

**MARCHE PUBLIC DE PRESTATION
DE SERVICE NUMERIQUE
MAPA**

CREPS RHONE-ALPES



CREPS
Auvergne-Rhône-Alpes
Vallon-Pont-d'Arc • Voiron • Lyon



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Objet du marché

Le présent marché a pour objet la reprise initiale, le transfert et l'hébergement ainsi que la maintenance des outils numériques du Pôle ressources national transition écologique et sports de nature (PRNTESN). Il porte sur l'hébergement et la maintenance préventive et corrective. Il comprend également des prestations de développement, de UX/UI design et de conseil pour accompagner des évolutions fonctionnelles.

Présentation et contexte

Pour renforcer les compétences des acteurs des sports de nature (information, formation, conseil, expertise et évaluation) le ministère chargé des Sports a créé un Pôle ressources national transition écologique et sports de nature (PRNTESN) au sein du Centre de ressources, d'expertise et de performance sportives (CREPS) Auvergne - Rhône-Alpes sur le site de Vallon Pont d'Arc.

La mission nationale confiée au PRNTESN consiste en la diffusion des savoir-faire, la valorisation des bonnes pratiques et actions innovantes, la mutualisation et la mise à disposition d'outils, adaptés aux besoins des acteurs du développement des sports de nature. Il constitue un service de mise en relation, de conseil et d'expertise à la disposition des agents du ministère et de l'ensemble des acteurs locaux du sport.

Afin de mener à bien sa mission, le PRNTESN s'est outillé depuis sa création de plusieurs outils dont un site web institutionnel (4) regroupe et diffuse ses actualités, son expertise sous la forme de dossiers, de page de contenus, sa connaissance (publications...), ses événements... Il administre plusieurs services spécifiques d'observation, de veille et de documentation.

Le PRNTESN pilote plusieurs projets : centre de documentation sous PMB (non inclus dans ce marché), Observatoire des sports de nature (non inclus dans ce marché), Outdoorvision (non inclus dans ce marché) et Suricate (3).

Suricate met en relation des pratiquants des sports de nature et les gestionnaires des lieux de pratiques, pour préserver la qualité des espaces, sites et itinéraires relatifs aux sports et loisirs de nature : les pratiquants signalent et géolocalisent les incidents rencontrés lors de leurs activités. Les signalements sont traités par un réseau d'administrateurs issus des collectivités territoriales, des fédérations sportives, des services de l'État et des gestionnaires d'espaces naturels. Ce dispositif comprend un site web public et espace d'administration (3) et une application mobile pour les usagers sur iOS et Android (1).

L'animation de réseau est un mode d'intervention majeur pour le PRNTESN, afin de connaître ses interlocuteurs en France, dans les administrations, collectivités territoriales... il est doté d'une base de données de structures et de personnes accessible par un extranet (2). Cet annuaire de personnes qualifiées permet à Suricate de rediriger les signalements vers les administrateurs qu'elles soient en collectivité sur un territoire ou dans une structure particulière.

La présente consultation vise à retenir un/des prestataire(s) afin d'assurer les services numériques du PRNTESN tels que précisés ci-après.

Descriptions des prestations attendues

Hébergement (prestation forfaitaire annuelle)

Le prestataire proposera une solution d'hébergement évolutive pour l'ensemble des sites. Celle-ci devra présenter des garanties de sécurité et de protection des données. Le prestataire fournira un plan de reprise d'activité détaillé, décrivant les mesures prévues en cas d'incident.

La prestataire présentera un plan de sauvegarde qui devra inclure tous les éléments nécessaires à la restauration des sites.

La solution d'hébergement devra privilégier des technologies et process pour limiter au maximum les consommations énergétiques et l'impact environnemental.

Tierce Maintenance applicative TMA (prestation forfaitaire annuelle)

Le titulaire du marché devra assurer la maintenance préventive et corrective de l'ensemble des sites, soit la mise à jour régulière des technologies employées (montées en version CMS Sites Conformés, serveur web, etc.), la sauvegarde des données et l'assistance téléphonique en cas de problème.

Le titulaire devra garantir la compatibilité des sites avec les principaux navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, Edge) et vérifier cette compatibilité à chaque mise à jour.

Maintenance évolutive (Prestation forfaitaire 15 jours)

Le titulaire du marché pourra prendre en charge des améliorations ou évolutions fonctionnelles, ergonomiques ou graphiques pour faire évoluer les sites comme :

- L'ajout de nouvelles fonctionnalités
- L'intégration d'évolutions graphiques ou ergonomiques
- L'optimisation SEO / GEO et de performance
- L'adaptation à l'évolution des normes (RGPD, accessibilité...)
- L'évolution des sites (intégration d'un nouveau site, plan de redirection et migration)

Le prestataire devra proposer un forfait annuel de maintenance évolutive afin de répondre à des demandes de faible complexité.

Maintenance évolutive ponctuelle

Prestations complémentaires et spécifiques qui feront l'objet d'un bon de commande

Le candidat devra proposer un tarif/jour/homme pour les prestations détaillées dans le bordereau de prix

Suivi des prestations

Un système de ticketing proposé par le prestataire permettra un suivi des demandes et le respect des délais de maintenances évolutives et correctives

Données clés actuelles serveur & hébergement

- Infrastructure Cloud privé, disponibilité 99,99 %.
- Data centers situés en France, certifiés ISO 27001.
- Gestion de 3 serveurs virtuels (Web1, Web2, BDD).
- Supervision & monitoring 24/7 (contrôles toutes les 5 min).
- Sécurité renforcée (firewalls locaux et périmétriques, patchs réguliers).
- Sauvegardes locales et distantes (Veeam), rétention 14 jours.
- Plan de reprise d'activité (PRA).
- Bande passante minimale garantie : 1,5 Gbps.

SLA :

- Incident bloquant : GTI 4h ouvrées, GTR 24h.
- Incident non bloquant : GTI 24h ouvrées, GTR 48h.
- Pénalités financières en cas de non-respect.

Livrables :

- Plan d'architecture technique.
- Procédures sauvegarde/restauration et PRA.
- Rapports mensuels disponibilité/performance.
- Suivi incidents et interventions (SLA).

1 – Applications mobiles Suricate (Android & iOS)

Reprise et maintenance des applications mobiles Android et iOS.

- Compatibilité avec les nouvelles versions des OS.
- Publication et suivi sur Google Play et App Store.
- Optimisation de l'expérience utilisateur (UX/UI).
- Sécurité renforcée (respect des standards Google/Apple).

SLA :

- Incident bloquant : GTI 4h ouvrées, GTR 24h.
- Incident non bloquant : GTI 24h ouvrées, GTR 72h.

Livrables :

- Procédures de gestion des anomalies.
- Roadmap annuelle des mises à jour.
- Procédures de tests et validation.
- Rapports trimestriels anomalies et évolutions.

2 – Portail extranet

Reprise, évolution du site web portail et de l'outil métier annuaire (CRM)

- Installation CMS / [sites conforme](#)
- Suivi des interfaces utilisateurs externes (portail, annuaire, extranet).
- Gestion des utilisateurs Suricate (hors signalements).
- Améliorations fonctionnelles (interface, navigation, recherche).
- Conformité RGPD et sécurité des accès.

SLA :

- Incident bloquant : GTI 4h ouvrées, GTR 24h.
- Incident non bloquant : GTI 24h ouvrées, GTR 72h.

Livrables :

- Procédures de gestion des anomalies.
- Tableau de bord d'utilisation.
- Journalisation des accès et incidents.
- Rapport semestriel de fréquentation.

3 – Suricate

Reprise et évolution front office <https://sentinelles.sportsdenature.fr/>

- Installation CMS / [sites conforme](#)
- Reprise de certains contenus existants (actualités)
- Montées en version et correctifs de sécurité

Reprise, maintenance back office

- Outils internes de gestion des signalements et workflows.
- Reporting et statistiques.
- Gestion des droits et accès administrateurs.
- Améliorations fonctionnelles (interface, navigation, recherche, export).
- Sécurité et confidentialité des données.

SLA :

- Incident critique (Suricate) : GTI 4h ouvrées, GTR 24h.
- Incident non bloquant : GTI 24h ouvrées, GTR 72h.

Livrables :

- Cahier de spécifications techniques.
- Maquettes et prototypes validés.

- Procédures de gestion des anomalies.
- Reporting mensuel.

4– Site web institutionnel

Reprise, évolution et maintenance du site institutionnel du Pôle ressources national

<https://www.sportsdenature.gouv.fr/>

- Installation CMS / *sites conforme*
- Reprise de certains contenus existants (actualités, espace activités)
- Montées en version et correctifs de sécurité

SLA :

- Mise en production : GTI 24h ouvrées, GTR 72h.
- Incident bloquant site : GTI 4h ouvrées, GTR 24h.

Livrables :

- Cahier de spécifications techniques.
- Maquettes et prototypes validés.

5 – Gestion des noms de domaine & certificats

- Suivi des noms de domaine (.fr et .gouv.fr)
- Renouvellement et installation certificats SSL/TLS.
- Conformité aux préconisations ANSSI.
- Supervision des dates d'expiration.

SLA :

- Renouvellement certificats : GTI 24h ouvrées, GTR 48h.
- Incident critique (certificat expiré) : GTI 2h, GTR 8h.

Livrables :

- Tableau de suivi domaines et certificats.
- Procédures de renouvellement documentées.
- Audit annuel sécurité certificats.

Cahier des charges – PRNTESN

Document regroupant les lots, SLA, pénalités et grille d'analyse des réponses des prestataires.

Tableau SLA – Engagements de niveau de service

Niveau incident	Définition	GTI	GTR	Exemples
Bloquant (P1)	Service indisponible ou incident critique	4h ouvrées	24h ouvrées	Site/application indisponible, panne serveur
Majeur (P2)	Dysfonctionnement important avec contournement possible	8h ouvrées	48h ouvrées	Bug majeur, problème d'authentification
Mineur (P3)	Incident non bloquant, gêne limitée	24h ouvrées	72h ouvrées	Affichage dégradé, bug mineur
Évolutif (P4)	Demande d'évolution planifiée	Selon planning	Selon planning	Nouvelle fonctionnalité, mise à jour

Pénalités en cas de non-respect des SLA

Type d'incident	Non-respect GTI/GTR	Pénalité indicative
Bloquant (P1)	Retard > GTI ou GTR	2 % du montant mensuel du lot, par heure de retard (plafond 30 %)
Majeur (P2)	Retard > GTI ou GTR	1 % du montant mensuel du lot, par heure de retard (plafond 20 %)
Mineur (P3)	Retard > GTR	0,5 % du montant mensuel du lot, par jour de retard (plafond 10 %)
Évolutif (P4)	Retard sur planning validé	100 € par jour de retard (plafond 40 % du montant de l'évolution)

Budget indicatif reprise évolutive (HT)

Regroupe l'installation de Site conformes, développements, reprise et intégrations de certains contenus existants et redirections en collaboration avec le webmestre. (2,3a,4)

Évolutions et améliorations fonctionnalités (UX/UI) de Suricate (3b)

	Intitulé	Estimation
2	Extranet	2 000 €
3a	Suricate (front office)	2 000 €
3b	Suricate (back office)	11 000 €
4	Site web institutionnel	5 000 €
	Total	20 000 €

Budget annuel estimatif maintenance corrective et hébergement (HT)

	Intitulé	Estimation / an
1	Applications mobiles Suricate	4 000 €
2	Extranet	1 000 €
3	Suricate	15 000 €
4	Site web institutionnel	1 000 €
5	Domaines & certificats	1 600 €
	Total annuel	22 600 €

⚠ Ces montants sont fournis à titre indicatif et devront être affinés lors de la consultation.