

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES COMMUN A TOUS LES LOTS (CCTP)

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

2024 - 017

LICENCES D'AUTOFORMATION EN LANGUES ET
LECTURE DE PRESSE INTERNATIONALE

Sommaire

<u>Article 1.</u>	<u>OBJET – DISPOSITION COMMUNE A TOUS LES LOTS</u>	<u>3</u>
1.1	Contexte du marché	3
1.2	Objet du marché	3
1.3	Allotissement	4
<u>Article 2.</u>	<u>Prestations attendues</u>	<u>5</u>
2.1	Lot 1 : Solution d'apprentissage en ligne de langues dites « rares »	5
2.1.1	Langues	5
2.1.2	Accès et volumes	5
2.2	Lot 2 : Solution en ligne de préparation aux certifications	14
2.2.1	Certifications concernées	14
2.2.2	Accès et volumes	14
2.3	Lot 3 : Solution en ligne de lecture de presses internationales	14
2.3.1	Lectures proposées	14
2.3.2	Accès et volumes	15
<u>Article 3.</u>	<u>Conditions de livraison et d'exécution</u>	<u>15</u>
<u>Article 4.</u>	<u>Obligations générales du titulaire dans le cadre de l'exécution du marché</u>	<u>15</u>
<u>Article 5.</u>	<u>ANNEXES</u>	<u>15</u>

Article 1. OBJET – DISPOSITION COMMUNE A TOUS LES LOTS

1.1 Contexte du marché

Les prestations ciblées par le présent marché sont à destination des étudiants mais aussi du personnel de l'établissement et seront mise à disposition de la Maison des Langues.

La Maison des Langues a déjà contracté via l'UGAP avec un prestataire externe pour l'apprentissage en présentiel et à distance de 25 langues. Le contrat évoqué court jusqu'à janvier 2027. Ces 25 langues en apprentissage en autonomie sont accessibles via le site internet du prestataire ainsi qu'avec l'application smartphone de ce dernier.

La Maison des Langues souhaite par le biais du présent marché :

- Elargir son offre de langues accessibles en formation en autonomie afin que cette offre aie écho aux langues enseignées dans les cours LANSAD et dans les cours des formations spécialisées en langues ;
- Faire coïncider les certifications qu'elle organise avec une préparation en autonomie dans une logique de préparation à la mobilité, d'insertion et d'évolution professionnelle ainsi que de poursuite d'études ;
- Proposer de la lecture de presse internationale à la communauté universitaire car cela renvoie à une sensibilisation aux faits socio-culturels et politiques, à une ouverture sur le monde et au développement d'une culture générale répondant à la mission de diffusion de la culture humaniste de tout EPSCP. Une offre de lecture de presse internationale viendrait également en appui à celle de la bibliothèque universitaire.

L'enjeu du présent marché est de renforcer l'offre de la MDL dans une logique de plurilinguisme, en adéquation avec la politique des langues de l'établissement.

Cet enjeu a été conforté par la tenue d'une enquête, à destination des étudiants et des membres du personnel, diligentée durant l'année universitaire 2023/2024.

Le ou les outils sélectionnés devront être en mesure de proposer un service accessible sur ordinateur ou tablette exclusivement au sein du campus de l'Université Paris Nanterre et/ou dans la salle de formation en autonomie de la Maison des Langues (authentification via URL dédiée et/ou via le centre d'authentification – ENT – de l'Université).

Pour cela chaque titulaire de chaque lot devra fournir des indicateurs de performances détaillés spécifiquement dans chaque lot (assiduité, engagement...).

1.2 Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet l'obtention des Licences d'autoformation en langues et lecture de presse internationale.

Il s'agira de la mise à disposition :

- Pour le lot 1, d'une solution d'apprentissage en ligne de langues spécifiques ;

- Pour le lot 2, d'une solution de préparation aux certifications, a minima celles proposées par la Maison des langues ;
- Pour le lot 3, d'une solution de découverte de la presse internationale par la lecture en ligne de journaux étrangers à minima dans les langues enseignées à la Maison des Langues.

Chaque licence devra d'être une durée de validité d'un an.

Le ou les titulaires du présent marché s'engagent à avoir des contenus, notamment les vidéos, respectueux des droits fondamentaux, de la propriété intellectuelle, du RGPD et de la réglementation en vigueur.

Un accès à une licence de démonstration doit être proposé dans l'offre du ou des candidats. Les enseignants de la Maison des Langues pourront valider ou invalider le contenu de l'offre avant sa mise à disposition grâce à cette licence de démonstration.

Le ou les titulaires devront disposer d'un SAV ou service client assurant un suivi technique accessible, efficace et réactif.

Il devra ou ils devront préciser comment les données des usagers seront collectées et sauvegardées.

La MDL est un département nouveau et en plein essor. Le futur contrat devra donc permettre à cette structure une éventuelle réévaluation à la hausse du nombre de licences commandées.

Les composantes, services et unités de recherche concernés par le présent accord-cadre sont situés sur les sites suivants :

Site principal

200, avenue de la République
92001 Nanterre Cedex

Site de Ville d'Avray

50 Rue de Sèvres
92410 Ville-d'Avray

Site de Saint-Cloud

11 Avenue Pozzo Di Borgo
92210 Saint-Cloud

Site de Pôle universitaire Leonard de Vinci (PULV),

2/12, avenue Léonard de Vinci
92400 Courbevoie

1.3 Allotissement

Le présent accord-cadre est décomposé en trois (3) lots définis ci-dessous :

- **Lot n°1 : Autoformation en langues dites « rares » ;**
- **Lot n°2 : Préparation aux certifications ;**
- **Lot n°3 : Presse internationale**

Article 2. Prestations attendues

2.1 Lot 1 : Solution d'apprentissage en ligne de langues dites « rares »

2.1.1 Langues

La solution numérique devra proposer le positionnement, la formation, l'évaluation et le suivi des utilisateurs (étudiants comme personnels) impérativement dans les langues suivantes :

- Arabe
- Chinois
- Russe

Proposer les niveaux A1 du CECRL jusqu'au niveau B2 si disponible pour ces langues.

Les contenus proposeront une sensibilisation à la culture des pays dans les langues ci-dessus.

La disponibilité d'autres langues, notamment asiatiques constituera un atout.

2.1.2 Accès et volumes

La ou les solutions devront proposer l'inscription de cohortes d'usagers par le biais de deux profils liés au compte :

- Administrateur ;
- Enseignants.

Il pourra être éventuellement possible de modifier la langue choisie par l'utilisateur (si une seule langue à la fois est sélectionnable).

L'accès à la plateforme devra s'inscrire dans une logique de distribution de codes d'accès par le personnel de la Maison des Langues qui dispose d'une équipe dédiée (moniteurs) en charge de la surveillance de la salle de formation en autonomie, de l'accueil et du conseil des usagers.

Le ou les titulaires devront permettre l'inscription des différents usagers dans un niveau donné et une visualisation globale via un tableau de bord.

La solution sera en mesure de permettre le suivi de la progression des étudiants et des personnels ainsi que le suivi du temps de travail par les personnes qui détiennent des profils « administrateur » ou « enseignant ».

Une présentation de la plateforme (support PowerPoint par exemple...) sera fournie à la Maison des Langues.

Le titulaire fournira à l'acheteur les notices, guides d'utilisation de la plateforme sans frais supplémentaires. Cette documentation devra être tenue à jour régulièrement.

Caractéristiques additionnelles :

Le ou les titulaires préciseront toutes les fonctionnalités supplémentaires qui peuvent être proposées dans la solution d'apprentissage.

Le volume prévisionnel, d'une durée de validité d'un an (par année de marché), se situera entre 100 et 200 licences

Ce volume est donné à titre indicatif au regard du nombre de licences d'autoformation demandées à la Maison des Langues sur l'année 2023/2024 et du nombre d'étudiants inscrits dans les langues ciblées par le présent marché.

La solution mise à disposition doit répondre aux besoins suivants :

2.1.3 Description

Outil d'apprentissage de la langue pour un public d'adultes aux attendus variés. Les attendus identifiés sont d'ordre personnel (voyage, culture, etc.), professionnel, certifiant (progresser dans la langue avant de préparer une certification en langue).

Le test de niveau peut être contourné pour les grands débutants.

Les parcours doivent s'adapter et permettre une personnalisation tenant compte du niveau et des objectifs exprimés. Les niveaux étant variés, une adaptation des supports et consignes pour les niveaux A1 et A2 sera appréciée, avec la traduction d'éléments en langue d'interface. Les durées de formation souhaitées sont des licences individuelles de 3 mois, 6 mois, 9 mois, 12 mois renouvelables. Les langues visées sont, a minima, l'anglais, l'espagnol, l'italien, l'allemand et le FLE (français langue étrangère). Le titulaire pourra proposer également d'autres langues disponibles dans son catalogue (chinois, arabe, russe, japonais, coréen, swahili, ou autre).

2.1.4 Déroulé

- A. Début de formation : l'apprenant réalise un test initial de positionnement qui génère un parcours adapté à son niveau et à ses attendus.
- B. Déroulé de la formation : l'apprenant réalise un parcours guidé comportant un certain nombre d'activités autocorrectives, avec déblocage progressif des contenus permettant l'accès au niveau supérieur en fonction de l'avancée de l'apprenant. Les niveaux inférieurs restent accessibles pour révision et renforcement. L'apprenant peut télécharger une attestation de niveau et de participation à tout moment depuis son profil personnel ;
- C. Fin de formation : l'apprenant réalise un test final permettant d'attester le niveau qu'il a atteint à la fin de sa période de formation.

Le titulaire peut proposer toute activité ou fonctionnalité autre que des tests de niveau permettant d'attester de l'assiduité des apprenants à un rythme mensuel.

2.1.5 Tests de niveaux

Les résultats des tests de niveau réalisés par le candidat tout au long de sa formation doivent être accessibles pour l'inscrit et pour l'université Paris Nanterre.

- **En entrée** : la solution propose un test de niveau adaptatif qui évalue, a minima, les compétences compréhensions orale et écrite ainsi que les compétences grammaticales et lexicales. Les résultats de ce test de positionnement seront exprimés en fonction de chacune des compétences langagières du CECRL, par exemple un

apprenant peut être de niveau A2 en compréhension orale et B1 en compréhension de l'écrit. La passation du test est obligatoire en entrée de formation, avec une possibilité de contournement pour les grands débutants conduisant au plus bas niveau proposé. A l'issue de celui-ci, les contenus correspondant aux besoins de l'apprenant lui sont suggérés ou imposés. La possibilité pour l'apprenant d'indiquer ses objectifs avec prise en compte dans les contenus proposés sera appréciée. L'affichage progressif des contenus en fonction du niveau de l'inscrit sera également apprécié.

- **En cours de parcours** : l'apprenant peut passer autant que de besoin et à son initiative des tests de positionnement, basé sur le CECRL, afin qu'il puisse mesurer sa progression pour chacune des compétences langagières.
- **En sortie** : un test de niveau de sortie est imposé aux apprenants en fin de parcours.

2.1.6 Les activités autocorrectives

La solution propose des activités autocorrectives interactives, ludiques, variées (écrites et orales), avec remédiation présentées dans une interface ergonomique et attrayante. Les feedbacks dans les corrections des exercices autocorrectifs permettent à l'apprenant de progresser. Le titulaire décrit également les propositions de feedbacks pour les activités de production écrite ou orale.

Ces activités sont contextualisées à la nature du public cible.

2.1.7 La composition des activités et éventuelles ressources associées

La solution propose des activités interactives d'apprentissage et d'entraînement et notamment :

- des activités lexicales (avec mise à disposition de ressources complémentaires éventuelles)
- des activités grammaticales (avec mise à disposition de ressources complémentaires éventuelles) ;
- des activités permettant de travailler la prononciation (avec mise à disposition de ressources complémentaires éventuelles) avec appui méthodologique phonétique ;
- des activités permettant de travailler la compréhension écrite et orale.

2.1.8 Langue d'interface

La langue d'interface est a minima le français et l'anglais. D'autres langues sont souhaitées, telles que l'espagnol, l'allemand, l'italien, le portugais, l'ukrainien.

Le titulaire décrit les contenus traduisibles dans la langue d'interface. La traduction des contenus théoriques sur les niveaux débutants et attendue.

Le titulaire présente dans sa réponse l'ensemble des combinaisons (langue d'interface / langue d'entraînement) qu'il est en mesure d'assurer.

2.1.9 Besoins fonctionnels

2.1.9.1 Arborescence des activités

Le titulaire fournit un catalogue d'indexation de sa solution avec les détails permettant d'avoir une vue d'ensemble des leçons proposées pour permettre à l'université Paris Nanterre d'envisager une modularisation des parcours en fonction du public ciblé. Ce catalogue doit contenir les informations par langue, niveau, nombre d'activités, types d'activités, équivalent horaire, volumétrie, précisions sur les éventuels compléments adossés (vocabulaire, grammaire, prononciation), etc.

2.1.9.2 Espace de démonstration pour les prospects

La maison des Langues de l'université Paris Nanterre souhaite proposer à ses prospects un espace de démonstration pour chaque langue préalablement à leur inscription. Le titulaire peut proposer une solution de démonstration permettant au prospect de tester un extrait de formation depuis le site de la maison des langues ou de l'intranet.

2.1.9.3 Une plateforme en marque blanche

Les activités et ressources seront diffusées sur une plateforme en marque blanche. Le titulaire veille à ce que la solution ne présente aucune référence concernant sa marque, y compris dans l'URL d'accès en mode SaaS.

Le titulaire fournit une plateforme exempte de tout signe distinctif de quelque nature que ce soit qui permettrait son identification. La plateforme doit permettre à la Maison des Langues une personnalisation de celle-ci pour son intégration dans la charte graphique de la Maison des Langues.

La Maison des Langues doit pouvoir y apposer ses propres signes distinctifs. A cet effet, le titulaire garantit la Maison des Langues contre toute revendication de la part de tiers.

Le passage d'une plateforme à l'autre doit être le plus transparent possible pour l'inscrit.

La Maison des Langues se réserve le droit de définir des attendus en termes de personnalisation de la plateforme. Le cas échéant, le titulaire procédera à la personnalisation sur la base de ces attendus et sous réserve de faisabilité technique.

Toutes les communications en direction des apprenants de l'université Paris Nanterre émises par le titulaire (e-mail, courrier, newsletter, mail d'alerte de maintenance, blog et autres) doivent se faire en marque blanche également. Si cela n'est pas possible techniquement le titulaire doit permettre ou bien proposer à la Maison des Langues la désactivation de ces communications et services.

2.1.9.4 Le suivi de l'activité des utilisateurs

Trois profils d'utilisateurs sont attendus, à savoir « apprenant », « tuteur », « administrateur ».

Les droits d'accès standards permettent pour tous les profils de voir :

- le niveau initial ;
- le temps de connexion à date ;
- le temps de connexion cumulé (total) ;
- la synthèse des activités ;
- les résultats aux différents tests
- la date de fin de validité de la licence.

❖ Profil « Apprenant »

Le titulaire doit proposer un outil de suivi d'activité (tableau de bord) intégrant une vue du profil de l'apprenant, indiquant l'historique, la progression, le temps passé et les résultats aux tests. L'apprenant doit pouvoir télécharger à tout moment une attestation de niveau et de participation.

Le titulaire met à disposition l'édition de rapports comme :

- ✓ L'état à un moment T du temps cumulé de connexion à la plateforme ;
- ✓ les résultats des tests de positionnement et suivants avec conservation d'historique des tests réalisés ;
- ✓ un rapport de formation reprenant le temps total de connexion, le pourcentage d'activités réalisées et les résultats obtenus aux différents tests.

Un apprenant qui arrive au bout de sa formation et qui souhaite se réinscrire sur le même produit doit pouvoir retrouver sa progression pédagogique. S'il s'inscrit à plusieurs langues différentes (unités), il devra accéder à différentes sessions indépendantes les unes des autres.

❖ Profil « Tuteur »

Le titulaire doit proposer un outil de supervision de l'ensemble des activités des apprenants pour les groupes qui lui sont affectés indiquant le temps de connexion global, les dates de connexion, les activités réalisées, les résultats des activités-bilans, les données permettant de situer chaque apprenant par rapport à un groupe. Le tuteur doit pouvoir exporter à tout moment une extraction de ces données avec la possibilité d'éditer des rapports détaillés, rapport proposant le pourcentage de réalisation du parcours proposé à l'issue du test de positionnement.

❖ Profil « Administrateur »

Le titulaire propose un profil administrateur permettant, en plus de tous les droits susnommés, de créer des profils tuteurs pouvant être affectés - ou non - à un ou des groupes spécifiques, de créer des groupes et d'endosser les différents profils/rôles : apprenant et tuteur.

❖ Données disponibles pour le suivi des apprenants (tuteur / administrateur)

Les données doivent être accessibles et exportable sous forme de tableaux compatible Excel ou csv par les tuteurs et administrateurs. Les administrateurs auront à leur disposition une extraction automatisée (csv ou Excel) à un rythme à définir en phase de lancement, a minima avec une récurrence mensuelle.

Données attendues :

Suivi de la progression (nombre d'activités d'entraînement réalisées et temps de connexions) et des résultats des apprenants (résultats des tests) ;

Extraction de données quantitatives par inscrit ou ensemble d'inscrits sous forme d'un tableau compatible Excel :

- ✓ date de réalisation et résultat du test de positionnement ;
- ✓ dates de réalisation des exercices ;
- ✓ temps de connexion global et mensuel ;
- ✓ pages visitées / consultées mensuellement ;
- ✓ pourcentage / taux de réussite aux activités (activités réalisées avec succès / échec ; activités non réalisées à mettre en relation avec le nombre d'activités total d'une séquence ou compétence).

2.1.9.5 Qualité de l'accompagnement

Le titulaire propose les outils d'accompagnement suivants :

- Formation des administrateurs et tuteurs de la Maison des Langues pour la prise en main du backoffice ;
- Une vidéo de présentation des différents contenus, fonctionnalités et navigation de la plateforme pour les utilisateurs ;
- Guides utilisateurs et supports de communication ;
- Support technique utilisateur pour la prise en charge des problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs sur la plateforme d'apprentissage ;
- Espace de démonstration pour les agents de l'université Paris Nanterre.

2.1.10 Spécifications techniques

2.1.10.1 Mise à disposition de la solution

La Maison des Langues souhaite une solution informatique, hébergée chez le titulaire (mode SaaS) et sur laquelle sont consultables les activités en autoformation et les ressources. La plateforme hébergeant les contenus doit être identique pour toutes les langues.

2.1.10.2 Mise à jour et nouvelles versions

Le titulaire s'engage à faire bénéficier à l'université Paris Nanterre des mises à jour pédagogiques, dont l'ajout et la modification d'activités, pour répondre aux évolutions du CECRL.

Le titulaire communique, à l'occasion de comités techniques, les fonctionnalités planifiées dans la roadmap à un rythme trimestriel.

Le titulaire informe et met à disposition de la Maison des Langues les mises à jour techniques et les montées de version mineures et majeures de son socle applicatif. Les montées de version qui impactent les parcours proposés ou existants seront d'abord testées sur l'environnement de pré-production pour vérifier l'impact sur la solution globale et leur intérêt pour l'université Paris Nanterre. Les montées de versions majeures seront programmées à un rythme défini en comité de pilotage.

Les composants techniques (systèmes, composants logiciels) devront également évoluer en fonction des versions livrées par leur éditeur.

Ces mises à jour et évolutions seront réalisées dans le respect du panier estimatif annuel contractualisé, sans surcoût pour l'université Paris Nanterre.

Durant la période d'exécution du marché, l'université Paris Nanterre pourra être amené à demander à faire évoluer le flux de données entre son propre SI et la plateforme du prestataire (par exemple : évolution de l'authentification des inscrits, enrichissement des traces de

l'apprentissage sur la plateforme). Ces évolutions seront analysées conjointement entre l'UPN et le prestataire et pourront donner lieu à un bon de commande.

2.1.10.3 L'hébergement

La solution est accessible en mode SaaS ; le titulaire fournit les éléments suivants :

- Schéma de l'architecture technique hébergeant la solution ;
- Caractéristiques du Datacenter ;
- Espaces disques mis à disposition pour le stockage et l'archivage des données ;
- Bande passante Internet ;
- Eléments de sécurité (firewall, redondance matérielle et logicielle) ;
- Outil d'équilibrage de charge ;
- Sécurité applicative ;
- Plan de reprise d'activité ;
- Procédures et modes opératoires de sauvegarde et de maintenance de la solution.

L'UPN doit renforcer ses infrastructures contre les cybermenaces et vise des exigences de sécurité plus strictes aujourd'hui. En conséquence, le prestataire doit être capable de répondre à ces nouvelles normes ou bien proposer une roadmap lui permettant de les atteindre afin de se mettre en conformité avec par exemple la directive NIS 2 (Network and Information Security, version 2) qui vise à harmoniser et à renforcer la cybersécurité sur le territoire européen.

Le titulaire veille à appliquer les montées de version préconisées par les fabricants des équipements mis en œuvre afin de garantir le meilleur niveau de sécurité et de continuité de la plateforme.

2.1.10.4 L'engagement de qualité de service

Le titulaire assure un taux de disponibilité de sa plateforme (environnement de production) de 99,90% par mois pour une couverture en 24h/24 et 7j/7.

Par ailleurs, l'UPN demande auprès du titulaire du marché les engagements de qualité de service suivants, en se basant sur ces éléments de définition :

Type d'incident	Définition
Bloquant	Incident rendant le service inopérant Il concerne un incident généralisé pour lequel il n'existe aucune solution connue de contournement ou palliative. Il concerne également les incidents affectant tous les utilisateurs d'une même entité géographique ou d'un service applicatif.
Majeur	Incident rendant le service inopérant par intermittence sur une partie des données, ou rendant inopérant une fonction importante du service.
Mineur	Incident ayant pour effet d'altérer le fonctionnement du service, mais n'empêchant pas son utilisation.

Définition des délais

Délai d'intervention et d'analyse - GTI	Le délai d'intervention et d'analyse correspond au temps écoulé entre l'heure de création du ticket d'incident par le CNED et l'heure de fourniture par l'entreprise d'une analyse permettant d'identifier l'origine de l'incident. Cette analyse doit permettre de confirmer si l'incident relève bien du périmètre de maintenance de l'entreprise.
Délai de résolution ou de fourniture d'une solution de contournement de l'incident - GTR	Le Délai de résolution ou de fourniture d'une solution de contournement de l'incident correspond au temps écoulé entre l'heure de création du ticket d'incident par le CNED et l'heure de résolution temporaire ou définitive de l'incident par l'entreprise.
Délai de mise en place de la correction définitive du problème/anomalie	Le Délai de mise en place de la correction définitive du problème/anomalie correspond au temps écoulé entre l'heure de création d'un problème/anomalie concernant l'environnement de production et l'heure de livraison du correctif par l'entreprise.

Tableaux des exigences de résolution des incidents et problèmes (délai maximal à compter de la création définitive du problème en heures journalières).

	Incident bloquant	Incident majeur	Incident mineur
Délai d'intervention et d'analyse - GTI (recherche de la cause)	1h	4h	8h
Délai de résolution ou de fourniture d'une solution de contournement de l'incident - GTR (rétablissement du service)	2h	8h	16h
Délai de mise en place de la correction définitive du problème/anomalie (correction définitive)	8h	16h	40h

Le non-respect des niveaux de service précités implique le déclenchement de pénalités décrites à l'article 10.2 du CCAP.

Le titulaire adresse à l'UPN un rapport mensuel établissant la qualité de service de la plateforme pendant le mois écoulé : taux de disponibilité, nombre et durée des incidents, tickets et escalades.

2.1.10.5 Le support utilisateur et le traitement des incidents

Le titulaire met en place un service de support technique :

- pour signaler un dysfonctionnement,
- pour une demande d'assistance à l'utilisation de la plateforme.

Ce service de support doit être accessible « en marque blanche » et accessible de 8h à 18h en jours ouvrés.

Le titulaire met à disposition un outil de ticketing aux administrateurs permettant la déclaration des anomalies.

La procédure d'escalade fonctionnelle doit prévoir en dernier recours une cellule de gestion de crise. Cette cellule est activée dans le cas de difficultés techniques graves, concernant les incidents qui rendent le dispositif indisponible ou qui pourraient le rendre indisponible faute de remédiation.

Une base de gestion des incidents avec toutes les informations utiles : date et heure de signalisation, détail de l'incident et informations utiles au diagnostic, doit être mise à disposition de l'UPN.

Les incidents liés à des dysfonctionnements de service doivent être classés dans une catégorie différente de ceux liés à une maintenance corrective ou évolutive.

Tout incident lié à un dysfonctionnement doit être suivi jusqu'au rétablissement du service.

Il est attendu qu'une FAQ technique ainsi que des outils de test de configuration soient mis à disposition des utilisateurs et de l'UPN comme aide au diagnostic et à la résolution de problème.

2.1.10.6 La sauvegarde des données

Les supports de sauvegarde doivent faire l'objet de tests de vérification.

Un plan de sauvegarde sera établi et présenté en réunion de lancement avant la phase d'exploitation.

La capacité des moyens de sauvegarde doit être compatible avec l'évolution de la montée en charge. Les délais de sauvegarde doivent être les suivants :

- sauvegarde journalière : pendant 30 jours ;
- sauvegarde mensuelle : pendant un an.

2.1.10.7 La gestion des identités et des accès

L'UPN attend une solution hébergée, accessible en mode SaaS à partir du LMS UPN basé sur la solution technique Moodle. Les inscrits de la Maisons des Langues doivent pouvoir accéder à la plateforme du titulaire depuis la plateforme Moodle de la Maison des Langues sans réauthentification (SSO) soit par appel à web services, soit par fédération d'annuaires ou par tout autre système (LTI) pour les trois profils d'acteurs identifiés (apprenants, tuteurs, extérieurs, administrateurs).

La solution doit permettre l'accès à partir d'un compte unique pour une même personne inscrite à plusieurs langues, avec des vues distinctes par langue. En effet, avec un même identifiant, l'inscrit doit pouvoir accéder aux différentes langues, mais ne doit pas pouvoir changer de langue directement depuis la plateforme du titulaire, le passage par l'espace de formation de la maison des Langues est impératif.

2.2 Lot 2 : Solution en ligne de préparation aux certifications

2.2.1 Certifications concernées

La plateforme devra à minima proposer les préparations aux certifications suivantes :

- TOEIC
- TOEFL
- IELTS
- DALF/DELF et/ou TCF
- WIDAF

La présence de certifications supplémentaires ou de passations de certifications sera un plus (par exemple le CELI pour l'italien et le HSK pour le chinois).

Il est également impératif que la préparation aux certifications propose des examens blancs à destination des usagers.

2.2.2 Accès et volumes

Le titulaire est tenu de mettre à disposition de la Maison des Langues les informations, statistiques via un tableau de bord avec, si possible, la progression respective des usagers de la plateforme.

Le volume prévisionnel de licences, d'une durée de validité d'un an (par année de marché), est fixée à 32 licences « postes » accessibles uniquement sur les 22 postes informatiques et 10 tablettes de la MDL.

Ce volume est donné à titre indicatif au regard du nombre de licences de préparation en autonomie aux certifications demandées à la Maison des Langues sur l'année 2023/2024 et du nombre d'étudiants inscrits dans les certifications proposées dans ce département.

2.3 Lot 3 : Solution en ligne de lecture de presses internationales

2.3.1 Lectures proposées

La plateforme devra à minima proposer de la lecture de presses quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles de référence dans les langues suivantes :

- **Anglais**
- **Allemand**
- **Espagnol**
- **Italien**
- **Portugais**

Tout quizz, questionnaire relatif aux lectures précédemment évoquées sera un plus.

Le titulaire sera tenu de mettre à jour régulièrement son contenu (plusieurs fois par mois minimum).

Le titulaire pourra proposer des langues supplémentaires dans le cadre de prestations supplémentaires facultatives.

2.3.2 Accès et volumes

Le volume prévisionnel de licences, d'une durée de validité d'un an (par année de marché), est fixée à 200 licences individuelles ;

Ce volume est donné à titre indicatif au regard du nombre de licences de utilisées à la Maison des Langues sur l'année 2023/2024.

Ces licences ne devront être accessibles que dans la salle d'autoformation de la MDL via le Cas (central authentication service) et/ou URL dédiée comme les autres lots.

L'offre devra être accessible sur ordinateur ET tablette.

Article 3. Conditions de livraison et d'exécution

Les accès aux trois lots devront être livrés au 1er février 2025 puis à la même date pour chaque année du renouvellement du marché, conformément aux délais indiqués dans les bons de commandes.

Les modalités de livraisons ainsi que les caractéristiques techniques (principalement l'explication de l'intégration au Central Authentication Service de l'Université Paris Nanterre) seront présentes dans l'offre du titulaire.

Il se devra également de préciser comment les licences seront exclusivement utilisées dans la salle de formation en autonomie de la Maison des Langues.

Article 4. Obligations générales du titulaire dans le cadre de l'exécution du marché

Le titulaire de chaque lot, est tenu, en sa qualité de professionnel dans le domaine de l'apprentissage en langues et/ou en sa qualité de professionnel dans le domaine de la préparation aux certifications et/ou en sa qualité de prestataire de fournisseur d'abonnements à la presse internationale :

- d'appliquer l'ensemble des législations en vigueur applicable à son domaine d'activité ; de respecter son obligation d'information, de conseil et de mise en garde relative à l'utilisation de son ou ses produits ;
- d'affecter le personnel et les moyens nécessaires à l'exécution de toutes les prestations décrites dans ce CCTP ;
- d'être en adéquation avec la politique des langues de l'établissement ;
- de respecter le RGPD et la protection des données des usagers.

Article 5. ANNEXES
