

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Outils et études de social et search listening

**MESURE D'IMPACT EN TEMPS REEL DES CONTENUS PUBLICS
ACCESSIBLES EN LIGNE**

Accord-cadre mono-attributaire passé en application des articles R2124-2, R2161-2
à 5, R2162-1 à 6 du code de la commande publique

Consultation n° **SL_SIG_AOO_2025_03**

Table des matières

| | |
|---|----|
| Préambule..... | 3 |
| Article 1 - Identification de l'acheteur | 3 |
| Article 2 - Objet et contexte de l'accord-cadre | 3 |
| 2.1 Objet de l'accord-cadre..... | 3 |
| 2.2 Contexte de l'accord-cadre | 3 |
| Article 3 - Modalités de recours aux prestations par les bénéficiaires..... | 4 |
| Article 4 - Décomposition en unités d'œuvre | 5 |
| UO 1 – Accès à une interface SaaS hébergée en ligne..... | 5 |
| UO 1.1 Mise à disposition de l'interface..... | 5 |
| UO 1.2 Acquisition d'un volume de données | 5 |
| UO 1.4 Mise à disposition des données via API | 11 |
| UO 2 – Prise en main de l'interface du titulaire..... | 13 |
| Article 5 - Phase de réversibilité | 15 |
| 5.1 Généralités | 15 |
| 5.2 Modalités de déclenchement..... | 16 |
| 5.3 Modalités d'exécution | 16 |
| 5.4 Délais de réalisation | 16 |
| 5.5 Livrables | 16 |
| Article 6 - Liste des annexes au CCTP..... | 16 |

Préambule

La présente consultation est un accord-cadre passé par le Service d'Information du Gouvernement (SIG) en qualité d'acheteur pour ses propres besoins et pour les besoins des entités bénéficiaires mentionnées à l'article 3 du cahier des clauses administratives particulières (CCAP). L'acheteur agit en son nom, mais également au nom et pour le compte desdites entités bénéficiaires, dans le cadre d'un mandat de délégation délivré par la Direction des achats de l'État (DAE).

Dans ce cadre, les bons de commande sont émis, selon les prestations commandées, par chacun des bénéficiaires de l'accord-cadre. Ils sont alors qualifiés de commanditaires.

Article 1 - Identification de l'acheteur

Le présent accord-cadre est porté par :

Services du Premier ministre
SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT
20 avenue de Ségur
75007 Paris Cedex 07
sig-marches@pm.gouv.fr

Type de pouvoir adjudicateur : État

Représentant du pouvoir adjudicateur : Le directeur du Service d'information du Gouvernement

Article 2 - Objet et contexte de l'accord-cadre

2.1 Objet de l'accord-cadre

Cet accord-cadre porte sur la mesure d'impact des contenus publics accessibles en ligne et permet de suivre en temps réel l'ensemble des sujets d'actualité, en quantifiant et qualifiant la conversation autour de ces derniers.

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

Code(s) CPV de la consultation : 72222000-7 « Services d'analyse stratégique et de planification de systèmes ou de technologies de l'information »

2.2 Contexte de l'accord-cadre

Le renouvellement de l'accord-cadre¹ se matérialise par un périmètre repensé pour :

- **Tenir compte des évolutions technologiques du secteur** :
 - o les attentes portent notamment sur **l'élargissement des sources** monitorées par la solution retenue afin de disposer d'une vision plus juste des conversations en ligne et des tendances fortes à venir ou sujets émergents ;
 - o les attentes intègrent aussi les **innovations technologiques**, avec notamment le déploiement de l'intelligence artificielle, qui doit permettre des **gains de temps significatifs dans l'exploitation fine de données** toujours plus exponentielles, via

¹ Un marché public a été notifié en 2021 sur les prestations décrites.

notamment la proposition de tableaux de bord ou encore la **détection qualifiée de signaux faibles**, au-delà de l'identification de leur viralité ;

- **Adresser de nouveaux besoins**, qui participent à la professionnalisation des communicants de l'Etat pour permettre que leurs pratiques soient toujours à la pointe des usages.

Le marché objet du présent document porte sur la mesure d'impact des contenus publics accessibles en ligne et permet de suivre en temps réel l'ensemble des sujets d'actualité, en quantifiant et qualifiant la conversation autour de ces derniers.

Les prestations ci-dessous sont exclues du périmètre du présent marché et ont fait l'objet d'un accord-cadre notifié en mars 2025 :

- le suivi des dispositifs de communication, permettant, de piloter le déploiement de ces dispositifs à travers le suivi d'indicateurs de performance, en multiplateformes ;
- la détection de signaux faibles qualifiés pour distinguer ceux qui sont le plus susceptible d'impacter l'action publique : une fois ces signaux détectés, ils pourront être amenés à être suivis via le présent marché ;
- le search listening, une méthode d'analyse complémentaire de l'écoute sociale, qui permettra d'étudier les mots clés les plus spontanément recherchés (SEO / hashtags utilisés / FAQ / etc.) ;
- les études ad-hoc permettant de recourir à une plus grande variété de services, complémentaires aux outils.

D'un point de vue achat, cet accord-cadre doit permettre une rationalisation des moyens de fonctionnement et l'obtention de prestations au meilleur coût. D'un point de vue métier, elle s'inscrit dans le contexte de la circulaire n°6453-SG du 04 juillet 2024 relative à l'organisation et à la mise en cohérence de la communication de l'Etat.

Article 3 - Modalités de recours aux prestations par les bénéficiaires

Il est à noter que les bénéficiaires sont susceptibles de solliciter certaines prestations au même moment. Le titulaire du marché doit donc être en mesure de satisfaire tous les besoins, pour chaque prestation et avec la même exigence de qualité.

Pour répondre aux besoins exprimés dans le cadre de ce marché, il est attendu du titulaire une forte agilité dans ses process et une forte disponibilité pour répondre au besoin de réactivité.

Dans le cadre de la mise en œuvre du marché et selon les actions à réaliser, le titulaire du présent marché peut être amené à collaborer avec les autres titulaires de marché (interministériels ou ministériels), en fonction des prestations dont ils ont la charge.

Article 4 - Décomposition en unités d'œuvre

Les prestations objet du présent CCTP visent à suivre la résonnance de sujets à fort impact médiatique.

Les prestations se décomposent en 2 unités d'œuvre (UO) :

- UO 1 – Accès à une interface SaaS hébergée en ligne
- UO 2 – Prise en main de l'interface du titulaire

UO 1 – Accès à une interface SaaS hébergée en ligne

Vue d'ensemble

Le titulaire met à la disposition du commanditaire un outil doté d'une interface web (sans installation de logiciel tiers) permettant d'évaluer l'impact et la portée potentiels de contenus publics accessibles en ligne. Il facilite également l'étude des dynamiques de circulation de ces contenus entre les internautes.

Le paramétrage initial de l'outil comprend l'intégration, au besoin, de l'ensemble des éléments utiles pour le commanditaire. Ces éléments sont fournis par le commanditaire (par exemple requêtes de sujets). Le paramétrage initial doit être terminé dans les 30 jours calendaires suivant le début de l'exécution des prestations.

UO 1.1 Mise à disposition de l'interface

| | |
|----------|---|
| UO 1.1.1 | Pour 1 à 5 comptes administrateurs / utilisateurs / lecteurs par mois |
| UO 1.1.2 | Pour 6 à 10 comptes administrateurs / utilisateurs / lecteurs par mois |
| UO 1.1.3 | Pour 11 à 20 comptes administrateurs / utilisateurs / lecteurs par mois |
| UO 1.1.4 | Pour 5 comptes supplémentaires par mois à partir de 21 comptes administrateurs / utilisateurs / lecteurs |
| UO 1.1.5 | Sans limitation du nombre de comptes administrateurs / utilisateurs / lecteurs à partir du 1 ^{er} compte ouvert / mois |

UO 1.2 Acquisition d'un volume de données

| | |
|-----------|--|
| UO 1.2.1 | Forfait pour 10 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.2 | Forfait pour 30 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.3 | Forfait pour 100 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.4 | Forfait pour 500 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.5 | Forfait pour 750 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.6 | Forfait pour 1 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.7 | Forfait pour 2 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.8 | Forfait pour 5 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.9 | Forfait pour 7 500 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.10 | Forfait pour 10 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |
| UO 1.2.11 | Forfait pour 12 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.) |

- UO 1.2.12 Forfait pour 15 000 000 données maximum par mois (tweets, posts, publications, etc.)
- UO 1.2.13 Forfait global (all inclusive) : tous les volumes de données inclus par mois

Est entendu par « données » tout type de publication (post, vidéo, image, etc.) capté quelle que soit sa source, issue d'une plateforme sociale ou d'une source en ligne, et collectée sur l'outil de social listening.

Le titulaire aura précisé dans le BPU et son mémoire technique la manière dont les UO 1.1 et UO 1.2 se complètent et s'articulent. Aura été précisé notamment, pour chaque UO, le mode de décompte pratiqué lors de la commande. Il est aussi précisé ce qui est inclus dans l'offre pour chacune des UO pour lesquelles un prix a été renseigné.

Une donnée acquise par l'un des bénéficiaires ne peut être facturée une seconde fois.

Couverture

L'interface web proposée par le titulaire donne a minima accès :

- aux contenus publics échangés sur les réseaux sociaux X, Facebook, Instagram, Youtube et Tiktok ;
- aux contenus publiés par les sites de presse en ligne et relayés sur les réseaux sociaux.

Le titulaire accède au Firehose de X de manière fiable, exhaustive et en temps-réel. Pour chacune des sources, le titulaire aura décrit dans son mémoire technique la manière dont elle est captée et traitée.

Le titulaire s'engage à augmenter le périmètre couvert par son outil de façon active : ajout de nouvelles sources / plateformes et à actualiser en conséquence les métadonnées ou systèmes de classification sous-jacents (mise à jour de de la localisation, du nom de la source ou toute autre donnée pouvant être amenée à changer avec le temps) et aura précisé dans son mémoire technique comment il assure une continuité d'accès aux données, en cas de modification des règles des plateformes.

L'interface facilite l'ajout de nouvelles sources au périmètre couvert par l'outil, ou tout du moins permet de suggérer l'ajout de nouvelles sources au titulaire. Toute nouvelle source ajoutée en cours d'exécution est réputée incluse dans les UO correspondantes du BPU. Dans le cas où la source ne soit pas intégrable par le commanditaire directement, le titulaire s'engage à les intégrer dans ses procédures (crawling ou toute autre technique d'indexation) en moins de 72 heures ouvrées si cela est techniquement et juridiquement possible. Si ce délai ne peut être respecté, un nouveau délai est formalisé par écrit entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage à communiquer en toute transparence les éléments permettant au commanditaire d'évaluer la qualité de sa couverture à tout moment. Il doit notamment être en mesure :

- de fournir le nombre de sources indexées dans son système et la fréquence à laquelle il les parcourt afin de détecter de nouveaux contenus ou de mettre à jour les métadonnées associées aux contenus ;

- de procurer la date d'indexation d'une source dans l'interface du titulaire ;
- dès que le titulaire en a connaissance, d'alerter en amont sur l'exclusion de sources historiquement suivies par son système et sur les raisons de leur disparition le pouvoir adjudicateur dans un délai de 24 heures ;
- d'indiquer s'il est capable de récupérer l'intégralité des contenus publiés par une source, seulement un échantillon de ces dernières, ou uniquement leurs métadonnées.

Confidentialité et sécurité des données

Le titulaire s'engage :

- à respecter toutes les réglementations en vigueur en Europe concernant la protection des données personnelles et à faire évoluer son interface pour respecter les nouvelles réglementations dans le cas où celles-ci changeraient en cours de l'exécution du marché ;
- à héberger de préférence toutes ses données sur le sol français ou sur le territoire de l'Union européenne ;
- à auditer régulièrement ses serveurs, matériels et processus internes afin de garantir leur sécurité.
- à sécuriser l'accès de son interface (HTTPS, mots de passe, etc.).

L'acheteur se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire.

Fonctionnalités

Gestion des utilisateurs

L'interface du titulaire permet de distinguer 3 types de comptes : les comptes administrateur, les comptes utilisateurs et les comptes « lecteurs »

L'interface donne accès pour les comptes administrateurs à des fonctions d'administration des comptes utilisateurs (au-delà des fonctionnalités de paramétrage). Après commandes des UO associés, elle permet notamment l'ajout d'un nombre illimité de comptes utilisateurs, leur suppression, l'édition de leurs informations associées ainsi que la définition de leur niveau d'accès. L'interface offre également aux comptes administrateurs la possibilité de créer et superviser des groupes d'utilisateurs présentant des caractéristiques communes.

L'accès « utilisateur » permet le paramétrage de topics mais ne donne pas le droit de créer et de supprimer des comptes.

L'accès « lecteur » permet uniquement de visualiser des résultats mais n'offre pas la possibilité de créer, modifier ou supprimer des topics.

Recherche de contenus

L'interface permet à ses utilisateurs de définir précisément et en toute indépendance différents périmètres de collecte de contenus à l'aide de nombreux opérateurs de recherche avancés et de panels de sources.

Afin que les utilisateurs puissent retrouver les contenus relatifs à n'importe quel sujet, l'interface du titulaire donne accès à des opérateurs de type booléens (mot-clé, AND, OR, NOT etc.). Ces opérateurs combinables permettent de capter ainsi que de filtrer des contenus, en fonction des critères suivants (liste non impérative et non exhaustive) :

- présence de mots-clés ou expressions spécifiques ;
- présence de mots-clés spécifiques séparés au maximum par x mots (sur le réseau social X a minima) ;
- présence d'expressions exactes (ensemble de mots-clés dans un ordre précis) ;
- présence de mots-dièse (hashtags) ;
- présence de chaîne de caractères spécifiques ;
- publié par un utilisateur ou une source spécifique ;
- publié en réponse à un utilisateur spécifique (sur le réseau social X a minima) ;
- mentionnant un utilisateur spécifique ou adressé à utilisateur spécifique (sur le réseau social X a minima) ;
- date et heure de publication (granularité jusqu'à la minute) ;
- langue (sur le réseau social X a minima) ;
- localisation géographique en fonction des données mises à disposition par les plateformes ;
- présence d'une URL (sur le réseau social X a minima) ;
- présence d'une URL contenant un mot-clé ou un ensemble de mots-clés spécifiques (sur le réseau social X a minima) ;
- présence d'un mot-clé ou d'une expression exacte dans la description d'un utilisateur (sur le réseau social X a minima) ;
- publié par un utilisateur ayant un certain niveau d'activité ou d'audience (par exemple, nombre de posts ou engagements ; nombre d'abonnés d'un compte) ;
- présence de médias (sur le réseau social X a minima) ;
- présence d'une image ou d'une vidéo.

L'interface autorise la création d'un nombre illimité de recherches, leur édition, leur sauvegarde, leur suppression et si possible leur regroupement en thématiques. Les utilisateurs ont la possibilité de prévisualiser les résultats d'une recherche et certaines des statistiques associées sans surcoût (volumes de contenus trouvés par exemple). Tout changement dans une requête entraîne automatiquement la mise à jour des résultats déjà captés.

Les caractéristiques des recherches et leurs résultats sont consultables facilement par les utilisateurs. La création d'une recherche entraîne une récupération des contenus correspondants ou d'un historique défini (si possible, en fonction des données mises à disposition par les plateformes) dans les 3 jours ouvrés à la demande du commanditaire. Le titulaire aura précisé dans son offre l'étendue de l'historique disponible pour chacune de ses sources et transmet la documentation associée en cas d'évolution des usages des plateformes le cas échéant.

Tout contenu indexé par l'interface du titulaire demeure accessible a posteriori (un contenu indexé il y a plusieurs années peut apparaître dans les résultats d'une recherche aujourd'hui). L'outil n'impose aucune limitation sur la quantité de résultats retrouvés suite à une recherche ; avec une mise en garde lorsqu'un volume dépassant de plus de 10% la consommation moyenne des 3 dernières factures payées de l'utilisateur concerné.

Dans le cadre d'une requête sur un sujet de veille global pouvant concerner plusieurs commanditaires, l'interface du titulaire donne la possibilité à l'administrateur de partager un sujet créé à plusieurs commanditaires, même lorsque ces derniers n'appartiennent pas au même projet / environnement. Dans ce cas précis, seul le commanditaire ayant procédé à la création de la requête initiale est facturé pour ce sujet de veille. A titre indicatif, seuls 2 sujets ont été concernés dans le cadre du précédent accord-cadre 2021-2025 (exemple : « Paris 2024 » et « Covid-19 »).

Le titulaire aura précisé dans son offre les possibilités en matière de tri et filtrage.

Visualisation des contenus

L'interface permet l'interprétation de larges corpus de contenus publics sans besoin de les parcourir intégralement. Alimentée en continu, elle est interactive, ergonomique pour un nouvel utilisateur et son fonctionnement demeure fluide (téléchargement rapide des données, parcours utilisateur simple et intuitif) quelle que soit la quantité d'éléments affichés à l'écran ou le nombre de calculs en cours. L'interface est optimisée pour tous les types et tailles d'écrans et compatible avec les navigateurs web les plus populaires (comme Edge ou Firefox notamment) et les tableaux de bord sont idéalement adaptés à la lecture sur téléphone mobile.

L'interface contient des visualisations basées sur un traitement des données (consolidation, croisement, agrégation, enrichissement etc.) simplifiant l'analyse et la comparaison des ensembles de contenus publics résultants d'une ou plusieurs recherches.

Sont présents, a minima :

- des graphiques en courbes décrivant l'évolution chronologique du nombre de contenus, et des métadonnées associées, sur la période d'étude souhaitée (précision jusqu'à la minute) pour une ou plusieurs recherches (la visualisation permet la comparaison entre les résultats de différentes recherches ; les engagements de type vues, partages, commentaires) ;
- des visualisations (tableau, nuage de mots, graphique, carte etc.) permettant de tirer le maximum d'enseignements des contenus associés à une recherche ou de les mettre en perspective : éléments de langage les plus utilisés, thématiques les plus commentées, mots-dièse les plus utilisés, ventilation des métadonnées associées (langue, etc.), sources les plus mentionnées, ventilation et répartition des sources à l'origine des contenus en fonction de leurs métadonnées (langue, localisation, biographies, audience, activité au sein de la conversation etc.) ;
- des tableaux de bord, directement personnalisables par l'utilisateur, permettant de visualiser de manière croisée plusieurs sujets et/ou plusieurs plateformes.

Les visualisations sont interactives : plusieurs mécanismes permettent de filtrer, classer ou manipuler les données qu'elles affichent. Elles-mêmes peuvent être utilisées afin de filtrer des ensembles de contenus.

L'interface facilite également l'étude des dynamiques de circulation des contenus publics entre leurs producteurs et consommateurs. Par le biais de visualisations ou de fichiers téléchargeables, elle permet de cartographier la façon dont un contenu a été relayé en ligne, d'observer la façon dont des internautes s'interpellent sur les réseaux sociaux, de définir le rôle et l'importance des acteurs d'une discussion sur le web, ou encore d'identifier les communautés s'exprimant sur un sujet.

Indicateurs de performance et métriques

L'outil du titulaire donne accès à un panorama d'indicateurs fiables et précis permettant d'identifier des contenus, des tendances, des processus de propagation, des sources influentes ou tout autre phénomène en ligne jugé significatif, notamment (liste non impérative et non exhaustive) :

- toutes les métriques natives qui permettent d'analyser la performance d'un contenu ou d'un sujet et qui sont disponibles sur les différentes plateformes sociales (par exemple, pour le réseau social X : le nombre de retweets, de likes, réponses ; pour Tiktok : le nombre de vues, de commentaires et de « j'aime » etc.) ;
- des agrégations de métriques natives ;
- des taux, ratios, variations et des moyennes basées sur l'analyse des métriques natives ;
- les volumes de contenus associés à chaque recherche ;
- le nombre de contenus publiés par type de source (plateformes réseaux sociaux, sites d'actualité, les blogs etc.) au sein du corpus associé à une recherche ;
- le nombre de contenus associés à un type de contenu (vidéos, photos etc.) ;
- la date de création et/ou de publication (granularité temporelle jusqu'à la minute) ;
- un indicateur d'activité permettant de savoir si une source publie fréquemment des contenus ;
- le nombre de posts associés à un mot-dièse ou à une expression ;
- le nombre de mentions associées à un utilisateur du réseau social X ;
- le nombre de contenus associés à une expression
- le nombre d'impressions potentielles de n'importe quel contenu ou ensemble de contenus ;
- le nombre de parties prenantes uniques à l'origine des contenus résultants d'une recherche ;
- le degré d'authenticité d'une source / détection de comportements non authentiques type automatisation.

Téléchargement des contenus de l'interface du titulaire

L'interface permet de télécharger l'intégralité des données, métadonnées et indicateurs associés au résultat d'une recherche ou d'une opération de filtrage dans des fichiers de type .csv et/ ou Excel (.xlsx ou autre).

La totalité des indicateurs et des visualisations disponibles sur l'interface sont téléchargeables au format image (.png par exemple), ainsi que leurs données sous-jacentes (format .csv ou Excel).

Les rapports peuvent être téléchargés au format .PDF et .PPT / .PPTX.

Les relations entre les parties prenantes d'une conversation en ligne (sur le réseau social X a minima) sont téléchargeables dans un format de données compatible avec logiciel de cartographie open-source Gephi (.gexf).

Les utilisateurs peuvent exporter un nombre illimité de fichiers.

Documentation

Le titulaire met à disposition une documentation complète détaillant le fonctionnement et le paramétrage de son interface, cette documentation est accessible en langue française. Celle-ci est accessible depuis l'interface. L'interface est accessible en langue française. La documentation du titulaire est revue annuellement en cas de modifications.

Rapports automatisés

L'interface permet de paramétrer l'envoi de rapport ponctuels ou récurrents à un nombre illimité de destinataires. Ces derniers sont consultables en dehors de l'interface.

Les rapports ont pour but d'attirer l'attention sur les phénomènes quantitatifs pertinents pour l'analyse de l'impact et de la portée d'ensembles de contenus.

Accès à l'API

Le titulaire met à disposition les données issues du marché via une interface de programmation applicative avancée dite API (*Application Programming Interface*).

Cette prestation est couverte par l'UO 1.4.

UO 1.4 Mise à disposition des données via API

UO 1.4.1 Coût de développement de l'API

Dans le cas où le titulaire ne dispose pas encore d'une API prête à l'emploi (ou compatible avec les autres outils du SIG à interfacier), il indique son calendrier de déploiement. L'API est mise à disposition au plus tard dans les 2 mois suivant la commande par le bénéficiaire.

L'authentification permettant d'interroger l'API est sécurisée, disponible et accessible 24h/24 et 7j/7. Elle permet de renvoyer les données dans un format permettant de représenter des données structurées (comme le JSON, format de données textuel dérivé de la notation des objets du langage JavaScript). En cas de dysfonctionnement ou de panne de l'API, le titulaire informe les utilisateurs et s'engage à rétablir l'API dans les meilleurs délais.

UO 1.4.2 Coût d'accès à l'API par mois

Est attendu que le titulaire donne accès à l'API afin de rendre disponibles les données de son interface et de permettre aux bénéficiaires de les récupérer de manière automatique et structurée.

L'authentification permettant d'interroger l'API est sécurisée, disponible et accessible 24h/24 et 7j/7.

En cas de dysfonctionnement ou de panne de l'API, le titulaire informe le bénéficiaire et s'engage à rétablir l'API dans les 24h.

Le titulaire aura précisé dans son offre les modalités de décompte des crédits de l'API (appels).

UO 1.4.3 Crédits supplémentaires (sur devis)

Exigences de disponibilité et de fiabilité

Les données collectées par la solution sont archivées pendant au moins quatre ans.

Le titulaire met à la disposition du commanditaire un support technique joignable par courriel, téléphone ou messagerie instantanée (idéalement intégrée dans son interface). Cette assistance peut être sollicitée en cas de dysfonctionnement ou de panne. En cas de problèmes, les demandes peuvent être transmises 24h/24 et 7j/7 des utilisateurs ; le titulaire apporte ses réponses en horaires ouvrés. Le point de contact, francophone, peut également apporter un soutien pour expliquer le fonctionnement de l'interface, dans le cadre de demandes ponctuelles et ciblées.

En outre, le titulaire répond aux exigences de disponibilités et de fiabilité suivantes :

- L'interface de l'outil est disponible et accessible 24h/24 et 7j/7. Des mécanismes de redondance sont déployés pour assurer la disponibilité du service même en cas de problème sur un serveur donné.
- Le titulaire garantit aux bénéficiaires l'intégrité des données indexées.
- En cas de dysfonctionnement ou de panne identifiée par le titulaire pouvant entraîner une interruption du service, celui-ci s'engage à prévenir les utilisateurs dans un délai maximum de 30 minutes et de le rétablir dans un délai maximal de 2h (dans le cas contraire, le titulaire est soumis à une pénalité, conformément à l'article 19 du CCAP).
- En cas de décision indépendante de la volonté du titulaire mais pouvant potentiellement affecter le fonctionnement de son outil, celui-ci s'engage à prévenir les utilisateurs dans les plus brefs délais et avant que le fonctionnement de l'outil soit effectivement affecté. Par exemple, la décision unilatérale d'un réseau social de restreindre l'accès à une partie de son API, privant *de facto* le titulaire de données jusque-là accessibles via son outil ; dans ce cas, le titulaire est tenu d'avertir les utilisateurs sitôt la nouvelle connue de lui.

Le titulaire aura fourni en appui de son offre le plan de continuité ou de reprise d'activité (PCA/PRA) ou tout autre document détaillant le processus et les délais de résolution mis en œuvre en cas de dysfonctionnement (problèmes techniques, interruptions, cyberattaque, etc.). Il est tenu pendant toute la durée du marché d'exécuter les prestations conformément à ces engagements. Le PCA/PRA est revenu a minima une fois par an, au plus tard dans le mois suivant la date anniversaire de la notification du marché.

UO 2 – Prise en main de l'interface du titulaire

Sessions de prise en main de l'interface du titulaire

Afin de garantir un usage efficace de l'interface du titulaire et des données acquises, le titulaire doit mettre en place des sessions de prise en main de son outil.

La mise à disposition de l'outil du titulaire comprend une session initiale des utilisateurs de l'outil dans le cadre du processus de prise en main de l'outil. Ces sessions seront adaptées aux différents niveaux d'utilisation de l'interface (administrateur, utilisateur, lecteur).

Le prix de la mise à disposition de l'interface du titulaire est réputé inclure une **session à l'ouverture du compte** de prise en main de l'outil en lien avec les niveaux de compte ouvert.

La session liée à la mise à disposition de l'interface est dispensée dans les 3 mois suivant l'ouverture du compte (utilisateur / administrateur / lecteur).

En plus des sessions incluses à l'ouverture d'un compte, des **sessions complémentaires** peuvent être nécessaire notamment en cas de turn-over.

Le titulaire dispense des sessions de formations en français.

Ces sessions sont organisées en présentiel ou en visioconférence, au choix du commanditaire.

Pour le cas des sessions en présentiel, au choix du commanditaire les sessions sont organisées dans ses locaux ou dans les locaux choisis par le titulaire. Dans ce cas, les locaux doivent se situer à Paris ou en Île-de-France, facilement accessibles en transports en commun.

Le prix des sessions en présentiel est identique que les locaux utilisés soient ceux mis à disposition par le commanditaire ou par le titulaire.

Les dates des sessions sont fixées d'un commun accord entre le commanditaire et titulaire. Le commanditaire s'engage à communiquer au titulaire au moins 15 jours ouvrés avant la session la liste des participants. En retour, le titulaire s'engage à communiquer au commanditaire au moins 7 jours ouvrés avant la session la liste du matériel nécessaire.

L'offre du titulaire aura précisé la durée des sessions de sensibilisation.

Il est précisé que les sessions ne doivent pas réunir plus de 10 stagiaires pour permettre des échanges et interactions entre l'intervenant et les stagiaires. Toute exception doit être préalablement acceptée par le commanditaire.

Pour chaque type de session (utilisateurs, administrateur, lecteur), le titulaire remet, 5 jours ouvrés après la session, le support de formation ainsi qu'une attestation de formation aux stagiaires.

Livrables

Ces livrables font l'objet d'une validation préalable du SIG et sont remis au format électronique.

Les supports doivent faire l'objet d'une mise à jour annuelle ou moins en cas d'évolution majeure de l'interface du titulaire.

Les modalités d'exécution de ces prestations qui ne seraient pas définies dans le présent CCTP sont définies par le titulaire dans son offre au à défaut entre le commanditaire et le titulaire lors de l'établissement du devis en vue de la réalisation des prestations.

Délais de livraison/exécution

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

| | |
|--------|---|
| UO 2.1 | Session de 1 à 5 administrateurs en présentiel |
| UO 2.2 | Session de 1 à 5 administrateurs en visioconférence |
| UO 2.3 | Session de 1 à 10 administrateurs en présentiel |
| UO 2.4 | Session de 1 à 10 administrateurs en visioconférence |
| UO 2.5 | Session de 1 à 5 utilisateurs en présentiel |
| UO 2.6 | Session de 1 à 5 utilisateurs en visioconférence |
| UO 2.7 | Session de 1 à 10 utilisateurs en présentiel |
| UO 2.8 | Formation pour 1 à 10 utilisateurs en visioconférence |

La session a lieu à la date convenue entre le commanditaire et le titulaire avec un délai de prévenance mini de 14 jours.

En plus des sessions de prise en main de l'outil, le titulaire propose des formations à la cartographie (prise en main d'un logiciel de cartographie open-source, visualisation des données, analyse de la cartographie).

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes, dans les mêmes conditions d'organisation que les UO 2-1 à 2-8 :

| | |
|---------|--|
| UO 2.9 | Module spécial cartographie pour 1 à 10 administrateurs ou utilisateurs en présentiel |
| UO 2.10 | Module spécial cartographie pour 1 à 10 administrateurs ou utilisateurs en visioconférence |

Dans le cadre de l'UO 2.10, un employé du titulaire assure la session dans le but d'apporter un accompagnement à forte valeur ajoutée, d'aider à paramétrer et gérer au mieux les capacités de l'interface du titulaire pour répondre à une crise en cours, sans pour autant produire de livrable.

| | |
|---------|--|
| UO 2.11 | Assistance / soutien en cas de crise majeure |
|---------|--|

L'UO 2.11 comprend le paramétrage de topic pour suivre un sujet ou un panel de sources, paramétrage d'alertes et/ou paramétrage de dashboard.

Article 5 - Phase de réversibilité

Au terme du marché, le titulaire s'engage à assurer la réversibilité selon les modalités choisies par l'acheteur et à fournir toutes les informations et prestations utiles à cette mise en œuvre.

La fourniture de toutes les informations relatives à l'exécution du marché, la documentation constituée durant la prestation, sous forme électronique mise à jour, ainsi que le transfert de connaissance sont incluses dans le présent marché.

5.1 Généralités

Cette prestation a pour but d'organiser en fin de marché un transfert de connaissances du titulaire aux personnels désignés par l'acheteur ou tout autre tiers désigné par celui-ci.

Le titulaire doit alors apporter à l'acheteur l'assistance nécessaire durant la période de migration pour faciliter la reprise ou le transfert de la fonction externalisée.

Le titulaire assure, sur demande de l'acheteur et sur un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations de maintenance de l'application ou du groupe d'applications concerné. Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Cette prestation de réversibilité comprend à minima l'organisation de sessions de travail sur les domaines suivants :

- les modalités de reprise en interne par l'entreprise de la fonction externalisée ;
- les dossiers de l'architecture applicative ;
- les dossiers de l'architecture technique ;
- l'ensemble des sources réalisées autour de l'application ;
- l'ensemble des outils développés autour de l'application ;
- les environnements mis en œuvre ;
- la description de l'organisation de la documentation de référence ;
- l'assistance technique pendant une période permettant la prise en charge de la maintenance applicative par l'acheteur ou par une personne désignée.

Cette prestation de réversibilité concerne aussi bien les projets liés à l'interface du titulaire que sur les applications mobiles.

5.2 Modalités de déclenchement

Cette prestation n'est pas déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.

Elle s'exécute obligatoirement avant la fin du marché ou pour toute autre raison contractuelle de résiliation du marché, quelle qu'en soit la cause : échéance normale, force majeure, convenance de l'acheteur, manquement non réparé du fait de l'acheteur ou du titulaire. L'acheteur informe le titulaire de la date de déclenchement de la mise en œuvre des prestations de réversibilité au moins 15 jours ouvrés avant leur mise en œuvre effective.

5.3 Modalités d'exécution

Le transfert de connaissances se déroule dans les locaux de l'acheteur.

La méthodologie d'exécution proposée par le titulaire dans son plan de transfert remise à l'appui de son offre devra être actualisée si besoin lors de sa mise en œuvre, acceptée et validée par l'acheteur.

5.4 Délais de réalisation

Le temps imparti pour la réalisation de la prestation de réversibilité ne peut être supérieur à 2 mois. Elle est réalisée par défaut en intégralité avant la date de fin du marché, sauf demande contraire de l'acheteur ou dans les cas de résiliation anticipée de marché prévus à l'article 13.7 du CCAP.

5.5 Livrables

Les livrables relatifs à la réversibilité sont :

- les dossiers de l'architecture applicative ;
- les dossiers de l'architecture technique ;
- les sources ;
- les outils développés ;
- la documentation de référence.

Article 6 - Liste des annexes au CCTP

Annexe 1 : Grille de réponse fonctionnelle