

## Marché à Procédure adaptée

Passé en application de l'article 28 du code des marchés publics

Tierce maintenance applicative pour le portail web [www.debatpublic.fr](http://www.debatpublic.fr)

CNDP/ 03 /2015

### **Cahier des clauses techniques particulières**

## Article 1. Objet du marché

La **Commission nationale du débat public** (CNDP) est une autorité administrative indépendante.

Hébergée dans les locaux du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE), boulevard Saint Germain, elle a recours à l'environnement informatique du ministère pour tout ce qui concerne la bureautique et l'équipement informatique (postes clients, serveurs de données et serveurs web, réseau informatique, imprimantes, accès Internet, messagerie, hébergement des archives numériques).

Les contraintes de sécurité informatique du MEDDE s'imposent à la CNDP.

En 2014, la CNDP a changé de portail Internet optant pour une application reposant sur l'outil de gestion de contenu (CMS) DRUPAL V7 et développée par la société Core-Techs. Ce portail est hébergée par le MEDDE dans le cadre d'un marché passé par le service des politiques support et des systèmes d'information.

Ce portail comprend :

- une **partie institutionnelle** ([www.debatpublic.fr](http://www.debatpublic.fr))
- un site spécifique ou « instance » par **espace de débat** créée à la demande des commissions particulières du débat public (CPDP) : chaque année, de 4 à 7 CPDP sont mises en place. Des exemples de telles instances peuvent être consultés sur :

<http://lnobpl.debatpublic.fr> : Liaisons ferroviaires Bretagne Loire, débat terminé

<http://psmo.debatpublic.fr> : Port Seine Métropole Ouest, débat terminé

<http://regl.debatpublic.fr> : Réseau Express Grand Lille, débat à venir

Le contenu éditorial de la partie institutionnelle est géré directement par la CNDP. Chaque CPDP gère le contenu éditorial de son site spécifique.

La CNDP et les CPDP modifient directement les contenus sur le site de production via l'interface d'administration (back-office) de DRUPAL adaptée et personnalisée.

Tous ces sites partagent le même socle technique et sont hébergés sur un seul serveur de production, via les mécanismes d'architecture multi-sites permis par DRUPAL, avec personnalisation des tables propres à chaque espace de débat.

La CNDP dispose par ailleurs d'une assistance à maîtrise d'ouvrage informatique (AMO) pour la conseiller dans les choix techniques et l'aider à gérer les relations avec les différents partenaires.

Le titulaire du présent marché de tierce maintenance applicative (TMA) devra :

- assurer la maintenance corrective (correction des anomalies) et adaptative (évolution du hardware comme de son système d'exploitation) de cette application,
- assurer les mises à jours des composants DRUPAL
- contribuer au maintien en conditions opérationnelles (MCO) de l'application, en relation avec les services techniques du MEDDE et ses éventuels prestataires notamment en ce qui concerne l'hébergement,
- surveiller et optimiser les performances du CMS,
- réaliser des évolutions fonctionnelles sur le portail et en faire la recette technique : plusieurs évolutions sont pressenties pour l'année 2015 (voir annexe) et doivent faire l'objet d'estimations dans le cadre de cette consultation.
- réaliser des études d'impact, la rédaction de documentations, l'assistance aux formations, etc.

## Article 2. Éléments techniques et fonctionnels

### Éléments techniques

Sont fournis sur demande auprès de francoise.lavarde@debatpublic.fr :

- une vue du tableau de bord d'administration de DRUPAL donnant les versions Drupal, Apache, PHP, etc.
- la liste des composants DRUPAL activés
- la liste des modules DRUPAL développés spécifiquement : 4 modules principaux et une vingtaine de modules « features »

### Spécifications fonctionnelles

Les spécifications fonctionnelles du portail sont fournies dans les documents suivants :

- SFD-CNDP-refonte site institutionnel v1.3
- SFD-CNDP-espaces de debat v1.3
- SFD-CNDP-comptes-utilisateurs-espaces-debat-v1
- Ces documents seront remis sur demande auprès de francoise.lavarde@debatpublic.fr

### Contenus

Le portail utilise le thème *Mothership*.

Une vingtaine de taxonomies courtes (maximum quelques dizaines de termes) sont utilisées.

Les types de contenus suivants ont été développés :

Accueil débat en cours  
Accueil projet avant débat  
Actualité  
Bloc de navigation interne  
Document  
Espace presse  
Expression en ligne  
Page  
Panel  
Rencontre publique  
Réponse  
Terme du glossaire  
Témoignage  
Webform

### Volumétrie

A titre d'exemple, l'espace de débat <http://lnobpl.debatpublic.fr> qui a été actif du 4/9/14 au 3/1/15 rassemble :

100 avis  
80 commentaires  
155 questions / réponses  
73 points de vue  
47 actualités  
17 lettres d'information

## Article 3. Contraintes particulières

## ***Confidentialité***

Cette application qui constitue un traitement automatisé de données à caractères personnels a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Le titulaire du marché devra respecter les mesures de confidentialités lors des opérations de maintenance

## ***Développement durable et responsabilité sociale des entreprises***

L'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du présent marché doivent prendre en compte les principes de respect de l'environnement et du développement durable et le titulaire du marché, comme ses éventuels sous-traitants, devront faire état de leur démarche RSE.

## ***Réactivité, astreinte et délais de réalisation***

La réactivité étant une des qualités principales attendues du titulaire, le chef de projet désigné par celui-ci doit être disponible et aisément joignable en direct du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures pendant toute la durée du marché.

L'engagement sur les délais de réalisation des prestations est un élément important :

- délai de traitement d'une demande d'intervention corrective ou adaptative, en fonction de la criticité de la demande,
- délai de réalisation d'une restauration logicielle suite à un problème,
- délai de création d'un espace de débat (duplication d'une instance de Drupal, création des comptes administrateurs et configuration minimale : date et nom du débat, application de la charte graphique correspondant à la thématique du débat, personnalisation de l'entête) : cette opération devra être réalisée en moins de 48h ouvrées,
- délai pour fournir un devis pour un développement complémentaire (évolution) : lorsque la CNDP souhaite évaluer le coût d'une évolution, le titulaire s'engage à remettre un devis dans un délai de 3 jours ouvrés,
- pour la réalisation des prestations d'évolutions dans le cadre d'un bon de commande, le pouvoir adjudicateur et le titulaire du marché conviendront, dans le cadre du devis, du délai de réalisation,

L'attention du candidat est attirée sur le fait que le démarrage du marché suivra de très peu un changement d'hébergeur et le lancement de cinq nouveaux espaces de débat, le tout sur une version V2 tout juste recettée.

Une grande réactivité du titulaire est donc attendue dès la notification du marché.

## ***Accès aux serveurs***

L'accès au serveur d'hébergement du portail nécessite de disposer d'un certificat d'accès au réseau privé virtuel (VPN) MOREA du MEDDE. Le titulaire devra se rapprocher des services en charge de la délivrance de ce certificat et se déplacer dans ses locaux afin de se faire remettre ce certificat en mains propres.

Dans le cas où est envisagée une évolution technique sur le portail, le titulaire devra au préalable prendre contact avec les services du ministère en charge de l'administration du serveur pour en vérifier la faisabilité et la compatibilité avec les contraintes de réseau et de configuration des serveurs.

## **Article 4. Pilotage et suivi d'exécution**

Le pilotage et le suivi d'exécution de la mission sont assurés par Laurence Monnoyer Smith, vice-présidente de la CNDP, assistée de la secrétaire générale et du chargé de mission responsable de la communication web. Les tickets d'interventions seront émis par l'une de ces personnes.

Pour les prestations sur bon de commande, la notification des ordres de services se fera par voie électronique, le titulaire accusant réception des courriels.

Le candidat proposera une méthodologie pour la conduite du projet, identifiant les comités à mettre en place (ex. comité de direction, comité de pilotage).

## **Article 5. Prestations au forfait**

Ces prestations font l'objet d'un forfait annuel, pendant la durée du marché.

### **5.1 Maintenance corrective et adaptative**

Cette prestation vise :

- la maintenance corrective du site institutionnel et de tous les espaces de débat (3 à ce jour, 4 à 7 nouveaux espaces de débat par an, tous sur le même modèle) ,
- la mise en œuvre de toutes les évolutions nécessitées par les évolutions **mineures** du CMS Drupal, des modules d'extension ou de la plateforme d'hébergement, y compris leur installation sur le serveur de pré-production de l'hébergeur du MEDDE et le basculement en production, ainsi que la fourniture de toutes les documentations techniques nécessaires à l'exercice des droits d'utilisation concédés et à la réversibilité ou à la transférabilité du marché
- la surveillance et l'optimisation des performances pour ce qui concerne Drupal : paramétrage du CMS, mise en place de caches, etc.,
- en cas de problème majeur, la prise de contact avec l'hébergeur pour restaurer le site à partir des sauvegardes disponibles et le suivi de l'opération jusqu'à la mise en service.

## **Article 6. Prestations sur unités d'œuvre**

Ces prestations sont forfaitaires et font l'objet de bons de commandes spécifiques.

### **6.1 Initialisation**

La prestation d'initialisation est à réaliser une seule fois au démarrage du projet. Elle a pour objet de permettre au titulaire de mettre en place l'environnement technique nécessaire à l'exécution du présent marché et de fixer l'organisation et les moyens à mettre en œuvre pour exécuter les différentes prestations :

- mise en place de l'environnement technologique nécessaire à l'exécution des prestations du marché
- mise en œuvre des conditions de fonctionnement et de pilotage du marché
- expression de toutes les conditions qui sont nécessaires à la bonne réalisation des prestations
- composition de l'équipe technique : profil et personnes de l'équipe projet chargées d'opérer le présent marché. Un soin tout particulier doit être apporté sur l'adéquation des profils présentés avec les besoins techniques
- proposition d'un Plan d'assurance Qualité Maintenance (PQM) en conformité avec les exigences qualité de la CNDP et comprenant l'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité

La durée de la phase d'initialisation des prestations est d'au maximum 10 jours ouvrés, à compter de la notification du marché. L'initialisation a lieu principalement dans les locaux du titulaire.

### **6.2 Mise en place d'un nouvel espace de débat**

Cette prestation vise à accompagner la mise en place d'une nouvelle CPDP et la création d'un nouvel espace de débat :

- duplication d'une instance de Drupal,
- création des comptes administrateurs,
- configuration initiale : date et nom du débat, application de la charte graphique correspondant à la thématique du débat, personnalisation de l'entête.

### ***6.3 Appui technique à une session de formation des utilisateurs***

La formation des membres et personnels des CPDP, ainsi que le cas échéant des personnels de leurs prestataires, à l'utilisation du back-office du portail de la CNDP et des espaces de débat est assurée par la CNDP via son AMO. Chaque formation dure une journée.

La CNDP est susceptible de commander des prestations d'appui technique pendant la préparation et l'animation de la formation.

### ***6.4 Archivage d'un espace de débat sous forme de pages statiques***

Après une durée de 5 ans, un espace de débat qui n'est plus actif est archivé et son adresse DNS est supprimée.

Cette prestation correspond à la création d'une copie d'un espace de débat clos, sous forme de pages statiques au format html à la demande de la CNDP et sa migration sur le serveur d'hébergement du MEDDE (serveur webstatic à la date de la signature du marché) ainsi que la fourniture d'une copie pour le disque de sauvegarde de la CNDP.

### ***6.5 Transfert de compétences et assistance à la réversibilité***

Cette prestation a pour objet le transfert de compétences technico-fonctionnelles du titulaire vers la CNDP et vers toute personne habilitée par cette dernière, afin de leur permettre de poursuivre la maintenance de l'application au même niveau de qualité. Le titulaire assure également une assistance technique permettant d'intervenir rapidement sur les produits en cas d'anomalie bloquante.

Elle comprend au minimum les phases détaillées ci-après :

- l'organisation de sessions de travail sur les domaines suivants :
  - o architecture technique, ensemble des outils développés spécifiquement autour de Drupal,
  - o organisation des environnements de développement, de tests et de formation,
  - o description de l'organisation de la documentation de référence ;
- l'assistance technique pendant une période permettant la reprise en charge de la maintenance applicative par la CNDP ou par une personne désignée par celle-ci.

La mission de transfert de compétences débute à la réception du bon de commande émis par la CNDP. Le délai d'exécution ne pourra excéder 20 jours ouvrés à compter de la commande.

## **Article 7. Prestations sur devis**

Ces prestations font l'objet de devis et de bons de commande.

### ***7.1 Évolutions fonctionnelles***

Ces prestations correspondent au développement de nouvelles fonctionnalités sur la base d'un cahier des charges défini par la CNDP en lien avec son AMO. Pour cette prestation, le titulaire fournira, en sus

du devis financier, un mémoire technique explicitant comment il envisage de traiter la question (solutions techniques retenues, principales étapes, délais de réalisation).

Le titulaire est responsable de la recette applicative des évolutions, la CNDP se limitant à la recette métier :

- la recette applicative a pour but de vérifier d'une part la conformité des produits livrés aux spécifications, et d'autre part la qualité des documentations associées,
- la recette métier a pour but de valider l'exactitude des résultats métiers produits par l'outil.

## **7.2 Études techniques**

Ces prestations ont pour objet la réalisation par le titulaire, sur demande de la CNDP, d'une étude d'impact d'un changement de technologie ou de la modification d'un composant.

Exemples :

- étude technique préalable à un changement de version majeure de DRUPAL
- étude d'impact d'un changement de technologie sur le portail,
- étude d'impact d'une évolution fonctionnelle,
- ...

Les livrables sont des dossiers techniques originaux et argumentés.

## **7.3 Rédaction d'une documentation technique**

Ces prestations ont pour objet l'écriture ou la complétion par le titulaire, sur demande de la CNDP, de la documentation détaillée d'une fonctionnalité dont le titulaire a la charge, et pour laquelle les informations techniques sont insuffisantes ou inexistantes.

Les travaux correspondant à cette mission sont entièrement menés par le titulaire sur la base de l'étude des programmes, des documents de programmation éventuellement disponibles et/ou des documents d'exploitation.

# **Article 8. Annexe : travaux à estimer**

La CNDP envisage des évolutions fonctionnelles une fois la version 2 mise en production. Il est demandé au candidat d'estimer le coût des travaux suivants et d'en décrire succinctement les aspects techniques ainsi que les éventuels impacts sur les portails.

## **8.1 Authentification centralisée des utilisateurs**

L'architecture multi-sites actuelle cloisonne les comptes utilisateurs : chaque site (ex : [www.debatpublic.fr](http://www.debatpublic.fr) ; [Inobpl.debatpublic.fr](http://Inobpl.debatpublic.fr) ; [psmo.debatpublic.fr](http://psmo.debatpublic.fr)) dispose de comptes utilisateurs distincts. L'objectif de cette évolution est d'offrir une authentification partagée entre les différents sites.

Ces comptes utilisateurs sont de 2 types : des comptes « citoyens » (pour les personnes désirant s'exprimer en leur nom propre ou sous un pseudonyme) et des comptes « organismes » (pour les personnes représentant une institution).

Chacun de ces comptes permet à l'utilisateur :

- de s'inscrire à la lettre électronique de l'espace de débat considéré ou du site institutionnel (1 inscription possible par site),

- de modifier ses données de compte et de profil (différentes en fonction du fait qu'il soit « citoyen » ou « organisme »),
- de consulter les avis, questions et commentaires qu'il a proposés sur un espace de débat donné,
- de déposer un point de vue (composé d'un titre, d'un résumé, d'un document attaché) sur un espace de débat donné.

L'évolution consiste donc à :

- offrir un dispositif d'authentification commun aux différents sites,
- faire évoluer les interfaces de consultation des avis, questions et commentaires, et de dépôt de points de vue qui, une fois communes aux différents sites, doivent comporter un filtre (liste déroulante) permettant à l'utilisateur de n'agir que sur un espace de débat (ex : consulter les avis, questions et commentaires déposés pour le débat LNOBPL),
- faire évoluer le back-office pour permettre à un administrateur d'un espace de débat ou du site institutionnel de filtrer la liste des utilisateurs ; ce filtre doit permettre de n'afficher que les utilisateurs qui sont intervenus sur l'espace considéré (inscription à la lettre électronique, dépôt d'une question, d'un avis, d'un point de vue ou d'un commentaire).

A noter que les espaces de débat offrent actuellement la possibilité de soumettre une question ou un avis sans création de compte utilisateur. Dans ce cas, un compte « avatar » est tout de même créé avec pour identifiant l'adresse e-mail de l'utilisateur (le compte n'est pas actif, aucun identifiant et mot de passe n'est communiqué à l'utilisateur). Ce fonctionnement permet de garder une trace du créateur d'un message ponctuel et d'associer plusieurs messages à un utilisateur donné s'il utilise la même adresse e-mail à l'avenir, etc. Ce mécanisme n'a pas à être centralisé et peut être préservé au niveau de chaque site.

## **8.2 Moteur de recherche unifié**

L'architecture actuelle cloisonne les recherches documentaires au sein des pages des différents sites. L'évolution consiste à :

- mettre en place un moteur de recherche unifié au niveau du portail ([www.debatpublic.fr](http://www.debatpublic.fr)) recherchant à la fois sur ce site dans les espaces de débat (aujourd'hui : [lnobpl.debatpublic.fr](http://lnobpl.debatpublic.fr) et [psmo.debatpublic.fr](http://psmo.debatpublic.fr)),
- faire évoluer si nécessaire les structures de contenu pour permettre cette mise en œuvre,
- offrir des filtres de recherche adaptés à cette architecture, destinés à l'usage d'un public « expert » (les administrateurs du portail),
- faire évoluer l'affichage des résultats afin que l'utilisateur saisisse aisément d'où viennent les différents documents et pages proposés.

## **8.3 Création et administration des questionnaires en ligne**

Il s'agit d'offrir aux administrateurs des différents sites la possibilité de pouvoir créer aisément et de manière simplifiée un questionnaire en ligne (de type « webforms »), composés de champs textes, de questions à choix multiples, de cases à cocher, de listes déroulantes, etc.

L'administrateur doit pouvoir préparer le questionnaire, le modifier, le clore et exporter les résultats.