Cahier des Clauses Techniques Particulières

PRESTATIONS D'ASSISTANCE, DE MAINTENANCE ET DE DEVELOPPEMENT POUR LE SITE INTERNET ACCUEIL MOBILITE DE LA CCI AMIENS-PICARDIE

Réf.marché : CCIR-AP-2021-44

Date et heure limites de réception des offres :

VENDREDI 05 NOVEMBRE 2021 A 12H00

2021

hautsdefrance.cci.fr

299 boulevard de Leeds - CS 90028 - 59031 LILLE CEDEX
T. 03 20 63 79 79

CCI HAUTS-DE-FRANCE

SOMMAIRE

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1. PRESENTATION DU SERVICE ACCUEIL MOBILITE 5
ARTICLE 2. OBJET DE LA CONSULTATION 6
ARTICLE 3. PRESENTATION DU SITE ACCUEIL MOBILITE 6
ARTICLE 4. DESCRIPTION DE LA PRESTATION DEMANDEE 6
ARTICLE 5. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION 8
ARTICLE 6. SUPPORT ET MAINTENANCE 9

CONFIDENTIALITE ET NON DIVULGATION

Périmètre de la confidentialité

Le présent document contient des informations privées et confidentielles. Toutes les données soumises au Prestataire sont fournies sur la base du consentement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France.

Le Prestataire gardera strictement confidentielles toutes données et informations de quelque nature que ce soit appartenant à ou détenues par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France, que celle-ci aurait expressément identifiées comme confidentielles ou qui seraient manifestement non publiques, mises à disposition du Prestataire par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France ou dont le Prestataire aurait pu avoir connaissance dans le cadre du marché. En cas de doute du Prestataire sur le caractère confidentiel ou public d'une information appartenant à ou détenue par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France, le Prestataire devra interroger la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France à ce sujet.
Il est convenu que les matériels et marques contenus dans le présent document, ainsi que toute documentation, fichiers, données, textes marketing et éléments multimédias inclus en pièce jointe ou annexe sont des Informations Confidentielles dont la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France se réserve tous les droits de titre, de propriété et de propriété intellectuelle.

Le Client déclare que les Informations Confidentielles sont sa propriété exclusive et/ou celle de son ou ses sociétés affiliées et/ou partenaires et accepte de les communiquer, au Prestataire, et ce afin de lui permettre de réaliser un devis chiffré dans un premier temps et éventuellement, si acceptation de ce devis, la mission pour laquelle il a été sollicité.

Obligation de confidentialité

Le Prestataire s'interdit d'utiliser les Informations Confidentielles de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France pour d'autres usages que celui faisant l'objet du marché, et s'interdit de divulguer et/ou reproduire ces Informations Confidentielles à toute personne autre que celles qui ont besoin d'en avoir connaissance dans le cadre du marché.

Le Prestataire s'assurera que les détenteurs de parts de son capital social, ses mandataires sociaux, ses employés et ses cocontractants qui ont besoin d'avoir connaissance d'Informations Confidentielles soient liés par une obligation de confidentialité de même portée que la présente obligation avant toute divulgation d'Informations Confidentielles à ceux-ci. Le Prestataire se porte fort du respect par les détenteurs de parts de son capital social, ses mandataires sociaux, ses employés et ses cocontractants de la présente obligation de confidentialité.

Le Prestataire pourra communiquer, sous obligation de confidentialité, le présent document et les pièces jointes ou annexes afférents à son assureur, à ses partenaires financiers ou bancaires et à ses commissaires aux comptes.
Tour manquement à cette obligation pourra conduire à la résiliation du marché et/ou du marché subséquent concerné et ce, par dérogation à l'article 39 du CCAG TIC, sans préavis et sans indemnités, sans préjudice des dommages et intérêts et de toutes pénalités qui pourraient être infligées au titulaire du fait des indiscrétions commises.

Exceptions à l'obligation de confidentialité

La présente obligation de confidentialité ne concerne pas les informations :

- Qui étaient déjà licitement en la possession du Prestataire avant leur divulgation par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France,
- Qui auraient été fournies au Prestataire de façon non fautive et licite par un tiers,
- Qui étaient tombées ou tomberaient dans le domaine public de façon non fautive et licite,
- Que le Prestataire serait obligé de divulguer par une obligation légale ou une décision de justice exécutoire mais seulement dans la limite de ce qui est nécessaire au respect de cette obligation légale ou décision de justice et sous réserve d'avoir informé la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France par écrit dans le plus bref délai à compter de la connaissance de cette obligation de divulgation.

Durée de l'obligation de confidentialité

La présente obligation de confidentialité s'appliquera pendant toute la durée des relations d'affaires et se poursuivra au-delà aussi longtemps que les Informations Confidentielles ne seront pas dans le domaine public et, en tout état de cause, pour une durée minimale de cinq (5) ans à compter de la cessation de la relation commerciale avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France pour quelle que cause que ce soit.

Modalités limitant la circulation des informations

Le Prestataire s'engage à restituer à la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France tout support en sa possession contenant des Informations Confidentielles dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit.
En cas de perte de tout support contenant une Information Confidentielle, le Prestataire en informera la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Région Hauts-de-France par écrit dans le plus bref délai

ARTICLE 1. PRESENTATION DU SERVICE ACCUEIL MOBILITE

Le Service Accueil-mobilité est une structure attachée à la CCI Amiens-Picardie Hauts-de-France et à Amiens-Métropole qui a pour mission l'accueil de nouveaux collaborateurs d'entreprise. Le Service est en relation étroite avec les services de Développement Economique de ces deux structures afin d'accompagner les projets de développement ou d'implantation d'entreprises, ainsi qu'avec les services Entreprises et Commerce de la CCI Amiens-Picardie. Le service Accueil-mobilité accompagne les entreprises présentes sur le territoire dans leur politique RH et celles ayant des projets de création, développement ou d'implantation.

Le Service Accueil-mobilité a pour mission de participer à la politique d'attractivité mise en place par le territoire pour favoriser le recrutement, l'installation et l'intégration des collaborateurs, qui, venant d'autres régions de France ou de l'étranger, acceptent un poste sur Amiens et sa région. Le Service fournit une aide pour trouver ou renseigner sur :

- Le territoire
- Le Logement
- Les systèmes de gardes et écoles pour les enfants
- La recherche d'emploi pour le conjoint
- …….

Pour favoriser leur intégration et leur permettre de tisser des liens et de découvrir la région, le Service convie les nouveaux arrivants à différentes manifestations au cours de leur 1ère année suivant l'installation.

Pour les expatriés, un accompagnement personnalisé est réalisé : accompagnement pour les visites de logement, aide aux démarches administratives (ouverture de compteur ou de ligne téléphonique par exemple).

Dans le cas d'implantations ou de délocalisations d'entreprises, une présentation de l'accompagnement proposé par le Service Accueil Mobilité et ainsi que du territoire peut être réalisée, afin d'encourager le dirigeant de l'entreprise dans sa prise de décision de s'implanter sur celui-ci.

Dans le cas où la décision d'implantation se concrétise, le service propose un accompagnement renforcé pour favoriser le transfert ou l'implantation de l'entreprise et de ses collaborateurs : selon les cas, présentation de la ville et des services sur le site actuel, accueil des collaborateurs pour une visite, etc.

Le "client" du Service Accueil-mobilité peut être la personne accueillie ou l'entreprise d'accueil elle-même.

Le service a pour outil de travail un site Internet https://s-installer-a-amiens.fr déployant une partie plate-forme collaborative accessible aux collaborateurs identifiés et au personnel du Service Accueil Mobilité, avec différents niveaux d'accessibilité aux informations et manipulations.

La CCI Amiens-Picardie Hauts-de-France recherche un prestataire pour assurer l'assistance, la maintenance corrective, adaptative et évolutive, ainsi que les développements complémentaires du site www.s-installer-a-amiens.fr

Les caractéristiques techniques des prestations sont définies dans le présent document.

ARTICLE 2. OBJET DE LA CONSULTATION

La prestation consiste à faire évoluer le site internet (transfert par lots vers une nouvelle version de symfony), à améliorer les fonctionnalités existantes et à en assurer la maintenance pendant la durée du marché.

L'hébergement de la plateforme géré par la CCI Hauts-de-France n'est pas inclus dans le cadre de ce marché.

Afin de répondre aux objectifs cités plus hauts, le titulaire apportera son expertise en termes de conseil et de propositions tant d'un point de vue technique que professionnel.

ARTICLE 3. PRESENTATION DU SITE ACCUEIL MOBILITE

Le site www.s-installer-a-amiens.fr est constitué de deux outils :

1 Un Site vitrine www.s-installer-a-amiens.fr en front et back Office

Le site www. s-installer-a-amiens.fr est accessible à tous : entreprises cherchant à attirer des candidats, ou en phase de recrutement, collaborateurs et leur famille en recherche d'un emploi ou d'informations sur le territoire. Le site est la vitrine du service, présentant le territoire et ses ressources, et les missions d'accueil proposées aux nouveaux arrivants. Ceux-ci pouvant faire appel au service via le formulaire en ligne. Les équipes ont accès au site par un outil de gestion et interviennent sur le contenu.

Le nom de domaine du site « s-installer-a-amiens » appartient à Amiens-Métropole. Le site est hébergé sur la solution régionale de la CCI HAUTS-DE-FRANCE.

2. Un Outil de travail gestion.accueil-mobilite.com en back office

La plateforme est l'outil de travail au quotidien du Service, accessible aux administrateurs.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DE LA PRESTATION DEMANDEE

4.1 Etat des lieux

Le site internet vient d'être retravaillé et transféré vers une version actuelle de Symfony.

Les principales évolutions des fonctionnalités de la plateforme de travail utiles au travail du service ont été apportées au cours des 3 dernières années.

Eléments techniques ; langages utilisés

Pour le back-office / espace "métiers" :

- Symfony 1.4
- PHP 5.3
- Avec le bundle du CMS Apostrophe

Pour le front / site-web

- Symfony 4.4
- PHP 7

Les deux utilisent une même base de données Mysql.
Le code source est suivi avec GIT.

4.2 Optimisation du référencement du site internet

Il conviendra tout d'abord d'effectuer un audit Search Engine Optimization -SEO / Search Engine Advertising - SEA pour améliorer la visibilité et le référencement du site en vue de définir et proposer la mise en œuvre d'une stratégie intégrant toutes les dimensions nécessaires à un bon référencement SEO SEA :

- Déterminer les mots clés pertinents;
- Outils d'analyse de positionnement;
- La tendance des recherches;
- Des analyses poussées en croisant les tendances de recherches;
- La concurrence SEO SEA;
- L'analyse du contenu du site internet… en termes de quantité et de pertinence;
- Des liens externes qui renvoient aux partenaires, par exemple;
- Des liens vers le site ;
- Des liens internes qui renvoient à d'autres pages présentes sur le site internet;
- Les titres des pages présentes sur le site internet
- Les métadonnées

4.3 Accompagnement de l'équipe

Un accompagnement des équipes sur le webmastering : aménagement de contenus, intégration de légendes pour les photos, choix de mots clés sera souhaité.

De même un accompagnement de l'équipe dans la définition de la stratégie de Backlinking sera attendu.
Le candidat chiffrera dans son offre le coût pour réaliser cet accompagnement.

Le pouvoir adjudicateur pourra également faire appel au titulaire du marché pour un accompagnement de l'équipe sur d'autres thématiques durant le marché.
Dans ce cadre, le pouvoir adjudicateur commandera des jours auprès du titulaire sur la base des TJM définis au BPU.
Le pouvoir adjudicateur pourra utiliser le ou les jours commandés pendant toute la durée du marché.

Le décompte se fera à la demi-journée. Lors de chaque réunion annuelle, le candidat fournira un état sur les journées restantes.

4-4 Maintenance sur les deux outils : Site (en front et back office) et plateforme de travail en back office.

Il appartiendra au titulaire de mettre à jour techniquement la plateforme dans la dernière version stable des logiciels utilisés.

4.5 Evolutions de fonctionnalités existantes de la plateforme en backoffice et ou du site

L'évolution de l'activité du Service pourra amener à une évolution des fonctionnalités existantes ou de nouvelles fonctionnalités mais celles-ci n'étant pas connues d'avance, elles seront demandées via les marchés subséquents (exemple : Possibilités d'intégrer de courtes vidéos, des documents PdF sur le site ; Intégration du flux RSS de LinkedIn éventuellement Facebook…)

ARTICLE 5. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION

5.1 Devoir de conseil

La CCI Hauts-de-France souhaite que le candidat retenu soit force de propositions et de conseil d'un point de vue aussi bien fonctionnel que technique.

Dans sa réponse **le candidat précisera donc les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour assurer cette prestation de conseil.**

5.2 Comité de pilotage et revue de marché

Deux fois par an, la CCI de Région Hauts-de-France convoquera le titulaire du marché afin de participer à un comité de pilotage. Ce dernier se déroulera de manière physique dans les locaux de la CCIR.

L'équipe commerciale et technique devra impérativement être présente physiquement et animer la réunion. Lors de cette réunion, les points suivants sont passés en revue :

- Incidents survenus sur la dernière période et identification des causes ;
- Points à améliorer et actions correctives ;
- Point sur les TJM commandés

Dans le cas d'incidents techniques ou de dysfonctionnements majeurs, la CCI de Région Hauts-de-France pourra organiser des réunions exceptionnelles en plus des réunions planifiées. Ces réunions supplémentaires ne devront pas avoir d'incidence financière.

5.3 Equipe projet et méthodologie

Une équipe projet dédiée sera mise en place et un référent de la maitrise d'ouvrage sera nommé comme interlocuteur permanent du candidat. Il sera appuyé par un Chef de Projet Technique de la DSI. Cette équipe se réunira au lancement du projet et se réunira ensuite selon le planning prévisionnel qui sera défini à la réunion de lancement.

La CCIR Hauts-de-France souhaite travailler suivant un processus itératif incrémental en appliquant la méthode AGILE. L'objectif étant d'accélérer sa conception en développant une version minimale, puis en intégrant les fonctionnalités par un processus itératif basé sur une écoute client et des tests tout au long du cycle de développement.

Le rôle de conseiller du candidat sera particulièrement apprécié lors de ces phases de conception.

Le développement itératif incrémental implique de découper le projet en itérations (Sprint), au cours desquelles seront répétées les mêmes activités, à savoir : la conception, le développement, le test et la livraison d'une ou plusieurs fonctionnalités qui feront partie du produit final.

La méthode Agile vise à introduire une méthode de projet dynamique, réactive, et adaptative. Elle implique une planification de projet évolutive, un dialogue permanent et une adaptation aux attentes du client.

Les mécanismes de pilotage et le suivi opérationnel du projet doivent être mis en place en conformité avec les pratiques agiles. Ces mécanismes doivent permettre le pilotage régulier des activités du candidat.

ARTICLE 6. SUPPORT ET MAINTENANCE

Le titulaire devra assurer :

- L'accueil et l'assistance téléphonique (hot line),
- La maintenance corrective (hors période de garantie)
- La maintenance évolutive en précisant les modalités dans le mémoire technique

Support

Le candidat doit préciser les moyens dont il dispose pour assurer le service après-vente. Un interlocuteur unique référent sera désigné et en cas de modification ou de changement le prestataire en informera le client. Les échanges pourront se faire soit par Mail soit par ticket soit par téléphone.

Le candidat sera le seul interlocuteur de la CCI Hauts-de-France, même si la solution mise en œuvre fait appel à des solutions externes complémentaires. Quel que soit le module utilisé, il appartient au titulaire d'identifier la cause et l'origine de l'anomalie déclarée, et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à sa résolution.

La CCIR Hauts-de-France souhaite que le candidat intègre sa démarche de maintenance corrective dans son dispositif helpdesk en mode extranet. Cette disposition n'est pas obligatoire mais sera appréciée dans l'offre.

En cas d'incapacité à s'y conformer, les candidats définiront la procédure de déclenchement d'une action de maintenance (mode d'appel, mode d'intervention...). Celui-ci s'effectuera impérativement à l'aide d'un support horodaté (email, site internet…).

A chaque intervention en cas d'incident, une fiche de suivi indiquant l'incident (date, heure, intervenant, …) et sa résolution sera communiquée au client dans la semaine suivant la clôture de l'incident.

Maintenance

On distinguera 2 types d'interventions :

- La maintenance corrective : fonctionnement de l'application non conforme à ses spécifications et lié à l'application elle-même ou à son environnement technique dans son fonctionnement nominal ;
    - Anomalie grave : qui empêche le bon déroulement d'un processus, ou qui rend impossible l'accès à tout ou partie de l'application en provoquant la dégradation ou la non-conformité des données imprimées, affichées ou en base
    - Anomalie mineure : toute anomalie ne pouvant être qualifiée de grave
- La maintenance évolutive : modification de l'application dont le but n'est pas de corriger une anomalie.

Maintenance curative et corrective

La maintenance curative et corrective a pour objectif de donner à la solution mise en œuvre un comportement conforme à celui spécifié, en particulier en termes de traitements, de performances et de mode opératoire. La maintenance comprend toutes les prestations de mise à jour et de correction suite à des dysfonctionnements.

Cette prestation débute au terme de la période de garantie. Le candidat décrira ainsi :

- L'organisation globale du service de maintenance
- Les procédures de déclenchement d'une action de maintenance

- Les exclusions au contrat de maintenance
- Les engagements de délais d'intervention, de résolution et de mise en place de solution de contournement.

Dans le cas d'une anomalie bloquante, le **délai de prise en charge** ne devra pas excéder une **période de quatre heures ouvrées**. Et le délai de résolution ne devra pas excéder 24 h.

Dans le cas d'une anomalie mineure, le **délai d'intervention** ne devra pas excéder une période de 72 heures.

Les candidats devront être aptes à proposer une structure permettant de pallier au mieux aux éventuels défauts de fonctionnement et proposeront obligatoirement une hotline, couvrant l'ensemble de la solution.

Maintenance évolutive

La CCIR Hauts-de-France pourra être amenée ultérieurement à demander de nouveaux développements, de nouvelles interfaces, etc…

La prestation consistera alors à :

- Analyser l'expression des besoins en matière de structure de données ou de règles de gestion
- Conseiller et mettre en œuvre ces évolutions
- Mettre à jour de la documentation technique et fonctionnelle
- Fournir toutes les montées en version mineures de la solution.

Pendant toute la durée du marché, et à tout moment, le Pouvoir Adjudicateur pourra solliciter le Titulaire dans le cadre de marchés subséquents, et ce afin de réaliser des évolutions.
Chaque marché fera l'objet d'une consultation par courrier ou par mail assorti d'une procédure d'accusé réception auprès du Titulaire. Pour les prestations complexes, un cahier des charges sera fourni à l'occasion des marchés subséquents.
Pour toute demande le délai de réponse du Titulaire ne devra pas excéder 15 jours calendaires après réception de la consultation.
Le délai de validité de l'offre sera mentionné sur chaque proposition sachant qu'il sera au minimum de 20 jours ouvrés.

Le Titulaire du marché s'engage à déposer une offre à chaque marché subséquent.
L'offre du candidat comprendra à minima :

- L'offre financière faisant ressortir le montant intégré au Bordereau des Prix Unitaires (TJM) et le nombre de jours consacrés à la réalisation des prestations
- Le mémoire technique présentant les modalités de réalisation des prestations

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec le titulaire de l'accord-cadre chaque marché subséquent.