



Maître d'ouvrage SYCOPARC
Maison du Parc/Le Château – B.P. 24
F-67290 LA PETITE PIERRE
Tél. 03 88 01 49 59

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Mise en œuvre, conception graphique et hébergement du site Internet dédié
à l'itinérance douce dans les Vosges du Nord

Marché à procédure adaptée (article 28 du CMP)

Echéance pour la remise des offres : **vendredi 11 septembre 2015 – 12h00**

Sommaire

1	Présentation du projet	4
1.1	Les acteurs du projet.....	4
1.1.1	Le SYCOPARC et ATOUPARC, le réseau des offices de tourisme	4
1.1.2	Les partenaires.....	4
1.2	Contexte.....	4
1.3	Les objectifs du projet.....	5
1.3.1	Objectifs stratégiques.....	5
1.3.2	Cibles.....	6
1.3.3	Pratiques.....	6
1.3.4	Les besoins des touristes.....	7
1.4	Objet de la consultation	8
1.5	L'existant.....	8
2	Exigences fonctionnelles.....	9
2.1	Contenus et fonctionnalités de la page d'accueil.....	9
2.1.1	Introduction	9
2.1.2	Proposition de mockup.....	9
2.1.3	Fonctionnalités de la page d'accueil.....	10
2.2	Contenus et fonctionnalités des pages intérieures	12
2.2.1	Pages associées à la navigation 1	12
2.2.2	Pages associées à la navigation 2.....	13
2.3	Fonctionnalités de gestion de contenus	14
2.4	Fonctionnalités de cartographie.....	17
2.4.1	Objectif.....	17
2.4.2	Contenus	17
2.4.3	Fonds de carte.....	17
2.4.4	Exemples	18
2.4.5	Fonctionnalités.....	18
2.4.6	Publication des itinéraires sur le portail IGN « Loisirs Outdoor »	19
2.4.7	Option 1 : module permettant de tracer un itinéraire sur mesure.....	19
2.4.8	Option 2 : 3D	20
2.5	Carnet de route.....	20
2.6	Intégration avec les réseaux sociaux.....	20
2.7	Module météo	20

2.8	Formulaires de contact	20
2.9	Intégration de la cartographie dans un site tiers	21
2.10	Statistiques de consultation des sites	21
3	Exigences techniques	22
3.1	Architecture globale	22
3.2	Intégration avec le SIG SYCOPARC.....	22
3.2.1	Objectif	22
3.2.2	Présentation de l'existant SIG SYCOPARC	23
3.3	Intégration avec les systèmes d'information touristiques LEI et SITLOR.....	23
3.3.1	LEI.....	23
3.3.2	SITLOR	24
3.3.3	Intégration attendue avec le site itinérance douce	24
3.4	Accessibilité / RGAA.....	24
3.5	Respect des standards du W3C, pérennité et interopérabilité	25
3.6	Configuration des postes clients accédant au back-office	25
3.7	Performances d'affichage	25
3.8	Responsive web design, approche multi-supports	26
3.9	Optimisation du référencement	26
3.10	Propriété et portabilité des contenus	26
4	Prestations et livrables attendus	28
4.1	Méthodologie.....	28
4.2	Détail des prestations attendues et livrables	28
4.3	Charte graphique	29
4.4	Hébergement	29
4.4.1	Prestations demandées.....	29
4.4.2	Fin d'hébergement	30
4.5	Procédure de validation : VABF et VSR.....	30
4.5.1	Vérification d'aptitude – VABF.....	30
4.5.2	Vérification de service régulier – VSR	30
4.6	Planning de réalisation	31
4.7	Maintenance corrective forfaitaire.....	31
4.8	Maintenance évolutive	32

1 PRÉSENTATION DU PROJET

1.1 Les acteurs du projet

1.1.1 Le SYCOPARC et ATOUPARC, le réseau des offices de tourisme

Le Syndicat mixte du Parc (Sycoparc) est à l'origine de l'idée d'un site Internet dédié à l'itinérance douce, au départ avec les itinéraires emblématiques définis à l'occasion de l'adhésion au réseau de destinations européennes de randonnées, Best of Wandern ou Le Meilleur de la randonnée.

Cette idée est partagée avec les offices de tourisme, notamment depuis la relance et le repositionnement depuis janvier 2015 du réseau des offices de tourisme, ATOUPARC, sur cette priorité donnée aux formes douces de randonnées, de découverte lente des Vosges du Nord. De ce fait, le portage de ce projet est désormais assuré par l'association ATOUPARC, accompagnée par le Sycoparc.

1.1.2 Les partenaires

Les partenaires évidents de cette démarche sont en premier lieu les associations locales et bien sûr la Fédération du Club Vosgien, du fait de son action plus que centenaire de création, de balisage, de maintenance des sentiers, de la création et de la mise à jour du matériel cartographique sur la base des Top25 de l'IGN. L'engagement de ses bénévoles est exceptionnel et confère au Massif des Vosges un atout indéniable. Depuis peu, la Fédération Française de Randonnée FFR est présente, notamment pour ce qui concerne le GR 53 qui traverse le PNR des Vosges du Nord. Par ailleurs, deux autres familles de partenaires sont incontournables : au niveau local, les communes, les intercommunalités et les propriétaires privés concernés par les tracés des itinéraires, et au niveau départemental, le Conseil Départemental, en l'occurrence pour le Bas-Rhin et la Moselle, gère la compétence du PDESI (plan départemental des espaces, sites et itinéraires relatifs aux sports de nature), anciennement PDIPR.

Enfin les partenariats touchent également les institutions départementales et régionales de promotion et de commercialisation touristiques, qui attendent un site spécifique, original, innovant et mis à jour.

1.2 Contexte

Avec plus de 2 000 km de sentiers de randonnée pédestre dont 255 km de sentiers de grande randonnée, 400 km de pistes VTT, 500 km d'itinéraires cyclotouristiques, et de nombreux gîtes équestres et centres de tourisme équestre, le Parc naturel régional des Vosges du Nord est un territoire de prédilection pour la pratique de la randonnée sous ses différentes formes.

Véritable force, l'itinérance douce est apparue comme une priorité en matière de développement touristique pour le territoire. Plus respectueux de l'environnement, ces modes de découverte se veulent également en accord avec les valeurs que défend le Parc.

Le Syndicat de coopération pour le Parc naturel régional des Vosges du Nord (SYCOPARC) a ainsi entrepris fin 2010 l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions visant à structurer, qualifier et promouvoir l'offre en matière d'itinérance douce dans un objectif de développement touristique.

1.3 Les objectifs du projet

1.3.1 Objectifs stratégiques

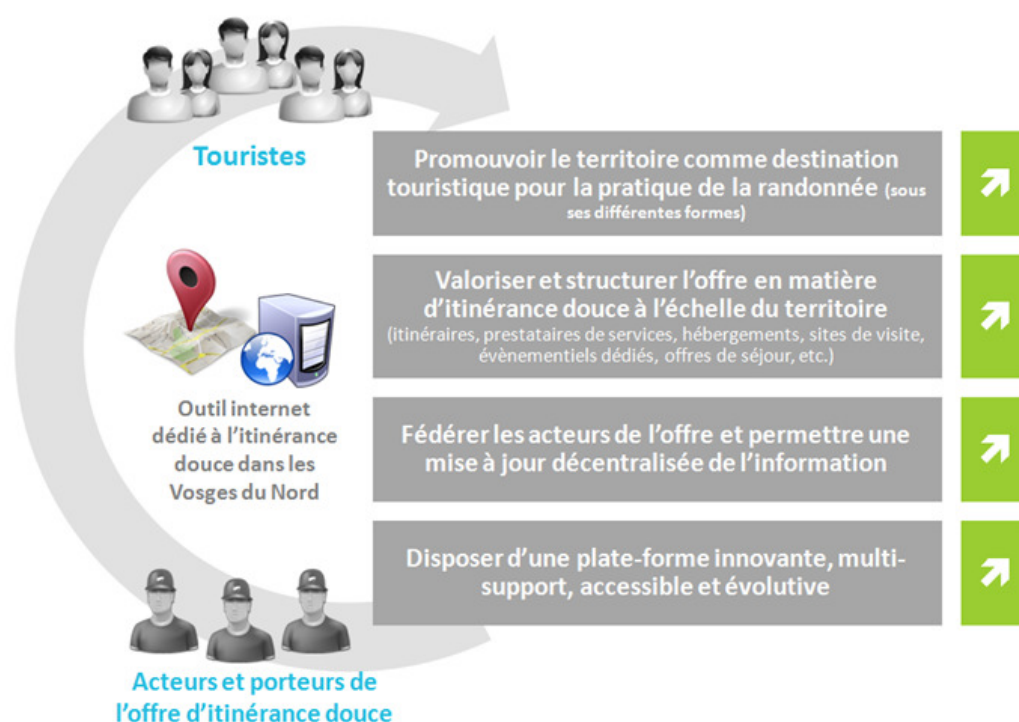
Dans un objectif de structuration et de valorisation de l'offre en matière d'itinérance douce à l'échelle de son territoire et afin de s'afficher comme une véritable destination touristique pour la pratique de la randonnée sous ses différentes formes (pédestre, cyclotouristique, VTT et équestre), le SYCOPARC souhaite se doter d'un outil internet innovant, multi-partenarial et évolutif.

Nous entendons par offre les itinéraires de promenade et de randonnée, les prestataires de services (accompagnateurs, loueurs de vélos...), les hébergements proposant des services adaptés aux attentes des randonneurs, les sites de visite, des évènementiels dédiés, des offres de séjour...

L'outil Internet souhaité est un site Internet présentant l'offre en matière d'itinérance douce, disposant d'un module cartographique interactif permettant de visionner des itinéraires avec un fond cartographique pour pouvoir se repérer sur le terrain, mais aussi de fournir des informations contextuelles.

Cet outil s'inscrit dans une démarche globale de développement de l'itinérance douce dans les Vosges du Nord.

Le schéma ci-dessous synthétise les objectifs stratégiques de l'outil Internet dédié à l'itinérance douce dans les Vosges du Nord :



1.3.2 Cibles

Ci-dessous le classement du public selon les volumes de fréquentation actuels. Les éléments en gras constituent les cibles à viser en priorité par l'outil Internet.

- Tranches d'âge
 - Retraités, jeunes seniors
 - **35 – 55**
 - **25 – 35**
- Type
 - **Cercles d'amis, randonneurs**
 - **Couples**
 - Groupes constitués -> ne passent pas forcément par les OT
 - **Familles** -> Peu d'offre pour les familles, proposer une offre peut constituer un axe de différenciation
 - Randonneurs individuels sportifs -> généralement outillés et autonomes
- Origine géographique
 - **Pôles urbains à proximité du Parc (rayon de 2h de route / 200 km), y compris Allemagne**
 - Les « locaux »
 - **Au-delà de 2h de route / 200 km (essentiellement Benelux et Allemagne)**

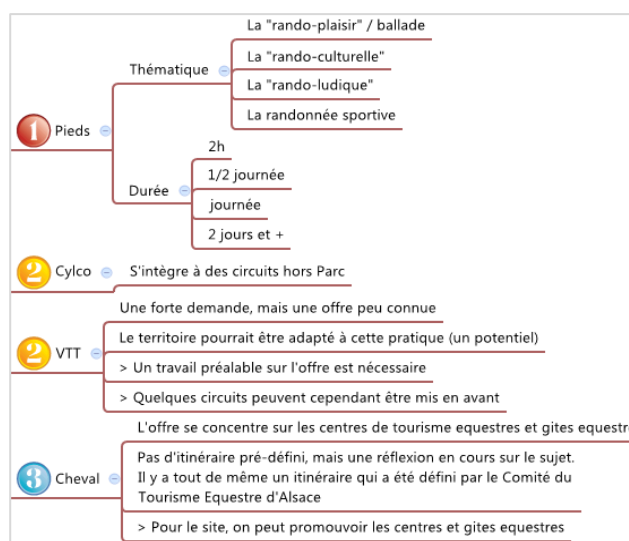
1.3.3 Pratiques

Le schéma ci-contre présente les différentes pratiques qui entrent dans le périmètre de l'itinérance douce.

La priorité est de promouvoir l'offre de randonnée pédestre, le cyclo, le VTT et l'équestre sont secondaires.

Pour le cyclo, il s'agira surtout de valoriser le site L'Alsace à Vélo et rediriger vers ce dernier.

Pour l'équestre et VTT, il s'agira de présenter l'offre existante, bien que restreinte. Cela pourra constituer un axe d'évolution à moyen termes.



1.3.4 Les besoins des touristes

Les 4 temps du parcours d'information	Objectif pour le site	Contenus et fonctionnalités proposés
La construction du désir	Communiquer sur les contenus qui donneront envie de choisir le PNRVN comme destination randonnée	• Valorisation des atouts du territoire pour la randonnée : • Valorisation des itinéraires • Valorisation de l'offre de services • Valorisation des manifestations & animation
L'organisation	Donner l'information facilitant l'organisation du séjour, le choix de l'itinéraire, etc.	• Présentation et aide au choix des itinéraires avec recherche / filtres multicritères • Présentation de l'offre d'hébergement, restauration, transports, services + liens pour réservation • Carnet de route permettant d'organiser son voyage
La pratique	Pouvoir disposer d'information durant la pratique de la randonnée via export de l'itinéraire voir d'autres informations du site	• Export des itinéraires sur les outils et applications spécialisées des randonneurs • Export du carnet de route en PDF • Accessibilité au site depuis les terminaux mobiles connectés • L'accessibilité au site en mode déconnecté n'est pas prévue à court terme
Le partage	Encourager les randonneurs à partager leurs expériences de randonnées dans le PNRVN	• Intégration dans le site des boutons de partage sur le web social, en particulier pour partager les itinéraires • Intégration avec TripAdvisor pour noter et commenter les itinéraires

Concernant la recherche d'itinéraire, il y a une forte demande d'itinéraires "tout-faits", avec des tracés adaptés à chaque cible et chaque besoin.

Le touriste est en recherche d'information lui permettant d'organiser son séjour : connaître l'offre, les services, les hébergements, la restauration, etc. Rendre accessible ces informations en un seul point fédéré représente une vraie valeur ajoutée

Concernant la découverte du territoire, le site n'a pas vocation à être le portail touristique du PNRVN, mais il peut permettre de découvrir le territoire sous un autre angle : par le biais des itinéraires qui peuvent valoriser le patrimoine.

1.4 Objet de la consultation

Le présent cahier des charges porte sur la mise en œuvre du site Internet dédié à l'itinérance douce dans les Vosges du Nord, avec en particulier :

- Les prestations d'analyse, conception fonctionnelle, conception graphique, réalisation technique et développement, intégration, formation
- La fourniture des droits d'usages d'une solution couvrant les besoins exprimés dans le présent cahier des charges
- L'hébergement du site Internet et du module de cartographie
- La maintenance

1.5 L'existant

Le Parc naturel régional des Vosges du Nord est aujourd'hui difficilement identifiable comme une « destination randonnée » à part entière :

Son site internet est actuellement un site à vocation principalement institutionnelle peu adapté aux attentes des touristes. A noter que ce site fait l'objet d'un projet de refonte en 2016.

Le territoire compte pas moins de dix offices de tourisme qui possèdent chacun leur propre site internet, ne valorisant, lorsque c'est le cas, que l'offre en matière de randonnée de leur secteur. De plus, les appellations de ces différents secteurs touristiques sont, pour la plupart, peu évocatrices pour des touristes.

Sur un plan plus technique, le SYCOPARC dispose d'une base de données sous SIG (système d'information géographique) dans laquelle sont numérisés les itinéraires de randonnée existants associés à des informations relatives à chaque itinéraire (touristiques, pratiques...). Ces itinéraires peuvent être exploités et importés dans le futur module de cartographie.

Il existe sur le territoire deux systèmes d'information touristique (SIT) permettant d'importer des données relatives aux offices de tourisme, sites de visite, hébergements, restaurants, prestataires divers, animations, manifestations et événementiels... via flux xml : le LEI pour l'Alsace et le SITLOR pour la Lorraine. Ces SIT devront être exploités dans la solution finale de manière transparente, filtrée et pérenne par le prestataire qui aura été retenu.

Par ailleurs, une ligne graphique dédiée à l'itinérance douce a été définie en 2012.

2 EXIGENCES FONCTIONNELLES

2.1 Contenus et fonctionnalités de la page d'accueil

2.1.1 Introduction

L'architecture de contenus de la page d'accueil pourra évoluer.

La page d'accueil devra être à la fois attractive et fonctionnelle, en garantissant :

- Une bonne lisibilité des contenus,
- Une structure claire, intuitive, hiérarchisée et donnant un accès rapide aux contenus et fonctionnalités essentiels du site,
- Une forte attractivité,
- Des temps de chargement minimum.

2.1.2 Proposition de mockup

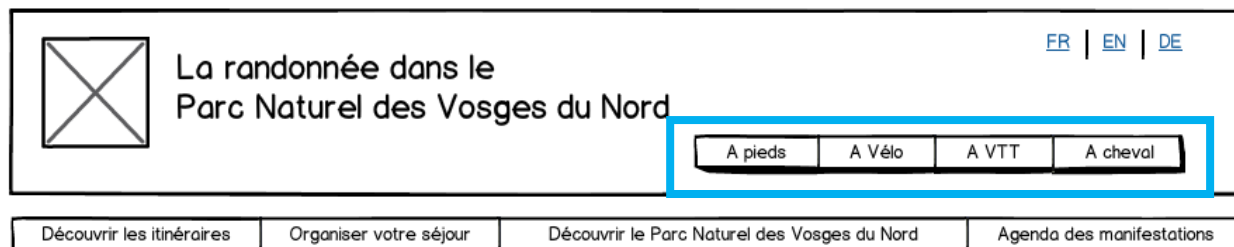
Ci-après une proposition d'architecture fonctionnelle et zoning de la page d'accueil. **Il s'agit d'une base de travail, qui pourra évoluer selon les préconisations du titulaire.**

Des écarts entre cette base de travail et les possibilités offertes par la solution proposée par le candidat peuvent être acceptés, mais ils doivent être clairement indiqués dans l'offre du candidat.

Référence	Description fonctionnelle
(3) : Navigation 1	Navigation par type de pratique
(4) : Navigation 2	Navigation par objectif
(5) : Slider	Slider avec un visuel incitant à découvrir le module de cartographie / itinéraires et des photos du Parc
(6) : Actualités	Zone éditoriale de valorisation des itinéraires et de l'offre
(7) : Recherche itinéraire	Module de recherche rapide d'itinéraire
(8) : Agenda	Agenda du Parc, par syndication des flux LEI et SITLOR Cf. § Intégration LEI et SITLOR
(9) : Partenaire	Zone statique avec logo des partenaires
(10) : Web social	Liens vers les pages web social du SYCOPARC (facebook, youtube,...) + abonnement RSS à l'agenda
(11) : Pieds de page	Pieds de page avec plan du site, mentions légales, crédit, contact, accessibilité
Météo (non positionné sur la maquette pour le moment)	Zone présentant la météo sur le Parc
Bloc d'alerte (non positionné sur la maquette pour le moment)	Zone permettant d'afficher quand cela est nécessaire des alertes, de type alerte météo ou alerte chasse. Ce bloc doit pouvoir être masqué quand il n'y a pas de contenu.

2.2 Contenus et fonctionnalités des pages intérieures

2.2.1 Pages associées à la navigation 1



L'objectif est d'avoir une page de contenu éditorial associé à chaque pratique : « A pieds », « A vélo », « A VTT », « A cheval »

Page	Description fonctionnelle
« A pieds »	▪ Un contenu éditorial de valorisation du PNRVN par rapport à cette pratique ▪ Une incitation à consulter la cartographie et les différentes rubriques du site
« A vélo »	▪ Un contenu éditorial de valorisation du PNRVN par rapport à cette pratique ▪ Lien vers le site d'Alsace à Vélo
« A VTT »	▪ Un contenu éditorial de valorisation du PNRVN par rapport à cette pratique ▪ Mise en avant des itinéraires et de l'offre VTT ▪ Incitation à consulter la cartographie et les différentes rubriques du site
« A cheval »	▪ Un contenu éditorial de valorisation du PNRVN par rapport à cette pratique ▪ Mise en avant des itinéraires et de l'offre VTT ▪ Incitation à consulter la cartographie et les différentes rubriques du site

2.2.2 Pages associées à la navigation 2



La randonnée dans le
Parc Naturel des Vosges du Nord

[FR](#) | [EN](#) | [DE](#)

A pieds

A Vélo

A VTT

A cheval

Découvrir les itinéraires

Organiser votre séjour

Découvrir le Parc Naturel des Vosges du Nord

Agenda des manifestations

Rubrique	Description fonctionnelle
Découvrir les itinéraires	- Liste d'itinéraires classés par thématiques + 1 fiche descriptive par itinéraire - Lien vers le module de cartographie - Module de recherche d'itinéraires multicritères - Localité de départ, localité d'arrivée + rayon - Activité (pieds, vélo, VTT, équestre) - Thématique (rando-plaisir, rando-culturelle, rando-ludique, rando-sportive) - Difficulté - Distance - Accessibilité (parcours adapté aux personnes à mobilité réduite, etc.) - Type de parcours (Club Vosgien) – prévoir une zone de contenu présentant les différents types de parcours - Mot clés Exemples de réalisation : http://www.wanderland.ch/fr/itineraires-regionaux.html http://www.openrunner.com/
Organiser votre séjour	- Catalogue de l'offre à présenter et géo localiser - Hébergements signataires de la charte (hôtels, gîtes, campings) - Restauration (restaurants, boulangeries, commerces) - Prestataires (loueurs, réparateurs de vélo, accompagnateurs et guides,...) - Points d'information / OT - Abris, aires de pic-nics, points d'eau, wc publics, points de baignade,... - Localisation des hot-spots wifi - Transports / accès (parkings, gares, aires de camping-car, lignes bus touristique) - Services d'assistance médicale et urgence - Accessibilité personnes handicapées

Rubrique	Description fonctionnelle
	- Services «plus » - Information sur les Services plus, le Test Center - Formulaire de demande de disponibilités et demande de réservation de matériel - Intégration avec LEI et SITLOR qui sera la source pour une partie du catalogue (hébergement, restauration) - Module de recherche multicritères - Module « carnet de route » - Page de contenu sur les conseils et bonnes pratiques pour la randonnée., accessible depuis un widget en colonne de droite + un widget « Météo » également en colonne de droite Exemples de réalisations : - Recherche multicritères avec intégration LEI : http://www.tourisme-obernai.fr/Fr/Loger/Hotels.html - Module « Carnet de route » : http://www.tourisme-obernai.fr/Fr/Carnet-voyage.html
Découvrir le PNVN	- Page de contenu éditorial / contenu statique invitant à : - Découvrir le PNRVN par la randonnée - Consulter la cartographie qui intègre des photos et informations sur les différents points d'intérêts touristiques - Liens vers les différents sites web à vocation touristiques sur le territoire (SYCOPARC, OT,...)
Agenda des manifestations	- L'agenda sera alimenté par une intégration avec le LEI et SITLOR - L'objectif est de ne faire remonter depuis le LEI et SITLOR que la sélection de contenus ayant été « tagués » comme associés à la randonnée dans le LEI et SITLOR. - Cf. § Intégration LEI et SITLOR

2.3 Fonctionnalités de gestion de contenus

Fonctionnalité	Description
Modalités d'accès et ergonomie de l'interface d'administration (<i>back-office</i>)	L'accès à l'interface web d'administration du site doit être sécurisé (identifiant / mot de passe) et personnalisé : après identification, l'utilisateur-gestionnaire doit accéder, en fonction des droits dont il dispose, à un tableau de bord affichant les contenus et fonctionnalités de <i>back-office</i> pour

	lesquels il est habilité à intervenir. • La console d'administration doit reposer sur une ergonomie simple, intuitive et efficace : elle doit permettre à des non-spécialistes de participer à la gestion du site.
Gestion des utilisateurs et des droits	• Création / suppression d'utilisateurs • Gestion des habilitations, attribution et modification des droits aux utilisateurs/contributeurs : la gestion des utilisateurs/contributeurs est assurée par une ou plusieurs personne(s) désignée(s) comme « administrateur principal », profil détenteur de la totalité des droits sur l'ensemble des contenus et fonctionnalités de l'interface d'administration d'un ou plusieurs sites. Un administrateur principal peut créer, modifier, supprimer les comptes des utilisateurs/gestionnaires. Il peut gérer les profils d'autorisation et les circuits de validation affectés à chaque utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs. • Gestion de groupes : la gestion des utilisateurs pourra se faire par groupes • Granularité de la gestion des droits : la gestion des droits pourra se faire au niveau du site, d'une rubrique, d'une page.
Gestion de l'arborescence	• La gestion de l'arborescence doit permettre de personnaliser la structure d'organisation des contenus du site. Elle doit offrir la possibilité de créer autant de rubriques et sous-rubriques que nécessaire (bien qu'il soit recommandé de limiter la profondeur à 3 niveaux pour réduire le nombre de clics requis pour atteindre une page de dernier niveau). • Elle doit permettre de modifier (renommer / déplacer) et de supprimer tout ou partie des rubriques, mais aussi de masquer / afficher les contenus associés à une branche ou encore d'en protéger l'accès par un mot de passe. • Elle permet de générer automatiquement un « sitemap » en XML, pour que les robots des moteurs de recherche trouvent aisément les pages à indexer, et un plan du site consultable par les utilisateurs.
Interface de contribution	• Pour faciliter la production et la structuration des contenus, une interface de contribution simple, intuitive et conviviale évitant autant que possible d'alourdir le travail des contributeurs est demandée.

	• La création et la mise à jour des pages de contenus se feront dans la plupart des cas à travers des formulaires de saisie, s'appuyant sur des gabarits de pages, et comprenant un ou plusieurs éditeurs WYSIWYG. • Celui-ci devra permettre : ○ Le copier / coller depuis Office / Open Office en épurant le code de sa mise en forme ○ Les fonctionnalités « annuler frappe » et « rétablir » ○ La mise en forme du texte : gras, italique, souligné, surligné et choix d'un style (titre 2, titre 3, paragraphe,...) ○ Augmenter / diminuer le retrait ○ L'insertion de liens hypertextes ○ L'insertion, positionnement et mise en page de visuels ○ L'insertion de fichiers à télécharger ○ L'insertion de vidéos (hébergées en interne ou non) ○ L'insertion d'objet provenant de services externes (ex : vidéo Youtube) • Les outils et le processus de contribution devront dissocier le fond (contenus éditoriaux) de la forme (webdesign, styles, etc.).
Réécriture d'URL	• La solution intégrera la gestion de la réécriture d'URL, visant à définir pour chaque contenu une url intelligible favorisant son référencement.
RSS et syndication de contenus	• La solution devra permettre de générer des flux RSS. Le titulaire paramètrera sur le front-office du site web le système d'abonnements aux flux RSS mis à disposition des internautes.
Gestion des impressions et export PDF	• Un bouton devra permettre d'imprimer tout contenu via l'ouverture d'une page HTML épurée ou de l'exporter en PDF
Gestion du multilinguisme	• La solution devra permettre de gérer les versions du site dans les différentes langues alternatives : anglais et allemand. • Le front-office permettra un accès aisé aux différentes versions de langues • Il devra être possible d'ajouter de nouvelles langues
Supervision et traçabilité	Les attentes en termes de traçabilité sont les suivantes : • Une journalisation des connexions authentifiées • Une journalisation des actions d'administrations réalisées

	• Traçabilité des modifications réalisées
--	---

2.4 Fonctionnalités de cartographie

2.4.1 Objectif

Le module de cartographie est une attente forte du projet. Il permettra d'apporter un **nouveau service à valeur ajoutée pour les randonneurs** en publiant sur le web des informations géo localisées associées à la randonnée, en **croisant les données** :

- Du SIG SYCOPARC
- Du LEI, de SITLOR
- Des fonds de cartes publics (IGN, etc.)

Il s'agit ainsi de proposer une application web de cartographie destinée au grand public permettant de présenter et valoriser l'offre de randonnées du Parc Naturel des Vosges du Nord.

2.4.2 Contenus

La carte interactive contiendra :

- La géolocalisation des itinéraires
- La géolocalisation des points d'intérêts, enrichis des photos et fiches de contenus LEI, SITLOR et SIG SYCOPARC
- La géolocalisation du catalogue de services (hébergement, restauration, point d'information,...), enrichis des photos et fiches de contenus LEI, SITLOR et SIG SYCOPARC

2.4.3 Fonds de carte

Il appartient au candidat de proposer les fonds de carte les plus pertinents pouvant être utilisés pour le module de cartographie du site (ex : OpenStreetMap, OpenCycleMap, Géoportail, etc.). **L'objectif est de favoriser au maximum l'ergonomie, la lisibilité, la richesse d'information et le service rendu au randonneur. Ce point sera fortement valorisé dans l'analyse des offres.**

A noter que SYCOPARC est reconnu par l'IGN comme organisme à mission de service publique et à ce titre il bénéficie ainsi de la licence géoservices IGN pour mission de service public, permettant de :

- intégrer gratuitement le service d'images tuilées et le service d'images du Géoportail pour afficher des contenus de l'IGN dans votre site internet, votre application fixe ou votre application mobile
- utiliser gratuitement le service de recherche par adresse, par nom de lieu, par parcelle cadastrale
- utiliser gratuitement l'une des API mises à disposition par l'IGN

- utiliser sans limitation les données du RGE et la pyramide Plan IGN
- permettre l'impression des données du Géoportail

Pour plus d'information sur la licence géoservices IGN pour mission de service public : <http://professionnels.ign.fr/licence-api-geoportail-pour-mission-de-service-public>

Nous invitons les candidats à prendre connaissance des conditions d'utilisation des licences et services en ligne IGN à l'adresse : <http://professionnels.ign.fr/sites/default/files/CGU%20avril%202013.pdf#page=13>

2.4.4 Exemples

Ci-après des exemples de réalisations ayant inspirées le SYCOPARC pour son module de cartographie :

- <http://rando.ecrins-parcnational.fr/>
- <http://www.carterandomontblanc.com/>
- <http://map.wanderland.ch/>

2.4.5 Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Fiche d'identité des itinéraires	• Activité (pieds, vélo, VTT, équestre) • Thématique (rando-plaisir, rando-culturelle, rando-ludique, rando-sportive) • Difficulté • Distance • Dénivelé • Type de parcours (Club Vosgien)
Choix des itinéraires et recherche multicritères d'itinéraires intégré à la cartographie	Un module de recherche / navigation doit permettre de sélectionner l'itinéraire à afficher sur la carte. La recherche d'itinéraire pourra se faire par activité, thématique, difficulté, distance, type de parcours
Choix de l'affichage des points d'intérêts et de l'offre en matière d'itinérance douce, classés par catégorie	Affichage des points d'intérêts : • Lieux d'intérêt touristiques Géolocalisation de l'offre de services : • Hébergements signataires de la charte (hôtels, gîtes, campings) • Restauration (restaurants, boulangeries, commerces) • Prestataires (loueurs, réparateurs de vélo, accompagnateurs et guides,...)

	• Points d'information / OT • Abris, aires de pic-nics, points d'eau, wc publics, points de baignade,... • Localisation des hot-spots wifi • Transports / accès (parkings, gares, aires de camping-car, lignes bus touristique) Une fiche d'information pourra être associée à chaque point géolocalisé. Cette fiche pourra contenir : • Du contenu riche (visuel, image, voir vidéo) • Des informations provenant SIG (coordonnées) • Le contenu pourra soit : ○ Etre issue du LEI, de SITLOR ou du SIG SYCOPARC ○ Etre administré directement via un WYSIWYG intégré au site
Choix du fond de carte et des couches	L'internaute devra pouvoir choisir parmi plusieurs fonds de carte. Les fonds de cartes à minima souhaités sont : • Plan • Satellite • Relief
Outil de navigation et zoom sur la carte	Outil de navigation sur la carte Outil de zoom, avec affichage de l'échelle
Enregistrer / exporter les coordonnées GPS	L'internaute doit pouvoir importer les traces GPS des itinéraires via le téléchargement de fichier GPD (.gpx, .tcx, .kml, .trk)
Imprimer	Un bouton « Imprimer » doit permettre une impression de la carte et des tracés en cours de consultation avec mise en page optimisée pour l'impression

2.4.6 Publication des itinéraires sur le portail IGN « Loisirs Outdoor »

Il est souhaité qu'un interfaçage soit mis en œuvre pour pouvoir publier les itinéraires du module de cartographie sur le futur Portail IGN « Loisirs Outdoor » qui sera opérationnel fin 2015.

2.4.7 Option 1 : module permettant de tracer un itinéraire sur mesure

Le module d'itinéraire personnalisé doit permettre à l'internaute de tracer son itinéraire sur la carte et d'obtenir les informations sur la topographie, la distance, le dénivelé, la durée estimée.

L'itinéraire ne doit pouvoir être tracé que sur des segments de sentiers référencés dans le SIG SYCOPARC.

Il doit ensuite être possible d'enregistrer l'itinéraire, d'exporter le tracé ou de l'imprimer (cf. « *Enregistrer / exporter les coordonnées GPS* » et « *Imprimer* » dans les fonctionnalités du module de cartographie).

Le candidat devra présenter la plus-value de la solution qu'il propose par rapport aux services déjà existant sur le web permettant la création d'itinéraires sur mesure (ex : www.openrunner.org).

2.4.8 Option 2 : 3D

Le candidat pourra proposer dans le cadre de cette option une solution permettant la visualisation des itinéraires en 3D.

2.5 Carnet de route

Le carnet de route est une fonctionnalité qui doit permettre à l'Internaute de sélectionner des contenus, et de les organiser selon un planning journalier.

Un bouton « ajouter au carnet de route » permettra ainsi, lors de la consultation du site, de sélectionner des contenus (itinéraire, hôtels, etc.) et de les placer dans un planning journalier, chaque jour étant découpé en cinq temps (matinée, déjeuner, après-midi, diner, soirée, nuit).

En accédant à son « carnet de route », l'utilisateur pourra :

- Réorganiser les contenus dans le planning, ajouter, supprimer des contenus
- Imprimer le carnet de route, l'exporter en PDF, le partager par mail ou via les réseaux sociaux

2.6 Intégration avec les réseaux sociaux

Les contenus du site devront pouvoir être partagés sur les principaux réseaux sociaux, à minima Facebook, Twitter et Google+. Le titulaire intégrera dans les gabarits de page les boutons de partage sur Facebook, Twitter et Google+ (non limitatif, d'autres réseaux sociaux devront pouvoir être ajoutés), ainsi qu'un bouton de partage par email.

2.7 Module météo

Le titulaire intégrera dans le site un flux météo, permettant de donner en temps réel la météo sur le territoire. La source du flux sera proposée par le titulaire, en privilégiant les flux gratuits.

Il est demandé d'intégrer une zone d'alerte météo dans le bandeau haut du site.

2.8 Formulaires de contact

Deux formulaires de contact seront mis en œuvre par le titulaire :

- Un formulaire de contact « générique », accessible depuis le pied de page

-
- Un formulaire de contact contextuel, permettant de signaler des informations propre à chaque itinéraire proposé. Ce formulaire sera accessible depuis un bouton « signaler » associé à chaque itinéraire.

2.9 Intégration de la cartographie dans un site tiers

Il doit être possible d'intégrer en consultation le module de cartographie dans un site tiers, par exemple le site d'un Office du tourisme.

Il doit également être possible d'afficher par défaut une sélection / vue filtrer des itinéraires quand la carte est intégrée dans un site tiers. Par exemple, si la carte est intégrée dans un site d'un Office du tourisme d'une commune, il s'agira d'afficher par défaut les itinéraires passant par cette commune.

2.10 Statistiques de consultation des sites

Afin de mesurer l'audience des nouveaux sites web, la collectivité souhaite disposer d'un outil de statistiques. Le titulaire fournira une solution permettant de générer des indicateurs quant à l'activité et l'utilisation du site.

Statistiques liées à l'audience des sites :

- Informations sur la fréquentation :
 - Nombre de visites,
 - Nombre de visiteurs,
 - Nombre de pages vues,
 - Moyenne du nombre de pages vues par visiteur,
 - Moyenne du temps de visite,
 - Moyenne du temps de visites par page,
 - Récapitulatif de la période sélectionnée (comparatif sur les n derniers jours/semaines/mois),
 - Etc.
- Informations sur les pages vues : tableau des pages vues et comparaison pour chaque page avec les périodes précédentes,
- Ciblage géographique : permettre de repérer d'où proviennent géographiquement les visiteurs
- Mots clés : disposer de statistiques sur les requêtes des internautes générant le plus d'entrées vers le site.
- Site référents : identifier les sites référents
- Rapports et affichage des résultats
- Création de rapports personnalisés : pouvoir créer, enregistrer et modifier des rapports personnalisés
- Sélecteur de période : pouvoir comparer différentes périodes et sélectionner des plages de dates précises
- Exportation des données au format csv

Le titulaire assurera, dans le cadre de la formation des administrateurs, un transfert de compétences sur l'usage de la solution de statistiques proposée.

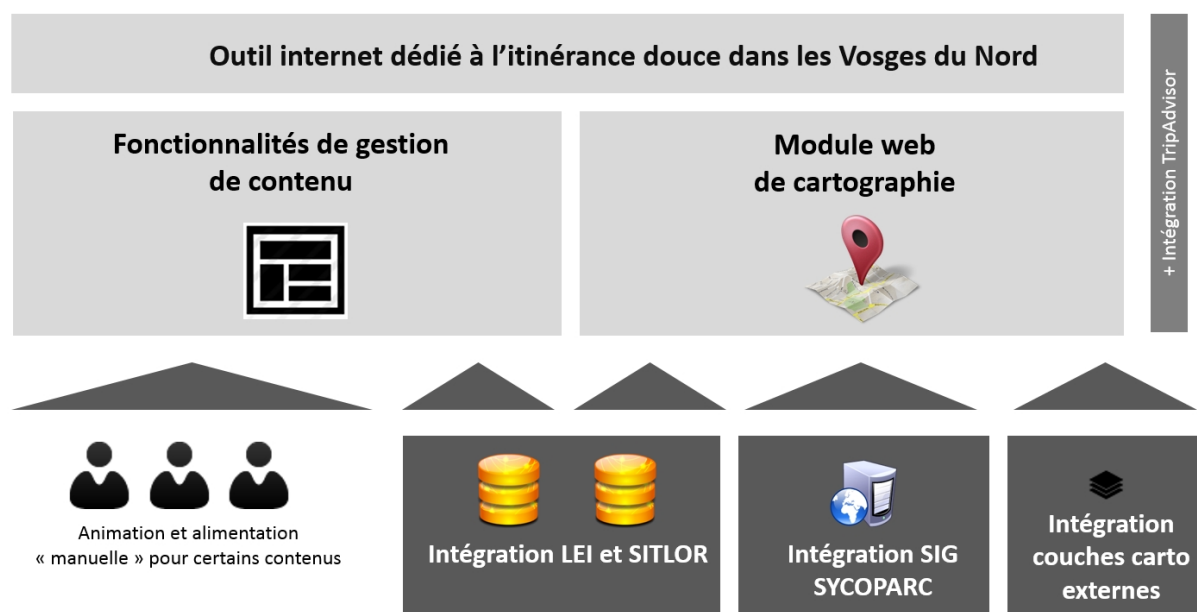
A titre indicatif, les solutions de type Google Analytics répondent aux besoins.

3 EXIGENCES TECHNIQUES

3.1 Architecture globale

La solution doit couvrir des fonctionnalités de gestion de contenu et un module web de cartographie. Ces deux composantes devront être intégrées avec des outils existants pour gérer la mise à jour des contenus :

- Intégration LEI et SITLOR pour les contenus associés à l'offre de services d'itinérance douce, et les informations touristiques
- Intégration avec le SIG SYCOPARC pour le module de cartographie
- Intégration avec les ressources cartographiques disponibles sur le web (ex : IGN)
- Intégration avec TripAdvisor pour la notation et la dimension communautaire associée aux itinéraires



3.2 Intégration avec le SIG SYCOPARC

3.2.1 Objectif

Comme indiqué dans le § [Module de cartographie](#), les tracés d'itinéraires et une partie des éléments du catalogue de services (hébergement, restauration, point d'information,...) sont gérés dans le SIG SYCOPARC.

L'objectif est d'alimenter le module de cartographie du site via une intégration avec le SIG SYCOPARC.

Deux scénarios sont envisagés :

-
1. Export / import des données (SIG SYCOPARC vers SITE), déclenché manuellement en fonction des mises à jour du SIG SYCOPARC
 2. Interfaçage par WebServices

A ce jour, le SYCOPARC s'oriente fortement vers le scénario 1, dans la mesure où la fréquence de mise à jour du SIG n'est pas importante et que l'architecture sécurité pour ouvrir le serveur SIG SYCOPARC n'est pas mise en œuvre. Cependant, le candidat pourra proposer, en l'argumentant, toute autre solution d'intégration permettant d'alimenter le module de cartographie du site à partir du SIG SYCOPARC.

3.2.2 Présentation de l'existant SIG SYCOPARC

Le SIG SYCOPARC repose sur la solution SIG [ArcGIS](#) version 10.2 de l'éditeur [ESRI](#).

Le MCD (Modèle Conceptuel de Données) des itinéraires de randonnées du SIG SYCOPARC est joint en annexe (Annexe 1).

3.3 Intégration avec les systèmes d'information touristiques LEI et SITLOR

Les offices du tourisme partenaires du projet utilisent les systèmes d'informations touristiques LEI (Alsace) et SITLOR (Lorraine).

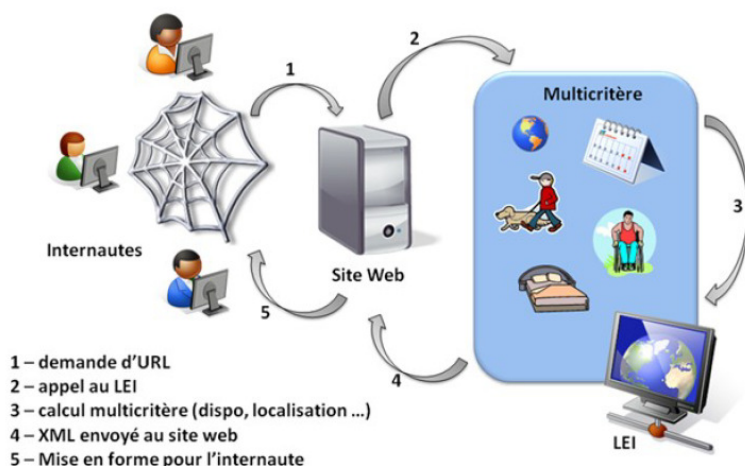
3.3.1 LEI

Le LEI (Lieu d'échange et d'information) est un Système d'Information Touristique régional, créé par le RESOT Alsace : <http://www.resot-alsace.fr/node/127> et édité par la société Proximit. Cet outil permet notamment la mutualisation et le partage de l'information à l'échelle de la région Alsace et constitue un entrepôt de données accessible depuis différents types de clients connectés (sites Internet, applications/Web app, applications mobiles, bornes interactives, vitrines numériques, etc...), où l'information est mise à jour et accessible en temps réel.

Le LEI est alimenté quotidiennement par les partenaires du réseau, dont les Offices du Tourisme. L'ensemble des données est accessible en temps réel via des flux XML afin de permettre l'exploitation de l'information sur des sites externes, des modules cartographiques, etc.

L'interrogation des données du LEI passe par l'utilisation d'url paramétrées. Cette interrogation renvoi un résultat sous forme de fichier XML. Ce résultat peut par la suite être mis en forme via la création d'une feuille XSL.

Le principe de fonctionnement est le suivant :



Pour toute information technique sur le LEI, les candidats pourront contacter :

Jean-François BAAS
 Responsable Système d'Information Touristique
 RésOT-Alsace – 4 bld Foch 67600 Sélestat
 Tél : +33 (0)3 90 56 40 82 (06 23 41 01 38)/ Fax : +33 (0)3 90 57 20 91
 courriel : jfbaas@resot-alsace.fr
 Extranet : <http://www.resot-alsace.fr>

3.3.2 SITLOR

SITLOR est l'équivalent Lorrain du LEI. Ils reposent tous les deux sur les mêmes technologies.

3.3.3 Intégration attendue avec le site itinérance douce

LEI et SITLOR sont les sources d'information pour une partie des éléments du catalogue de l'offre à présenter dans le site (hébergement, restauration), ainsi que pour l'agenda du Parc.

Le titulaire devra ainsi :

- Mettre en œuvre la syndication de contenu depuis le LEI et SITLOR vers le site dédié à l'itinérance douce, sur la totalité des types de contenus demandés par le SYCOPARC.
- Créer les modules en front-office permettant l'affichage de ces flux, selon des choix graphiques et ergonomiques définis avec le SYCOPARC.

L'objectif est de continuer à administrer certains contenus depuis le LEI et SITLOR. Les flux mis en œuvre par le titulaire permettront ainsi de restituer ces contenus, en temps réel.

3.4 Accessibilité / RGAA

L'accessibilité des services publics aux personnes handicapées est une nécessité aux termes de la loi n°2005-102 de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. L'article 47 de la loi précise que « les services de communication publique

en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées ».

Le Référentiel Général pour l'Accessibilité des Administrations (RGAA), établi par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME), fixe les modalités techniques de mise en œuvre de cette accessibilité pour ce qui concerne le canal web.

Le niveau d'exigence est de respecter à minima toutes les normes ayant été jugées obligatoires lors de l'élaboration du RGAA, à savoir faire de l'extranet une application satisfaisant tous les critères A et AA (tels que définis en annexe du RGAA).

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre et vérifier cette conformité. Il doit transmettre un document établissant le niveau de conformité de l'application et le cas échéant les critères non respectés en y mentionnant les raisons.

En cas de non-conformité, le titulaire doit mettre en œuvre les mesures d'adaptation/correction nécessaires.

Le RGAA est disponible sur : <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

3.5 Respect des standards du W3C, pérennité et interopérabilité

Les candidats proposeront les solutions et technologies qu'ils estiment être les plus adaptées aux besoins du projet. La collectivité a cependant un objectif de choix d'une solution apportant des garanties de pérennité, d'interopérabilité, de respect des standards du W3C et d'indépendance vis-à-vis du titulaire (il doit être possible de confier la mise en œuvre d'évolutions à un autre prestataire).

3.6 Configuration des postes clients accédant au back-office

Les postes clients à partir desquels les différents gestionnaires et contributeurs doivent pouvoir utiliser l'interface d'administration des sites sous Mac et PC à partir des principaux navigateurs du marché, sans restriction : Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.

Les versions minimales supportées sont à préciser par le candidat dans son offre.

3.7 Performances d'affichage

En dehors des contraintes inhérentes au débit des utilisateurs, la vitesse d'affichage des pages doit pouvoir être optimisée (limitation du poids, mise en mémoire cache des pages dynamiques, etc).

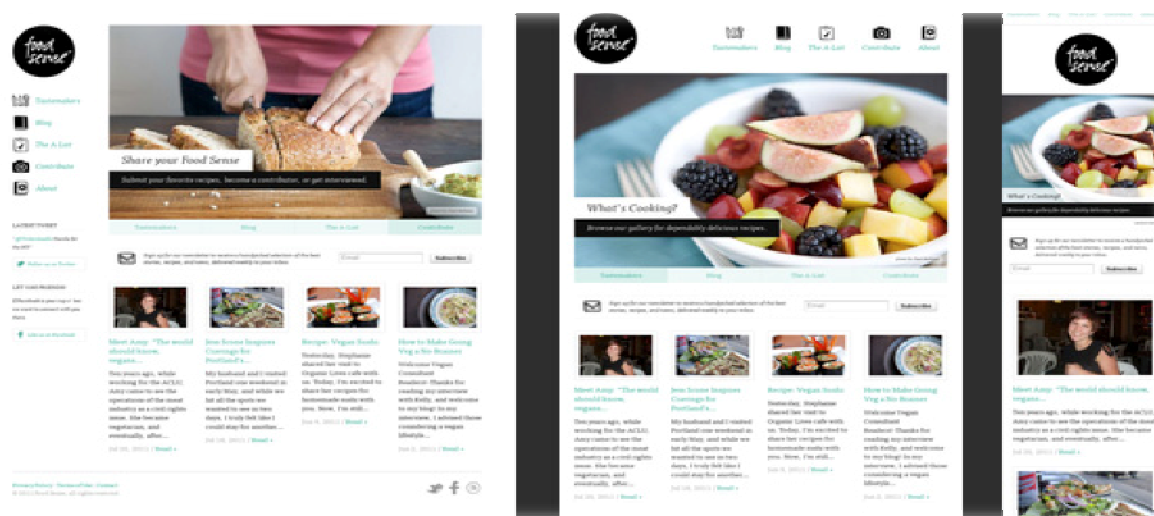
La page d'accueil devra se charger en 3s maximum depuis un ordinateur de bureau connecté en ADSL sans surcharge réseau. Les pages intérieures devront se charger en 4s maximum. Pour les pages contenant des médias lourds (vidéo, animation, nombre important d'images), le temps de chargement de 4s maximum s'applique également, mais pour la page hors contenu multimédia (structure de la page et contenus textes). Les contenus multimédia se chargent ensuite. Un temps de chargement légèrement plus long peut être toléré lors du premier chargement du module de cartographie.

3.8 Responsive web design, approche multi-supports

Les tailles d'écran étant de plus en plus variées : écrans de bureau de grande taille, multiplication des écrans de petites tailles avec les ultraportables, tablettes, iPad, smartphones, etc.

L'objectif du SYCOPARC est de proposer, une ergonomie et un graphisme de qualité, quelle que soit la taille de l'écran. Afin de ne pas à avoir à multiplier les versions et les feuilles de style, il est souhaité que le titulaire s'appuie sur le Responsive Web Design (RWD) pour concevoir le site.

Exemple d'usage du Responsive Web Design : le rendu d'un même site, consulté sur 3 tailles d'écran différentes.



3.9 Optimisation du référencement

Le titulaire devra mettre en œuvre les bonnes pratiques pour optimiser le référencement naturel du site. A minima, il s'agit de :

- Optimiser les pages (structure, contenus, liens, métabalisés, titre, description, mots-clés, url, médias) pour favoriser le référencement naturel
- Rendre toutes les mesures techniques de base (sitemap.xml, compte google sitemap, etc) de manière à garantir une sensibilité maximale à l'indexation automatique par les principaux moteurs de recherche.

3.10 Propriété et portabilité des contenus

La collectivité est dépositaire de l'intégralité de la propriété des droits d'auteur, ou au minimum des droits d'exploitation sur tout support, présent ou à venir, de l'ensemble des contenus rendus disponibles sur le site.

La totalité des éléments graphiques (images, gabarits, feuilles de style) constitutifs de l'habillage du site, de même que tout autre contenu créé, modifié et publié par le prestataire, dans le cadre du

présent marché, devront respecter cette règle, y compris lorsqu'il s'agit d'un contenu original ou adapté issu d'un tiers. Les fichiers sources finaux ayant été utilisés seront mis à disposition de la collectivité commanditaire sur support numérique de manière à lui garantir le plein exercice de ses droits de propriété.

Dans un souci de pérennité et de portabilité des contenus de son site web, la collectivité demande que la solution proposée offre la possibilité d'un export, total, de préférence dans un format XML standard, de l'ensemble des structures, données et métadonnées constitutives de son référentiel de contenus. Elle doit être en mesure de ne pas avoir à reconstituer manuellement ce référentiel dans le cas d'un éventuel changement futur de solution.

4 PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS

4.1 Méthodologie

Le candidat est libre de proposer la méthodologie projet qu'il estime la plus adaptée pour mener au mieux les prestations de développement. Les méthodologies itératives de type agile peuvent être proposées, elles devront cependant respecter les livrables demandés dans le § suivant.

4.2 Détail des prestations attendues et livrables

Prestation	Description	Livrables
Gestion de projet	• Organisation projet : validation d'une méthodologie, rôles des intervenants, planning, modalités d'échanges et de travail • Gestion de projet : le titulaire assure la gestion de projet de la mise en œuvre jusqu'à la fin de la VSR. Des points réguliers de suivi d'avancement projet sont à prévoir	• Note méthodologique • Planning • Ordre du jour et compte-rendu des réunions de suivi projet
Conception : Spécifications fonctionnelles	• Ateliers de travail pour la définition des spécifications fonctionnelles • L'utilisation de prototypes fonctionnels est souhaitable en cas de sites complexes	• Dossier de spécifications fonctionnelles
Conception : Conception graphique et ergonomique	• Ateliers de conception graphique et ergonomique : le titulaire s'inspirera sur la charte graphique du nouveau site Internet du Parc, qui sera créée fin d'année 2015	• Charte graphique et ergonomique
Mise en œuvre : paramétrage, développement et intégration	• Paramétrages, développements et travaux d'intégration nécessaires à la fourniture d'une solution opérationnelle et couvrant la totalité des exigences du dossier de spécifications • Intégration de la charte graphique	• Documentation technique associé aux paramétrages et développements réalisés • Code source des développements spécifiques réalisés
Tests : vérification d'aptitude	• Tests usine pour s'assurer de la livraison d'une solution sans dysfonctionnement • Organisation de la campagne de tests utilisateurs • Prise en compte des dysfonctionnements identifiés et mise en œuvre des correctifs • Gestion des versions des livraisons	• Cahier des tests utilisateurs
Formation	• Formation administrateurs et contributeurs ○ Administrateur : 4 personnes	• Support de formation

Prestation	Description	Livrables
	○ Contributeurs : 15 personnes	
Mise en production	• Mise en production de la solution et transfert de compétences • Transition en phase de maintenance	• Rapport de mise en production • Manuel utilisateur
Vérification de service régulier (VSR)	• Correction de l'ensemble des dysfonctionnements identifiés durant la phase de VSR	• Reporting associé à la correction des dysfonctionnements identifiés durant la phase de VSR • Rapport de VSR
Garantie et maintenance	• Transition en phase de garantie puis de maintenance	

4.3 Charte graphique

Le SYCOPARC mène un projet de refonte de son site Internet <http://www.parc-vosges-nord.fr/>

Il est souhaité que la charte graphique du site dédié à l'itinérance douce soit cohérente avec la charte graphique du nouveau site Internet du Parc. Dans ce cadre, il est demandé au Titulaire de s'en inspirer fortement pour le web design du site dédié à l'itinérance douce.

A noter que la charte graphique du nouveau site Internet du Parc ne sera définie que fin d'année 2015. Il appartient au candidat de proposer une méthodologie et un planning de réalisation permettant d'avancer autant que possible sur la réalisation du site itinérance douce dans l'attente de la charte graphique définitive.

4.4 Hébergement

4.4.1 Prestations demandées

Il est demandé au titulaire d'héberger le site. La prestation d'hébergement demandée comprend :

- L'hébergement complet du site et du module de cartographie et de la base de données associée,
- La sauvegarde des données et la restauration de l'ensemble des contenus et composants en cas d'incident,
- L'intégralité des prestations d'administration : réseau, serveur, système, SGBDR, sauvegardes.

Le titulaire s'engage sur les points suivants :

- la sécurité (confidentialité, l'intégrité et la disponibilité) des systèmes (matériels, logiciels), des applications et des données hébergées,

-
- une taille de bande passante suffisante pour garantir la fluidité et rapidité d'accès aux sites,
 - une disponibilité des sites et de la solution de gestion de contenu de manière constante 24h/24, 7j/7, avec garantie contractuelle du taux de disponibilité, souhaité de 99 % minimum

La gestion du nom de domaine sera également assurée par le titulaire.

4.4.2 Fin d'hébergement

En cas de rupture du contrat d'hébergement, le titulaire devra fournir :

- Le détail des versions utilisées (serveur applicatif, de bases de données, ...) pour le bon fonctionnement de la solution de gestion de contenu,
- La documentation permettant l'installation et la configuration du serveur,
- L'intégralité des sources des développements spécifiques réalisés,
- Les dumps des bases de données.

4.5 Procédure de validation : VABF et VSR

4.5.1 Vérification d'aptitude – VABF

La vérification d'aptitude a pour objet de constater que les solutions livrées présentent les caractéristiques techniques et fonctionnelles qui les rendent aptes à remplir les exigences associées à chaque bon de commande.

Elle correspond à une période de tests, réalisés par des utilisateurs pilotes, sur la plate-forme de pré-production.

Le délai imparti à la collectivité pour procéder à la VABF et notifier sa décision est **d'1 mois** à partir de livraison pour tests utilisateurs de la solution, sur la plate-forme de pré-production.

Le titulaire s'engagera sur un délai maximal de correction de 2 semaines.

Si le premier essai n'est pas satisfaisant, un deuxième essai aura lieu puis éventuellement un troisième essai. Si la troisième vérification n'est pas satisfaisante, la collectivité pourra prononcer le rejet de la fourniture et pourra dénoncer le présent marché, sans indemnité à la charge de l'une ou l'autre des parties.

Si la décision de vérification d'aptitude est positive, la vérification de service régulier débute.

Le titulaire assure durant la phase de VABF :

- Le support durant la phase de tests
- Les corrections nécessaires suite aux tests

4.5.2 Vérification de service régulier – VSR

La vérification de service régulier a pour objet de constater que les solutions livrées sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation. La VSR est ainsi réalisée sur l'environnement de production.

La collectivité s'assurera, après réalisation des prestations, de la conformité de celles-ci au regard des prescriptions énoncées dans le marché. Le rejet, partiel ou total des prestations pourra être prononcé lorsque celles-ci ne sont pas conformes aux spécifications du marché.

La VSR durera **2 mois**.

Le titulaire se tiendra en totale disposition du maître d'ouvrage dans le cas d'actions de maintenance.

4.6 Planning de réalisation

Suite à la VABF, la mise en ligne du site Internet dédié à l'itinérance douce dans les Vosges du Nord doit intervenir au plus tard 5 mois après l'attribution du marché. Le candidat proposera un planning de réalisation dans son offre.

4.7 Maintenance corrective forfaitaire

A l'issue de la période de VSR, l'ensemble des développements et modules applicatifs des sites pourront faire l'objet d'un contrat de maintenance.

Le titulaire précisera dans le bordereau de prix le montant de la maintenance annuelle, et détaillera dans le mémoire technique les conditions d'application et la couverture de celle-ci sachant qu'elle inclura au minimum, pour chaque site :

- La fourniture et l'installation (à distance ou sur site) des nouvelles versions des modules applicatifs composant le site,
- La fourniture et l'installation (à distance ou sur site) des correctifs des modules applicatifs composant le site,
- L'accès à une assistance téléphonique pour la résolution de problèmes techniques et fonctionnels pouvant être rencontrés dans le cadre de l'exploitation courante sur l'ensemble des modules applicatifs composant le site.

La correction des anomalies devra se faire selon un Engagement de Qualité de Service (EQS) à valider avec la collectivité. A titre indicatif, les délais d'intervention souhaités sont présentés dans le tableau ci-après :

EQS – Délai de correction suite à la détection d'une anomalie	
Définition	Délai entre le signalement d'une anomalie et la mise en œuvre d'un correctif, sur les serveurs de production. Plusieurs niveaux de priorité sont définis : • Bloquant : Indisponibilité de l'application, indisponibilité d'une ou plusieurs fonctionnalités utilisées par la majorité des utilisateurs ou d'un service • Majeur : Dysfonctionnement impliquant un usage en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités de l'application • Mineur : Dysfonctionnement qui ne permet pas un usage optimal de l'application

Procédure de vérification	Contrôle contradictoire entre la date d'intervention, notifiée par le titulaire, et la date de mise à jour.
Objectif	Selon la criticité de la mise à jour, les délais sont de : • Bloquant : 1 jour ouvré • Majeur : 3 jours ouvrés • Mineur : 2 semaines

En cas de détérioration des données imputables à un dysfonctionnement des logiciels objets du contrat, la responsabilité du titulaire est engagée. Le titulaire s'engage à corriger les erreurs logicielles ayant provoqué l'altération des données dans un délai maximum de 15 jours calendaires. La remise en état des données interviendra dans un délai de 45 jours calendaires. De ce fait, les frais occasionnés par la remise en état de ces données seront entièrement à la charge du titulaire.

4.8 Maintenance évolutive

Le besoin concerne la prise en compte de demande d'évolution sur les fonctionnalités mises en œuvre dans le cadre du projet, ou la mise en œuvre de fonctionnalités complémentaires.

Les nouvelles demandes seront traitées dans le cadre de prestations comprenant :

- L'analyse des spécifications détaillées
- Les développements
- Les tests et l'homologation
- La mise en production
- Une VSR de deux mois

Le processus de commande est le suivant :

- Formulation d'un besoin d'évolution par la collectivité
- Etablissement d'un devis par le titulaire dans un délai de 10 jours ouvrés,
- Validation du devis par la collectivité,
- Mise en œuvre de la prestation par le titulaire.

Le

Cachet et signature du candidat

(faire précéder la signature
de la mention « lu et approuvé »)