



ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

n° 25-016

Acheteur

Agence de l'eau Seine-Normandie
Adresse : 12 rue de l'Industrie 92400 COURBEVOIE
Téléphone : +330141201600

Objet de l'accord-cadre

**Maintenance du site institutionnel de l'agence de l'eau Seine-
Normandie**

<https://www.eau-seine-normandie.fr/>

Liste des annexes

Annexe 1	Dossier de réalisation
Annexe 2	Charte graphique
Annexe 3	Guide d'Installation

SOMMAIRE

1.	<u>CONTEXTE DU MARCHÉ.....</u>	<u>4</u>
1.1	PRÉSENTATION DE L'AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE.....	4
1.2	LES ACTEURS DU SI ET D'INTERNET	5
2.	<u>OBJET DU MARCHÉ</u>	<u>6</u>
2.1	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PÉRIMÈTRE.....	6
3.	<u>EXIGENCES TECHNIQUES</u>	<u>6</u>
3.1	ENVIRONNEMENT BUREAUTIQUE DE L'AESN	6
3.2	OUTIL DE CMS	6
3.3	NORMES À RESPECTER.....	7
a.	W3C	7
b.	RGAA	7
c.	Charte graphique	8
3.4	SÉCURITÉ	8
4.	<u>DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER.....</u>	<u>8</u>
4.1	PRESTATION 1 – PRISE DE CONNAISSANCE.....	8
4.2	PRESTATION 2 – MAINTENANCE CORRECTIVE ET PRÉVENTIVE	9
a.	Réalisation des maintenances correctives.....	9
b.	Réalisation des maintenances préventives	9
4.3	PRESTATION 3 – MAINTENANCE ÉVOLUTIVE.....	10
a.	Commande d'expertise	11
b.	Commande de maintenances évolutives.....	11
4.4	PRESTATION 4 – TRANSFERT DE COMPÉTENCES	12
4.5	HORS PÉRIMÈTRE	12
5.	<u>CONDITION D'EXÉCUTION, SUIVI ET CONTRÔLE.....</u>	<u>13</u>
5.1	COMITÉ OPÉRATIONNEL	13
5.2	COMITÉ DE PILOTAGE.....	13
5.3	OUTILS.....	14
5.4	LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	14
6.	<u>RESTITUTION DES PRESTATIONS.....</u>	<u>15</u>
6.1	SYNTHÈSE DES LIVRABLES	15

1. CONTEXTE DU MARCHÉ

1.1 Présentation de l'agence de l'Eau Seine-Normandie

L'agence de l'eau Seine-Normandie est un établissement public de l'État, placé sous la tutelle de deux ministères : le ministère en charge de l'écologie et le ministère en charge des finances.

L'agence de l'eau :

- Contribue à définir la politique de l'eau du [bassin hydrographique](#), avec l'ensemble des membres du comité de bassin, en rédigeant le [Schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux](#) et la [stratégie d'adaptation au changement climatique](#).
- Finance la mise en œuvre de cette politique de l'eau du bassin en subventionnant les projets des acteurs locaux, grâce à des redevances perçues auprès de l'ensemble des usagers.

Ces projets contribuent à améliorer la qualité des ressources en eau, des rivières et des milieux aquatiques dans un contexte de changement climatique et de préservation de la biodiversité.

L'agence de l'eau est organisée comme suit :

- Le siège administratif se situe à Courbevoie.
- Six directions territoriales où les collectivités, les industriels et les agriculteurs peuvent trouver une compétence technique adéquate et proche de chez eux.



Pour ce qui a trait à la communication numérique, ses missions sont de plusieurs natures :

- L'Agence de l'eau informe et met en relation toutes les parties prenantes intéressées par les questions en rapport avec l'eau sur son territoire. Elle informe des événements, parutions, animations et initiatives de toutes sortes.
- Elle facilite l'accès des potentiels tributaires de ses aides, ainsi que des redevables, aux informations leur permettant de bénéficier de ses aides, et de payer les redevances : types d'opérations aidées, conditions d'éligibilité, taux et conditions.
- Elle met à disposition, selon la réglementation, un certain nombre de données de différentes natures : textes ayant une portée juridique et administrative, zonages, données sur la qualité de l'eau...
- Elle informe sur les marchés publics, les emplois et les stages.
- Elle donne, aux membres de ses instances, accès à certaines informations nécessaires pour la préparation de leurs décisions (dossiers de réunion...)

L'Agence de l'eau est :

- L'acteur majeur du financement mutualisé des travaux sur l'eau, tant en termes d'assainissement, d'eau potable que d'interventions sur le milieu naturel.
- L'organisateur et l'animateur, en coordination avec les services de l'Etat, des débats et des travaux de conception de la politique de l'eau sur son territoire ;
- Un acteur référent pour l'information sur la qualité des rivières, du littoral et des nappes sur son territoire.

1.2 Les acteurs du SI et d'Internet

Les acteurs concernés sont :

- La Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques (DSIUN) qui assure le pilotage stratégique de l'informatique, la mise en place et le suivi des marchés d'infogérance et des prestataires informatiques, les échanges avec les utilisateurs.
- La Direction de la Communication de l'agence de l'eau Seine-Normandie chargée notamment de la communication externe avec pour mission :
 - Recueillir la perception et les attentes des différents publics à l'égard de l'Agence
 - Analyser le contexte de communication
 - Proposer une stratégie de communication
 - Mettre en valeur le système, les actions, et les projets de l'Agence
 - Concevoir et accompagner des actions de communication institutionnelle (événements, éditions, campagne de communication...)
 - Promouvoir les outils d'intervention de l'Agence
 - Garantir l'homogénéité, et la lisibilité de l'image de l'Agence

- Le titulaire du marché d'hébergement du site institutionnel (eau-seine-normandie.fr),
- D'autres prestataires intervenant dans le cadre du suivi ou de l'évolution du système d'information.

2. OBJET DU MARCHE

2.1 Présentation générale du périmètre

Le marché de maintenance du site institutionnel <https://www.eau-seine-normandie.fr/> de l'Agence de l'eau Seine-Normandie est découpé en 4 prestations :

Prestations	Désignation	Obligatoire ou à réalisation éventuelle	Description
N°1	Prise de connaissance	Obligatoire	Prise en charge et montée en compétences du nouveau titulaire
N°2	Maintenance corrective et préventive	Obligatoire	Assurer la maintenance préventive et corrective du site
N°3	Maintenance évolutive	Conditionnel	Assurer la maintenance évolutive du site
N°4	Transfert de compétences	Conditionnel	Réaliser le transfert de compétences vers les personnes ou la société désignées par l'agence

Le titulaire devra obligatoirement chiffrer l'ensemble des prestations dans le bordereau des prix (fichier Excel).

3. EXIGENCES TECHNIQUES

3.1 Environnement bureautique de l'AESN

Les utilisateurs de l'AESN qui consultent, contribuent et administrent le site web se connectent en général depuis les locaux de l'AESN et éventuellement à distance.

L'environnement bureautique sur les postes de l'AESN est le suivant : Windows 10/11, Edge, Chrome, Firefox, MS Office 365.

3.2 Outil de CMS

Drupal est le CMS utilisé. Actuellement en version 9.5.3

3.3 Normes à respecter

a. W3C

Le prestataire devra respecter les standards mis en place par le World Wide Web Consortium (W3C) afin de rendre le site accessible sur tous les postes informatiques.

Les principales règles à respecter concernent l'organisation du code des pages web :

- Spécifier la version de HTML utilisée
- Fermer toutes les balises HTML
- Respecter l'emboîtement des balises
- Organiser l'information de manière sémantique
- Compléter l'attribut de description des contenus

La liste complète des standards définis par le W3C est disponible sur le site du W3C :

<http://www.w3c.fr/standards/>

Le site peut être jugé conforme en utilisant l'outil de validation du W3C :

<http://validator.w3.org/>

b. RGAA

Le prestataire devra s'assurer que les changements réalisés dans le cadre de la maintenance corrective et de la maintenance évolutive valident les standards définis dans le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) mis à disposition par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM).

La liste complète des règles du RGAA est disponible à l'adresse suivante :

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

L'accessibilité numérique consiste à rendre les services de communication au public en ligne accessibles aux personnes handicapées, c'est-à-dire :

- Perceptibles : par exemple, faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (par exemple avec une mise en page simplifiée).
- Utilisables : par exemple, fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu ; ne pas concevoir de contenu susceptible de provoquer des crises d'épilepsie.

- Compréhensibles : par exemple, faire en sorte que les pages fonctionnent de manière prévisible ; aider l'utilisateur à corriger les erreurs de saisie.
- Robustes : par exemple, optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.

Le prestataire vérifiera cette conformité en effectuant l'ensemble des tests associés aux points de contrôle définis dans le RGAA et devra transmettre un document établissant le niveau de conformité du site (voir prestations).

c. Charte graphique

Le prestataire devra s'assurer que les changements réalisés dans le cadre de la maintenance corrective et de la maintenance évolutive respectent la charte graphique de l'agence de l'eau Seine-Normandie fourni en Annexe 2.

3.4 Sécurité

Le site mis en place doit garantir l'intégrité des contenus publiés et les accès au back-office doivent être sécurisés.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER

4.1 Prestation 1 – Prise de connaissance

Dans un délai d'un mois à compter de la date de notification du marché, le titulaire prend connaissance en détail du site institutionnel AESN à maintenir. Il mène toutes les investigations qu'il juge utile pour acquérir cette connaissance.

L'agence met à disposition toute la documentation disponible ainsi que les sources des applications.

Pendant cette période :

- Les Chefs de Projets Agence (CPA) et les Chef de Projets Utilisateurs (CPU) se rendent aussi disponibles que possible ;
- Les éventuelles demandes de corrections émises par l'agence ne sont pas soumises au respect des délais prévus en maintenance corrective ;
- L'agence n'émet pas de bons de commande de maintenance évolutive.

Une note de synthèse est à rédiger à la fin de la prestation.

4.2 Prestation 2 – Maintenance corrective et préventive

a. Réalisation des maintenances correctives

Cette prestation court à compter de la date de notification du marché jusqu'au terme de celui-ci. Elle couvre la correction de toute anomalie de fonctionnement signalée par l'Agence.

On distingue les anomalies de type bloquant (anomalies pour lesquelles il n'existe pas de moyen de contournement acceptable par l'Agence et qui rendent totalement impossible l'utilisation du site ou rendent impossible l'utilisation de tout ou partie de ses fonctionnalités) et les anomalies de type non-bloquant (les anomalies moins importantes qui permettent néanmoins l'utilisation du site).

La maintenance corrective comprend une assistance technique pour résoudre les problèmes rencontrés lors de l'usage du site.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance corrective sont les suivantes :

- Diagnostic de l'anomalie
- Réalisation des maintenances correctives
- Actualisation de la documentation le cas échéant
- Tests unitaires et d'intégration avec contrôle de non-régression
- Renseignement de tableaux de bord qui doivent permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et leurs délais de correction

En cas d'anomalie de type bloquant, le titulaire s'engage à la résoudre dans un délai de **1 jour ouvré** à compter de l'accusé réception de la demande. En cas d'anomalie de type non-bloquant, le titulaire s'engage à la résoudre dans **un délai de 10 jours ouvrés** à compter de l'accusé réception de la demande.

Les livraisons du titulaire s'effectuent à l'intérieur d'une plage horaire appelée période d'intervention. Cette période d'intervention est de 9H à 18H du lundi au vendredi, jours fériés et jours de fermeture Agence exclus.

b. Réalisation des maintenances préventives

Depuis la version 8 de Drupal et le passage sur le framework Symfony, le cycle de vie des versions Drupal est relativement court et impose des montées de version régulières pour bénéficier du support et des patches de sécurité.

La maintenance préventive doit couvrir l'ensemble des travaux pour réaliser les montées de version du CMS Drupal (mises à jour mineures et majeures du CMS Drupal) et de tous les modules et composants associés afin de garantir que le site institutionnel bénéficie toujours d'une version Drupal de référence avec les dernières corrections de bugs et les correctifs de sécurité associés.

Cependant, le titulaire peut, de sa propre initiative, identifier des améliorations de la conception, de la programmation de certaines fonctions ou de certains traitements, et/ou d'organisation de base de données, ou toute autre amélioration à l'exclusion de toutes modifications de fonctionnalités.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance préventive sont les suivantes :

- Réalisation des maintenances préventives
- Réalisation d'une veille sécurité et l'obligation de passer des patchs de sécurité
- Mise à jour des documentations de développement, techniques, d'exploitation ou autres le cas échéant
- Réalisation des modifications selon les normes et avec les outils applicables au marché
- Tests unitaires et tests d'intégration avec contrôles de non-régression
- Documentation de suivi de chaque modification, détaillant l'amélioration apportée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications et rapports de tests
- Renseignement des tableaux de bord qui doivent permettre de suivre au minimum l'évolution de la maintenance préventive

Le titulaire rend compte à la personne publique de la maintenance préventive dans son suivi d'activité (documents livrés à l'occasion des comités de pilotage et des comités opérationnels).

4.3 Prestation 3 – Maintenance évolutive

La maintenance évolutive s'entend des demandes d'évolutions fonctionnelles, techniques ou ergonomiques substantielles dont le besoin est formulé par le chef de projet DSIUN.

Pour la réalisation de la maintenance évolutive, un système d'unités d'œuvre est mis en place. Il doit permettre une évaluation directe par la personne publique du coût des prestations par application de règles simples et non contestables.

La mise en œuvre de la maintenance évolutive s'effectue par l'émission de bons de commande. Elle s'effectue en deux temps :

- Emission d'un bon de commande d'expertise auprès du titulaire ;

- Emission d'un bon de commande de réalisation de la maintenance évolutive.

a. Commande d'expertise

La demande est faite par la personne publique, sous la forme de l'émission d'un bon de commande d'expertise fonctionnelle et technique.

Cette demande correspond à une unité d'œuvre nommée « Assist-Expert ». La réponse du titulaire doit notamment présenter un diagnostic de la situation sur laquelle il est saisi, la méthodologie et la (ou les) solution(s) fonctionnelle(s) et technique(s) à mettre en œuvre pour aboutir à la cible. Lorsque plusieurs solutions sont envisageables, les avantages et les inconvénients de chacune sont précisés.

Au vu de cette expertise, l'Agence décide ou non de commander les prestations de maintenance évolutive correspondantes, sous la forme d'unités d'œuvre décrites ci-après.

b. Commande de maintenances évolutives

L'Agence procède au calcul de la charge sur la base d'unités d'œuvre définies dans le CCTP. Il est distingué à cet effet les unités d'œuvre suivantes :

- Création d'une extension (simple, moyen, complexe, très complexe)
- Adaptation d'une extension existante (simple, moyen, complexe, très complexe)
- Gabarit de Page HTML (création, mise à jour) (simple, moyen, complexe)

On entend par « extension existante » une extension déjà sur le site mais aussi une extension mise à disposition par la communauté Open Source.

Pour les unités d'œuvre qui le nécessitent, le niveau de complexité est caractérisé à l'aide des critères suivants :

- Simple

Modification des éléments de présentation sans modification de la charte graphique

Pas de modification de règles de gestion

Pas de modification de structure de données

- Moyen

Modification ou ajout d'éléments de présentation (écran, mail, log, ou état)

Maximum : 2 pages d'interface (Back office ou Front office)

Modification ou ajout de règles de gestion élémentaires à impact local

Modification légère de la base de données :

- Ajout de colonnes d'attribut
- Modification des formats de champs

- Complexe

Modification ou ajout d'éléments de présentation (écran, mail, log, ou état)

Maximum : 3 pages d'interface (Back office ou Front office)

Modification ou ajout de règles de gestion imbriquées à impact diffus

Modification lourde de la base de données :

- Ajustement des cardinalités
- Ajout de tables

- Très complexe

Modification ou ajout d'éléments de présentation (écran, mail, log, ou état)

Maximum : 5 pages d'interface (Back office ou Front office)

Modification ou ajout de règles de gestion imbriquées à impact diffus

Modification lourde de la base de données :

- Ajustement des cardinalités
- Ajout de tables

Ces critères sont appréciés séparément pour chaque fonctionnalité de l'application impactée par l'évolution spécifiée par l'Agence.

4.4 Prestation 4 – Transfert de compétences

Le titulaire doit réaliser un transfert de compétences sur le site institutionnel de l'Agence vers les personnes ou la société désignées par l'Agence.

Pour réaliser ce transfert, dans un délai d'un mois, le titulaire :

- Remet et présente la documentation du site institutionnel dans sa dernière version mise à jour ;
- Doit la fourniture de tout autre document utile ;
- Réalise toute action nécessaire de formation/information/présentation sur les applications.

Pendant cette période, le titulaire n'est pas déchargé de ses responsabilités courantes quant au maintien en bon fonctionnement du site institutionnel.

4.5 Hors périmètre

La conduite du changement et tout l'accompagnement associé sont pris en charge par l'Agence.

5. CONDITION D'EXÉCUTION, SUIVI ET CONTRÔLE

Deux instances de suivi sont mises en place dans le cadre du projet pour suivre l'avancement des travaux :

- Une instance opérationnelle : comité opérationnel
- Une instance de pilotage : comité de pilotage

5.1 Comité opérationnel

Un comité opérationnel est constitué pour suivre l'avancement des travaux, détecter les risques, proposer des plans d'action et statuer sur les options possibles.

Le comité opérationnel est composé a minima des personnes suivantes :

- Chef de Projet de la DSIUN
- Webmestre
- Chef de projet Prestataire

Le comité opérationnel se réunit chaque semaine dès lors qu'une prestation No 3 de maintenance évolutive est en cours. Il a pour but de suivre les différentes phases de la prestation jusqu'à la mise en production des évolutions. Il ne doit pas durer plus de deux heures.

5.2 Comité de pilotage

Un comité de pilotage est constitué pour passer en revue les indicateurs de suivi du marché et suivre l'avancement des travaux. Il permet la validation des décisions du comité opérationnel. Cette instance est à même de rendre toutes les décisions sur l'organisation, le déroulement et les enjeux du projet.

Le Comité de pilotage est composé à minima des personnes suivantes :

- Chef de service DSIUN ou son représentant
- Directeur de la Communication ou son représentant
- Responsable contrat du prestataire
- Membres du comité opérationnel

Le Comité de pilotage est trimestriel.

Le prestataire prépare et envoie 2 jours ouvrés avant la date du Comité de pilotage le support de réunion.

Le prestataire rédige et transmet sous 3 jours ouvrés le compte-rendu du comité de pilotage.

5.3 Outils

Le titulaire utilise les outils suivants de la DSIUN mis à sa disposition :

- L'outil de « ticketing » Redmine pour la gestion et le suivi des demandes de maintenance préventive, corrective et évolutive ainsi que pour le suivi des anomalies en recette
- Teams pour la gestion documentaire

5.4 Lieu d'exécution des prestations

Les prestations sont réalisées dans les locaux du titulaire.

A la demande de l'Agence, les intervenants désignés par le prestataire sont susceptibles, notamment dans le cadre des relations avec la direction de la communication et la DSIUN de participer à des réunions de travail dans les locaux de l'Agence situés à Courbevoie.

6. RESTITUTION DES PRESTATIONS

6.1 Synthèse des livrables

Prestations	Désignation	Obligatoire ou à réalisation éventuelle	Livrables
N°1	Prise de connaissance	Obligatoire	Une note de synthèse
N°2	Maintenance corrective	Obligatoire	Documentation mise à jour Fiche d'anomalie complétée des corrections effectuées Documentation niveau de conformité RGAA Dossier de tests et jeux de données associés (uniquement sur demande) Dossier d'installation et révisé selon les montées de version du CMS et de ses composants.
N°3	Maintenance évolutive	Conditionnel	Spécification et Dossier de qualification des évolutions Documentation niveau de conformité RGAA Gabarit de Page HTML Autres composants Dossier d'installation
N°4	Transfert de compétences	Conditionnel	Un compte-rendu des actions réalisées L'ensemble de la documentation du site institutionnel