de visiteurs,
- Pages les plus consultées,
- Pages les moins consultées,
- Utilisation par tranche horaire, par jour de la semaine,
- Provenance des accès (de quel pays)

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

- Comment et par quel chemin le site a-t'il été accédé ?
- ...

Et d'une façon générale, toutes informations permettant à la Métropole du Grand Paris d'apprécier l'adéquation de son site à la demande et aux besoins des citoyens.


L'outil proposé devra également permettre de filtrer l'affichage des statistiques par URL ou groupe d'URL permettant notamment de pouvoir afficher uniquement les données portant sur des fichiers d'un certain type (exemple : fichier PDF).

Enfin, l'outil devra également disposer d'une fonctionnalité d'export de ces statistiques aux fins de constitution de tableaux de bord de synthèse à destination de la Direction générale et de l'exécutif.

4.5. – REVERSIBILITE A L'EXPIRATION DU MARCHÉ

A l'expiration du présent marché, une nouvelle consultation sera lancée par la Métropole du Grand Paris.

En conséquence, le titulaire garantit à la Métropole du Grand Paris la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour assurer la totale réversibilité des services fournis, dans un délai de deux mois maximum, après l'expiration du marché.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

5. - LES ÉLÉMENTS ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS DU MARCHÉ

Les éléments administratifs du marché sont définis dans les pièces administratives suivantes :

- Cahier des Clauses Administratives Particulières, pour ce qui est des aspects contractuels du marché,
- Règlement de la Consultation pour ce qui est des aspects relatifs aux modalités de la consultation.

Les éléments indiqués ci-après ne peuvent donc être considérés comme venant en contradiction avec les clauses indiquées dans les documents ci-dessus ; mais seulement comme des précisions.

5.1. – PRECISIONS CONCERNANT LA NOTE DÉTAILLÉE PORTANT SUR LA COMPREHENSION DES OBJECTIFS

Parmi les documents à fournir dans l'offre, figure une "Note détaillée portant sur la compréhension des objectifs". Cette note est destinée à éclairer le jury sur la façon dont le candidat intègre les souhaits de la Métropole du Grand Paris exposés notamment au chapitre 1 du présent document : "la cible stratégique" et propose de les réaliser, étant entendu que cet exposé devra être validé et détaillé lors de la réalisation de l'étude.

Néanmoins, il est important pour la Métropole du Grand Paris de juger objectivement de l'imagination et de la technicité des candidats ainsi que de leur ouverture et de leur capacité à traiter les différentes contraintes.

Afin de faciliter le travail des candidats, le document "Note détaillée sur la compréhension des objectifs" constitue le cadre de réponse obligatoire pour cette note.


Les réponses apportées dans ce cadre sont évidemment contractuelles.

5.2. – LE FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ

La Métropole du Grand Paris a adopté la technique du marché à bons de commande.

Le bordereau des prix intègre les différentes prestations unitaires envisagées par la Métropole du Grand Paris GP. Toutefois, le candidat peut compléter ce bordereau, pour des prestations que la Métropole du Grand Paris n'aurait pas envisagées.

La réalisation des évolutions du site sera réalisée au fur et à mesure des besoins par des opérations faisant l'objet de bons de commande. Chaque bon de commande sera consacré à une ou plusieurs journées de prestation, couvrant, suivant le besoin de la Métropole du Grand Paris, une journée d'action de tel ou tel profil (défini ci-dessous), sur site ou dans les locaux du titulaire. Les bons de commande seront passés sur la base d'un devis préalable précisant, outre le nombre de jours de

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

chaque catégorie répondant au besoin exprimé, le délai maximum contractuel de réalisation de l'étude ou du développement objet dudit bon de commande.

Une réalisation de ce type nécessite l'action permanente et coordonnée de différents métiers, pour différentes prestations, s'exerçant soit sur site, soit dans les locaux du titulaire, et la distinction nécessaire à la définition des bons de commande n'est pas toujours aisée.

La Métropole du Grand Paris a donc décidé de recourir à quelques définitions génériques qu'elle explique de la façon suivante :

- Le profil « **Expert** ». C'est un spécialiste dans sa branche d'activité quelle qu'elle soit. Il peut intervenir à tout moment dans le projet, pour indiquer une voie stratégique à suivre, asseoir un choix ou débloquer une situation techniquement ardue.
- Le profil « **Encadrant** » : C'est l'un des différents managers du projet. Comme son nom l'indique il intervient dans des fonctions de gestion d'équipe.
- Le profil « **Formateur** » auquel il sera fait appel dans toutes les situations de formation ou d'assistance technique ou fonctionnelle.
- Le profil « **Producteur** » qui peut être un développeur, un graphiste... etc.


Toutes les prestations unitaires à bons de commande seront donc rédigées sur ces bases.

5.3. - PLANNING

Les candidats présenteront dans leur offre un planning des opérations permettant, dans toute la mesure du possible de respecter les dispositions du paragraphe 3.3.

Ce planning sera discuté et aménagé entre le maître d'ouvrage et le titulaire pressenti pendant la phase de mise au point du marché.

A l'issue de cette mise au point le planning sera contractuel.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

6. - LE CONTEXTE ET L'ORGANISATION

6.1. – LA METROPOLE DU GRAND PARIS

Dans la suite d'une réflexion et d'un travail de plusieurs années, la Métropole du Grand Paris a été créée par la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles, dite « Loi MAPTAM » dans ses articles 12 à 14, et confirmée par la loi NOTRE du 7 Août 2015. Elle verra concrètement le jour le 1er janvier 2016.

La Métropole du Grand Paris rassemble aujourd'hui Paris et les communes des départements de la petite couronne (92, 93, 94) et communes de la grande couronne (91 et 95), soit, au total, 7 millions d'habitants. C'est un Etablissement Public de Coopération Intercommunale à fiscalité propre et à statut particulier qui comptera au démarrage une vingtaine d'agents.

La Métropole exercera en lieu et place des communes membres, les compétences suivantes :

- L'aménagement de l'espace métropolitain,
- Le développement et l'aménagement économique, social et culturel,
- Le logement et la politique locale de l'habitat,
- La politique de la Ville,
- La protection de l'environnement et du cadre de vie.


Afin de préparer les conditions de cette émergence, le décret du 19 Mai 2014 a créé la mission de préfiguration de la Métropole du Grand Paris. Celle-ci est co-présidée par le préfet de la Région Ile de France, préfet de Paris et le président du syndicat mixte Paris Métropole et dirigée par Monsieur François LUCAS.

6.2. – LE PROJET

Le projet consiste à affirmer l'existence de la Métropole dès que celle-ci existera et de se donner les moyens d'un site à la hauteur des ambitions internationales de la Métropole.

C'est pourquoi, à l'instar de ses Systèmes d'Informations qu'elle a voulu modernes, technologiquement ambitieux et performants, le site se devra d'être exemplaire :

- En matière de modernité de la conception,
- En matière de technologie utilisée,
- En matière de performances,
- En matière de lisibilité et d'accessibilité,
- En matière d'évolutivité.

	Conception, réalisation, maintenance et hébergement du site web de la Métropole du Grand Paris	Mission de Préfiguration de la Métropole du Grand Paris
---	---	--

5.3. - LES CONTACTS

Tous renseignements concernant ce projet peuvent être obtenus auprès :

- De Mme Cécile DENIS- Responsable de la Communication ☎ 01 85 56 22 13 ;
✉ cecile.denis@prefig-metropolegrandparis.fr
- De Mme Diane BERJON-SZATANIK – Responsable Administratif et Financier
☎ 01 85 56 22 13 ✉ diane.berjon-szatanik@prefig-metropolegrandparis.fr
- Ou du Cabinet d'Assistance à Maîtrise d'ouvrage, CT Conseil - M. Michel GERI
☎ 06 77 40 78 20 ✉ michel.geri@gmail.com

❧ FIN du DOCUMENT ❧