

MARCHÉ À PROCÉDURE ADAPTÉE

C2RP-2025-001

HÉBERGEMENT – TMA DE L'OUTIL CLÉOR BDD / APPLICATION WEB / API

**LOT 1: TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE BDD /
APPLICATION WEB / API**

**LOT 2 : HÉBERGEMENT
BDD / APPLICATION WEB / API**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P.)

AUCUNE REPRODUCTION, MEME PARTIELLE, AUTRE QUE CELLES PREVUES A L'ARTICLE L122.5 DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE NE PEUT ETRE FAITE DE CE DOCUMENT SANS L'AUTORISATION EXPRESSE DE L'AUTEUR.

SOMMAIRE

1. LE PROJET	4
1.1 CONTEXTE	4
1.2 L'EXISTANT	4
2. LE GROUPEMENT CLEOR ET SON PERIMETRE	5
3. LOT 1	6
3.1 DETAIL DES PRESTATIONS	6
3.2 DEROULEMENT DES PRESTATIONS	7
3.3 OBLIGATION DU TITULAIRE	7
3.4 ACCES ET HEBERGEMENT	8
3.5 PRIX DES PRESTATIONS ET MODALITES DE PAIEMENT	9
4. LOT 2	9
4.1 DETAIL DES PRESTATIONS	9
4.1.1 INFRASTRUCTURE D'HEBERGEMENT ET DISPONIBILITE.....	9
4.1.2 SUPERVISION ET ADMINISTRATIONS DES SERVEURS	10
4.1.3 SAUVEGARDES.....	10
4.1.4 SECURITE.....	10
4.1.5 BANDE PASSANTE, GESTION DE PIC DE TRAFIC ET PERFORMANCE DE L'APPLICATIF ET DES SITES HEBERGES	11
4.1.6 PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE ET MIGRATION	11
4.1.7 INFOGERANCE	11
4.1.8 REVERSIBILITE	12
4.1.9 VISITE DE SITE	12
4.2 SUIVI DE PROJET	12
4.3 EXEMPLES DE VOLUMETRIES	12
5. CLAUSES COMMUNES LOT 1 ET LOT 2	12
5.1 ACCESSIBILITES AUX PERSONNES HANDICAPEES	12
5.2 LIEU D'INTERVENTION	13
5.3 COMMUNICATION ET ECHANGES	13
5.1 GARANTIES	13
5.1 PROPRIETE	13
5.1 INTERVENANTS	14
6. VOCABULAIRE ET ACRONYMES	14



GROUPEMENT CLÉOR

CCTP- HEBERGEMENT – TMA
DE L’OUTIL CLÉOR
BDD /APPLICATION WEB/
API

1. LE PROJET

1.1 CONTEXTE

[Cléor](#) est un applicatif en ligne qui a pour objectif d'accompagner des utilisateurs initiés et non-initiés dans l'élaboration de leur projet professionnel tout au long de la vie.

Cet outil innovant, souple et complet, accompagne ses utilisateurs à partir d'un choix de métier, secteur d'activité ou selon un profil, de disposer d'informations actualisées sur les métiers qui s'exercent près de chez eux, leur tendance d'évolution, les recrutements en cours, ainsi que les évolutions possibles entre métiers avec ou sans formation.

Cet outil, fruit d'une collaboration fructueuse et initialement portée depuis 2017 par trois régions - Centre-Val de Loire, Bretagne et Bourgogne-Franche-Comté, a été pensé et construit par les trois Carif-Oref grâce à leurs capacités d'expertise et leurs cœurs de métier d'observation, d'analyse et de diffusion d'informations sur les champs emploi, formation et orientation d'une part mais aussi grâce aux données de multiples partenaires.

Cléor, ouvert au national, a permis à de nouvelles régions de rejoindre le projet : il s'agit de Normandie, Auvergne-Rhône-Alpes, Hauts-de-France et Martinique.

Cléor est un outil qui s'inscrit également comme outil au service de la stratégie de déploiement des politiques régionales en matière d'orientation. A cet égard il se positionne en tant qu'outil au service des [compétences des régions en matière d'information sur les métiers et les formations](#) (décret n° 2019-218 du 21 mars 2019) et à ce titre, il peut être présent dans les ENT (Espaces Numériques de Travail) des collégiens et lycéens. Cléor propose également une API consommée sur les sites d'orientation de certaines Régions.

L'offre du futur prestataire devra garantir des taux de performances serveur accrus pour garantir une disponibilité de l'applicatif sur l'ensemble du dispositif ; cette proposition d'architecture devra être évolutive et calibrée dans le cadre de nouveaux indicateurs, services ou entrants y compris sur l'ouverture de nouveaux services consommateurs de l'API.

1.2 L'EXISTANT

L'architecture actuelle est composée de 2 instances : FRONT et API

- 1 Symfony pour le FRONT (<https://www.cleor.org/>) qui sert toutes les régions (**Symfony 5.4 / PHP 8.0**)
 - <https://cleor.bretagne.bzh/>
 - <https://www.cleor.centre-valdeloire.fr/>
 - <https://bourgogne-franche-comte.cleor.org/>
 - <https://normandie.cleor.org/>
 - <https://www.cleor-auvergnerhonealpes.fr/>
 - <https://cleor.Commanditaires via le C2RP.fr/>
 - <https://martinique.cleor.org/>
- 1 Symfony pour l'API (<https://api.cleor.org/>) qui sert l'API consommée par le FRONT et par d'autres site des régions. (**Symfony 5.4 / PHP 8.0**)

La liste des composants PHP (php -m) utilisés et celle des dépendances composer (composer show) sont détaillées dans les 3 annexes :

- php_modules.txt détaille les modules du FRONT et de l'API
- front_composer_show.txt détaille les composants du FRONT
- api_composer_show.txt détaille les composants de l'API

L'API Cléor

L'API est de type REST et utilise le format JSON

- L'API contient toutes les règles métiers pour le calcul des indicateurs
- La documentation de l'API est ici <https://api.cleor.org/api/cleor/doc>
- L'API est protégée par une clef d'API propre à chaque utilisateur.

L'API génère :

- des documents PDF en s'appuyant sur un web service de type Apache FOP chez l'hébergeur actuel
- des images des cartes du site (avec les heatmaps pour l'intégration au PDF) en s'appuyant sur un web service chez l'hébergeur actuel de type ([https://screenshot.\[hébergeur\].fr/](https://screenshot.[hébergeur].fr/))
- des images des graphiques (Highcharts) présents sur le FRONT (pour les afficher sur les sites tiers qui consomment l'API) en s'appuyant sur un web service chez l'hébergeur actuel de type ([https://highcharts.\[hébergeur\].fr/](https://highcharts.[hébergeur].fr/))
- des fichiers KML volumineux pour l'affichage sur le FRONT
- des fichiers CSV volumineux pour téléchargements des établissements

L'API met en cache sur un bucket S3 les fichiers générés (en s'appuyant sur un serveur chez l'hébergeur actuel de type ([https://minio1.\[hébergeur\].fr/](https://minio1.[hébergeur].fr/)))

- L'API communique avec des APIs tiers (API OFeli par Région, API Onisep)
- L'API met à disposition un FTP pour le dépôt des fichiers CSV à importer quand il y a des mises à jour.

Sauvegardes / Rétentions / codes sources

La base de données est sauvegardée toutes les 6h avec 3 jours de rétention.

Les fichiers de l'hébergement sont sauvegardés toutes les 12h avec 5 jours de rétention.

Le code source est sauvegardé sur le Gitlab de l'hébergeur actuel

2. LES COMMANDITAIRES ET LEUR PERIMÈTRE

Les Commanditaires, via le C2RP, désignent l'union des 7 Carif-Oref et des 7 Régions qui proposent l'outil – C2RP (Carif-Oref Hauts-de-France), Carif-Oref Normandie, GREF (Carif-Oref Bretagne), EMFOR (Carif-Oref Bourgogne-France Comté), ALFA (Carif-Oref Centre-Val de Loire), Via Compétences (Carif-Oref Auvergne-Rhône-Alpes) et AGEFMA (Carif-Oref Martinique).

Le C2RP porte ce marché au nom des CARIF-OREF impliqués dans la gestion de Cléor. Ceux-ci seront désignés par le terme « **Commanditaires** » dans la suite du document.

Périmètre :

Les sites (desktop/responsive) et applications Cléor concernés :

-Base de données

-1 applicatif mais une déclinaison actuelle sur 7 plateformes web régionales :

- cleor-auvergnerhonealpes.fr
- normandie.cleor.org
- bourgogne-franche-comte.cleor.org
- cleor-centrevaldeloire.fr
- cleor.bretagne.bzh
- cleor.c2rp.fr
- martinique.cleor.org/

Une page institutionnelle
<https://www.cleor.org/>

- 1 accès FTP
- reprise des modules et services signalés plus haut
- l'API

Le présent marché comporte 2 lots :
Lot 1 : maintenance évolutive et corrective
Lot 2 : hébergement

3. LOT 1

3.1 DÉTAIL DES PRESTATIONS

LES COMMANDITAIRES VIA LE C2RP ATTENDENT DES CANDIDATS QU'ILS EXPLIQUENT DE FAÇON DÉTAILLÉE SUR LES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT CONCERNANT :

- La maintenance corrective :
 - par type d'anomalie (anomalie/incident ; anomalie/incident formations ; assistance/demande)
 - par degré de priorité (basse, normale, haute, urgente, immédiate)
 - par délai d'intervention (suivant le type et la gravité)
- La maintenance évolutive pour laquelle, après validation du cahier de spécifications techniques, le prestataire devra fournir un nombre de jours de prestations sous forme de devis, des délais de réalisation et de livraison en moins de 7 jours ouvrés.
- Le support et/ou la hotline, les outils de suivi des demandes de maintenance. Le candidat retenu devra mettre en place un environnement de test pour la maintenance corrective et la petite maintenance évolutive. Ces environnements applicatifs seront mis à disposition des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP afin d'effectuer, lors de chaque livraison de correctif ou modification, les tests nécessaires avant la mise en production.
- Les process
- Le pilotage du projet
- Les modalités de réversibilité : le transfert de données source et compétences techniques et fonctionnelles à un tiers repreneur ainsi que le périmètre applicatif de ce présent marché, la documentation à jour pour les applicatifs, disponibilité des équipes sortantes pour accompagner les équipes entrantes.

3.2 DÉROULEMENT DES PRESTATIONS

Les prestations de développement correctif (sans rupture de fonctionnement) s'exécutent en 12 phases :

- Ticket documenté par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP pour la demande de maintenance corrective
- Délai de réalisation prévu à l'article 3.4, charge estimative, date de début, date de fin par le titulaire
- Validation des éléments par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP – go/non go
- Développements par le titulaire
- Mise à disposition des développements sur l'environnement de recette (titulaire)
- Recette effectuée par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP
- Correctifs effectués par le titulaire
- Mise à disposition des développements sur l'environnement de production et de la documentation attenante (titulaire)
- Test de non-régression (titulaire)
- Vérifications des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP sur l'environnement de production
- Ticket passé en mode Validé (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP) pour service fait
- Mise à jour du tableau de suivi pour facturation (titulaire)

Les prestations de développement évolutives s'exécutent en 12 phases :

- Document des spécificités techniques pour la demande de maintenance évolutive (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP)
- Réunion de cadrage (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP, titulaire) et mise à jour éventuelle des spécificités techniques (titulaire)
- Validation du cahier de spécificités techniques (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP), devis, planning de réalisation et de livraison, équipe projet (titulaire)
- Validation du devis, envoi du bon de commande (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP)
- Développements (titulaire)
- Mise à disposition des développements sur l'environnement de recette (titulaire)
- Recette (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP)
- Correctifs effectués (titulaire)
- Mise à disposition des développements sur l'environnement de production et de la documentation attenante (titulaire)
- Vérifications des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP sur l'environnement de production
- Signature du bon de livraison (COMMANDITAIRES VIA LE C2RP) pour validation du service fait
- Facturation (titulaire)

3.3 OBLIGATION DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat sur :

- La qualité des livraisons sur les prestations attendues,
- Les délais de résolution des anomalies,
- Les délais de livraison des évolutions.

Au déclenchement d'une demande de maintenance corrective, les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP documenteront suffisamment le ticket pour que le titulaire puisse fournir une évaluation de la charge de travail pour la résolution du problème, suivant son type et sa gravité. Cette estimation devra être validée par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP avant démarrage de la résolution.

Au déclenchement d'une maintenance évolutive, les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP enverront un document au titulaire reprenant les spécificités techniques attendues et proposeront une réunion de cadrage au cours de laquelle le titulaire aura l'occasion de poser toutes ses questions. A l'issue de cette réunion de cadrage, le titulaire

documentera les spécificités techniques et le fera valider par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP. Une fois validé, le titulaire aura moins de 7 jours ouvrés pour fournir son devis, son planning de réalisation et de livraison aux COMMANDITAIRES VIA LE C2RP. A l'issue de la livraison, le titulaire remettra aux COMMANDITAIRES VIA LE C2RP le document dûment mis à jour reprenant l'ensemble des évolutions apportées à l'applicatif. Ce document sera considéré comme document de référence pour le recettage des travaux.

En cas de prise en charge technique et fonctionnelle par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP des éléments livrés, le titulaire devra fournir les éléments d'information nécessaires à cette prise en charge et devra l'accompagner.

Le titulaire s'engage à faire exécuter les prestations par l'équipe d'intervenants, dont les profils ont été fournis et acceptés par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP, telle que décrite dans sa proposition, à l'appui des CV, ainsi qu'à fournir toutes les ressources nécessaires à la bonne exécution du marché.

Il appartient au titulaire, notamment, de conseiller les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP pendant toute la durée d'exécution du marché, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait entrevoir et de manière générale d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

C'est à ce titre que le titulaire devra :

- Donner aux COMMANDITAIRES VIA LE C2RP les préconisations détaillées de l'environnement nécessaire à la mise en œuvre du marché et d'assurer en temps utile de sa conformité, notamment en ce qui concerne les développements spécifiques,
- Proposer aux COMMANDITAIRES VIA LE C2RP tout complément ou amélioration des méthodes et règles adoptées qui lui sembleraient souhaitables,
- Tenir les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP informés des conditions de compatibilité des différentes versions des outils, logiciels utilisés pour les applications et développements spécifiques et de manière générale des évolutions affectant les applications et développements,
- Signaler dans tous les documents ou informations techniques qui lui seront communiqués par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP dans le cadre de l'exécution du marché, les incohérences, anomalies ou oublis, qui lui paraissent affecter le marché,
- En cas de corrections ou d'évolutions, ne pas dégrader les performances du système et offrir les conditions de service au moins égales à celles existant avant modification,
- Laisser opérationnels et disponibles les sites et applications dans la mesure du possible,
- Avoir des environnements test sur ses serveurs afin de faire le recettage des livrables. Ces environnements test devront être accessibles par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP,
- Devra archiver sur sa plateforme de test les différentes versions mises en production afin de revenir en arrière si nécessaire (versionning),
- Être en veille des différentes versions et/ou correctifs des CMS et base de données liés au(x) lot(s) dont il a la charge afin d'alerter des problématiques de sécurité, de mauvais fonctionnement... Il sera ainsi force de proposition et garant des mises à jour. Il sera un partenaire pour aider l'hébergeur des sites des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP dans ces installations.

Chaque mise à jour doit faire l'objet d'une documentation technique. Cette documentation décrit de manière détaillée chaque fonction ajoutée ou modifiée lors de la mise à jour et fait partie du dossier de recettage nécessaire à la constatation de la conformité des livrables et du service fait.

3.4 ACCÈS ET HÉBERGEMENT

Les sites des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP sont stockés chez Mazédia à l'heure où le présent marché est écrit. Le prestataire retenu aura des accès mais ne sera pas administrateur du serveur et ne pourra donc pas modifier les paramètres de celui-ci. (A ce titre il devra fournir une adresse unique de connexion). La prestation d'hébergement est détaillée dans le lot 2 de ce présent marché.

3.5 PRIX DES PRESTATIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont unitaires et réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que toutes autres charges de quelques natures, qu'elles soient notamment les frais de déplacements et de missions, pouvant venir grever les prestations.

Le coût des communications et des supports des sauvegardes est à la charge du titulaire.

Le prix des prestations sera fixé sur la base d'un nombre de journées. Il devra figurer tel quel sur les bons de commande édités par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP au titulaire.

Chaque bon de commande détermine, en application des stipulations du présent marché, la nature des unités d'œuvre, leur degré de complexité et leur nombre nécessaires à la réalisation de la prestation attendue par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP.

Le bon de commande mentionne au moins :

- La référence au présent marché,
- La date de la commande et le numéro du bon de commande,
- La désignation, le degré de complexité et le nombre de journées commandées et le prix unitaire de ces journées suivant le profil des intervenants,
- Les montants HT TVA et TTC.

Les bons de commande pouvant être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché, leur durée d'exécution ne saurait se prolonger au-delà de trois mois après la date de limite du marché.

Le règlement des sommes dues au titre de chaque prestation, sera effectué après validation du service fait et réception de la facture. Le délai de règlement est de 30 jours à compter de la réception de la facture.

Le service fait sera prouvé par un bon de livraison ou un bon de recettage signé par le titulaire et approuvé par les COMMANDITAIRES VIA LE C2RP (uniquement pour la maintenance évolutive).

4. LOT 2

4.1 DÉTAIL DES PRESTATIONS

Les Commanditaires via le C2RP ont défini des contraintes techniques que devra remplir le titulaire. Le but de ces caractéristiques techniques est de permettre de s'assurer une qualité de service optimale et un niveau de disponibilité des serveurs et des applicatifs conforme à ses obligations.

Les Commanditaires via le C2RP souhaitent que le titulaire s'engage sur un taux de disponibilité de la solution proposée d'au moins 96%. Afin de garantir un taux de disponibilité, le titulaire précisera les règles de calcul du SLA (heures ouvrées) et des pénalités afférentes.

4.1.1 Infrastructure d'hébergement et disponibilité

Le titulaire devra s'engager sur un taux de disponibilité de l'infrastructure d'hébergement qui comprendra :

- Disponibilité accès électrique
- Disponibilité climatisation
- Disponibilité Accès Internet (architecture redondée et cloisonnée)
- Disponibilité des éléments mutualisés du réseau interne de l'hébergeur

Les équipements réseaux de la salle d'hébergement devront être redondants.

De ce fait, la salle d'hébergement devra proposer une solution multi opérateurs avec des équipements de sécurité pare-feu redondants et des routeurs et commutateurs réseaux doublés.

La salle d'hébergement devra être équipée d'un système anti-incendie.

4.1.2 Supervision et administrations des serveurs

Le serveur Cléor pourra être supervisé et administré soit en mode 24h/24 7j/7, soit en mode heures ouvrées 5j/7. Le titulaire devra faire 2 propositions en fonction de ces 2 modes.

Des équipes techniques d'astreintes devront intervenir dans ces plages horaires en mode proactif et/ou être joint par le chef de projet Cléor via un numéro de téléphone d'astreinte et par e-mail.

Les équipes d'administration devront être composées de personnes ayant les compétences pour administrer l'architecture retenue pour le périmètre cité en objet de ce marché. Elles devront couvrir l'ensemble des environnements technologiques décrits dans l'existant. Les Commanditaires via le C2RP demandent au titulaire de justifier dans un mémoire technique des compétences techniques des équipes et des certifications. Les équipes peuvent être organisées par niveau d'intervention.

4.1.3 Sauvegardes

Le titulaire proposera une solution de sauvegarde des données pour l'ensemble du périmètre (système, données, ...). Cette solution sera dédiée pour les Commanditaires via le C2RP.

Les sauvegardes porteront sur les sources et sur la base de données ; elles seront régulières avec au minimum une sauvegarde complète hebdomadaire et un temps de rétention de 6 semaines.

Une sauvegarde mensuelle des données et fichiers devra être réalisée pour plus de sécurité.

Les Commanditaires via le C2RP demandent de pouvoir restaurer des informations (base de données, tout ou partie de dossiers) sur simple commande. Le prestataire devra prévoir et préciser dans sa proposition le coût de cette intervention.

La solution de sauvegarde n'est pas imposée, elle peut être réalisée sur des disques, LTO, cloud ... mais le lieu devra être un lieu différent du lieu d'hébergement des sites. Le titulaire devra détailler techniquement dans son offre la solution proposée.

4.1.4 Sécurité

Sécurité

Le titulaire présentera dans son offre les solutions de sécurité nécessaires à la mise en service du serveur applicatif dans sa salle d'hébergement ;

- Firewall et DMZ dédiés ou mutualisés : dans ce dernier, le titulaire devra assurer au commanditaire que la mutualisation n'impacte pas la performance d'accès à ses sites.
- Gestion des certificats Let'sEncrypt et accès SSH
- Antivirus : chaque machine devra être protégée par un antivirus adapté à chaque fonctionnalité de serveur. La mise à jour de ces antivirus devra se faire en continu
- Protection contre les attaques - DDoS

Un accès aux bases et accès SSH, accès SAM ou un accès via le « bureau à distance windows » seront automatiquement ouverts si le titulaire du Lot 2 s'avère être différent du titulaire du Lot1 ainsi que des accès similaires au chef de projet Cléor. Ces accès ne généreront pas de surplus de coût lors de la création d'environnement. La mise en place et la gestion de nouveaux accès feront l'objet de demande au cas par cas. Les modifications mineures (changement d'une adresse IP d'un prestataire par exemple) ne seront pas facturables, mais les modifications majeures devront faire l'objet d'un devis.

Le soumissionnaire prévoira lors de l'installation du périmètre, un audit sécurité de l'existant et, sans remettre en cause le bon fonctionnement des environnements, appliquera les solutions nécessaires avant la mise en production (par exemple : protection des accès ftp et ssh pour chaque environnement par restriction des adresses IP d'accès, mise à jour des versions des environnements ...). Les solutions qui ne pourront pas être déployées seront détaillées dans un rapport et transmis à la mise en production. Le titulaire retenu pourra, dans sa prestation de service et de conseil, accompagner le titulaire du Lot1 pour la mise en sécurité des sites et applications.

4.1.5 Bande passante, gestion de pic de trafic et performance de l'applicatif et des sites hébergés

-une solution de gestion de pic d'activité - de type « Caching Dynamique Mutualisé » -sur le serveur applicatif.

Le Commanditaires via le C2RP souhaitent qu'une bande passante de 1Gbp/s soit réservée pour l'accès à ses sites et application.

Cette bande passante doit être garantie à 100%, burstable sans limite et multi-opérateurs.

Le prestataire détaillera :

- la vitesse d'accès qu'il préconise compte tenu des spécificités de l'environnement
- les garanties de qualité du débit

4.1.6 Plan de reprise d'activité et migration

Le titulaire détaillera les coûts de migration des applications vers son centre d'hébergement

- Installation du matériel
- Installation des logiciels
- Migration

Il devra proposer un planning de réalisation des tâches et de test. Le chef de projet pour le Commanditaires via le C2RP devra pouvoir accéder à cette plateforme afin de vérifier le bon fonctionnement avant sa mise en production.

Le titulaire devra fournir ses rapports de test au chef de projet Cléor et garantir la continuité de service pendant cette phase de migration.

Ces frais seront facturés dès la mise en production, c'est à dire au début du 1er mois d'hébergement.

4.1.7 Infogérance

Les Commanditaires via le C2RP ont déterminé une GT//GTR à 4 heures ouvrées, le titulaire présentera dans un document de synthèse les garanties liées à ce temps d'intervention et temps de rétablissement ainsi que les modalités d'escalade du niveau de complexité qu'il propose :

- Sur les éléments constitutifs de son réseau
- Sur les éléments dédiés au projet Cléor
- Sur le serveur du projet Cléor
- En fonction des heures et jours de la semaine

Le titulaire détaillera dans son offre les services couverts par sa proposition d'administration système ainsi que le coût de la mise à jour sur demande ou automatique des systèmes d'exploitation (patches de sécurité et patches systèmes).

Il prévoira une prestation (Unité d'œuvre) pour la mise à jour des applicatifs.

Le titulaire proposera une solution web permettant de suivre l'ensemble des environnements techniques et de leur performance. Cette solution devra intégrer aussi un système de traitement des incidents, qualification et analyse des alertes.

4.1.8 Réversibilité

Le titulaire garantira la réversibilité de la solution d'hébergement. Un cahier d'hébergement sera maintenu à jour par le titulaire où sera notifié l'ensemble des éléments techniques constituant l'hébergement ainsi que les configurations des systèmes. Ce cahier sera transmis au chef de projet Cléor sur demande (minimum une fois par an) et à la fin du contrat afin de servir à la migration.

4.1.9 Visite de site

Datacenter en France avec visite le cas échéant du site d'hébergement pour s'assurer de la conformité de la plateforme avec les exigences du présent marché.

4.2 SUIVI DE PROJET

Le titulaire devra proposer :

- une méthodologie de projet, une équipe projet ainsi que les modalités de suivi
- une interface de suivi de tickets afin de gérer les demandes courantes et non urgentes
- une solution de support type plateforme téléphonique et/ou ligne spécialisée pour la surveillance

Les Commanditaires via le C2RP souhaitent qu'un contact technique unique soit nommé chez le titulaire pour gérer les échanges techniques spécifiques, être le garant du cahier d'hébergement et conseiller les Commanditaires via le C2RP sur les évolutions techniques à apporter à la plateforme d'hébergement.

4.3 EXEMPLES DE VOLUMÉTRIES

Ces informations sont données à titre indicatif et sont calculées sur la moyenne des audiences de chaque site Cléor. Chaque site oscille entre 35 000 et 45 000 visiteurs uniques par an.

5. CLAUSES COMMUNES LOT 1 ET LOT 2

5.1 ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Selon la loi sur l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées, les sites des COMMANDITAIRES VIA LE C2RP doivent respecter les normes sur l'accessibilité des pages aux personnes handicapées.

Toute modification devra donc comporter un travail de vérification et adaptation du code pour que celui-ci respecte les normes imposées par le W3C (World Wide Web Consortium) et le niveau bronze du dernier RGAA4.

<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

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

A ce titre, les commanditaires via le C2RP réalisent cette année un audit accessibilité sur ses sites. La prestation est en cours, les résultats de l'audit seront dévoilés au groupe technique mi-octobre. La phase de développement est prévue pour début 2026.

5.2 LIEU D'INTERVENTION

Les prestations du marché et la livraison des correctifs pourront s'exécuter par une intervention à distance ou un déplacement sur le site du Carif-Oref Hauts-de-France (C2RP) en charge du suivi pour les commanditaires – à Lille.

Le titulaire prend à sa charge les frais de déplacement et d'hébergement inhérents à sa prestation.

Le titulaire aura des accès chez l'hébergeur sur les sites des Commanditaires via le C2RP.

5.3 COMMUNICATION ET ÉCHANGES

Le titulaire sera l'interlocuteur unique des Commanditaires via le C2RP. Les échanges pourront se faire via Teams ou via la plateforme de ticketing proposée par le titulaire.

5.1 GARANTIES

Sans préjudice de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil, les prestations de maintenance seront garanties 6 mois au minimum.

Si, à l'expiration du délai de garantie qui court à compter du recettage de la prestation fournie, le titulaire n'a pas procédé aux remises en état prescrites, le délai de garantie est prolongé jusqu'à l'exécution complète des remises en état.

La garantie consiste en :

- La conformité des applications et développements dans leur ensemble aux spécifications et caractéristiques techniques définies dans les documents contractuels (bon de commande, spécifications techniques, ...).
- Un bon fonctionnement et en particulier les performances des applications et développements dans leur ensemble aux spécifications et caractéristiques techniques conformément aux dispositions des documents contractuels.
- Le titulaire garantit les développements spécifiques des applications dans leur ensemble contre toutes les anomalies qui pourraient les affecter. A ce titre, il s'engage à intervenir et à corriger gratuitement les anomalies qu'elles soient de fonctionnement ou de performance.

5.1 PROPRIÉTÉ

Les Commanditaires via le C2RP acquièrent les droits de propriété intellectuelle et d'utilisation de tous les développements et évolutions.

Le titulaire s'engage à remettre aux Commanditaires via le C2RP, gratuitement, et à leur demande, les informations nécessaires pour leur permettre d'effectuer les opérations d'interopérabilité avec d'autres progiciels ou applications.

Le titulaire cède aux Commanditaires via le C2RP conformément à l'article L-131-3 du code de la propriété intellectuelle au fur et à mesure de leur réalisation, les droits de propriété intellectuelle des développements spécifiques dans leur ensemble et de leurs évolutions, et notamment les droits de reproduction, représentation, adaptation, commercialisation et utilisation et ce, pour la durée de protection légale desdits développements spécifiques et de leurs évolutions par le droit d'auteur et pour le monde entier.

En conséquence le titulaire remet les codes sources dûment documentés aux Commanditaires via le C2RP en même temps que les codes exécutables correspondants ainsi que la documentation technique, utilisateur et fonctionnelle associée et les manuels d'installation, d'exploitation, de paramétrage, de supervision et d'administration.

Les codes sources des corrections, adaptations et évolutions sont la propriété des Commanditaires via le C2RP dès livraison.

A la fin du marché, tous les codes sources des développements en cours ou livrés sont réputés propriété des Commanditaires via le C2RP.

De même, tout document produit par le titulaire à l'occasion de l'exécution du marché devient la propriété exclusive des Commanditaires via le C2RP. Le titulaire garantit les Commanditaires via le C2RP contre toutes les revendications de tiers relatives à la propriété intellectuelle des documents qu'il lui remet et des méthodes et savoir-faire qu'il met en œuvre pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

Les parties s'engagent à conserver strictement confidentielles les informations qui leur sont communiquées à compter de la notification du marché.

5.1 INTERVENANTS

Le titulaire lors de sa réponse devra fournir les profils de tous les intervenants et nommer un référent unique afin de faciliter les échanges entre lui et les Commanditaires via le C2RP.

Pendant la durée du marché et en cas de changement d'un des intervenants dont le profil est mentionné dans sa réponse, le titulaire doit en avertir les Commanditaires via le C2RP au moins 15 jours avant le changement projeté. Le remplaçant proposé est considéré comme accepté si les Commanditaires via le C2RP ne le récusent pas dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la communication.

En cas de récusation d'un nouveau profil, le titulaire dispose d'un délai de 15 jours pour proposer un nouveau profil. Cette procédure de remplacement n'est pas applicable en cas de survenance d'un événement de force majeure, c'est à dire un événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties.

La montée en compétences « métiers » des éventuels nouveaux intervenants ne fera pas l'objet d'une quelconque facturation aux Commanditaires via le C2RP.

En cas de remplacement d'un ou de plusieurs intervenants, les personnes remplaçantes devront avoir un niveau de connaissance au moins égal à leurs prédécesseurs.

6. VOCABULAIRE ET ACRONYMES

Terme	Définition
Anomalie	Dysfonctionnement d'une application par rapport aux spécifications éditoriales, fonctionnelles et techniques détaillées.
Application	Ensemble structuré d'éléments permettant l'automatisation d'un ou plusieurs processus métier.
Maintenance	La maintenance est l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de gestion effectuées durant le cycle de vie d'un système informatique (nommée application dans le présent document) et destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir les fonctions requises.
Maintenance corrective	La maintenance corrective regroupe toutes les actions permettant de corriger un dysfonctionnement
Maintenance	La maintenance évolutive regroupe toutes les actions nécessaires à la



GROUPEMENT CLÉOR

CCTP- HEBERGEMENT – TMA
DE L’OUTIL CLÉOR
BDD /APPLICATION WEB/
API

évolutive

conception et à la réalisation de nouvelles fonctionnalités ou la modification de fonctionnalités existantes