

Cahier des charges fonctionnel

Spécifications techniques du besoin
pour la réalisation du site Internet
de la commune de _____

MAIRIE DE _____

Date : _____

Interlocuteur : Hervé PALMIER

13, Rue de la Glacière – 42510 BALBIGNY

Tél. : 04 77 28 61 94

Cahier des charges fonctionnel

Spécifications techniques du besoin pour la réalisation du site Internet de la commune de _____

Objet de la consultation

La présente consultation porte sur :

- Charte graphique
- Solution technique
- Hébergement du site, réception et maintenance
- Accompagnement pour la gestion du site

Charte graphique

Le site doit être pensé comme un média de communication pour la ville et une plate-forme d'accès à l'information pour les citoyens et les usagers des services publics. L'ergonomie doit être simple et conviviale. La maquette doit être conçue pour bien utiliser les avantages d'un site dynamique.

Ergonomie et accessibilité

Compatibilité avec les outils du marché

Le site devra être développé pour les versions 6 et ultérieures des navigateurs Internet Explorer, Firefox et pour les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

Le format d'affichage sera de 960 x 600 (format écran 1024 x 768 pixels) et il est recommandé, pour chaque page, de maintenir le contenu dans ce format sans distorsion.

Une navigation adaptée

Présence d'une barre de navigation (chemin), respect de la règle des trois clics, accès facilité pour les malvoyants, impression des pages.

Modules de téléchargement

L'accès au site ne devra pas nécessiter de plugins additionnels hormis les lecteurs « players » multimédias standards et celui d'Acrobat Reader dans sa version gratuite.

Performance

Le temps d'affichage devra être correct pour des liaisons à bas débit.

Niveau d'accessibilité

Le site devra, au minimum, être conforme au niveau 1 des normes d'accessibilité W3C intitulées "Web Accessibility Initiative"

Charte graphique

La phase de recueil des besoins est importante pour définir l'esprit du site afin d'élaborer une ligne graphique cohérente avec la communication globale de la ville. Cette phase permet de mieux comprendre les contraintes spécifiques à la ville.

A partir du recueil des besoins, le prestataire proposera trois approches graphiques différentes pour la page d'accueil et les pages suivantes. Après validation d'une des approches, le prestataire élaborera la charte graphique du site en définissant la structure de la page d'accueil, l'enchaînement des différentes pages et un jeu de maquettes de présentation. Il proposera également une maquette pour la lettre d'information.

Ces différents éléments seront fournis sous la forme de dossier "Photoshop" avec un découpage HTML pour intégration dans la solution technique et deviendront la propriété de la ville.

Après réception de la solution et paiement de la totalité de cette prestation, la ville acquiert la propriété de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus graphique créés pour le site.

Solution technique

La solution technique est constituée des différents modules permettant de générer dynamiquement le contenu du site et de répondre à l'ensemble des fonctionnalités demandées.

L'accès à ces modules doit se faire à partir d'une interface d'administration simple et ergonomique, accessible à partir d'un navigateur standard du marché via le réseau Internet.

Fonctionnalités générales

- Un système graphique flexible pour l'administration du site.
- Un très haut niveau d'authentification par cryptage des données.
- Un système hautement performant pour la gestion des accès aux membres du site.
- Une grande flexibilité et un haut degré de configuration dans la gestion des blocs (configuration de la taille, de la couleur, ..)
- Des options permettant de restreindre certains contenus à des personnes non autorisées. Seules les personnes habilitées (élus, rédacteurs, ou membres d'une association) peuvent accéder à des contenus privés.
- Offrir la possibilité aux visiteurs de réaliser des démarches en lignes au moyen de formulaires préconçus.
- Accès au guide des droits et démarches de service-public.fr.
- Système d'annuaire complet pour recenser les commerces et entreprises locales. Possibilités d'effectuer des recherches par catégorie et de saisir une description de l'établissement.
- Gestion du Plan Local d'Urbanisme (PLU).
- Evoluer vers une version multilingue.
- Gérer les appels d'offres.
- Possibilité d'imprimer un article, ou de le soumettre à un ami.
- Possibilité de modifier la taille des caractères pour les malvoyants en un simple clic.
- Offrir aux associations de gérer leur propre Blog et d'ajouter leurs propres photos.

Fonctionnalités attendues

Gestion des contenus

L'ensemble des fonctionnalités du module de gestion du contenu a pour objectif de permettre, de manière simple, intuitive et efficace, l'utilisation, l'acquisition, l'organisation et la publication (création, validation, et diffusion...), des contenus.

La solution de gestion de contenus devra être capable de gérer l'ensemble des contenus, aussi bien pour les pages dont le contenu évolue peu dans le temps, que pour les pages régulièrement actualisées.

Toutes ces informations doivent pouvoir être gérées à partir d'une interface d'administration simple et ergonomique, à partir de formulaires de saisie, et associées à une maquette de présentation (modèle de page). Toute information doit pouvoir être créée, modifiée, déplacée ou supprimée.

Une fois saisie, la validation d'une information génère automatiquement sa mise en ligne.

Pour le site, deux types d'informations sont identifiés :

Les informations liées aux rubriques et sous rubriques

Ces informations permettent de créer l'arborescence du site et le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les attributs de gestion (cycle de vie...),
- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,
- Les attributs de classification dans l'arborescence,
- Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

Les informations liées à l'actualité

Ces informations permettent de créer des actualités, des annonces, des événements et doivent pouvoir être associées à une ou plusieurs rubriques. Le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les attributs de gestion (cycle de vie...),
- Les données de classification par type d'information (Actualité, agenda, ...)
- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,

Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

La gestion des médias

Tous les contenus médias (photos, vidéos, fichiers .doc, .xls, .pdf) sont gérés à travers l'interface de gestion ou l'éditeur de texte. Chaque personne habilitée ou membre d'une association peut envoyer du contenu sur le serveur afin de l'inclure dans ses articles.

La gestion des droits doit être suffisante pour éviter que chaque personne habilitée ne puisse supprimer le contenu d'une autre personne.

L'administrateur du site peut quand à lui accéder à l'ensemble des données de tous les membres et personnes habilitées. Il peut supprimer un contenu qu'il juge non conforme à la charte de contenu présentée par la mairie.

Galerie photos

L'administrateur du site peut gérer une galerie de photos classées par thèmes. Les associations disposent également d'une galerie de photos mais les droits sont limités.

Le système doit offrir la possibilité de présenter des mini-galeries d'images en déposant simplement ces fichiers dans un répertoire du serveur.

Gestion des annuaires

Il s'agit de proposer un formulaire de saisie permettant d'enregistrer les différentes structures locales susceptibles d'être visualisées sous forme d'annuaire, par exemple : l'annuaire des services de la ville, des associations, des commerçants, des entreprises, ...

Le contenu doit être structuré selon les caractéristiques et attributs suivants :

- Les attributs de données génériques (auteur, date de création...),
- Les données de classification par type de structure, sous la forme thème et sous thème,
- Les attributs de données spécifiques permettant de structurer le fond de contenu,
- Les attributs d'éléments associés (document, image, vidéo, fiche, ...)

Pour la constitution initiale des annuaires, le prestataire doit être capable d'alimenter la base de données avec les éléments de fichiers existants. Les fichiers fournis seront au format Excel.

Aides à la navigation

- Un moteur de recherche puissant (qui prend également en compte le contenu des fichiers PDF) : Le moteur de recherche devra être présent en permanence sur le site quel que soit le niveau de navigation. Il permettra d'effectuer une recherche full texte sur toutes les informations de la base. Lors de la visualisation, les résultats de la recherche sont regroupés par type d'information.
- Informations légales et contact : ces éléments devront être accessibles en permanence quelque soit la page du site.
- Un plan du site généré automatiquement

Gestion de la page d'accueil

La mise à jour des informations de la page d'accueil doit pouvoir se faire simplement en sélectionnant des informations déjà existantes dans le site pour les affecter aux différents thèmes de cette page d'accueil.

Elle comprendra également les informations suivantes :

- Un calendrier des événements avec module de recherche par rubriques, par jour, semaine ou mois
- Un module de présentation de la date et heure
- Un bandeau en entête animé avec possibilité de modifier les contenus à partir de l'interface de gestion du site. Cette animation pourra s'appuyer sur la technologie Flash
- Un module météo de la ville avec prévisions à 5 jours
- Une gestion des flux RSS pour offrir aux visiteurs de s'abonner et de recevoir les dernières actualités
- Un compteur de visite sur l'ensemble des contenus du site.
- Un indicateur de géo-localisation avec latitude, longitude, carte, plan...

Co-marquage des infos de "ServicePublic.fr"

Service-public.fr a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services (accueil dans les organismes publics, services en ligne, services de renseignement tous supports, etc.) qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches.

Il est structuré en fonction des sujets de préoccupation des usagers et non à partir de l'organisation administrative.

Service-public.fr est le service web commun à tous les usagers, avec son guide des droits et démarches :

- il donne une vision d'ensemble des procédures, à partir d'une approche pédagogique de la réglementation,
- il contribue à la transparence de l'administration,
- il permet aux usagers de mieux connaître et comprendre leurs droits et obligations et concourt ainsi à l'égalité devant la loi.

Service-public.fr organise l'accès à une quantité de services généraux et spécifiques pour guider les usagers et s'adapter à leurs différents besoins.

Service-public.fr se doit également d'être accessible sur les sites de la mairie : ainsi grâce au co-marquage, la base d'informations nationales de service-public.fr peut être reprise sur le site local.

Le prestataire proposera un co-marquage des informations de ServicePublic soit directement avec la Documentation Française qui gère ce service, soit via Service-Public Local proposé par la Caisse des Dépôts et Consignation.

Interface d'administration

L'administration doit posséder une page d'accueil en forme de tableau de bord pour que le responsable du site retrouve l'ensemble de l'information nécessaire pour piloter son site (information en ligne, nombre de contributeur, information en cours de validation).

Cette administration est accessible par un login et un mot de passe attribué à des personnes physiques identifiées.

Interface d'administration multi profils

En plus des fonctions de l'administration de base, l'administrateur principal doit pouvoir créer, modifier et supprimer des administrateurs secondaires et leur affecter les droits correspondant à leur domaine d'intervention.

Au niveau de l'administration du site, quatre niveaux de sécurité sont demandés :

- Administrateur "site" (Webmaster) autorisé à saisir, modifier ou supprimer l'ensemble des informations nécessaires pour l'animation d'une rubrique du site liée aux modules de classement et à valider les informations saisies via l'extérieur. Il crée également les administrateurs de niveau inférieur.
- Administrateur "rubrique" (correspondant Direction) autorisé à saisir, modifier et supprimer les informations liées à une rubrique et aux fiches associées.
- Administrateur "sous-rubrique" (correspondant Service ou membre d'une association) autorisé à saisir, modifier et supprimer les informations liées à une sous-rubrique et aux fiches associées.
- Correspondant "Fiche annuaire" (correspondant Acteur) autorisé à saisir et modifier toutes les informations correspondantes à sa fiche. Ce niveau est destiné aux acteurs locaux et devra présenter une interface d'administration simplifiée.

Module statistique

Les statistiques du site devront également être accessibles de l'administration afin d'identifier les pages les plus visitées, suivre l'évolution du nombre de visites, répertorier les expressions recherchées. En résumé suivre l'activité du portail pour pouvoir le faire vivre et évoluer.

Les informations relatives aux statistiques sont archivées et doivent pouvoir être visualisées mensuellement avec une activité journalière.

Outils de communication et d'interactivité

Gestion des sondages

Le module "Sondage" doit permettre de réaliser, sur une période donnée, un sondage sur un thème donné en demandant de cocher des cases. Ce sondage sera associé à une rubrique ou à une sous-rubrique.

Il sera généré via l'administration à partir d'une grille de saisie avec les attributs suivants :

- Attribut de gestion (validation pour mise en ligne)
- Attributs de données (texte de la question posée, image associée, case à cocher)

Le module permettra d'afficher le nombre de réponses et la répartition entre les réponses positives et négatives.

Gestion de la lettre d'information

Ce module est composé de deux éléments :

- Sur le site, la possibilité de s'inscrire à la lettre d'information en précisant son nom, prénom et email. Ces informations alimentent le fichier des abonnés. Un e-mail de confirmation sera envoyé à l'adresse e-mail saisie lors de la première inscription. Le système devra être paramétrable, de manière à supprimer automatiquement les adresses erronées ou non fonctionnelles et les doublons.
- Via l'administration, le responsable du site devra pouvoir sélectionner les informations ou rubriques à mettre dans la lettre et les affecter au bon thème. Il doit pouvoir visualiser la lettre d'information pour validation et l'envoyer à l'ensemble des abonnés. Dans chaque lettre, une rubrique devra permettre à un destinataire de se désabonner.

Gestion de Formulaires

Ce module accessible via l'administration doit permettre la création de formulaires à mettre en ligne sur le site (ex. : envoi de mail, formulaires administratifs, de signalement d'incidents, d'enquêtes, d'inscription, de demandes d'informations...).

Les fonctionnalités attendues sont la création, la modification et la suppression de formulaires.

La création de formulaires doit être entièrement paramétrable. Le nombre et le format des champs de saisie sont illimités (champs textes, cases à cocher, etc.).

Les champs sont les suivants :

- Titre du formulaire,
- Descriptif du formulaire,
- Destinataire du formulaire : fichier et destinataires mail
- Titre des champs de saisies,
- Texte d'aide à la saisie pour chaque champ,
- Format des champs de saisies,

Une fois créé, le formulaire entre dans la liste des formulaires disponibles.

Chaque formulaire doit pouvoir être associé à des rubriques et des actualités.

Base de téléchargement

Permettre aux visiteurs de télécharger des documents au format PDF pour leur permettre de garder une copie et de les imprimer.

Hébergement

Le choix de la solution d'hébergement pour le site Internet d'une ville est important. La solution retenue doit permettre de répondre aux besoins d'évolution du trafic du site tout en apportant : disponibilité, sécurité et réactivité.

Le prestataire devra proposer dans son offre deux solutions d'hébergement :

- Hébergement mutualisé par un prestataire externe,
- Hébergement dédié par un prestataire externe,

L'hébergeur doit être capable de garantir un fonctionnement 24 heures sur 24, un service de surveillance des serveurs et des applications, des dispositifs de gestion de réseau et de sauvegarde automatique.

Le prestataire indiquera les coordonnées et les références de l'hébergeur.

Le taux de disponibilité du site Internet ne saurait être inférieur à 99% sur une plage d'ouverture de 24h/24 et 7j/7. La montée en charge du contenu du site et de sa consultation doit être prise en compte.

Dans le cas où les performances d'accès au site seraient inférieures à la norme habituellement retenue (délai de réponse inférieur à 5 secondes), le prestataire devra mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de résoudre le problème dans un délai maximum de deux semaines.

En cas de non satisfaction, le prestataire s'engage à changer d'hébergeur.

Cette prestation fera l'objet d'un contrat d'hébergement non inclus dans le marché initial.

Réception de la solution

Le prestataire mettra à disposition une version du site sur la plateforme de test pour effectuer la recette fonctionnelle globale du site : vérifier la bonne intégration de la charte graphique sur la page d'accueil et sur les différentes pages et valider l'ensemble des fonctionnalités proposées. Pour effectuer ces tests fonctionnels le prestataire fournira un minimum de contenu pour pouvoir visualiser les différentes maquettes de présentation.

Une fois la recette globale du site prononcée, le prestataire prend en charge le transfert de cette version sur la plateforme d'exploitation pour permettre la mise en ligne du contenu.

Avant la mise en ligne d'une première version du site, le prestataire devra effectuer en présence du titulaire des tests de performance de la solution.

Les résultats de ces tests devront vérifier que les temps de réponse moyens, à la sortie du serveur, sont inférieurs à 5 secondes pour 90% des fonctions prévues dans les scénarios du jeu de test pour 10 utilisateurs simultanés.

Dans le cas où ces résultats ne seraient pas atteints, le prestataire devra prendre à sa charge l'ensemble des dispositions nécessaires jusqu'à obtention des objectifs attendus.

Support et maintenance corrective et évolutive

Support et maintenance corrective

Le titulaire assure le support technique et l'interface avec l'hébergeur et la maintenance corrective des logiciels qui composent le socle technique.

Cette prestation comprend le support téléphonique et la correction des incidents et dysfonctionnements pour lesquels une reproduction peut être réalisée.

Les incidents ayant pour effet de rendre le résultat inutilisable sont considérés comme une indisponibilité et doivent être corrigés dans les 48 H à compter de la notification.

Les incidents non bloquants et sans conséquence sur le résultat obtenu devront être corrigés dans les deux semaines à compter de la notification.

Maintenance évolutive

Dans le cadre de cette maintenance, le prestataire fera bénéficier le client des améliorations apportées au produit ou au service, pour les fonctionnalités objet de la commande. Ces mises à jour feront l'objet d'une information préalable du client avec description des modifications apportées. Cette nouvelle version sera mise à disposition avec la charte et le contenu du client sur la plateforme de test du titulaire pour validation. Après validation, elle sera transférée sur la plateforme de production.

Il ne devra pas avoir plus de deux nouvelles versions par an.

Accompagnement pour le contenu du site

La commune doit pouvoir maîtriser elle-même la mise à jour de son site, et ne pas être tributaire du prestataire qui réalise le site. La solution technique qui sera retenue permettra d'assurer la gestion du contenu (modification des informations, création ou suppression de rubriques, etc.) sans intervention externe. Ces tâches doivent pouvoir être réalisées en interne par des personnes non spécialisées.

En revanche, le prestataire proposera une assistance d'accompagnement de la collectivité locale pour l'aider à structurer et mettre en ligne la première version du site.

Formation à l'administration du site

Le prestataire assurera la formation de l'équipe en charge du site (5 personnes maximum) afin qu'elle soit en mesure de mettre en ligne l'ensemble du contenu et d'utiliser toutes des fonctions retenues dans le cadre du socle technique. Les personnes à former ont une bonne connaissance des outils bureautiques et ont l'habitude d'utiliser Internet, mais n'ont pas de compétence particulière en informatique. Le prestataire précisera le temps nécessaire pour cette formation qui se déroulera dans les locaux de la mairie.

A l'issue de cette formation, le prestataire apportera une assistance téléphonique à cette équipe, durant les heures ouvrables, pendant une période de trois mois.

MODALITES PARTICULIERES

Planning de réalisation

Le planning détaillé du projet sera défini d'un commun accord, entre la Ville et le prestataire. Il reprendra les grandes lignes suivantes :

- La mise à disposition du produit pour les opérations de réception, hors contenu devra se faire dans un délai inférieur à deux mois :
- Recueil des attentes, analyse de l'arborescence souhaitée pour le site, élaboration des grandes lignes de la charte graphique et présentation détaillée du produit à l'équipe : 1 à 2 semaines,
- Présentation de trois maquettes pour l'approche graphique, qui peut être réalisée soit par le prestataire, soit par l'agence de communication de la ville et choix d'une solution. Compte tenu de l'importance de cette étape, il est souvent nécessaire de prévoir plusieurs validations et les risques de décalage du planning sont importants. Une première réunion de cadrage avec toutes les parties prenantes impliquées dans la validation est indispensable : 2 à 3 semaines,
- Elaboration de la charte graphique qui comprend la page d'accueil, les différentes maquettes de présentation des rubriques et différentes informations, mais également les principes de lien entre les différentes parties du site. Dans tous les cas cette étape est importante car elle constitue la partie visible du site et doit respecter tous les aspects d'ergonomie et d'accessibilité : 1 à 2 semaines,
- Transformation des maquettes graphiques en maquettes HTML et intégration dans le socle technique : 1 à 2 semaines,
- En parallèle, organisation de la formation du responsable du site, qui assurera les fonctions d'administrateur principal, et des personnes susceptibles de prendre en charge une partie du contenu pour la première version du site. Après cette formation, l'administrateur principal pourra créer l'arborescence du site, et les différents producteurs de contenu pourront commencer à renseigner les rubriques, l'actualité, les fiches acteurs et structures : quelques jours,
- Mise à disposition de la solution globale sur la plateforme de test pour les opérations de réception fonctionnelle : 1 semaine,
- A partir de cette étape, l'équipe en charge du site peut organiser le contenu et mettre sur le site les informations pour la mise en ligne d'une première version du site : 1 à 2 mois.

Conditions et échéancier de paiement

L'offre du prestataire restera valable trois mois à compter de sa date d'envoi et les prix seront établis Toutes Taxes Comprises.

La facturation sera effectuée à la réception de chaque partie, le délai de règlement est de 45 jours à compter de la réception de la facture.

CADRE DE LA REPONSE

Toutes les sociétés souhaitant répondre à cette consultation peuvent adresser leur proposition en respectant le cadre de réponse défini ci-après.

Proposition de base

Dans sa réponse le prestataire devra préciser les points suivants :

Présentation

Présentation globale de la solution et de ses avantages

Caractéristique de la solution

Présentation détaillée de la solution et de ses grands principes pour réaliser le Portail Internet Citoyen de la ville conformément aux spécifications techniques du besoin. Dans le cas où le prestataire ne répond pas à une fonctionnalité demandé, il doit l'indiquer clairement et indiquer les solutions de remplacement qu'il préconise.

Les points suivants doivent être détaillés :

- Charte graphique
- Solution technique avec description détaillée de l'interface d'administration
- Hébergement, réception et maintenance
- Accompagnement pour le contenu du site
- Choix technologique de la solution

Proposition financière

Le prestataire doit remplir le tableau financier présenté en annexe.

Délai et planning de réalisation

Présentation de la société et références

1.1. ANNEXE : Tableau financier

Le tableau financier ci après doit obligatoirement être renseigné

Désignation	Montant HT	Montant TTC
-------------	------------	-------------

Partie 1 : Charte graphique

Elaboration de la charte graphique

Total partie 1

Partie 2 : Socle technique

Fourniture et paramétrage du socle technique comprenant la gestion des contenus, la gestion des annuaires, la gestion de la page d'accueil, le co-marquage des infos de "ServicePublic", un moteur de recherche et l'interface d'administration multi profils Intégration des maquettes de la charte graphique dans la solution.

Fourniture des outils de communication et d'interactivité : gestion des sondages, gestion des consultations, gestion de la lettre d'information.

Fourniture des outils de gestion des formulaires

Option : Outil de géo localisation

Total partie 2

Partie 3 - Hébergement, installation et maintenance

Hébergement

Hébergement sur un serveur mutualisé, frais initiaux et annuels

Hébergement sur un serveur dédié, frais initiaux et annuels

Installation et réception

Installation de la solution sur la plateforme d'exploitation et opération de réception

Support et maintenance

Support technique et maintenance corrective de la solution.

Coût pour la 1^{ère} année et pour les années suivantes

Maintenance évolutive. Coût annuel

Total partie 3

Partie 4 : Accompagnement pour le contenu du site

Formation à l'administration du site

Conseil à la structuration du site

Transfert du site actuel

Forfait pour la mise en ligne d'un lot de 20 informations
