



AGENCE RÉGIONALE
DU LIVRE & DE LA LECTURE
HAUTS-DE-FRANCE

CAHIER DES CHARGES

POUR LA REFONTE DU PORTAIL DE L'AGENCE RÉGIONALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE DES HAUTS-DE-FRANCE

Date limite de remise des candidatures : 8 mars 2021 à 10h00.

Maître d'ouvrage : AR2L HDF Hauts-de-France, sous la coordination de Nathalie Rost

AMOA : Olivier Carpentier, Spontané_IT

1ère Partie : Dossier de consultation	4
Article 1 – Objet du marché et forme de la consultation	4
Article 2 – Contenu et présentation des offres	4
Article 3 – Critères de sélection	6
3.1 – Sélection des candidatures	6
3.2 – Candidats éligibles	6
3.2 – Enveloppe budgétaire	7
3.3 – Sélection des offres	7
Article 4 – Conditions d’envoi ou de remise des offres	8
Article 5 – Demandes de renseignements	9
5.1 – Demandes de renseignements techniques	9
5.2 – Demandes de renseignements administratifs	9
2ème Partie : Les clauses administratives particulières	10
Article 1 – Durée d’exécution du marché	10
Article 2 – Lieu d’exécution	10
Article 3 – Nature et forme des prix	11
3.1 – Contenu des prix	11
3.3 – Prix de règlement	12
3.4 – Variations et options	12
3ème Partie : Les clauses techniques	13
1 – Contexte du projet	13
1.1 – Contexte de l’AR2L HDF	13

1.2 - Contexte stratégique du projet	15
1.3 - Contexte technique du projet	16
1.4 - Contexte graphique et ergonomique	17
2 - Le besoin de l'AR2L HDF	19
2.1 - Périmètre de l'outil	19
2.2 - Choix technologiques	20
2.3 - Intégration SI externe	21
2.4 - Personnalisation et fonctions collaboratives	26
2.5 - Arborescence indicative des pages et contenus	28
2.6 - Structure indicative des écrans (format desktop)	32
2.7 - Structure indicative des écrans format mobile	41
3 - Démarche qualité et accessibilité	45
3.1 - Qualité des interfaces et des affichages	45
3.2 - Accessibilité et bonnes pratiques web	45
3.3 - Sécurité du code	55
3.4 - Clause de réversibilité	55
4 - Prestations attendues et livrables	56
4.1 - Cadrage, suivi du projet et du planning	56
4.2 - Conception technique et fonctionnelle	57
4.4 - Intégration et développement	59
4.5 - Recette	62
4.6 - Mise en ligne	64
4.7 - Documentation et transfert de compétences	64
4.8 - Garantie et maintenance	65

1^{ère} Partie : Dossier de consultation

Article 1 – Objet du marché et forme de la consultation

La consultation engagée sur la base de ce dossier de consultation a pour objet la réalisation d'une nouvelle version du portail web actuel : www.ar2l-hdf.fr

Article 2 – Contenu et présentation des candidatures

Chaque offre remise par le candidat comprend :

- > Le présent document daté et signé.
- > Un document technique comportant :
 - une note méthodologique sur la réalisation du nouveau portail AR2L HDF ;
 - une proposition de planning ;

- le chiffrage de l'offre détaillée proprement dite du candidat ;
- les options de maintenance évolutive présentées selon une configuration mini et maxi ;
- le nom du responsable du présent marché qui sera le correspondant privilégié de l'AR2L HDF.

> Un document regroupant les informations suivantes :

- présentation de la société (activité, effectifs, localisation, CA) ;
- références précises, récentes (inférieures à 3 ans), et détaillées de prestations de même nature.

> CV et exemples de réalisations des intervenants développeurs, intégrateurs et graphistes pressentis ;

> Un RIB ;

> Un tableau récapitulatif des coûts établi par le candidat, reprenant en détail le prix unitaire ou global de chaque prestation ou le catalogue tarifaire avec affectation du pourcentage de réduction accordé à l'AR2L HDF.

Article 3 – Critères de sélection

3.1 – Sélection des candidatures

Les offres sont examinées par une Commission composée de représentants de l'AR2L HDF et toutes autres personnes qualifiées en la matière pour l'aider à l'analyse technique des offres.

3.2 – Candidats éligibles

3.2.1 – Entreprises concernées

L'AR2L HDF souhaite contractualiser avec un acteur économique implanté en Région Hauts-de-France. Les candidats devront être des personnes morales de formes suivantes :

- SSII ;
- Agences web avec expertise du développement de briques fonctionnelles sur mesure ;
- Groupement d'intérêt économique ;
- Coopératives.

3.2.2 – Taille de l'équipe projet

Le prestataire candidat devra mettre en place une équipe projet composée au moins :

- d'un chef de projet ;
- d'un développeur PHP/back-office ;
- d'un intégrateur HTML/front-office ;

- d'un administrateur système et bases de données.

3.2 – Enveloppe budgétaire

Le budget alloué pour la refonte du portail de l'AR2L HDF doit impérativement être compris entre 25 000 et 45 000 € TTC. Cette somme couvrira la prestation complète de gestion de projet, développement, intégration, recette, mise en ligne, période de garantie (maintenance corrective). Cela exclut donc la conception graphique des pages, la solution d'hébergement de production, ainsi que la souscription éventuelle de services complémentaires annexes de type SAAS et la maintenance applicative corrective ou évolutive.

Les dépenses seront planifiées sur la durée du marché au fil des tranches de travaux et conditionnés par la bonne réception de livrables faisant l'objet d'une planification commune.

Il est attendu une présentation détaillée du budget proposé à travers un tableau des prix donné, dont la structure est présentée dans la seconde partie de ce document.

A toute fin utile, il est à noter que l'AR2L Hauts-de-France de France n'est pas assujettie à la TVA.

3.3 – Sélection des candidatures

Pour les sociétés dont la candidature aura été jugée recevable, l'AR2L HDF choisira l'offre qu'il juge la mieux classée en tenant compte des critères suivants :

- Méthodologie et angles d'approches proposés, coefficient 5 ;
- Budget (à l'intérieur du cadre budgétaire présenté au point 3.2), coefficient 4 ;
- Moyens de réalisation proposés (humain, matériel...), coefficient 3.

- Délai de réalisation, coefficient 2 ;
- Qualité des références et réalisations de l'équipe, coefficient 2.

Pour chaque soumissionnaire, la note globale sera déterminée par le cumul des notes spécifiques pondérées attribuées pour chacun des critères ci-dessus.

À l'issue de l'examen des réponses écrites, l'AR2L HDF désigne si besoin les candidats retenus en liste restreinte, pour lesquels elle se réserve le droit :

- de demander des précisions ou des compléments sur la teneur de leur offre ;
- de négocier le montant de l'offre des candidats ayant satisfait aux autres critères.

Article 4 – Conditions d'envoi ou de remise des candidatures

La remise des offres par les candidats se fait obligatoirement

par courriel à : communication@ar2l-hdf.fr

LES OFFRES DEVRONT IMPERATIVEMENT PARVENIR A L'ADRESSE CI-DESSUS AVANT LA DATE LIMITE SUIVANTE :

8 mars 2021 à 10h.

Article 5 – Demandes de renseignements

5.1 – Demandes de renseignements techniques

Olivier Carpentier – conseil technique auprès de l'équipe AR2L HDF

Téléphone : 06 15 04 23 47

Courriel : olivier.carpentier@spontaneit.fr

5.2 – Demandes de renseignements administratifs

Nathalie Rost – chargée de communication de l'AR2L HDF

Téléphone : 03 22 80 17 64 / 06 71 82 71 04

Courriel : nrost@ar2l-hdf.fr

2^{ème} Partie : Les clauses administratives particulières

Article 1 – Durée d'exécution du marché

Le marché est prévu pour une durée de 18 mois à compter de la date de notification. Cette durée couvre la conception détaillée, la réalisation et la mise en ligne du nouveau portail web. Le marché pourra être renouvelé ou prolongé par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Article 2 – Lieu d'exécution

La réalisation des prestations est à exécuter en Région Hauts-de-France. Il n'y aura pas de prise en charge spécifique des frais de déplacement.

Article 3 – Nature et forme des prix

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de signature de l'acte d'engagement par le titulaire.

3.1 – Contenu des prix

Le marché est traité à prix forfaitaires et référencés sous forme de tableau.

Les prix présentés par prestation comprennent les éléments ci-après :

- > toutes les charges fiscales, parafiscales et autres sujétions frappant les prestations ;
- > tous les frais, qu'ils soient généraux ou particuliers, pouvant venir grever les prestations lors de leur exécution.

Le soumissionnaire intégrera dans son offre, le temps de concertation utile avec les interlocuteurs de l'AR2L HDF et du suivi du présent marché, ainsi que les temps dédiés aux étapes de validation interne / externe.

Le candidat proposera un prix forfaitaire hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) pour chacune des prestations sollicitées ci-dessus.

Poste budgétaire	Prix unitaire	Quantité	Sous-total HT
Gestion de projet, préparation, réunions			
Développement back-office (configuration du CMS, composants sur mesure, connecteurs)			
Intégration HTML5 (écrans web responsive)			
Tests, contrôle qualité et mise en ligne			
Documentation et Formation			
Total			

3.3 – Prix de règlement

Les prix initiaux sont fermes et définitifs non révisables et non actualisables pendant toute la durée du marché. Ils sont facturés en euros hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC).

3.4 – Phasage des paiements

L'échelonnement des paiements, défini contractuellement, se fait sur facturation selon le déroulement suivant :

- Facturation d'un acompte de 30% à la signature du contrat ;
- Facturation de 30% à la validation des fonctionnalités sur le serveur de test en dehors des connexions aux données externes (données RIC, Dilicom) – mise en ligne partielle des éléments développés en septembre 2021 ;
- Facturation de 20% à la validation des connexions aux données externes ;
- Facturation de 20% après la mise en ligne validée sur le serveur de production de l'AR2L HDF.

3.5 – Variations et options

Des variantes et options pourront être proposées, présentées à part.

3^{ème} Partie : Les clauses techniques

1 – Contexte du projet

1.1 – Contexte de l'AR2L HDF

1.1.1 – Une dynamique globale d'information et d'accompagnement

L'Agence régionale Livre et Lecture des Hauts-de-France est un organisme ayant pour missions d'accompagner et de soutenir l'ensemble des professionnels de la chaîne du livre en région. Elle est à la fois structure interprofessionnelle, centre de ressources « livre et lecture » et lieu de l'accompagnement des acteurs du livre en région Hauts-de-France.

L'AR2L Hauts-de-France déploie son action autour :

- de l'observation, des études et de la prospective ;
- des expertises, du conseil et de la formation ;
- des actions d'expérimentation, de médiation et de diffusion ;
- de la communication et de la diffusion de l'information.

Son domaine d'intervention couvre quatre secteurs de l'écosystème livre et lecture :

- vie littéraire ;
- économie du livre ;

- développement de la lecture et prévention de l'illettrisme ;
- patrimoine écrit, graphique et littéraire.

Dans une logique d'intérêt général et d'aménagement culturel du territoire, l'AR2L Hauts-de-France, en s'appuyant sur les professionnels de la région, intervient en accompagnement des politiques publiques en ayant pour objectif le développement et l'accès du livre et de la lecture pour tous.

Ses missions auprès des professionnels de la filière peuvent se résumer de la façon suivante :

- Fédérer ;
- Accompagner ;
- Soutenir ;
- Structurer ;
- Œuvrer.

1.1.2 - Cibles et publics

L'Agence a clarifié le positionnement de ses outils de communication en écartant volontairement toute démarche spécifiquement orientée vers le grand public. L'AR2L HDF travaille donc pour et avec les professionnels qui, eux, travaillent pour l'ensemble des publics.

Ses cœurs de cibles sont :

- les professionnels : éditeurs, libraires, bibliothécaires, auteurs professionnels ou en voie de professionnalisation, organisateurs d'événements, archivistes, conservateurs d'État et territoriaux, bénévoles de structures associatives (ex : sociétés savantes), librairies-papeteries-presse, association d'éditeurs, association de libraires, association de prévention et lutte

contre l'illettrisme, autres associations professionnelles, têtes de réseaux, bibliothèques ;

- les partenaires publics.

Publics secondaires ou occasionnels :

- les agences régionales du livre et de la lecture des autres régions de France ;
- les structures, agences ou organisations du monde du livre, de l'éducation et du patrimoine culturel : la BnF, la Fill, le CNL, les salons du livre, les rectorats des Hauts-de-France, le Réseau des Maisons d'écrivain, l'ABF, la BPI, les universités, la Fédération Wallonie-Bruxelles, les agences de langues régionales, la SGDL, la SOFIA, le CNFPT, Musenor, les documentalistes, etc.

1.2 – Contexte stratégique du projet

La fusion des régions a donné lieu à la fusion du CR2L Picardie et du CRLL Nord Pas-de-Calais au sein de l'AR2L Hauts-de-France le 1^{er} février 2018. Les deux équipes ainsi réorganisées se répartissent désormais des missions redéfinies. La structure garde ses bureaux d'Amiens et d'Arras.

Les deux portails web de ces « anciennes structures » existent toujours actuellement. Ces portails sont obsolètes, tant du point de vue technologique qu'éditorial.

1.3 – Contexte technique du projet

1.3.1 – Le choix d'un nouveau portail

Chacune des deux structures réunies au sein de l'AR2L Hauts-de-France disposait auparavant de ses propres outils de communication web :

- portails web d'information « livre et lecture » tels que le portail www.eulalie.fr et le portail www.ar2l-hdf.fr (anciennement celui du CR2L Picardie, modifié à minima après la fusion) ;
- outils d'information dédiés à certaines domaines d'intervention (patrimoine culturel, presse ancienne).

Le portail web, pièce maîtresse du dispositif de communication, s'impose comme chantier prioritaire. Il apparaît impossible de fusionner en l'état les deux portails trop dissemblables par leur génération leur technologie et leur vocation. Il s'avère également qu'aucun des deux ne peut prétendre à devenir le portail principal, sur le fond (projet d'agence redéfini) autant que sur la forme (technologie en voie d'obsolescence).

L'objectif de cette présente démarche est donc de doter l'Agence d'un nouveau portail dynamique, à jour et tenant compte des nouvelles normes, des nouveaux usages en matière de site internet et de navigation web.

Il convient donc de doter l'AR2L Hauts-de-France d'un nouvel outil web sous la forme d'un portail d'information et de services.

1.3.2 – Un impératif d'autonomie

L'AR2L HDF souhaite pouvoir assurer en toute autonomie l'intégralité de la maintenance éditoriale du portail et, dans la mesure du possible, toute mise à jour de structure nécessaire à sa démarche d'information et de service : entrées de menus, modules d'affichages, rubriques.

L'usage d'un système de gestion de type CMS avec un haut degré de paramétrage « Wysiwyg » est donc demandé, ce qui implique :

- une expertise reconnue de la part du prestataire retenu sur le CMS choisi ;
- un transfert de connaissance vers l'équipe AR2L HDF via une action de formation et un effort de documentation.

1.3.3 - Hébergement distinct

L'hébergement en production de la solution retenue devra être réalisé par un hébergeur distinct du prestataire retenu, contractualisant directement avec l'AR2L HDF. Le prestataire devra définir les prérequis (hardware, software, flux, droits, etc...) concernant cet hébergement et les interactions nécessaires avec l'hébergeur afin que soient mis en place les environnements nécessaires.

1.4 – Contexte graphique et ergonomique

1.4.1 - Définition graphique en cours d'élaboration

La conception graphique est en cours pour le chantier du nouveau portail AR2L HDF, avec le concours d'un studio créatif choisi séparément du présent appel à candidature. Cette démarche vise à fixer les grands principes de couleurs, typographie et mise en page qui seront à appliquer dans la réalisation du portail. Le studio graphique interviendra :

- En amont du chantier pour la création de planches graphiques (vue desktop uniquement). Le prestataire retenu sera pleinement associé à ce travail d'habillage graphique afin de garantir la faisabilité de sa future intégration.
- Avant la phase d'intégration pour la fourniture d'une bible graphique fixant les règles de typographie, couleurs et mise en page, accompagnée d'une

librairie d'éléments d'interfaces vectoriels prêts à l'emploi (boutons, pictogrammes)

- En fin de chantier pour d'éventuels arbitrages relatifs aux finitions, au cas par cas.

1.4.2 - Terminaux

L'étude d'usages a confirmé que le terminal de consultation le plus utilisé par les parties prenantes et utilisateurs des outils AR2L HDF, dans le contexte professionnel, était le poste desktop (PC de bureau ou laptop). L'affichage des pages du nouveau portail AR2L HDF doit être prioritairement adapté aux résolutions 'desktop', tout en permettant un affichage sur tablette et mobile avec prise en compte des interactions tactiles. Un traitement des contenus prioritairement affichés au travers d'une mise en page 'mobile first' n'est cependant pas attendu.

1.4.3 - Démarche qualité et accessibilité

Dans sa volonté de porter sa mission d'information et de rendre sa communication accessible à tous, l'AR2L HDF souhaite mettre en conformité son accessibilité numérique avec les règles élémentaires de la norme RGAA3. Une liste de critères sélectionnés en fonctions des spécificités des contenus traités par l'AR2L HDF et de ses publics figure au chapitre 4 du présent cahier des charges.

2 – Le besoin de l'AR2L HDF

2.1 – Périmètre de l'outil

2.1.1 – Fonctionnalités CMS standard

L'AR2L HDF attend une réalisation complète de portail web livré avec toutes ses composantes :

- moteur applicatif (CMS) ;
- base de données de type relationnelle (MySQL, PostGreSQL etc.)
- interfaces d'administration/back-office ;
- écrans de consultation (pages HTML du front office) ;
- moteur de recherche ;
- formulaires (formulaire contact, formulaire annuaire et agenda, inscriptions aux *newsletters*) ;
- génération pdf et version imprimable des contenus du portail.

2.1.2 – Fonctionnalités spécifiques

- fonctionnalité de GED (gestion électronique de documents) permettant le classement des documents téléchargeables au sein des fonctions du CMS et à travers les groupes collaboratifs ;
- formats de données personnalisés pour la gestion de données métier spécifiques (par exemple les dispositifs et aides) ;
- base de données annuaire reliée au portail et alimentée depuis la base RIC (voir plus bas point 2.3.2) ;
- système de récupération de notices bibliographiques (voir plus bas point 2.3.3) ;

- extension des résultats de recherche permettant une recherche fédérée qui combine les résultats correspondants aux contenus du portail et ceux provenant de bases externes (base annuaire alimentée par le RIC) ;
- gestion de droits étendus, avec fonctions de gestion de groupes.

2.2 – Choix technologiques

2.2.1 – Outils CMS Open Source

Le portail pourra être assemblé avec l'une des solutions Open sources listées ci-dessous, choisies pour leur popularité parmi la communauté des développeurs, gage de pérennité.

Socle PHP :

- Système sur mesure construit sur le framework Symfony ;
- Système sur mesure construit sur le framework Laravel ;
- CMS Drupal 8 ;
- Autre système CMS reposant sur Symfony (Typo3, Bolt) ;
- CMS Wordpress, avec réserves quant à la sécurisation.

Socle Python :

- Système sur mesure construit sur le framework Django.

2.2.2 – Base de données Open Source

Il est demandé au candidat de connecter le système de gestion de contenus à une base de données Open source. Une version la plus adéquate possible pour le CMS devra être proposée.

2.2.3. – Structures de données et taxonomies

Il va de soi que les structures élémentaires proposées par les CMS les plus répandus (de type articles, blogposts, pages, listes etc.) ne suffisent pas pour le nouveau portail AR2L HDF. Ce dernier a besoin d'un système de gestion de taxonomies avancé, correspondant aux données métiers qu'il est amené à restituer aux internautes.

Il est attendu du candidat qu'il mette en place des structures de données sur mesure, après validation des rubriques et formats par l'équipe projet de l'AR2L HDF.

Ces structures de données sur mesure se traduiront sur les écrans du portail :

- côté front-office par des gabarits d'affichage (page type) ;
- dans l'espace collaboratif par des formulaires adaptés permettant la modification des données relatives à l'utilisateur connecté et à son activité ;
- côté back-office par des écrans de gestion dédiés avec des masques de saisie adaptés.

Exemples de taxonomies spécifiques :

- dispositifs d'aide ou d'accompagnements ;
- fiches contact pouvant être utilisées dans n'importe quelle page pour établir un accès direct à l'un des membres de l'équipe AR2L HDF.

2.3 – Intégration SI externe

Le portail attendu sera hébergé sur les serveurs de l'AR2L HDF. Plusieurs points de connexion devront y être mis en place avec d'autres applicatifs ; certaines fonctions du portail doivent donc être construites en lien avec des outils ou services externes.

2.3.1 - Interconnexion des services

Le portail AR2L HDF à venir est à placer au cœur d'un ensemble technique comportant plusieurs interconnexions :

- un système de gestion de publication web type CMS, utilisant de préférence des technologies Open Source (à définir) ;
- une base de données du RIC (Réseau Information Culture, voir point suivant 2.3.2) outil mutualisé de gestion d'information opéré par la Cité de la musique/Philharmonie de Paris ;
- un service de fourniture de notices bibliographiques ;
- un outil de gestion de cartes interactives (à définir) ;
- un outil de routage emailing, assurant la gestion de listes de destinataires (Mailerlite) ;
- d'autres services de type SAAS pouvant assurer toute ou partie des fonctionnalités souhaitées actuelles ou à venir, à connecter via Webhook ou API ;
- des composants applicatifs prêts à l'emploi dédiés aux écrans d'administration, comme un gestionnaire de fichiers (exemple : CK finder) ou un éditeur de texte riche (exemple : TinyMCE) ;
- l'insertion « embed » de contenus interactifs via iFrame (Player video, solution de paiement Hello Asso).

2.3.2 - Cas particulier de la base RIC

Plus qu'une simple base de données, le RIC est un projet collaboratif auquel l'AR2L HDF participe en tant qu'adhérent et contributeur.

Cette base a été conçue spécifiquement pour les besoins des organismes du secteur culturel, en particulier pour articuler des notices et fiches d'autorité de natures différentes, relatives aux acteurs du secteur culturel, à leurs productions et à leur actualité. Son utilisation relève d'une démarche collaborative répondant

à l'engagement de l'AR2L HDF au sein d'un réseau de structures culturelles régionales, nationales.

L'alimentation de la base RIC se fait via des interfaces dédiées mises à disposition par l'équipe dédiée à ce projet au sein la Cité de la Musique / Philharmonie de Paris. Aucune requête en écriture directe n'est envisagée depuis la base de données du nouveau portail AR2L HDF. Toutefois, il est demandé que les contenus provenant de la base RIC y soient accessibles en lecture seule, via un mécanisme de synchronisation. L'équipe chargée d'animer le projet RIC fournit à cet effet un outil d'extraction de données structurées permettant d'effectuer cette connexion descendante, de façon manuelle ou automatisée.

Plus d'information sur le projet RIC : <http://rmd.cite-musique.fr>

Intégration des modules RIC web :

- Annuaire des professionnels du livre et de la lecture ;
- Agenda des manifestations littéraires en région ;
- Catalogue des formations ;
- Catalogue des parutions des auteurs et des éditeurs de la région ;
- Catalogue des dispositifs d'aides et de subventions.

Voici une présentation des tables de données alimentées par la base RIC :

>> La table **Activité** alimente l'annuaire des acteurs du livre et de la lecture et permet de recenser tous les acteurs, leurs activités grâce à des rubriques telles que :

- > "nature": ex librairies / éditeurs / bibliothèques, ... ;
- > "domaine" : poésie / littérature / bande dessinée, ... ;
- > "implantation" en recroisant par rapport à une segmentation géographique (région / départements / intercommunalités / communes....) ;
- > "personne physique" (rubrique de liaison) ;
- > visuel (ex : logo) ;

> documents liés (urls de fichiers .pdf ou autres)

>> La table des **personnes physiques** permet de préciser les intervenants de chaque activité ;

>> La table **Agenda** permet d'obtenir les événements dans lesquels sont impliqués les porteurs de projets (personnes physiques) et les activités ;

Le candidat retenu aura accès à la documentation complète de ces tables. La phase préparatoire devra établir la liste précise des rubriques devant être exploitées par le nouveau portail.

2.3.3 - Utilisation d'un répertoire de notices bibliographiques

Complément indispensable de l'annuaire, les notices bibliographiques représentent un contenu complexe à gérer et maintenir à jour. Pour pouvoir présenter les œuvres et productions des professionnels du livre en Hauts-de-France, l'AR2L HDF a choisi de normaliser et fiabiliser l'import de notices bibliographiques en exploitant la base de données bibliographique Dilicom et une API développée.

Le candidat retenu aura accès à la documentation complète de l'API lui permettant de développer ses requêtes de notices bibliographiques en lien avec les entrées de l'annuaire.

Les notices bibliographiques obtenues depuis l'API Dilicom devront s'intégrer dans l'interface du portail, en vue liste et en vue détail, avec illustration. L'affichage en vue détail devra toutefois être sélectif ; les rubriques des notices devant être stockées en base et affichées sur le portail feront l'objet d'une liste ordonnée soumise à validation.

L'API permettant la récupération des notices bibliographiques, permettant l'enrichissement des entrées d'annuaires avec les fiches œuvres/productions reliées, sera disponible en cours de chantier. La définition détaillée, le développement et le raccordement de cette connexion ne sauraient retarder la mise en place de l'annuaire et des écrans de consultation correspondants.

2.3.4 – Outil de recherche transversale externalisé

Le moteur de recherche est accessible depuis un champ de saisie avec label et bouton de déclenchement sur chaque page du portail. Il doit restituer des résultats de recherche de nature diverses classées par pertinence et triables par catégories ou rubriques.

Cette fonction de recherche pourra être déportée sur un outil externe de type « cloud » tel que Algolia, de façon à être ouverte, ultérieurement, à des ressources externes indexées avec les contenus internes au portail. L'implémentation de cette fonction de recherche externalisée sera présentée en option (hors coût d'utilisation de l'outil).

L'intégralité des tables de données reliées au portail pourra être indexée afin que les données contenues puissent être prises en compte dans les requêtes et résultats de recherche.

La disponibilité permanente des fonctions de paramétrage de l'algorithme de classement par pertinence n'est pas demandée. Un paramétrage initial sera arrêté après stabilisation des réglages au cours de la phase de test. Ce paramétrage devra faire l'objet d'une validation par l'équipe projet de l'AR2L HDF et sera intégré à la documentation du projet.

2.3.5 – Inscriptions aux listes emailing et routage email

L'AR2L HDF dispose d'un abonnement à un outil en SAAS de gestion d'envoi de newsletter par email, qui centralise les listes d'abonnés, les désinscriptions, les statistiques de délivrabilité et d'ouverture. Les fonctionnalités de formulaire d'inscription du portail AR2L HDF doivent permettre l'ajout dans cet outil externe d'une inscription et des paramètres associés (adresse email, thématique). Les requêtes

et échanges de données correspondantes seront spécifiés au cours de la phase de conception.

2.3.6 – Solution de suivi statistiques et performances

L'intégration d'un outil de suivi statistique de type Google Analytics est à prévoir pour toutes les pages du portail. Il permettra une traçabilité avancée des parcours utilisateurs :

- nombre de visites en temps réel ;
- paramétrage des tableaux de bord ;
- suivi du taux de conversion et points d'amélioration ;
- géolocalisation (pays, région, ville des visiteurs).

Le code de tracking à insérer dans les pages du portail sera fourni par l'AR2L HDF.

Une prestation optionnelle de montée en compétences de l'équipe AR2L HDF pour le suivi des statistiques pourra être proposée.

2.4 – Personnalisation et fonctions collaboratives

2.4.1 – Login et authentification

Le portail AR2L HDF est destiné à devenir le cœur d'un ensemble de services en ligne à vocation collaborative.

Ces fonctions se matérialiseront dans le portail AR2L HDF par un accès dans la barre supérieure de l'en-tête du site qui donnera accès à la page d'authentification du portail, nommé « espace participatif ».

La fonction d'authentification centralisée sur le portail AR2L HDF devra lui permettre d'accorder l'accès à certains outils externes par une fonction Web SSO

(Single Sign-On) garantissant la propagation de l'authentification. Les fonctionnalités suivantes devront être reliées à ce module SSO :

- la création de compte automatique ;
- la récupération d'attributs (mot de passe oublié) ;
- la gestion de groupes et de rôles.

L'interconnexion à ces ressources externes via ce procédé devra être paramétrable dans le CMS du portail. Le protocole SSO retenu (non obligatoirement OpenID) devra être déterminé au cours de la phase de conception en cohérence avec le schéma d'ensemble du SI AR2L HDF.

2.4.2 - Gestion de profil personnalisé

À partir des fonctions d'authentification, de la gestion de droits et du protocole SSO, le portail AR2L HDF donnera accès à des fonctions de personnalisation puis de collaboration. Le prestataire retenu devra mettre en œuvre, dès la première version du nouveau portail, les conditions de cette évolution à travers un ensemble de fonctions réservées aux utilisateurs :

- création d'un compte utilisateur ;
- possibilité d'éditer ses informations personnelles (les données extraites de la base RIC peuvent donc être modifiées par l'utilisateur) ;
- possibilité de réinitialiser son mot de passe ;
- possibilité de s'inscrire à un ou plusieurs groupes thématiques ;

2.4.3 - Fonctions collaboratives

La partie collaborative doit permettre l'accès en lecture à des documents ou ressources réservées, mais également la possibilité de partager ses propres documents ou ressources aux autres membres d'un groupe.

Grâce au système de gestion des droits, l'administrateur du site désigne alors un modérateur par groupe pouvant vérifier a posteriori les documents et ressources échangées.

2.5 – Arborescence indicative des pages et contenus

Les termes présentés dans l'arborescence ne sont pas les dénominations définitives. Elles feront l'objet d'une validation au moment du démarrage du projet.

2.5.1 – Vue d'ensemble

Sections de contenus ouvertes (sans restriction) :

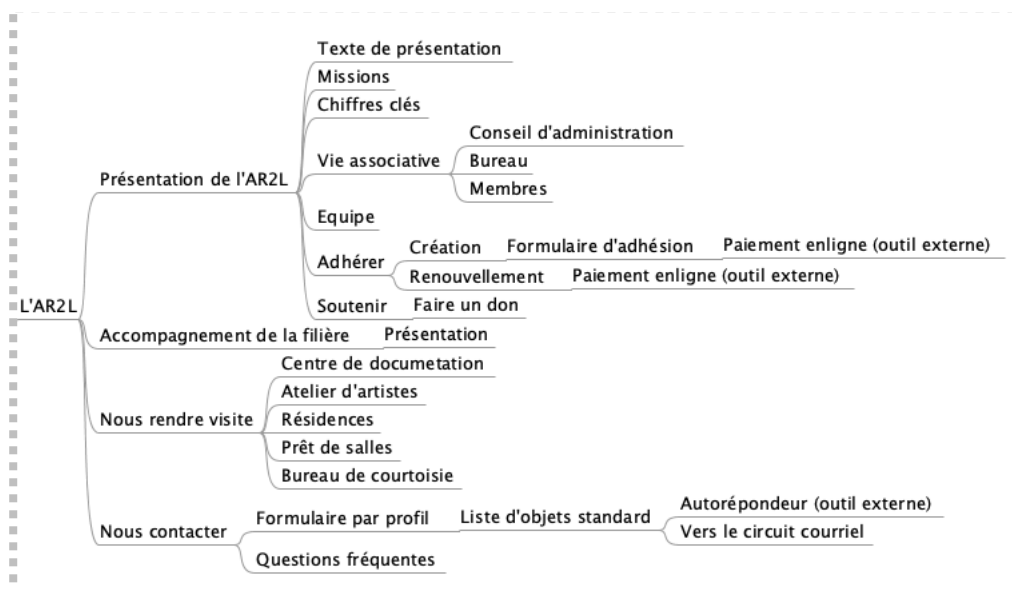
- L'AR2L HDF ;
- Agenda ;
- Annuaire ;
- L'interprofession / La filière ;
- Votre projet ;
- Recherche.

Une section de contenus sur authentification (Intranet > groupes de travail).

2.5.2 – Section « l'AR2L HDF »

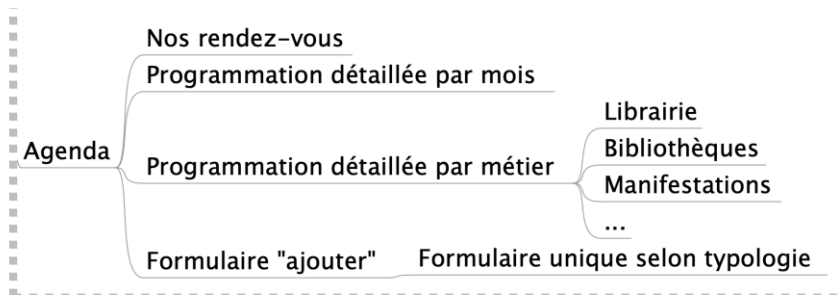
La présentation de la structure, de ses missions et de son équipe est un élément de contenu prioritaire, destiné à mieux clarifier les champs d'intervention de l'AR2L HDF et orienter les utilisateurs professionnels en économisant aux membres de l'équipe de trop nombreuses sollicitations d'orientation.

Voici la structure des pages et rubriques de cette section :



2.5.3 – Section Agenda

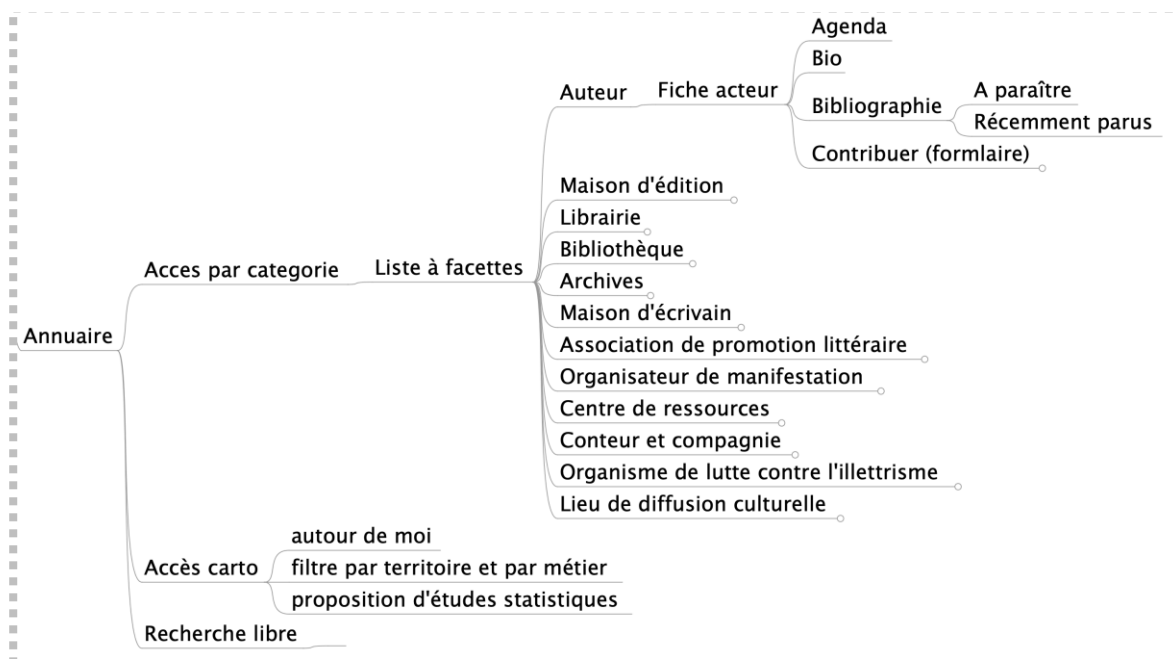
Accessible depuis le menu mais aussi depuis les encarts d'actualité de la page d'accueil, cette section regroupe les pages suivantes :



2.5.4 – Section Annuaire

La section annuaire permet d'accéder aux données actualisées concernant les professionnels de la filière sur la région des Hauts-de-France. Cet accès se fait par une interface textuelle classiques (vue liste avec facettes <> vue fiche) et par

une interface cartographique. Voici la structure des pages et rubriques de cette section :

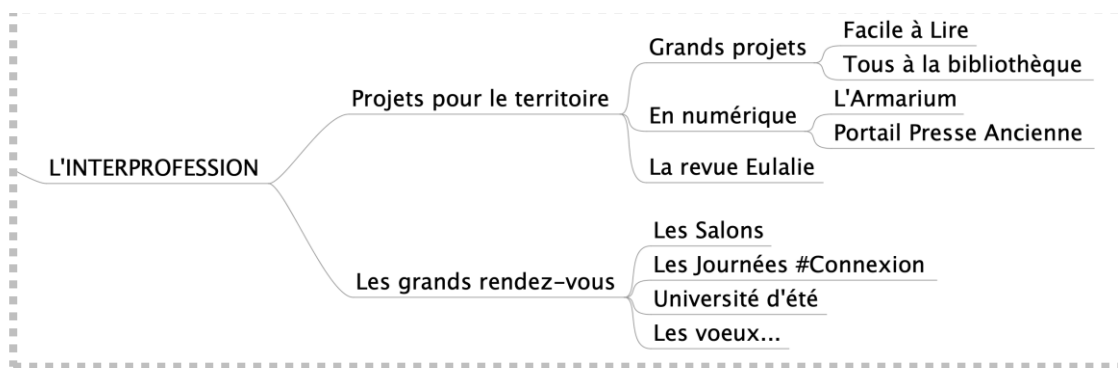


Pour rappel, les données de cette section sont alimentées par une synchronisation depuis la base RIC en lecture uniquement.

L'interface cartographique, exploitant de préférence le framework OpenStreet-Map, et permettra d'effectuer une recherche par mot-clé ou filtrer par métier/communauté professionnelle.

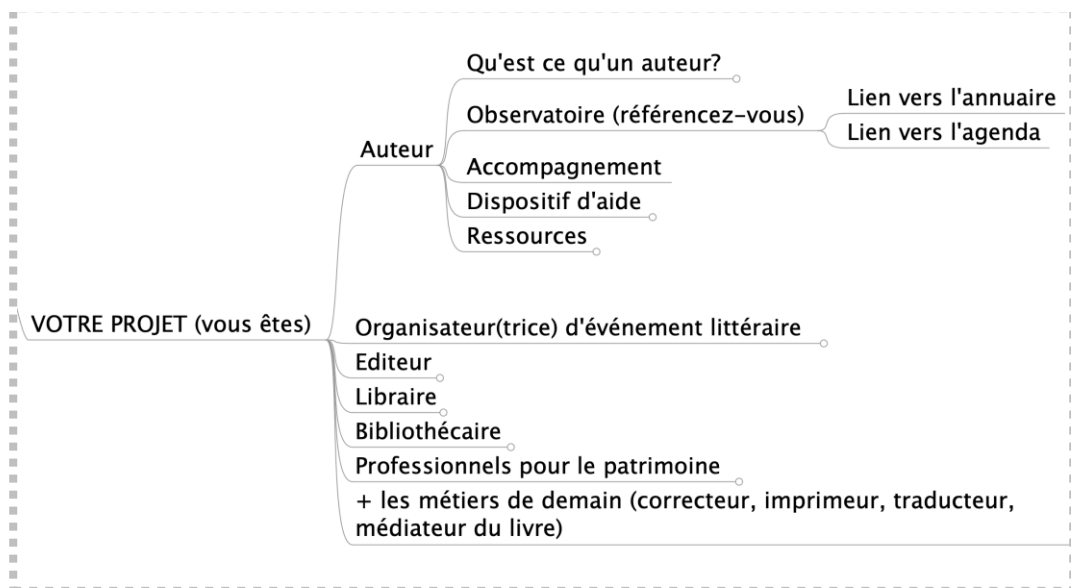
2.5.5 - L'interprofession

Il s'agit d'une section dédiée à la présentation des projets spécifiques initiés par l'AR2L HDF. Voici la structure des pages et rubriques de cette section :



2.5.5 – Section « Votre projet »

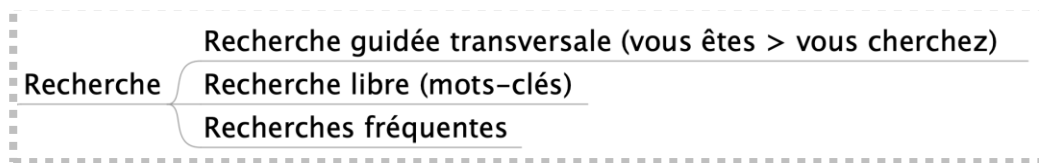
Cette section a pour but l'orientation des utilisateurs porteurs de projet qui abordent le portail dans une démarche de questionnement. Les pages et rubriques de cette section sont structurées par profil de porteur de projet :



Les contenus de chacune de ces sous-sections correspondant à un profil de porteur de projet devront reprendre la même structure de pages (définition-observatoire-accompagnement-dispositifs-ressources).

2.5.6 – Section Recherche

Le moteur de recherche pourra être interrogé par les trois dispositifs interactifs suivants :



2.5.7 – Section Intranet « espace participatif »

Voici la structure des pages et rubriques de cette section :



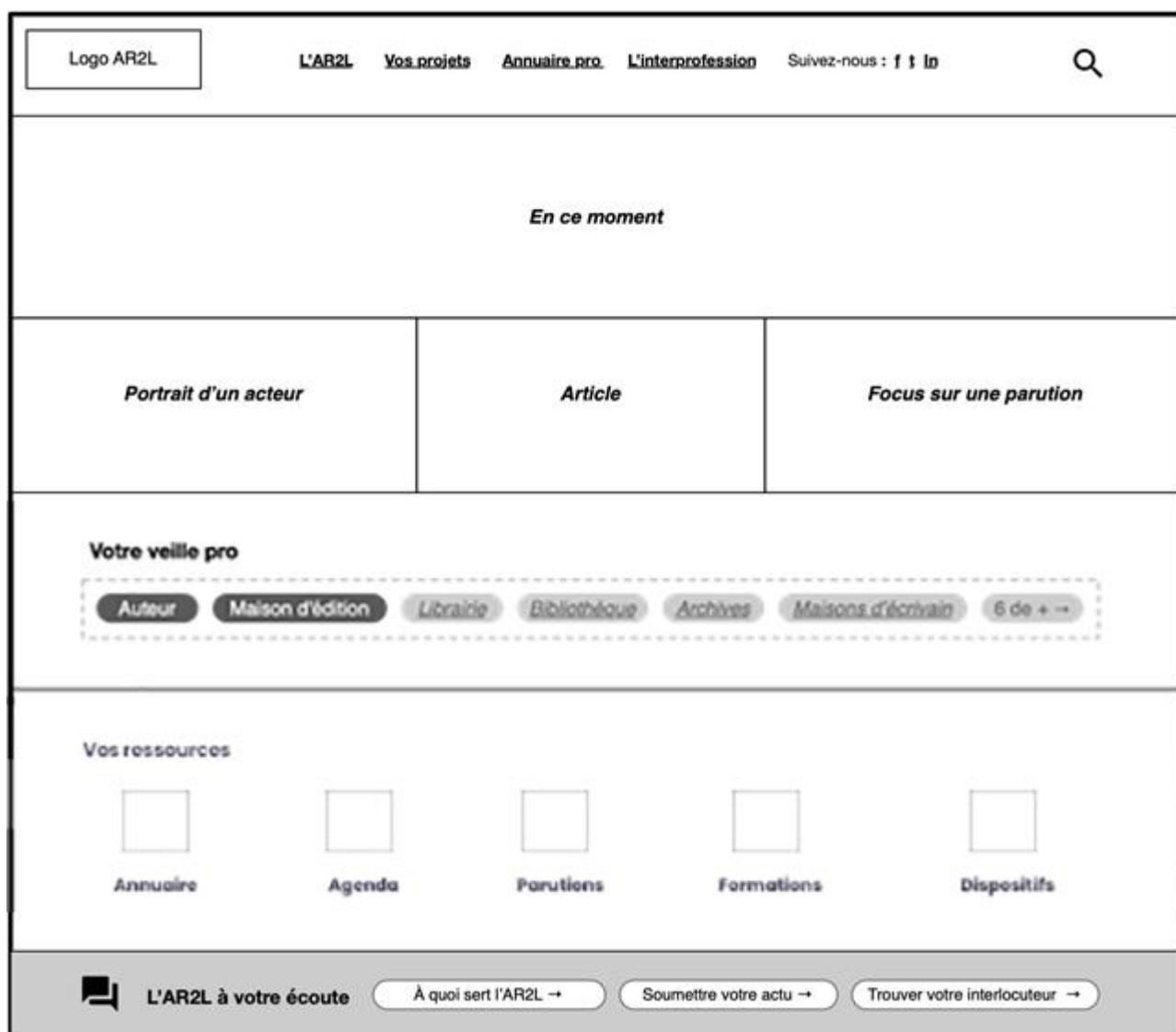
2.6 – Structure indicative des écrans (format desktop)

La mise en page indicative du nouveau portail est décrite ci-après, au travers de représentations schématisées de type « wireframe ». Les proportions, les libellés des titres ou des rubriques ainsi que l'ordre des rubriques feront l'objet d'une validation une fois établie la charte graphique.

2.6.1 – Structure de la page d'accueil

Voici la maquette de page d'accueil faisant apparaître :

- l'en-tête (logo, menu, accès à la recherche) ;
- les rubriques éditorialisées ;
- Une rubrique intitulée « Veille pro » permettant de résumer les éléments récents des sections agenda, annuaire et « Votre projet » ;
- une barre flottante de contact en bas d'écran.



La version dépliée de cette maquette, ci-dessous, qui montre les diverses sections découvertes au scroll :

- un raccourci vers une page profonde de la section « L' AR2L HDF » ;
- un widget d'inscription à la newsletter ;
- des inserts extraits des réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Instagram... ;
- le pied de page déplié avec adresses, logos cliquables des partenaires, mentions légales.

Logo AR2L

L'AR2L
Vos projets
Annuaire pro
L'interprofession
Suivez-nous : f t in

En ce moment

Portrait d'un acteur

Article

Focus sur une parution

Votre veille pro

Auteur

Maison d'édition

Librairie

Bibliothèque

Archives

Maisons d'écrivain

6 de + →

Vos ressources

L'agenda livre et lecture en région HdF

Agenda (RIC)

Annuaire

Mis à jour dans l'annuaire

Annuaire (RIC)

Parutions

Les dernières parutions

Parutions (Dilicom)

Formations

Dispositifs

L'AR2L et vous

Restez en lien

Régler ma cotisation 2020
Paiement en ligne sécurisé →

Revue Eulalie

Inscription à la newsletter
Votre adresse courriel →

AR2L
Mentions légales
Plan du site
Contact

SITE D'AMIENS
La Graineterie
12 rue Dijon
80000 Amiens

SITE D'ARRAS
La Citadelle, Quartier des Trois Parallèles
Avenue du Mémorial des Fusillés
62000 Arras

Logo

Logo

Logo

Logo

Logo

© 2019 Agence régionale du Livre et de la Lecture

L'AR2L à votre écoute

À quoi sert l'AR2L →

Soumettre votre actu →

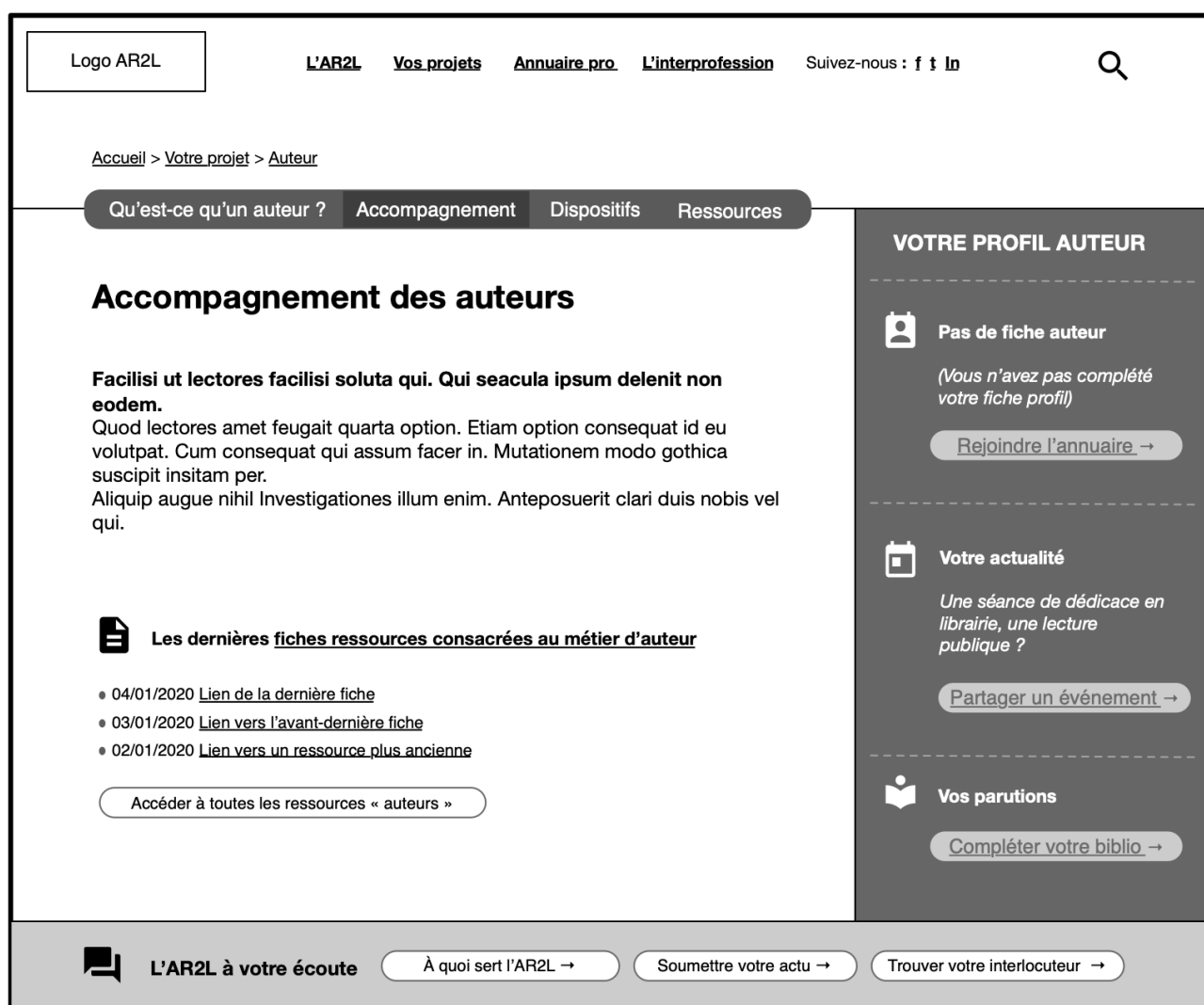
Trouver votre interlocuteur →

2.6.2 – Exemple de page intérieure, rubrique projet

Cette maquette illustre la section votre projet, une fois le choix d'un profil effectué (« auteur » dans ce cas de figure).

On y trouve un menu contextuel au profil auteur et des rubriques d'appel à l'action sollicitant de l'internaute qu'il participe à l'enrichissement des contenus du portail.

Le fil d'Ariane présentant les niveaux supérieurs est indispensable (voir critères qualité / accessibilité au point 3).

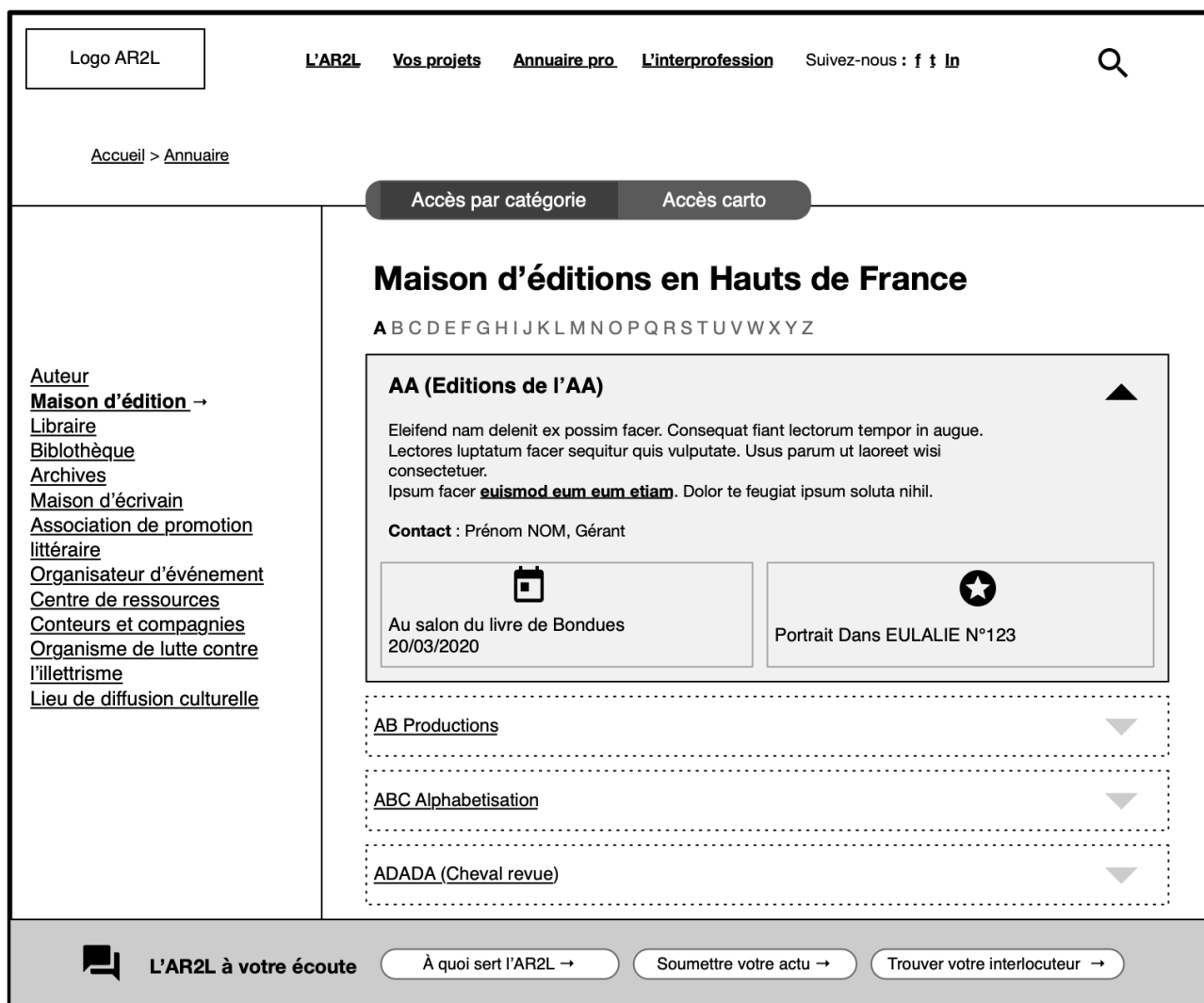


2.6.3 - Exemple de page intérieure - rubrique annuaire

Cette maquette met en évidence la possibilité de basculer du mode 'index' au mode 'carto'. L'écran présenté ici est celui du mode index.

Un rappel des catégories d'acteurs recensés reste en permanence accessible sur la gauche.

Le cœur de page est occupé par un listing en accordéon trié par ordre alphabétique.



Des facettes de tri restent accessibles en permanence sur la gauche, permettant l'accès rapide au filtrage thématique et géographique :

- catégories d'acteurs recensés ;
- thématiques culturelles (domaines de publications : poésie, bd, littérature...) ;
- territoires/sous-ensembles géographiques.

Le détail précis du comportement d'affichage des facettes fera objet d'une définition complète lors de la phase de préparation.

2.6.4 – Utilisation d'un écran modal : le moteur de recherche

Votre recherche

Par profil

Vous êtes : Un auteur

Vous souhaitez : être publié

Par mot-clé

texte

Rechercher

Les + recherchés

- Archives Eulalie
- Guide des éditeurs 2020
- Formations métier du livre
- Aide à l'écriture
- Subvention régionale aux librairies 2020
- Adhérer à l'AR2L
- Agenda salons du livre

Au lieu d'un simple champ de saisie, le moteur de recherche est présenté sous forme d'une fenêtre modale affichée en superposition depuis le clic sur l'icône placée à droite de l'en-tête. Cette fenêtre modale peut être fermée par un bouton superposé directement à l'emplacement de l'icône d'appel. On y retrouve les trois modes de recherche présentés au point 2.5.6

2.7 – Structure indicative des écrans format mobile

2.7.1 – Gestion de l’affichage adaptatif

Comme indiqué au point 1.4.2, l’affichage des pages du portail est restreint aux dimensions d’écran de type tablette et PC desktop selon les normes techniques 2015. Soit une largeur utile allant d’un minimum de 1024 pixels (exemple : iPad au format paysage) à 1600 pixel (exemple : écran 21 pouces).

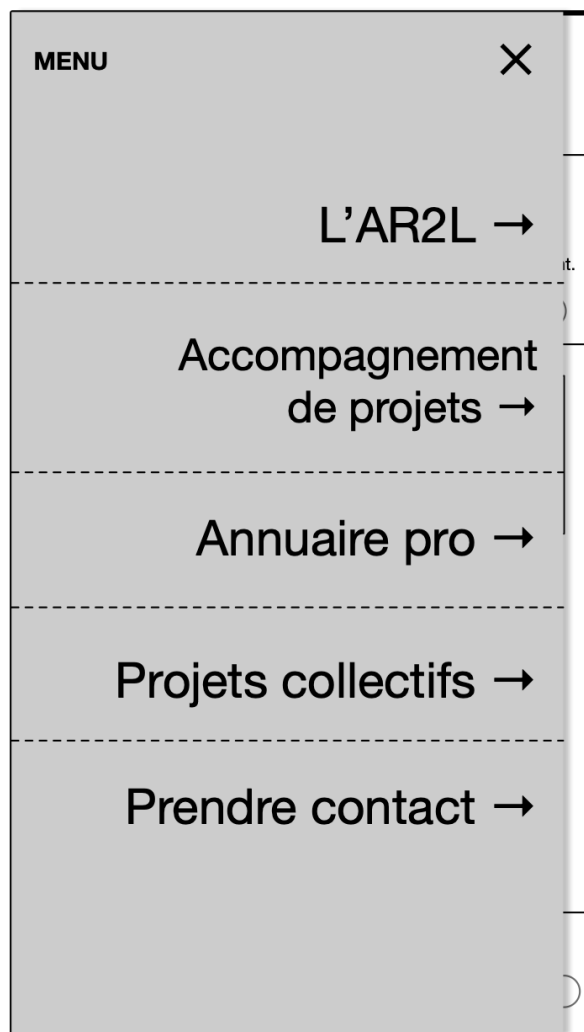
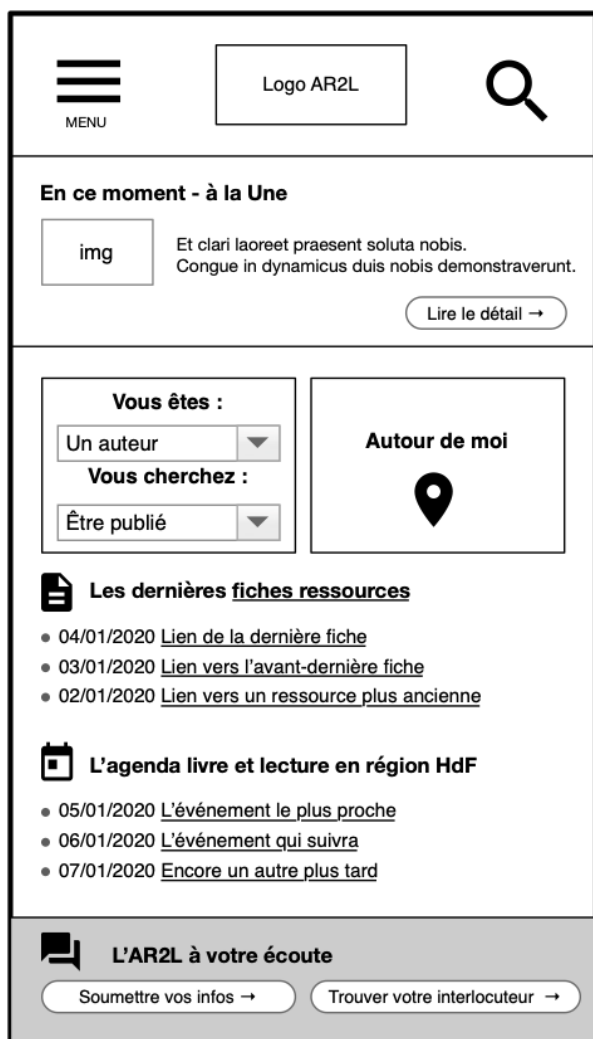
L’emploi d’une grille responsive selon la méthode des points de ruptures et non la déformation proportionnelle (mode « fluide ») est indiqué pour la mise en page des pages du site.

Pour les écrans plus étroits, l’affichage en configuration mobile se re-déploie ainsi :

- en redimensionnant les contenus présentés ;
- à travers un repli de certaines rubriques (voir point suivant 2.7.2) ;
- en masquant certaines rubriques afin d’alléger l’ergonomie et d’éviter la confusion. La priorité étant l’affichage desktop, il ne sera pas demandé de chargement différentiel de ces rubriques à des fins d’optimisation du chargement.

2.7.2 - En-tête et menu principal

La maquette ci-dessous représente la page d'accueil figurant un repli de l'en-tête et le déport du menu principal sur un menu tiroir latéral déclenché au clic d'un bouton (pictogramme convenu type 'burger icon')



2.7.3 – Accès au moteur de recherche

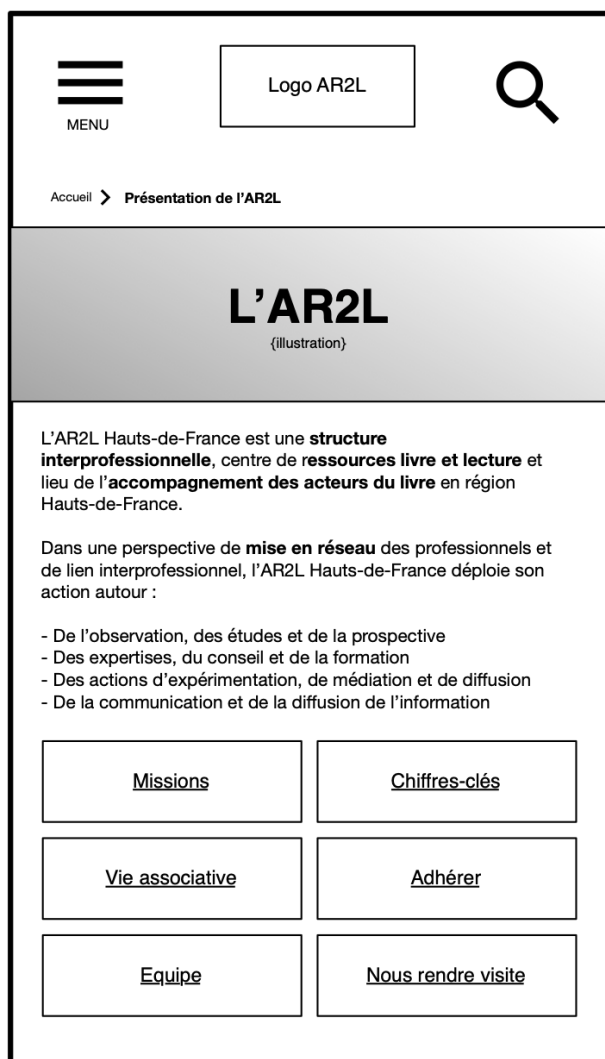
Le moteur de recherche est appelé de façon identique à celui de l’affichage desktop, avec la fenêtre modale et ses trois sections :

The screenshot shows a dark-themed modal window titled "Recherche" with a close button (X) in the top right corner. The window is divided into three sections by dashed lines:

- Par profil**: This section contains two dropdown menus. The first, labeled "Vous êtes :", has "Un auteur" selected. The second, labeled "Vous souhaitez :", has "être publié" selected. A right-pointing arrow is positioned between the two dropdowns.
- Par mot-clé**: This section features a text input field containing the word "texte" and a button labeled "Rechercher".
- Les + recherchés**: This section displays a grid of eight rounded rectangular buttons with the following text: "Archives Eulalie", "Guide des éditeurs 2020", "Formations métier du livre", "Aide à l'écriture", "Subvention régionale aux librairies 2020", "Adhérer à l'AR2L", and "Agenda salons du livre".

2.7.4 – Pages intérieures en affichage mobile

Les maquettes ci-dessous présentent l'enchaînement des pages intérieures de niveau 1 et 2, et le remplacement du menu contextuel de section (navigation horizontale par onglets) par un repli des rubriques en accordéon.



3 – Démarche qualité et accessibilité

3.1 – Qualité des interfaces et des affichages

3.1.2 – Qualité du code

Le chantier donnera lieu à l'obligation de signaler dans le code les ajouts, surcouches et corrections apportés au framework ou au système CMS natif, de la même façon que sont tracés les origines et strates de modification de chaque contenu. Il en va également pour la documentation de chaque fonctionnalité et des relations établies entre elles. Une gestion collaborative des sources avec historisation et versionning, au travers d'un outil tel que GitHub, serait un plus.

3.2 – Accessibilité et bonnes pratiques web

3.2.1 – Respect des critères du RGAA

L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication publique en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent. Il stipule que les informations diffusées par ces services doivent être accessibles à tous. Les règles à respecter pour garantir cette accessibilité de l'information sont édictées dans le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA).

L'AR2L HDF n'est pas directement une administration publique mais souhaite délivrer un service public d'information. Dans le respect de cette loi et en considérant la démarche d'accessibilité comme partie intégrante d'une démarche qualité globale, l'AR2L HDF souhaite que la démarche d'accessibilité soit intégrée dès le

début du projet et non comme une option ou une surcouches d'adaptation, en se limitant cependant au niveau de conformité le moins contraignant (niveau A).

Le référentiel applicable est celui du RGAA3 :

<http://references.modernisation.gouv.fr/documents-obligatoires-rgaa-3-modeles-de-documents>

Pour l'ensemble des outils et services en ligne de l'AR2L HDF, une liste de critères RGAA a été établie, aboutissant à un niveau moyen A avec exceptions justifiées. Cette liste de critères a été filtrée selon le type de compétence requise ou point de vue technique :

- le point de vue du développeur ;
- le point de vue de l'intégrateur ;
- le point de vue du publicateur (intégration des contenus).

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Images	1.1	A	Chaque image a-t-elle une alternative textuelle ?			x	x
Images	1.2	A	Pour chaque image de décoration ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle vide ?			x	x
Images	1.3	A	Pour chaque image porteuse d'information ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle pertinente (hors cas particuliers) ?			x	x
Images	1.4	A	Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA ou comme image-test, ayant une alternative textuelle, cette alternative permet-elle d'identifier la nature et la fonction de l'image ?			x	x
Images	1.5	A	Pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternatif au contenu ou à la fonction du CAPTCHA est-elle présente ?			x	x
Images	1.6	A	Chaque image porteuse d'information a-t-elle, si nécessaire, une description détaillée ?			x	x
Images	1.7	A	Pour chaque image porteuse d'information ayant une description détaillée, cette description est-elle pertinente ?			x	x
Images	1.10	A	Chaque légende d'image est-elle, si nécessaire, correctement reliée à l'image correspondante ?			x	x
Couleurs	3.1	A	Dans chaque page Web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la couleur.	x		x	
Tableaux	5.1	A	Chaque tableau de données complexe a-t-il un résumé ? *		x		x

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Tableaux	5.2	A	Pour chaque tableau de données complexe ayant un résumé, celui-ci est-il pertinent ?		x		x
Tableaux	5.3	A	Pour chaque tableau de mise en forme, le contenu linéarisé reste-t-il compréhensible ?		x		x
Tableaux	5.4	A	Chaque tableau de données a-t-il un titre ?		x		x
Tableaux	5.5	A	Pour chaque tableau de données ayant un titre, celui-ci est-il pertinent ?		x		x
Tableaux	5.6	A	Pour chaque tableau de données, chaque en-tête de colonnes et chaque en-tête de lignes sont-ils correctement déclarés ?		x		x
Tableaux	5.7	A	Pour chaque tableau de données, la technique appropriée permettant d'associer chaque cellule avec ses en-têtes est-elle utilisée ?		x		x
Tableaux	5.8	A	Chaque tableau de mise en forme ne doit pas utiliser d'éléments propres aux tableaux de données. Cette règle est-elle respectée ?		x		x
Liens	6.1	A	Chaque lien est-il explicite (hors cas particuliers) ?		x		x
Liens	6.2	A	Pour chaque lien ayant un titre de lien, celui-ci est-il pertinent ?		x		x
Liens	6.4	A	Pour chaque page web, chaque lien identique a-t-il les mêmes fonctions et destination ?		x		x
Liens	6.5	A	Dans chaque page Web, chaque lien, à l'exception des ancrs, a-t-il un intitulé ?		x		x
Scripts	7.1	A	Chaque script est-il, si nécessaire, compatible avec les technologies d'assistance ?		x		
Scripts	7.2	A	Pour chaque script ayant une alternative, cette alternative est-elle pertinente ?		x		
Scripts	7.3	A	Chaque script est-il contrôlable par le clavier et la souris (hors cas particuliers) ?		x		
Scripts	7.4	A	Pour chaque script qui initie un changement de contexte, l'utilisateur est-il averti ou en a-t-il le contrôle ?		x		
Éléments obligatoires	8.1	A	Chaque page Web est-elle définie par un type de document ?		x		
Éléments obligatoires	8.2	A	Pour chaque page Web, le code source est-il valide selon le type de document spécifié hors cas particuliers ?		x		
Éléments obligatoires	8.3	A	Dans chaque page Web, la langue par défaut est-elle présente ?		x		
Éléments obligatoires	8.4	A	Pour chaque page Web ayant une langue par défaut, le code de langue est-il pertinent ?		x		
Éléments obligatoires	8.5	A	Chaque page Web a-t-elle un titre de page ?		x		
Éléments obligatoires	8.6	A	Pour chaque page Web ayant un titre de page, ce titre est-il pertinent ?		x		

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Éléments obligatoires	8.9	A	Dans chaque page Web, les balises ne doivent pas être utilisées uniquement à des fins de présentation. Cette règle est-elle respectée ?		x		
Éléments obligatoires	8.10	A	Dans chaque page Web, les changements du sens de lecture sont-ils signalés ?		x		
Structuration de l'information	9.1	A	Dans chaque page Web, l'information est-elle structurée par l'utilisation appropriée de titres ?				x
Structuration de l'information	9.2	A	Dans chaque page Web, la structure du document est-elle cohérente ?				x
Structuration de l'information	9.3	A	Dans chaque page Web, chaque liste est-elle correctement structurée ?				x
Structuration de l'information	9.6	A	Dans chaque page Web, chaque citation est-elle correctement indiquée ?				x
Présentation de l'information	10.1	A	Dans le site Web, des feuilles de styles sont-elles utilisées pour contrôler la présentation de l'information ?			x	
Présentation de l'information	10.2	A	Dans chaque page Web, le contenu visible reste-t-il présent lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?			x	
Présentation de l'information	10.3	A	Dans chaque page Web, l'information reste-t-elle compréhensible lorsque les feuilles de styles sont désactivées ?			x	
Présentation de l'information	10.6	A	Dans chaque page Web, chaque lien dont la nature n'est pas évidente est-il visible par rapport au texte environnant ?			x	
Présentation de l'information	10.7	A	Dans chaque page Web, pour chaque élément recevant le focus, la prise de focus est-elle visible ?			x	
Présentation de l'information	10.13	A	Pour chaque page Web, les textes cachés sont-ils correctement affichés pour être restitués par les technologies d'assistance ?			x	
Présentation de l'information	10.14	A	Dans chaque page Web, l'information ne doit pas être donnée uniquement par la forme, taille ou position. Cette règle est-elle respectée ?			x	
Présentation de l'information	10.15	A	Dans chaque page Web, l'information ne doit pas être donnée par la forme, taille ou position uniquement. Cette règle est-elle implémentée de façon pertinente ?			x	
Formulaires	11.1	A	Chaque champ de formulaire a-t-il une étiquette ?		x		
Formulaires	11.2	A	Chaque étiquette associée à un champ de formulaire est-elle pertinente ?		x		
Formulaires	11.4	A	Dans chaque formulaire, chaque étiquette de champ et son champ associé sont-ils accolés ?		x		
Formulaires	11.5	A	Dans chaque formulaire, les informations de même nature sont-elles regroupées, si nécessaire ?		x		
Formulaires	11.6	A	Dans chaque formulaire, chaque regroupement de champs de formulaire a-t-il une légende ?		x		

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Formulaires	11.7	A	Dans chaque formulaire, chaque légende associée à un groupement de champs de formulaire est-elle pertinente ?		x		
Formulaires	11.8	A	Dans chaque formulaire, chaque liste de choix est-elle structurée de manière pertinente ?		x		
Formulaires	11.9	A	Dans chaque formulaire, l'intitulé de chaque bouton est-il pertinent ?		x		
Formulaires	11.10	A	Dans chaque formulaire, le contrôle de saisie est-il utilisé de manière pertinente ?		x		
Navigation	12.10	A	Dans chaque page Web, les groupes de liens importants (menu, barre de navigation...) et la zone de contenu sont-ils identifiés hors cas particuliers ?	x		x	
Navigation	12.11	A	Dans chaque page Web, des liens d'évitement ou d'accès rapide aux groupes de liens importants et à la zone de contenu sont-ils présents hors cas particuliers ?	x		x	
Navigation	12.13	A	Dans chaque page Web, l'ordre de tabulation est-il cohérent ?	x		x	
Navigation	12.14	A	Dans chaque page Web, la navigation ne doit pas contenir de piège au clavier. Cette règle est-elle respectée ?	x		x	
Consultation	13.1	A	Pour chaque page Web, l'utilisateur a-t-il le contrôle de chaque limite de temps modifiant le contenu (hors cas particuliers) ?		x	x	x
Consultation	13.2	A	Dans chaque page Web, pour chaque ouverture de nouvelle fenêtre, l'utilisateur est-il averti ?		x	x	x
Consultation	13.3	A	Dans chaque page Web, l'ouverture d'une nouvelle fenêtre ne doit pas être déclenchée sans action de l'utilisateur. Cette règle est-elle respectée ?		x	x	x
Consultation	13.6	A	Dans chaque page Web, pour chaque fichier en téléchargement, des informations relatives à sa consultation sont-elles présentes (hors cas particuliers) ?		x	x	x
Consultation	13.7	A	Dans chaque page Web, chaque document bureautique en téléchargement possède-t-il, si nécessaire, une version accessible ?		x	x	x
Consultation	13.8	A	Pour chaque document bureautique ayant une version accessible, cette version offre-t-elle la même information ?		x	x	x
Consultation	13.11	A	Dans chaque page Web, chaque contenu cryptique (art ascii, émoticon, syntaxe cryptique) a-t-il une alternative ?		x	x	x
Consultation	13.17	A	Dans chaque page Web, chaque contenu en mouvement ou clignotant est-il contrôlable par l'utilisateur ?		x	x	x
Multimedia	4.21	A	La consultation de chaque média non temporel est-elle contrôlable par le clavier et la souris ?		x		
Multimedia	4.15	A	Critère 4.15 [A] Chaque média temporel est-il clairement identifiable (hors cas particuliers) ?			x	

A l'issue du chantier de réalisation du portail, la démarche d'accessibilité devra être matérialisée dans une déclaration de conformité RGAA qui sera mis en ligne sur le portail (page « aide et accessibilité »). Cette déclaration pourra être préparée par le prestataire en accord avec l'AR2L HDF.

3.2.2 - Critères qualité

En complément des règles d'accessibilité, le chantier de création du nouveau portail AR2L HDF devra aboutir à la mise en application d'une sélection de bonnes pratiques qualité issues du référentiel OPQUAST (Open Quality Standards). La liste de ces bonnes pratiques a été établie en complément des critères d'accessibilité détaillés plus haut. Les critères retenus concernent les paramètres techniques suivants :

- gestion de l'affichage ;
- performance et échanges clients/serveur ;
- interactions email ;
- sécurité ;
- SEO (référencement naturel).

Ils sont également présentés selon les points de vue designer, développeur, intégrateur, publicateur.

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Liens	42	1	Le soulignement est réservé aux hyperliens	x			
Liens	43	1	Les hyperliens sont visuellement différenciés du reste du contenu.	x			
Liens	122	1	Le site n'interdit pas la mise en place de liens entrants.		x		
Éléments obligatoires	12	1	Le titre de chaque page permet d'identifier le site.				

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Présentation de l'information	5	1	Les styles ne sont pas utilisés pour générer du contenu.				
Formulaires	39	1	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire.				
Formulaires	119	1	L'étiquette de chaque champ de formulaire indique, le cas échéant, quel format de saisie doit être respecté.				
Formulaires	117	1	En cas de rejet des données saisies dans un formulaire, toutes les données saisies peuvent être modifiées par l'utilisateur.		x		
Formulaires	37	1	Les processus complexes sont accompagnés de la liste de leurs étapes.	x	x		
Formulaires	38	1	L'étape en cours d'un processus complexe est indiquée.	x	x		
Formulaires	116	1	Lors de la saisie d'un formulaire réparti sur plusieurs pages, un récapitulatif global est affiché avant l'envoi définitif.	x	x	x	
Formulaires	118	1	La soumission d'un formulaire est suivie d'un message indiquant la réussite ou non de l'action souhaitée.		x		
Contact	93	1	Chaque demande d'information fait l'objet d'un accusé de réception.	x		x	
Contact	8	1	Les coordonnées postales et téléphoniques de la représentation locale ou du siège social des sociétés et organisations sont indiquées.	x	x	x	
Navigation	54	1	Si toutes les pages du site ne sont pas directement accessibles sur la page d'accueil, un plan du site est accessible sur chaque page.	x		x	
Navigation	62	1	Si toutes les pages du site ne sont pas directement accessibles depuis le plan du site, un moteur de recherche interne est accessible depuis chaque page.	x	x		
Navigation	60	1	La navigation sur le site ne provoque pas l'ouverture de fenêtres surgissantes (popups).	x		x	
Identification du site	125	1	La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation.		x	x	
Identification du site	126	1	Le code source de chaque page contient une métadonnée qui en décrit le contenu.		x	x	
Identification du site	128	1	Le code source des pages contient un appel valide à un icône de favori.		x	x	
Multimedia	178		Un lien d'information est proposé pour chaque plugin nécessaire à la consultation du contenu.			x	
Multimedia	30		La durée des contenus vidéo ou audio est indiquée.		x	x	
Multimedia	31		Les vidéos sont déclenchés par l'utilisateur.		x		
Documents	177		Le déroulement des animations ne bloque pas la navigation ou l'accès aux contenus.				

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Mobile / Tactile	3		Chaque champ de formulaire peut être activé via une action sur son étiquette.		x	x	
Mobile / Tactile	4		Chaque zone d'interaction tactile est de taille suffisante.	x	x		
Mobile / Tactile	6		Les espaces entre les zones d'interaction tactile et les bords de la zone d'affichage du navigateur sont suffisants.	x	x		
Mobile / Tactile	8		Les animations et contenus multimédias utilisent les éléments HTML5 appropriés.			x	
Mobile / Tactile	9		Les contenus multimédia ne sont téléchargés qu'à la demande explicite de l'utilisateur.		x	x	
Mobile / Tactile	12		L'utilisateur est redirigé vers la page équivalente de la version desktop si la page n'existe pas dans la version mobile, et non vers l'accueil de celle-ci.		x		
Mobile / Tactile	14		La cible et le rôle d'un lien, d'un bouton ou d'un élément de formulaire sont compréhensibles hors survol		x		
Mobile / Tactile	15		Les pictogrammes utilisés pour la navigation sont accompagnés d'une légende explicite.	x		x	
Mobile / Tactile	16		Le site ne bloque pas les fonctionnalités de zoom du navigateur.	x			
Mobile / Tactile	18		L'utilisation du zoom du navigateur ne provoque pas de superpositions de contenus .	x			x
Mobile / Tactile	21		Le contenu des pages s'adapte via les styles aux caractéristiques de l'appareil de l'utilisateur.			x	x
Mobile / Tactile	22		Les ressources CSS sont minifiées.		x	x	
Mobile / Tactile	23		Les ressources javascript sont minifiées.		x	x	
Mobile / Tactile	24		Les animations CSS ne modifient pas le positionnement ni les dimensions.		x	x	
Serveurs et Performances	76	1	Le serveur envoie les informations permettant la mise en cache des contenus.		x		
Serveurs et Performances	78	1	Le serveur envoie une page d'erreur 404 personnalisée.	x	x	x	
Serveurs et Performances	80	1	Le serveur transmet des contenus compressés aux clients qui les acceptent.		x		
Serveurs et Performances	214	1	Le menu principal de navigation figure sur les pages d'erreur personnalisées.	x	x	x	
Serveurs et Performances	215	1	Les fonctions de scripts sont placées dans des fichiers externes.		x		
Serveurs et Performances	216	1	Les scripts sont minifiés.		x		
Serveurs et Performances	217	1	Les informations de style sont minifiées.		x		
Sécurité	68	1	Le site propose une procédure de réinitialisation du mot de passe en cas de perte, de vol ou d'oubli.		x		

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
Sécurité	69	1	Les échanges de données sensibles sont sécurisés et signalés comme tels.	x	x		
Sécurité	144	1	L'objectif des cookies et les limitations inhérentes à leur refus sont expliqués.		x		
Sécurité	148	1	Les mots de passe peuvent être choisis ou changés par l'utilisateur.		x	x	
SEO			La longueur des alternatives textuelles est inférieure ou égale à 80 caractères.			x	x
SEO			Les termes présents dans l'alternative textuelle des images sont également présents dans le contenu de la page.			x	x
SEO			Chaque page du site contient un élément de titre de section H1.	x	x	x	x
SEO			Le contenu visé pour le référencement est mis en exergue (strong ou em).				x
SEO			Le contenu textuel propre à chaque page précède les éléments de navigation.	x	x	x	x
SEO			La page d'accueil du site n'est pas une page tunnel ou une introduction en flash.	x	x	x	x
SEO			Le texte des documents PDF internes est sélectionnable.				x
SEO			Si le site propose un fil de syndication, celui propose des contenus et pas seulement des liens.		x	x	
SEO			Le site propose plusieurs répertoires et/ou sous-domaines.		x		
SEO			Hors extensions génériques, l'extension du nom de domaine correspond à la zone géographique visée.		x		
SEO			Les liens qui ne sont pas en rapport avec les contenus ou services proposés sont déclarés en nofollow.				x
SEO			Les adresses URL ne contiennent pas d'indication concernant les paramètres de session.		x		
SEO			Les URL contiennent des termes présents dans les titres de pages.				x
SEO			Des libellés de liens identiques pointent vers la même page.		x		x
SEO			Tous les hyperliens du site sont valides.				x
SEO			Les liens internes utilisent une URL unique pour chaque page.		x	x	x
SEO			Le contenu de chaque élément TITLE est inférieur ou égal à 80 caractères		x	x	x
SEO			Le contenu de l'élément meta description est une phrase significative et non une liste de mots clefs.				x
SEO			Le code source de chaque page contient une meta-donnée qui définit le jeu de caractères.		x		

Thématique	Réf	Niv.	Critère	Design	Dév.	Inté.	Publi.
SEO			Le nombre de caractères contenus dans la balise META Description est inférieur ou égal à 250.		x	x	x
SEO			Le contenu de l'élément TITLE de chaque page ne commence pas par le nom du site.		x		x
SEO			Le site compte autant de meta description différentes que de pages.				x
SEO			La racine du site contient des instructions pour les robots d'indexation.		x		
SEO			Les menus sont utilisables sans extension (flash...) ou activation de langages (CSS ou JavaScript..).		x		
SEO			Les contenus HTML sont mis en forme à l'aide de styles CSS externalisés.			x	
SEO			Si le site propose des redirections, celles-ci sont permanentes (code 301).		x	x	
SEO			Le site comporte autant de titres de section H1 différents que de pages.				x
SEO			L'accès aux contenus significatifs n'est pas conditionné par le support des cookies.		x		
SEO			Les formats d'images utilisés sont indexables par les principaux moteurs de recherche d'image.			x	x
SEO			L'accès aux contenus significatifs n'est pas conditionnée par le support de javascript.		x		
SEO			Le fichier robots.txt propose une référence valide à un fichier sitemap.		x	x	x
SEO			Le temps de rafraichissement indiqué dans le fichier sitemap est cohérent avec la fréquence de mise à jour du site.				x
SEO			Les URL des liens internes contiennent exclusivement des caractères alphanumériques ou considérés comme sûrs.				x
SEO			Les libellés du menu principal de navigation sont cohérents avec le contenu des rubriques.				x
SEO			Javascript ou les styles CSS ne sont pas utilisés pour masquer un contenu de façon permanente.		x	x	x

3.3 – Sécurité du code

Contrôle des tiers (audit)

- L'AR2L HDF se réserve le droit de faire auditer par tout moyen qu'il aurait à sa disposition, ou par l'intermédiaire d'un tiers, le niveau de sécurité de la solution proposée. Le rapport d'audit sera fourni au titulaire ;
- Les failles de sécurité classées à haut risque et démontrées dans le rapport d'audit (intrusion, destruction ou vol de données, injection SQL...) devront être corrigées dès que le titulaire en aura eu la connaissance, sans frais et sans facturation supplémentaire ;
- Les autres actions d'amélioration du niveau de sécurité feront l'objet d'une négociation entre le titulaire et l'AR2L HDF.

3.4 – Clause de réversibilité

En cas de résiliation ou d'expiration de tout ou partie des prestations, l'équipe du candidat mettra en œuvre les ressources nécessaires pour que l'AR2L HDF puisse assurer la continuité des services mis en ligne. Cela comprend notamment :

La récupération de tous les programmes, données et matériels lui appartenant ;

La participation (organisation et technique) aux phases de transition ;

Les mêmes garanties de services durant les phases de transitions.

4 – Prestations attendues et livrables

4.1 – Cadrage, suivi du projet et du planning

La gestion de projet est à la charge du prestataire.

A l'occasion de la réunion de lancement, le prestataire présentera un planning de la réalisation. Le prestataire initialisera également la gestion documentaire du projet. Le prestataire définira, en collaboration avec l'AR2L HDF, les différents rôles liés au déroulement de la création du portail. Cette réunion de lancement pourra aussi faire l'objet d'un balayage du périmètre global du projet afin de s'assurer de l'adéquation entre la vision de l'AR2L HDF et la compréhension du prestataire retenu.

L'équipe du projet rédigera une fiche de synthèse mise à jour régulièrement.

Celle-ci comportera au minimum :

- le planning des développements ;
- les adresses URL des éléments du chantier.
- les besoins en contenu et validation sollicités auprès de l'équipe de l'AR2L HDF

La mise en place d'une méthodologie agile de type SCRUM pour le lotissement des développements et les interactions avec l'AR2L HDF est envisageable.

4.1.1 – Réunions et points d'avancement :

Il est attendu du prestataire un rendez-vous de suivi hebdomadaire permettant de rendre compte de l'avancée des travaux. Contrairement aux étapes de validation qui nécessiteront des réunions en présentiel, les points de suivi hebdomadaires pourront se faire par téléphone, avec recours éventuel au partage d'écran.

L'utilisation d'un outil partagé de suivi de projets est demandé (Basecamp, Asana, Trello, etc.). Le choix de l'outil lui-même sera validé avec l'équipe de l'AR2L-HDF sur proposition du prestataire.

4.1.2 - Livrables attendus

- Compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Planning de réalisation.

4.1.3 - Délais de réalisation

La réunion de lancement aura lieu dans la semaine du 29 mars au 9 avril 2021.

4.1.4 - Eléments de réponse attendus

Le prestataire précisera la démarche qu'il propose de mettre en place en indiquant le nombre de réunions et les actions attendues de la maîtrise d'ouvrage. Il présentera une première proposition de planning dans son offre.

4.2 - Conception technique et fonctionnelle

4.2.1 - Prestations attendues

Le prestataire proposera une démarche impliquant l'AR2L HDF. Cette démarche consistera à préciser le besoin en partant du cahier des charges, à l'éclairage de la proposition de solution technique apportée par le prestataire.

La démarche de conception est libre et devra être proposée par les prestataires pour répondre aux contraintes de délais. Dans tous les cas, il sera nécessaire de :

- animer plusieurs ateliers de conception fonctionnelle (prototypage agile ou ateliers de réflexion) ;

- formaliser la conception (par exemple à travers des comptes-rendus d'ateliers ou un dossier de spécifications).

Le prestataire aura la responsabilité de cette phase. Ce dernier s'engage donc à formaliser les éléments de conception validés à l'écrit pour éviter toute approximation dans la réalisation qui suivra. À défaut, les conséquences de tout élément validé non précisé (notamment toute contrainte ou limitation non exposée) d'une fonction décrite seront de la responsabilité du prestataire. Dans ce cas, l'AR2L HDF sera dans son droit de demander un complément de réalisation à la charge du prestataire.

4.2.2 Livrables attendus

Les arborescences et schémas de type zoning illustrant le présent document sont des pistes de travail qui doivent être validés au cours d'une phase de conception. Au cours de cette phase, l'équipe du projet définira en concertation avec l'AR2L HDF :

- propositions ergonomiques et scénarisation : pré-maquettage des pages-type en mode filaire 'wireframe' faisant apparaître le zoning, pour chacun des écrans-types définis au point 2.5 ;
- scénarios utilisateurs par profil-type, servant de base à la recette ;
- arborescence indiquant les points d'évolution à venir ;
- modélisation de la structure des données.

4.2.3 – Eléments de réponse attendus

Le prestataire détaillera la démarche qu'il propose de mettre en place en indiquant le nombre de réunions, les rôles et les actions attendues des interlocuteurs de l'AR2L HDF.

4.4 – Intégration et développement

4.4.1 – Prestations attendues de configuration et dimensionnement

Configuration et dimensionnement :

- mise en place d'un framework Open Source ;
- mise en place des espaces serveurs : serveur de test, serveur de pré-production, sous-domaines temporaires ;
- mise en service d'un système de gestion de site dynamique type CMS ("Content Management System") ou framework PHP, dédié à réunir et interconnecter des ressources documentaires thématiques ;
- mise en place d'une version test et une version production de l'outil choisi ;
- vérification des outils de sécurisation proposés par l'hébergeur : Firewall, sécurisation ftp ;
- installation sur le CMS/Framework choisi des patchs et extensions de sécurité ;
- mise en place d'un système de sauvegarde du portail et de ses contenus.
- configuration d'un moteur de réécriture d'URL performant et formalisation des règles de nommage d'URL

4.4.2 – Prestations attendues de développement du back-office

L'équipe du projet aura la charge de lotir et d'exécuter les tranches de travaux suivants :

- développement des outils et écrans d'administration pour l'éditorialisation de la page d'accueil ;

- développement des outils et écrans d'administration pour la saisie du contenu des pages ;
- développement des outils et écrans d'administration pour le paramétrage des menus ;
- implémentation des fonctionnalités et écrans de gestion des droits d'accès par niveaux ;
- implémentation des fonctionnalités et écrans d'administration de gestion des utilisateurs
- développement des fonctions d'identification des utilisateurs, de suivi et de propagation des authentifications ;
- développement des outils et écrans de paramétrage des formulaires ;
- implémentation des fonctionnalités de gestion des documents à télécharger publics et privés (groupes de travail) ;
- paramétrage de la fonction recherche.

4.4.3 – Prestations attendues de développement du Front-Office

Le travail sur la partie front-office à la charge du prestataire devra suivre et respecter les décisions arrêtées au cours de la phase de conception et validées sur l'AR2L HDF pour les pages-type suivantes :

- page d'accueil ;
- page de contenu générique avec modules latéraux ;
- page des résultats de recherche ;
- pages formulaires ;
- page d'authentification ;
- page des ressources dédiées aux participants des groupes de travail.

L'intégration comprend les éléments permanents d'affichage (menus, chemin de navigation, pied de page, ancre de remontée etc.)

Ce travail d'intégration devra respecter les règles d'accessibilité et bonnes pratiques qualité listées au chapitre 4.

4.4.4 - Prestations attendues de développement des interconnexions

Le développement inclut la bonne connexion du portail avec les services externes listés au point 1.3.2

Le prestataire prendra en charge la mise en place du CMS, la structuration de la base de données associée, le paramétrage des fonctions de back-office et l'intégration des écrans du front-office. Les moyens techniques nécessaires seront à la charge du prestataire.

4.4.5 - Prestations attendues d'optimisation du référencement naturel

Une réécriture d'URL est souhaitée pour les pages du portail, afin de garantir à ses pages les URL les plus explicites pour les utilisateurs et pour les moteurs de recherche. La règle de nommage correspondante devra être évoquée lors de la phase de conception.

Un suivi le plus précis possible des usages du portail est indispensable à son pilotage. Les indicateurs suivants devront faire l'objet d'un suivi grâce à l'outil de tracking mentionné plus haut :

- nombre de visiteurs uniques par période ;
- nombre de sessions par période ;
- taux de rebond par page ;
- sources de traffic ;
- liens sortants principaux ;
- regroupement thématique des ressources les plus visitées.

Le répondant pourra soumettre à l'AR2L HDF une liste d'indicateurs-clé pour le suivi du référencement naturel.

4.4.6 – Livrables attendus

- fonctions opérationnelles dans un environnement de recette accessible par les interlocuteurs technique et métier indiqués par l'AR2L HDF ;
- liste des critères accessibilité et qualité atteints ;
- documentation technique des développements et de leur intégration dans l'architecture technique.

4.4.7 – Eléments de réponse attendus

Le prestataire précisera la démarche qu'il propose de mettre en place en indiquant le nombre de réunions et les actions attendues de l'équipe AR2L HDF. Le prestataire présentera les moyens techniques dont il dispose, et qu'il utilisera, pour la réalisation de l'outil.

4.5 – Recette

4.5.1 – Prestations attendues

Pour démarrer la recette, le prestataire déploiera l'application avec une configuration de tests. Le déploiement des environnements de tests seront à la charge du prestataire.

Le prestataire prendra en charge le pilotage de la gestion des anomalies remontées, de la qualification des anomalies, de la correction des anomalies, des tests de non régression, de la livraison des anomalies corrigées. Il proposera d'utiliser une application en ligne de suivi des anomalies permettant de partager un référentiel commun entre tous les acteurs de la recette.

Un planning, une organisation et un suivi des livraisons de correctifs seront gérés par le prestataire et impliqueront l'AR2L HDF.

La phase de recette devra intégrer les jalons suivants :

- test de montée en charge
- exécution des tests selon le niveau d'accessibilité retenu et les publics cibles (scénarios utilisateurs définis au point 3.2.1) ;
- vérification de l'intégrité et de la complétude des données et contenus ;
- tests d'affichage et de fonctionnement à réalisés sur les navigateurs suivants (versions et terminaux utilisés à préciser) :
 - Firefox ;
 - Safari ;
 - Chrome ;
 - Opera ;
 - Internet Explorer à l'exclusion des versions 9 et antérieures ;
 - Safari iOS ;
 - Android mobile.

4.5.2 – Livrables attendus

- PV de recette interne ;
- Suivi d'avancement des anomalies en cours de traitement (avec élaboration d'un suivi partagé et actualisé) ;
- Liste et livraison des correctifs.

4.5.3 – Eléments de réponse attendus

Le prestataire précisera la démarche qu'il propose de mettre en place en indiquant le nombre de réunions et les actions attendues de la MOA. Il présentera la démarche et les moyens qu'il propose de mettre en œuvre pour assurer l'absence d'anomalie bloquante à la livraison initiale et assurer un traitement rapide des éventuelles anomalies remontées par l'équipe de l'AR2L HDF.

4.6 – Mise en ligne

L'installation en production est à réaliser en concertation avec l'équipe communication de l'AR2L HDF

Les étapes de mise en ligne du portail AR2L HDF devront comprendre :

- dissociation portail de production et portail de test ;
- bascule du domaine vers le nouveau portail ;
- transfert des données sur la base de production de l'AR2L HDF selon la procédure définie au cours de la phase de conception ;
- vérification de l'intégrité et de la complétude des données et contenus.

A l'issue de cette mise en ligne, l'archivage des anciens portails et de leurs contenus par les prestataires en charge de leur maintenance pourra être déclenché.

4.7 – Documentation et transfert de compétences

4.7.1 – Prestations attendues

Le prestataire retenu sera tenu de préparer une documentation technique du portail, son architecture et les évolutions apportées au framework/CMS (qualité du code au point 3.1.12).

Une documentation de prise en main des fonctions d'administration par niveaux de droits est également attendue, devant être illustrée de copies d'écran images ou vidéo.

Une session d'accompagnement à la prise en main des fonctions CMS doit être planifiée avant la phase de recette. Cette formation devra permettre aux collaborateurs concernés de l'AR2L HDF de réaliser les opérations de recette.

Une session de formation optionnelle pourra être proposée pour les contributeurs secondaires de l'AR2L HDF.

4.7.2 – Livrables attendus

- Support de formation ;
- Séance d'une demi-journée de prise en main des fonctions CMS dans les locaux de l'AR2L HDF, avec les interlocuteurs habilités

4.8 – Garantie et maintenance

4.8.1 – Prestations attendues

La période de garantie demandée est de six mois et combine le support et la maintenance corrective.

Une extension de garantie annuelle optionnelle pourra être proposée sous forme d'un contrat de maintenance.

4.8.2 – Traitement des anomalies

Définition des types d'anomalies (dysfonctionnements) :

- anomalie bloquante : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonction vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service ;
- anomalie importante : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des internautes ;

- anomalie mineure : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins.

La fluidité des interfaces et la fiabilité des outils sont indispensables. Les délais d'affichage des interfaces devront être inférieurs à 1 seconde en temps normal et inférieurs à 3 secondes lors de pics de charge. Un dépassement de ces délais d'affichage sera qualifié « d'anomalie importante », voire « bloquante » si les ralentissements existaient également sur les périodes d'utilisation normale de l'application.

Cinq anomalies importantes sur une fonctionnalité donnée peuvent donner lieu à une anomalie bloquante. Cinq anomalies mineures sur une fonctionnalité donnée peuvent donner lieu à une anomalie importante, voire bloquante.

Les répondants pourront proposer dans leur offre un contrat de maintenance en option, couvrant la période située au-delà de la phase de garantie. Les actions inscrites au contrat de maintenance concerneront les points suivants :

- garantie de temps de rétablissement (GTR) sous 3 jours ouvrés à compter de l'heure d'appel (de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi) pour les anomalies non bloquantes et 4 heures ouvrées pour les anomalies bloquantes, pour l'ensemble des éléments de la solution ;
- assistance téléphonique et électronique (e-mail et/ou news) couvrant les problèmes matériels et logiciels (du lundi au vendredi, de 9h à 18h minimum) ;
- Plateforme de suivi de projet ;
- Fourniture des dernières versions logicielles ;
- Fourniture des solutions logicielles et matérielles permettant de remédier aux problèmes constatés ;
- Validation de l'application de patches dans un délai équivalent à la GTR d'une anomalie bloquante.

Les répondants décriront la structure d'assistance et les moyens consacrés à la maintenance qu'ils mettront à disposition de l'AR2L HDF.

4.8.3 - Maintenance corrective

La maintenance corrective s'applique aux anomalies ou dysfonctionnements touchant les versions en production des applications.

Le répondant indiquera sa démarche de gestion des anomalies et les moyens mis en œuvre pour fournir une visibilité à l'AR2L HDF sur l'avancement des corrections et la gestion de projet.

Tous les délais des opérations de maintenance corrective (diagnostic, intervention, rétablissement, etc.) s'entendent à partir du moment où le prestataire est informé de tout dysfonctionnement soit par l'intermédiaire des correspondants du AR2L HDF soit par ses propres moyens (tests internes, club internautes, etc.). Les opérateurs économiques présenteront les délais de prise en compte et de traitement associé en fonction des types d'anomalie et de dysfonctionnement.

Le prestataire décrira la structure d'assistance et les moyens consacrés à la maintenance corrective qu'il mettra à la disposition du AR2L HDF.

Le prestataire s'engagera à livrer, en environnement de production, les éléments permettant la mise en œuvre des corrections souhaitées : fichiers, patches, archives compressées. A noter qu'il ne s'agira pas de l'installation de produits nouveaux.

Les livraisons doivent avoir lieu dans un délai maximal de cinq jours ouvrés à partir de la demande pour les dysfonctionnements mineurs.

Suite à un problème majeur et une indisponibilité du produit, la livraison des correctifs ou solutions de contournement excédant les GTR prévus ci-dessus donneront lieu à des pénalités de retard. Ces dernières seront contractuellement précisées en début de projet.

4.8.4 – Maintenance évolutive

Proposée en option et déclenchée à la fin de la période de garantie, la maintenance évolutive correspond :

- à la mise à disposition des évolutions relatives aux solutions mises en place, aux modules déployés ou aux développements spécifiques réalisés dans le cadre du projet, à la charge du prestataire ;
- à l'hypothèse où l'AR2L HDF demande au prestataire une évolution non prévue dans le cahier des charges. Le prestataire fournira alors un devis de prestations établi en nombre de jours en référence au prix de journée figurant dans le bordereau de prix du présent marché. Ce nombre de jours sera forfaitaire et devra conduire à la réalisation de l'intégralité de la prestation (le nombre de jours ne pourra être revu ni à la hausse, ni à la baisse au regard des jours réellement effectués).

Le prestataire s'engagera à livrer sur demande les éléments permettant la mise en œuvre des corrections souhaitées : fichiers, patches, archives compressées, ainsi que la documentation, en langue française, fournissant les explications nécessaires.

4.8.5 – Assistance téléphonique

L'assistance téléphonique doit fournir deux types de services :

- l'accès aux spécialistes du prestataire pour permettre le diagnostic des pannes et des dysfonctionnements survenus sur le portail, aux fins de proposer des méthodes palliatives voire d'obtenir les livraisons nécessaires à leur mise en œuvre par le biais de la maintenance corrective ;
- un accès téléphonique permettant d'obtenir des conseils à l'utilisation du back-office du portail, même en l'absence de tout dysfonctionnement.

Ce service doit être accessible tous les jours ouvrés pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00). Le délai de prise en compte d'une

demande d'assistance téléphonique ne doit pas dépasser 2 heures à compter du dépôt de la demande sur un serveur vocal, à un standard téléphonique ou sur un extranet client. Ce dépôt de demande sera concrétisé par l'ouverture d'un dossier comportant la date et l'heure de dépôt, le nom et les coordonnées du correspondant de l'AR2L HDF et l'objet de l'appel.

Un site web en langue française peut appuyer utilement chaque domaine de la maintenance et de l'assistance : pages de conseils et de forum, foire aux questions [FAQ], téléchargement de documentations, de patches, etc.