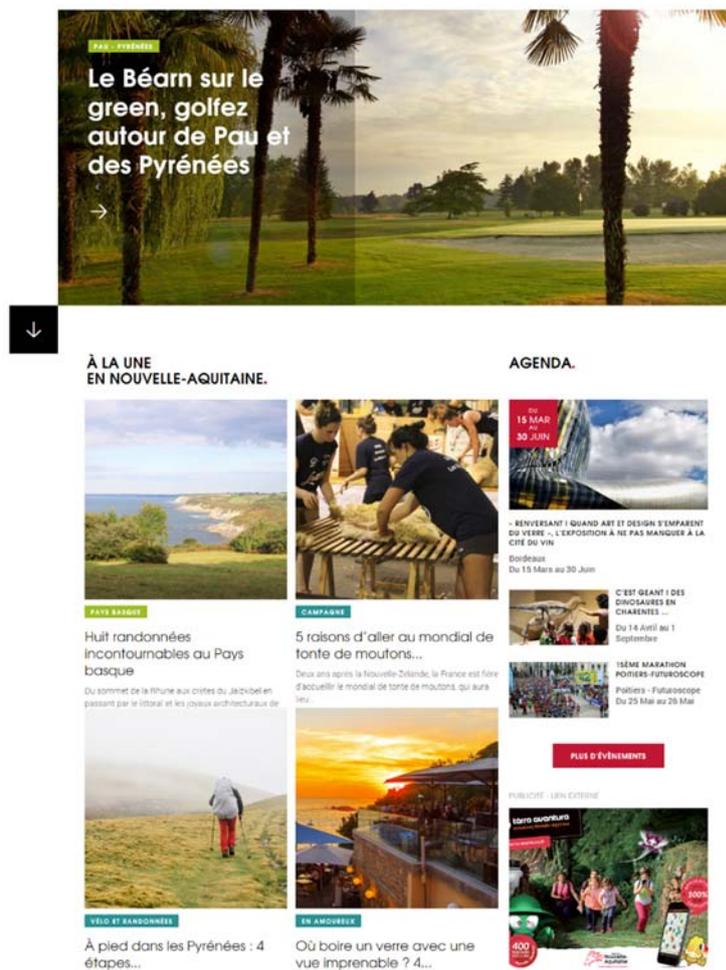


## MAINTENANCE APPLICATIVE ET EVOLUTIVE DU SITE WEB

### CAHIER DES CHARGES



**Mai 2019**

Consultation à l'initiative du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine.  
Objectif : proposer une maintenance pour le site Web [www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com](http://www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com)



## Table des matières

Introduction .....	3
1.Cadre Général .....	4
1.1. Le Comité Régional du Tourisme .....	4
1.2. Historique technique de la plateforme .....	4
1.3. L'objet de la consultation .....	4
1. Prestations attendues .....	5
1.1. Tierce Maintenance Applicative .....	5
1.2. Tierce Maintenance Evolutive .....	5
1.3. Assistance conseil .....	6
2. Budget .....	7
3. Réponse à la consultation .....	7
3.1. Nature de la prestation à fournir .....	7
3.2. Modalités des réponses .....	7
3.2.1. La note technique .....	8
3.2.2. La proposition financière .....	8
3.2.3. La méthodologie et le planning de travail .....	8
3.2.4. La description d'équipe .....	8
3.3. Les critères de jugement des offres .....	8
3.4. Informations complémentaires .....	9
3.5. Renseignements pratiques .....	9





## Introduction

Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine représenté par son Directeur général, M. Michel DURRIEU et sa Présidente, Mme Régine MARCHAND, a élaboré le présent cahier des charges.

Il vous est demandé de bien vouloir prendre connaissance de ce document afin que vous puissiez participer à la consultation organisée dans ce but.

Ce document est confidentiel, il ne peut être divulgué à l'extérieur de votre société sauf dans le cadre d'une collaboration avec un partenaire sous traitant.



## 1. Cadre Général

### 1.1. Le Comité Régional du Tourisme

Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine est une association loi de 1901, chargée de mettre en place la politique touristique de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Les actions engagées par le CRT sont réalisées en partenariat avec les acteurs locaux et visent à développer la fréquentation touristique en Nouvelle-Aquitaine pour générer des retombées économiques sur le territoire. Le tourisme, activité qui ne peut se délocaliser, est un facteur du développement économique régional.

### 1.2. Historique technique de la plateforme

Après avoir mis en ligne la toute première version (V0) de son site Web <http://www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr> en décembre 2018, le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine vient de finaliser la V1 en juin 2019.

Le site Web comporte 7 versions, dans 5 langues : français, anglais, espagnol, allemand et néerlandais.

Le CMS utilisé pour administrer la plateforme est Contentful.

La plateforme est synchronisée avec le site [www.france.fr](http://www.france.fr) d'Atout France. Cette passerelle permet d'afficher de part et d'autre des contenus éditoriaux (articles, événements) issus de la contribution de chacun des sites, sans concurrence de référencement.

Par ailleurs, le site Web affiche des informations provenant des Systèmes d'information touristiques (SIT) de la Nouvelle-Aquitaine : Ayaline, LEI et Sirtaqui.

### 1.3. L'objet de la consultation

Dans le cadre de cette consultation, le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine entend vouloir s'appuyer sur une prestation comprenant une Tierce Maintenance Adaptative (TMA), une Tierce Maintenance Evolutive (TME) et une assistance afin d'assurer le suivi de son site Web.

A l'issue de cette démarche, sera désigné un prestataire qui aura la compétence pour mener à bien l'ensemble de ces dispositions.



## 1. Prestations attendues

### 1.1. Tierce Maintenance Applicative

La Maintenance Adaptative (TMA) doit pouvoir tenir compte de plusieurs aspects, notamment :

- Corriger une erreur de fonctionnement détectée ou une anomalie inhérente à une mauvaise exécution du site ;
- Contourner une difficulté rencontrée qui présenterait une faille dans l'exécution du site ;
- Anticiper sur des problématiques liées aux évolutions de l'environnement du site en termes d'hébergement et de backoffice ;
- S'assurer que le processus de synchronisation avec la plateforme d'Atout France soit toujours fiable selon le fonctionnement du dispositif d'ATF ou de celui du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine ;
- Veiller à la fiabilité du processus d'exploitation des données issues des SIT en liaison avec la plateforme CirKwi, intermédiaire destinée à agréger les informations des 3 SIT ;
- Mettre à niveau le dispositif du site en fonction des changements de version, CMS Contentful notamment, afin d'assurer le bon fonctionnement du site Web.

Il est attendu du prestataire qu'il soit en mesure notamment :

- De présenter la méthodologie sur laquelle il compte s'appuyer pour assurer cette prestation de TMA ;
- De présenter les conditions à partir desquelles sera mise en œuvre la TMA : délais d'intervention notamment ;
- De déterminer les outils qui seront utilisés pour les différents traitements avec une mise à disposition auprès de l'équipe du CRT NA, y compris traçabilité et stockage des interventions ;
- De mettre à disposition du CRT NA une documentation à jour ;
- De proposer une clause de réversibilité et de mise en œuvre au terme du contrat entre le CRT NA et le prestataire.

### 1.2. Tierce Maintenance Evolutive

En matière de Maintenance Evolutive (TME), il s'agit notamment d'aborder les points suivants :

- L'évolution des outils de production du site Web (CMS, etc.) ;
- L'évolution constante des fonctionnalités du site Web ;



- L'évolution en matière de graphisme et de présentation des rubriques du site Web ;
- L'évolution technique du site Web en rapport avec le trafic et la surveillance des temps de réponse ;
- L'évolution du processus de synchronisation avec la plateforme d'Atout France ;
- L'évolution et l'optimisation du traitement des informations issues des SIT en relation et en collaboration avec la société CirKwi qui intervient en tant qu'agrégateur de données.

La gestion de la TME doit s'effectuer indépendamment de la TMA.

Il est attendu du prestataire qu'il soit en mesure notamment :

- De présenter la méthodologie technique et organisationnelle sur laquelle il compte s'appuyer pour assurer cette prestation de TME ;
- De présenter les conditions à partir desquelles sera mise en œuvre la TME : cahier de recette, calendrier, risques de retard de livraison ;
- De déterminer les outils qui seront utilisés pour les différents traitements avec une mise à disposition auprès de l'équipe du CRT NA, y compris traçabilité et stockage des interventions ;
- De mettre à disposition du CRT NA une documentation à jour.

### 1.3. Assistance conseil

Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine entend prêter une attention toute particulière sur la faculté du prestataire à proposer une assistance pouvant se prolonger dans le temps et les modalités de mise en œuvre de cette assistance.

En effet, l'objectif du CRT NA étant :

- De consolider son site Web sur du moyen terme ;
- De favoriser l'expérience utilisateur ;
- D'en faire un relais auprès des sites Web de ses partenaires et des grands acteurs du tourisme néo-aquitain ;
- De faire figurer son site Web comme le socle de sa communication digitale.

Il apparaît comme essentiel que la collaboration avec le prestataire se fasse dans les meilleures conditions de confiance, de souplesse, de réflexion bilatérale et de réactivité.

Ainsi, il sera demandé au prestataire de se positionner

- Sur sa faculté d'intervention ;
- Son expertise et ses compétences en matière de conseil ;
- Sa volonté d'accompagner le CRT NA dans sa démarche en matière de communication digitale.



## 2. Budget

Il est demandé au prestataire de bien vouloir préciser le budget selon les trois points évoqués ci-dessus, en l'occurrence :

- La TME,
- La TMA,
- L'assistance conseil

Le prestataire devra également préciser la durée sur laquelle il compte s'engager, s'il est amené à présenter des conditions financières différentes selon un contrat d'un an, de deux ans, voire plus.

## 3. Réponse à la consultation

### 3.1. Nature de la prestation à fournir

- Gestion de projet en collaboration avec le CRT ;
- Proposition d'une méthodologie et une d'organisation répondant à l'ensemble des besoins exprimés dans ce document ;
- Rédaction d'un document regroupant les modalités et règles à respecter pour la réalisation d'un développement supplémentaire.

### 3.2. Modalités des réponses

Le dossier de réponse devra comprendre a minima :

- Une note technique ;
- Une proposition financière détaillée selon les attendus ;
- Une méthodologie de travail ;
- Une présentation de l'équipe en charge du projet ;
- Le cas échéant, une présentation du ou des sous-traitants.



## 3.2.1. La note technique

La note technique devra décrire précisément :

- L'environnement de travail informatique général, ses composantes, les fonctionnalités qui seront disponibles, en détaillant les éléments préexistants et des développements spécifiques qui seront nécessaires ;
- Les moyens d'administration de l'outil ;
- Les moyens de gestion des différents types de contenus, en décrivant avec un soin particulier les solutions techniques, mode de prise en compte et de gestion ;
- Les propositions complémentaires que les candidats pourraient faire en sus de leur réponse à l'ensemble des points précisés dans ce cahier des charges (en option).

## 3.2.2. La proposition financière

Le prestataire devra apporter une réponse financière détaillée afin que le CRT Nouvelle-Aquitaine puisse disposer d'éléments de comparaison objectifs en termes de budget.

Pour chaque montant, le niveau de précision doit être le suivant :

- Type d'intervenants ;
- Nombre de jours / hommes par type ;
- Coûts unitaires et totaux ; l'ensemble des coûts étant totalisé en euro H.T. et T.T.C.

Les candidats présenteront en outre les éléments permettant d'apprécier les conditions de la maintenance adaptative et évolutive de la plateforme.

Les prestations de conseil seront présentées sous forme d'option permettant de couvrir les besoins éventuellement détectés.

## 3.2.3. La méthodologie et le planning de travail

Ce document permettra d'apprécier la capacité du prestataire à maîtriser le suivi dans sa globalité.

## 3.2.4. La description d'équipe

Les candidats détailleront la composition et l'expérience de l'équipe qui interviendra dans la réalisation de l'application.

## 3.3. Les critères de jugement des offres

Les offres seront jugées au regard :

- De la compréhension générale de la problématique et des services proposés (20%) ;
- De la précision et de la crédibilité de la note technique et de sa conformité au présent cahier des charges (10%) ;
- De la qualité de la méthodologie (15%) ;



- De la capacité d'accompagnement et d'expertise ainsi que de l'expérience de l'équipe qui prendra en charge le projet (25%) ;
- Du coût global de la réalisation (30%).

### 3.4. Informations complémentaires

Des informations complémentaires pourront être demandées par email aux adresses suivantes :

François Malmanche : [francois.malmanche@na-tourisme.com](mailto:francois.malmanche@na-tourisme.com)

Adrien Marche : [adrien.marche@na-tourisme.com](mailto:adrien.marche@na-tourisme.com)

Les réponses seront, le cas échéant, adressées à l'ensemble des candidats dès lors qu'ils se sont fait connaître durant la phase de consultation.

#### Planning

- Réception des dossiers complets : **le mardi 25 juin à 12h**
- Consultation des dossiers et choix définitif : **semaine 27**
- Début de la collaboration et réunion de lancement : **semaine 28**

### 3.5. Renseignements pratiques

Maître d'ouvrage : Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine

Adresse d'envoi des offres :

Par courriel

[michel.durrieu@na-tourisme.com](mailto:michel.durrieu@na-tourisme.com)

[francois.malmanche@na-tourisme.com](mailto:francois.malmanche@na-tourisme.com)

[adrien.marche@na-tourisme.com](mailto:adrien.marche@na-tourisme.com)

**Date limite de remise des offres : le mardi 25 juin à 12h**

00000000

