

CAHIER DES CHARGES : SITE E-COMMERCE

1. PRESENTATION GÉNÉRALE

1.1 Présentation de la Société

MONSIEUR MOHAMED AMINE BEN MALLESSA, entrepreneur individuel est en activité depuis moins d'une année.

Implantée à SARTROUVILLE (78500), il est spécialisé dans le secteur d'activité du conseil pour les affaires et autres conseils de gestion, souhaitant se lancer dans le domaine d'e-commerce par le biais de son nouveau projet baptisé **Ben's Européan E-Business**, Il se concentre dans la recherche de fournisseurs européens pour proposer des produits différents, innovants et de haute gamme

Ses principales activités sont la vente d'articles originaux et neuf sur les segments de l'éveil, du jeu, de l'électroménager, du high tech et du textile.

Ben's groupe véhicule son image autour d'un univers moderne et simple dans le but de toucher la nouvelle génération.

L'idée est de créer un lieu, où refaire sa garde-robe ne sera plus un luxe, réservée à une certaine catégorie de personnes dotés d'un grand pouvoir d'achats ;

Ensuite créer une sympathie autour du site en recherchant le côté innovant et pratique de la vente privée en ligne.

1.2 Contexte

Après analyse du secteur, Ben Mallessa Mohamed Amine a détecté des opportunités de Business à condition d'être innovant au niveau du mix produits, du prix et de la logistique de livraison

2. PRESENTATION DU PROJET - Type de site e-commerce : B-to-C & B-to-B

2.1 Objectifs

Ce projet vise à :

- Mettre en place un site internet présentant l'entreprise, ses activités et ses produits ou services ;
- Exposer le catalogue des produits ou des services ;
- Convaincre les cibles ;
- Vendre les produits en ligne dans un système de paiement sécurisé ;
- Fidéliser les clients ;
- Créer une communauté /forum : les cultures du monde, échanges entre influenceurs, consommateurs...

2.2 Cibles et caractéristiques

Description de la cible : tout le monde

Le projet doit viser un public qui comprend :

- les particuliers ;
- les professionnels : boutiques ;
- les collectivités : service de print « on demande » (création d'uniforme pour école ou organismes) ;

2.3 Description du contenu

Le site devra permettre de présenter les éléments informationnels suivants :

- Le thème principal du site : vente privée de grandes marques connues à l'échelle mondiale ;
- Les actualités (éléments nécessitant une mise à jour régulière) sur : les promotions, les nouveaux produits et les fiches conseils ;

La présentation sur la page d'accueil :

- Les gammes de produits ;
- Photos des produits phares (modification de l'ordre d'affichage des articles - dynamique où Farandole) ;
- Produits en promotion ;
- Moteur de recherche rapide, avancé/multicritères ;
- Création d'alerte e-mail par le visiteur sur la disponibilité ou la baisse de prix d'un produit ;
- Visualisation du panier à tout moment ;
- Liste de naissance, option commande cadeau, programme parrainage ;
- Classement automatique des meilleures ventes ;
- Affiliation (partenariats on line entre des sites) ;
- Information sur frais de port, délais de livraison, moyens de paiement ;
- Information sur frais de port, délais de livraison, moyens de paiement ;
- Information sur l'activité (coordonnées de l'entreprise, conditions générales de ventes, conditions de retours, etc.)

2.4 Les bénéfices attendus

Bénéfices attendus d'un site e-commerce

La Société **Ben's Groupe** souhaite :

- Faire ressentir dans la charte graphique la convivialité et l'esprit moderne et innovant de la vente privée en ligne (futuriste, acidulé, couleurs variées et vives à dominantes **vert** blanc et **bleu**) .
- Afficher les fiches produits complètes (photos, vidéos selon produit, référence, taille, poids, couleur, fonctionnalités, descriptif, visuel, prix, garantie, produits complémentaires...).
- Mettre en avant les promotions, les nouveautés, etc.
- Permettre à l'internaute de trouver facilement le produit qu'il recherche, de passer commande puis de payer dans un environnement sécurisé.
- Permettre l'échange dynamique au sein d'une communauté, blog ou forum.

2.5 Les acteurs du projet

2.5.1 Le rôle de la Société / du maître d'œuvre

BEN MALLESSA MOHAMED AMINE a pour rôle de :

- Valider les phases de choix (graphisme, ergonomie, technique, contenus) ;
- Valider le respect du cahier des charges ;
- Veiller au respect des délais ;
- Fournir les contenus de base (textes, images, photos).

2.5.3 Le rôle du prestataire

Le rôle du prestataire consiste à :

- Proposer des solutions graphiques, ergonomiques, techniques, d'interface administration et de contenus ;
- Concevoir le logo si compétence requise du prestataire ;
- Concevoir l'identité visuelle du site ;
- Reprendre les informations fournies ;
- Proposer un système de paiement adapté au projet ;
- Intégration FIANET (système de détection de la fraude et assurance) ;
- Module GRC : envoi d'e-mail au client, mise à jour coordonnées, classement des meilleurs clients, etc.. ;
- Intégration progiciel (à définir) ;

- Concevoir et réaliser le site internet ;
- Proposer une solution d'hébergement ;
- Proposer une optimisation favorisant le référencement naturel, ;
- Assurer la maintenance et l'évolution du site après lancement ;
- Assurer un support technique ;
- Respecter les délais ;
- Proposer un planning de réalisation en accord avec le client.

2.6 Planning en étapes

Étape 1 : Réunion de démarrage :

- Définition des actions
- Définition du calendrier définitif

Étape 2 : Analyse complémentaire :

- Point d'avancement du projet
- Définition des objectifs intermédiaire

Étape 3 : Réalisation :

- Point d'avancement charte graphique
- Point d'avancement technique
- Définition des objectifs intermédiaire

Étape 4 : Points d'avancement du projet :

- Fréquence des points d'étapes tous les 15 jours
- Réunion à mi-projet et à la livraison finale

Étape 5 : Installation / Mise en œuvre

Étape 6 : Période de tests et formation

Étape 7 : Mise en production

3. EXIGENCES FONCTIONNELLES

3.1 Principales composantes

Principales composantes d'un site e-commerce

Le site doit présenter les principales composantes suivantes :

- La gestion d'espace client ;
- La gestion des commandes ;
- La gestion des paiements ;
- La gestion des stocks ;
- Moteur de recherche ;
- La présentation du catalogue des produits ;
- Présentation de la société ;

3.2 Fonctionnalités en "front office"

Les principales fonctionnalités d'un site e-commerce.

Le site doit permettre d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Catalogue et Références produits : Affichage de l'ensemble des caractéristiques de chaque Produit dans une organisation homogène ;
- Zoom souris et agrandissement classique des produits ;
- Autres vues des articles ;
- Moteur de recherche basique : permet d'effectuer des recherches sur les champs communs à tout catalogue : soit le libellé soit la référence soit la description ;
- Au tri des produits pour chaque catégorie par prix (croissant – décroissant...) ;
- Affichage des meilleures ventes, des nouveautés, promotions ;

Gestion de l'espace client :

- Derniers produits consultés ;
- Système d'authentification des clients par login et mot de passe ;
- Panier d'achat : liste des produits ou services qui sont sélectionnés par le visiteur dans une optique d'achat ;
- Informations en direct sur les avantages tarifaires pendant la commande (exemple : commande supérieure à 60,00€ pour bénéficier des frais de port gratuits, cadeau et remise...) ;
- Newsletter : interface d'inscription et de désinscription à la newsletter et système d'envoi d'email
- Paiements et transactions sécurisés : la fonctionnalité de paiement accepte le paiement en ligne (réception) ;
- Ajout de commentaires pour chaque commande par le client ;
- Option commande cadeau avec message privé ;
- Liste de naissance ;

- Programme parrainage ;
- Programme de fidélité ;
- Cadeau d'anniversaire : remises offertes aux clients dont c'est l'anniversaire.

Gestion des commandes :

- Système de suivi des commandes en ligne : accessible depuis l'espace personnel du client, il est possible de suivre l'état de la commande (en cours de préparation, en cours de livraison, etc.) ;
- Système de notification du suivi par e-mail ;
- Impression facture et bon de livraison ;
- Téléchargement de fichiers (pdf) : le visiteur aura la possibilité de télécharger les plaquettes, les bons de commandes, les devis, les factures, etc.

Gestion des stocks :

- Affichage en ligne de l'état du stock en temps réel de chaque produit (disponibilité, en rupture, etc.)
- Enregistrement des transactions sur une base de données principalement sur :
 - Les clients ;
 - Les commandes ;
 - Les stocks des produits ;
 - Avis des consommateurs ;

Fonctionnalités supplémentaires :

- Le moteur pour les recherches avancées sur le catalogue : recherche sur l'ensemble des champs des fiches produits, y compris les tarifs et les propriétés additionnelles.
- Forum de discussion / FAQ : espace ou formulaire dans lequel le visiteur peut demander des renseignements ou apporter des commentaires.

Gestion des promotions :

- Promotion par produit et par client : mise en place de système promotionnel personnalisé en fonction des clients ou/et en fonction des produits ;
- Ventes flash de date à date : possibilité de gérer les promotions des produits ;

3.3 Fonctionnalités en "back office" : Administration

Administration d'un site e-commerce

L'administration du site est accessible par un login et un mot de passe attribué à une personne physique. L'interface doit être accessible par un navigateur internet.

Il est important de définir trois profils et leurs droits :

Super Administrateur : il s'agit du Webmaster (personne du siège) gestionnaire du site, avec un accès total à la plateforme d'administration, ces droits seront :

- Gestion des utilisateurs :

- * Ajout / modification / suppression des profils (administrateurs / rédacteurs occasionnels / utilisateurs)

- Gestion du contenu visuel :

- * Ajout / modification / suppression de rubriques, contenus (images / texte)

- * Gestion des styles graphiques

- Gestion du contenu informationnel :

- * Ajout / modification / suppression des actualités (activation / désactivation)

- Gestion des catalogues :

- * Ajout / Modification / Suppression des fiches produits,

- * Modification de l'ordre d'affichage des articles

- * Gestion des statuts des articles (en promotion, nouveautés, etc.)

- * Gestion des promotions avec date d'expiration de la promotion,

- * Gestion des stocks : ajout / modification / suppression des quantités disponibles par produit,

- * Alerte administrateur et alerte client pour les produits hors stocks

- * Ajout / modification / suppression des familles de produits (nombre de familles et sous familles illimité)

- * Éditeur de Texte Riche (similaire à un traitement de texte) pour la description des articles (Images, tableaux, texte mis en forme, couleurs, police, liens, etc.)

- * illustration des produits par plusieurs photos

- * Génération automatique d'un catalogue de produits imprimable au format HTML et PDF

- * Modification de la fiche produit par création de champs personnalisés

- * Possibilité de cacher un produit ou une catégorie de produits

- * Tête de Gondoles - Possibilité de mettre un produit en avant

- * Gestion dynamique des produits en relation avec un autre produit (ex : accessoires liés à un appareil photo) - CrossSelling

- Gestion des commandes :

- * Ajout / Modification / Suppression d'une commande ;
- * Gestion des factures et des bons de livraison ;
- * Édition des factures et des bons de livraison au format HTML et PDF ;
- * Envoi de la commande par email au commerçant ;
- * Gestion des différentes taxes (TVA) pour différents produits ;
- * Bons de réduction (Couponing) ;

- Gestion des fonctionnalités :

- * Gestion des paramètres du site ;
- * Gestion des e-mails de redirection par rapport au formulaire contact ;
- * Gestion des accès aux statistiques ;
- * Gestion des paramètres des modules du moteur de recherche ;
- * Statistiques sous forme de rapport des ventes ;
- * Notification automatique des clients sur les nouveautés produites ;
- * Gestion flux RSS ;
- Ajout / modification / suppression des FAQ ;
- Ajout / modification / suppression de newsletter ;
- Ajout / modification / suppression avis des consommateurs ;
- modérateur sur les forums ;

Administrateur : il s'agit du profil de la personne qui va principalement gérer le contenu du site de toutes les parties, ces droits seront les suivants :

- Gestion du contenu visuel :

- * Ajout / modification / suppression de rubriques, contenus (images /texte)
- * Gestion des styles graphiques

- Gestion du contenu informationnel :

- * Ajout / modification / suppression des actualités (activation / désactivation)

- Gestion des catalogues :

- * Ajout / Modification / Suppression des fiches produits,
- * Gestion des statuts des articles (en promotion, nouveautés, etc.)
- * Gestion des promotions avec date d'expiration de la promotion,
- * Gestion des stocks : ajout / modification / suppression des quantités disponibles par produit,
- * Alerte administrateur et alerte client pour les produits hors stocks

- Gestion des commandes :

- * Ajout / Modification / Suppression d'une commande,
- * Gestion des factures et des bons de livraison,
- * Édition des factures et des bons de livraison au format HTML et PDF,
- * Envoi de la commande par email au commerçant,
- * Gestion des différentes taxes (TVA) pour différents produits

- Gestion des fonctionnalités :

- * Gestion des paramètres du site
- * Gestion des emails de redirection par rapport au formulaire contact
- * Accès aux statistiques
- * Gestion des paramètres des modules du moteur de recherche
- * Statistiques sous forme de rapport des ventes
- * Ajout / modification / suppression des FAQ
- * Ajout / modification / suppression de newsletter

Rédacteur occasionnel : il s'agit de la personnes souhaitant intégrer des produits, ces droits seront les suivants :

Gestion du contenu visuel :

- * Ajout / modification / suppression de rubriques, contenus (images /texte)
- * Gestion des styles graphiques

- Gestion du contenu informationnel :

- * Ajout / modification / suppression des actualités (activation / désactivation)

Gestion des catalogues :

- * Ajout / Modification / Suppression des fiches produits,
- * Gestion des statuts des articles (en promotion, nouveautés, etc.)
- * Gestion des promotions avec date d'expiration de la promotion,
- * Gestion des stocks : ajout / modification / suppression des quantités disponibles par produit,
- * Alerte administrateur et alerte client pour les produits hors stocks, Le prestataire devra spécifier les fonctionnalités complémentaires et spécifiques aux fonctionnalités en front office. Les outils d'administration doivent porter principalement sur :

- la gestion des commandes
- la gestion du stock
- la gestion des comptes clients
- la gestion des paiements

3.4 Profil de l'utilisateur

Description des droits de l'utilisateur :

L'espace client est accessible par un login et un mot de passe attribué à une personne physique. L'utilisateur client possède un login et un mot de passe personnel. Ainsi à partir d'un navigateur Internet, il sera possible d'effectuer des commandes, des paiements en ligne et de les suivre.

Les droits de l'utilisateur sont :

- Ajout / Modification / Suppression des informations du profil utilisateur ;
- Ajout / Modification / Suppression des articles du panier d'achat ;
- Visualisation du suivi des commandes (références, date, détails et statut de traitement) ;
- Choix du mode de paiement (PAYEMENT A LA LIVRAISON, carte de crédit, virement) ;
- Impression facture et bon de livraison ;
- inscription et participation au forum ;
- donner son avis sur les produits ;
- à la création du compte client, poser la question : « comment avez-vous connu le site ? » ;
- saisir une adresse de facturation différente de l'adresse de livraison : option cadeau ;
- possibilité de recommander un produit à un ami ;

3.5 Confidentialité

Il s'agit tout d'abord d'interdire l'accès en lecture et en écriture aux informations considérées comme privées à chaque utilisateur (informations d'identité, préférences, etc).

Un autre aspect concerne la confidentialité des transmissions, qui devront être cryptées pour tous les services où l'utilisateur est identifié. Les fichiers de données personnelles (clients, commandes et abonnements) sont cryptés afin d'assurer la tranquillité des visiteurs.

L'internaute est redirigé vers le serveur de la banque qui confirme le succès ou l'échec du règlement de la commande, à aucun moment les coordonnées bancaires des clients ne doivent être divulguées

3.6 Droits d'accès

L'accès sera contrôlé selon le profil d'utilisateur. Pour chaque type d'information, les droits d'accès (Lecture, écriture) devront être déterminés par la catégorie et par l'identité de l'utilisateur.

3.7 Authentification

Le site devra procéder à une identification et une authentification sécurisée des utilisateurs afin d'assurer la traçabilité de leurs actions, ainsi que l'intégrité et la non-falsification des informations. Toutes les pages intégrant un formulaire de saisie d'identifiant et de mot de passe pour les accès Privés seront sécurisées. Les échanges de données sensibles avec le serveur seront cryptés.

4. PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 Arborescence et navigation

Arborescence d'un site e-commerce

D'une manière générale la navigation doit être intuitive, conviviale, simple et originale.

Le site proposera 9 rubriques:

- **Accueil** : elle doit présenter l'activité de la société et les principaux produits
- **Catalogue** : elle doit permettre de présenter l'ensemble des produits

* sous -rubriques : elles portent sur les familles de produits et donnent accès aux fiches produits.

Cette rubrique sera également présentée dans un mode de navigation à gauche sous forme de dessin/image et de texte illustrant les familles de produits (exemple exploitable : un mobile pour bébé où chaque sujet du mobile représente une famille de produit).

- **Espace client** :

- * Panier d'achat : espace dans lequel le client pourra effectuer ses achats et lancer ses commandes,
- * Suivi de commande : affichage de l'état des commandes passées par le client,
- * Mon profil : le client pourra gérer les informations de son profil (adresse postale, numéro de téléphone, etc).

- **Page moteur de recherche** : espace dans lequel le visiteur pourra effectuer des recherches concernant les produits ou le contenu du site.
- **communauté** : articles de professionnels, les cultures du monde, échanges entre parents, consommateurs...
- **Contactez nous** : Espace sur lequel le visiteur pourra envoyer des messages électroniques et accéder aux coordonnées de la société.
- **Page de liens/partenaires**.
- **Informations légales** : elles seront accessibles par le biais d'un lien discret en bas de page.
- **Plan du site**.

En ce qui concerne la navigation:

- Un menu fixe sera mis en place : garder ce menu toujours apparent, en haut du site : il devient facilement accessible et ne gêne pas le défilement horizontal du site. Un simple élément graphique servira à se situer dans le site, en mettant en avant la rubrique et la sous-rubrique en cours de consultation.
- Révision de la navigation horizontale / Navigation transversale)

4.2 Charte graphique

Définition de la charte graphique :

La charte graphique doit poser les règles de mise en page et définir l'aspect graphique du site Internet. Elle doit assurer la lisibilité globale des informations, valoriser les points importants, faciliter la navigation et rendre le site attractif.

Charte graphique à fournir par le prestataire :

Le prestataire doit être en mesure de proposer une charte graphique tout en respectant l'identité Visuelle de la société (logo, couleurs et formes).

La charte graphique à fournir doit contenir :

- Les illustrations et les images : schémas, croquis explicatifs, dessins, photos, boutons, icônes, etc.
- Le ou les logos ;
- Un document de référence décrivant les grands principes graphiques ;
- Choix typographiques ;
- Utilisation de la couleur ;

4.3 Développement

4.3.1 Langue

Détermination de la langue utilisée sur le site :

Le site proposera une interface en langue française et anglaise.

4.3.2 Environnement de développement

Environnement de développement d'un site comportant une base de données

Le prestataire a la possibilité de choisir l'environnement de développement adapté aux exigences du projet.

En ce qui concerne la base de données, le prestataire doit être en mesure de proposer une base adaptée aux caractéristiques du projet. Le prestataire devra présenter une modélisation (UML, MCD, etc.) au donneur d'ordre avant intégration. Il devra également prendre en charge l'installation et la configuration du support de stockage de la base de données si nécessaire.

Environnement de site dynamique

La conception du site catalogue doit s'effectuer dans l'environnement de développement suivant :

- SGBD : Mysql, Sybase, Postgre, Oracle
- Environnement de développement (HTML, PHP, XML, etc.) : HMTL, PHP, .net, ASP, Java, Cfm, DHTML, XML, C, Perl, JSP, Flash
- Serveur : Tomcat, Websphere, IIS, Apache, Linux

Environnement de développement imposé par le donneur d'ordre

Solution open source : prestashop

Le prestataire devra réaliser le site dans l'environnement de développement suivant :

- SGBD : mysql
- Environnement de développement (HTML, PHP, XML, etc.) : PHP

Pour arriver à notre but, il faudra utiliser différents langages de programmation : xHTML, CSS, JavaScript, AJAX, PHP/SQL...

AJAX et JavaScript serviront à avoir des animations dans le site, entre les pages ; PHP servira à générer les contenus texte dans le code source de la page, et SQL servira à la gestion de la base de données.

4.6 Maquette de site

Maquette de site e-commerce à fournir

Le prestataire doit fournir une maquette du site dans le but de vérifier que le site est conforme aux objectifs. Elle permet également de vérifier :

- le contenu graphique (logo, images, éléments et ambiances graphiques) ;
- l'ergonomie du site ;
- la présentation du catalogue (classification par groupe de produits, présentation des fiches) ;
- le processus fonctionnel et l'interface du moteur de recherche ;
- le processus fonctionnel et l'interface de la gestion des commandes et du mode paiement ;
- le processus fonctionnel et l'interface de l'espace communauté ;
- la pertinence du contenu informationnel ;
- la présentation du menu de navigation ;

La maquette doit être réalisée avec des liens statiques en HTML pour simuler l'affichage de tous les types de contenus.

4.7 Hébergement et nom de domaine

Hébergement d'un site e-commerce

L'hébergement proposé doit correspondre aux contraintes d'un site e-commerce, il doit prendre en compte les éléments suivants :

- Un système de sauvegarde régulière des données à plusieurs niveaux ;
- Une restauration des données possibles en cas de dysfonctionnement ;
- L'assurance d'un système de sécurité et de protection des données ainsi que des transferts ;
- Le cryptage pour la protection des données personnelles enregistrées ;
- L'hébergement doit supporter la connexion simultanée de plusieurs utilisateurs ;
- Installation et la configuration d'une base de données pour les fiches produits ;
- La mise à disposition de plusieurs comptes e-mail ;
- Antispam, antivirus ;
- Nom de domaine.

4.8 Référencement

Référencement naturel d'un site catalogue / e-commerce

L'efficacité d'un référencement de site e-commerce repose sur :

- La qualité des pages dynamiques ;
- La qualité et la pertinence du contenu (textes et images) ;
- La qualité du nom du site, de sa description, du titre de chaque page ;
- L'architecture ;
- Le respect des balises ;
- La propriété du code ;
- La pertinence des mots clés qui doivent être basés sur les caractéristiques des produits et de l'activité de la société.

Lors d'une recherche d'un produit de la société BEN'S COLLAB sur un moteur de recherche, on doit trouver parmi les premiers résultats, la fiche du produit. Il est important de mettre en titre de page le même que celui du contenu. Ces contraintes doivent favoriser le référencement naturel pour les moteurs de recherche principaux.

- Le prestataire doit veiller à la qualité de l'ensemble de ces éléments. Le titre des pages, le descriptif et les mots clés seront choisis en commun accord avec le donneur d'ordre.
- Le choix des moteurs de recherche, des liens sponsorisés et des annuaires devra être proposer par le prestataire.
- Il faudra faire attention aux mots clés du site. Les attributs des images et les champs titre des liens seront tous renseignés.
- Le contenu textuel sera généré par php afin qu'il soit consultable par les moteurs de recherche.
- Pour avoir un référencement optimal sur les articles du site, il faut un titre différent pour chaque page d'article.
- Plan du site dynamique avec toutes les catégories et tous les produits pour faciliter le parcours du site ;
- Boutique Expert par les moteurs de recherche (Google, Yahoo,, etc..)
- Réécriture automatique des liens pour une meilleure indexation dans les moteurs de recherche ;
- Gestion des META-TAGS par produit et par page de contenu ;
- Audit Technique ;
- Etude et Conseil mots clés ;
- Nombre de mots clés optimisés : 20 (à valider) ;
- Nombre de pages optimisées 3 (à valider) ;
- Inscriptions manuelles dans les annuaires et moteurs (voir la liste à valider) ;
- Nombre de contrôles et de réinscriptions 6 (à valider) ;
- Rapport de positionnement hebdomadaire ;
- Analyse du trafic quotidien : installation de balise statistique Analytic ;

- Interface personnalisée ;
- Garantie de positionnement - Top 10 (plus d'infos) 8 (à définir) ;
- Garantie de positionnement - Top 30 (plus d'infos) 18 (à définir) ;
- Durée de la prestation de référencement 12 mois (à définir) ;
- Gestion des liens sponsorisés sur devis ;
- Flux RSS de produits : Générer un Flux RSS de produits ;
- Intégration des produits dans les guides d'achats et comparateurs de prix ;

4.9 Maintenance / Mise à jour

Maintenance d'un site e-commerce

Le prestataire devra indiquer les moyens mis à la disposition pour mettre à jour les pages du site (accès FTP, interface de mise à jour par le Web, logiciel à acquérir).

La maintenance attendue doit permettre d'assurer :

- Le bon fonctionnement du site ;
- La mise à jour des liens externes rompus,
- La mise à jour des rubriques,
- La mise à jour de la base de données,
- La mise à jour du système de paiement en ligne,
- La mise à jour des dispositifs de sécurité,
- La sauvegarde des données,
- La mise à jour des fonctionnalités,
- L'analyse des statistiques d'accès du site permettant de savoir si le site est régulièrement visité et si le référencement est toujours efficace ;
- La mise à jour des informations pour que les visiteurs y trouvent des documents pertinents ;
- Une formation à l'outil de mise à jour si nécessaire ;

Les contenus de plusieurs rubriques vont être mis à jour régulièrement (nouvelles collections, nouveautés de la marque, nouveaux défilés, nouvelles vidéos...). Ces mises à jour seront faites à partir du CMS existant (Content Management System).

4.10 Accompagnement

Prestation d'accompagnement standard d'un site e-commerce

Le prestataire assurera :

- Le support technique ;
- Éventuellement l'interface avec l'hébergeur si l'hébergement est sous-traité ;
- La fourniture d'un guide d'utilisation de l'outil de mise à jour (format PDF en français et en anglais) à destination des utilisateurs ;
- L'installation et la configuration de la base de données ;
- L'installation du paiement sécurisé de la banque choisie ;
- La formation sur les démarches fonctionnelles du site ;
- Les démarches juridiques : déclaration à la CNIL et dépôt du copyright.

A l'issue de cette prestation le prestataire apportera assistance téléphonique à cette équipe durant les heures ouvrables et ce le temps nécessaire à la maîtrise de l'administration et de la mise à jour du site.

4.11 Statistique de connexion

Le prestataire doit fournir un accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site. Celles-ci doivent comprendre :

- Nombre d'accès visiteurs ;
- Mots clés tapés par les internautes ;
- Moteurs et annuaires de provenance ;
- Nombre de visites ;
- Le nombre de visites par famille de produits, ou sous-famille de produit ;
- Le nombre de visiteurs par produit du catalogue ;
- Le nombre de mis en panier par produit ;
- Le nombre de clics par liens ;
- Le nombre de commandes effectuées ;
- Le nombre d'inscription à la newsletter, dans l'espace client, etc. ;
- Pages visitées ;
- Provenance géographique des internautes ;
- Jours et tranches horaires des visites ;

- Types de navigateurs utilisés, fournisseurs d'accès d'origine ;
- Statistiques des produits commandés ;
- Statistiques sur la marge totale générée par les ventes ;
- Statistiques sur les ventes mensuelles ;

5.PROPRIETES ET DROITS

Au terme de la prestation, le prestataire lèguera les droits d'exploitation de l'application et du contenu (visuels).

Le prestataire définira dans sa proposition les aspects juridiques suivants :

- Les droits de propriété
- Les limites d'interventions du prestataire
- Les limites de responsabilité du prestataire et de l'hébergeur

6.CADRE DE REPONSE

Tous les coûts engagés dans la préparation des réponses à cet appel d'offre sont à la seule charge des candidats et ne peuvent en aucun cas être facturés au donneur d'ordres.

Le donneur d'ordres se réserve le droit de lancer le projet ou non après prise en compte des réponses à l'appel d'offres.

La proposition du candidat comprendra :

1/ Présentation de la solution

2/ Caractéristiques techniques

3/ Propositions graphiques

Le candidat proposera, dans le format de son choix, une ou plusieurs propositions graphiques et ergonomiques de :

- La page d'accueil du site
- D'une page de contenu d'un des espaces cibles
- D'une ou plusieurs pages du modèle

4/ Proposition financière

Le prestataire doit fournir un tableau récapitulatif du budget nécessaire pour le projet (détailler la nature et le tarif de chaque prestation).

5/ Délai et planning de réalisation

Le prestataire fera une proposition détaillée de planning avec propositions des phases et des rencontres intermédiaires qu'il juge nécessaires.

Son planning doit intégrer le planning défini dans ce document en première partie.

6/ Présentation de l'entreprise et références

Présentation générale de l'entreprise et de ses éventuels partenaires, (fournie par le donneur d'ordre)

- Présentation financière,
- Ses références,
- Exemples d'interventions similaires

7.INTERLOCUTEUR DU PROJET :

Mohamed amine ben mallessa (fondateur)
Siret : 85079917200018
entrepreneur individuel
mail : mohamedaminebm@outlook.fr



Carolina martins lourenço (chef de projet)
Mail : carolinaml@outlook.pt

