



الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية  
INSTANCE NATIONALE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES  
NATIONAL AUTHORITY FOR PROTECTION OF PERSONAL DATA

**CONSULTATION 04/2017**

**POUR LE CHOIX D'UNE AGENCE  
POUR LA REALISATION  
D'UN SITE WEB INSTITUTIONNEL  
ET D'UNE APPLICATION  
TELEPHONIQUE**

**Cahier des Charges**

Mars 2017

<b>SOUSSION.....</b>	<b>4</b>
<b>CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>5</b>
Article 1 : Objet de la consultation .....	6
Article 2 : Les prestations demandées .....	6
Article 3 : Participation à l'appel d'offres .....	6
Article 4 : Respect des conditions de la consultation.....	6
Article 5 : Etablissement du montant de l'offre.....	6
Article 6 : Validité des offres.....	7
Article 7 : Participation à la consultation .....	7
Une enveloppe A : « Offre Technique » .....	7
Une enveloppe B : « Offre financière ».....	8
Article 8 : Dernier délai de réception des offres .....	8
Article 9 : Ouverture des plis .....	8
Article 10 : Complément d'informations.....	8
Article 11 : Délai de réalisation de la mission.....	9
Article 12 : Responsabilité de la mission .....	9
Article 13 : Garantie .....	9
Article 14 : Propriété du site web et de l'application de téléphonie .....	9
Article 15 : Dépouillement des offres.....	9
Article 16 : Les réceptions .....	10
Une réception provisoire .....	10
Une réception définitive .....	10
Article 17 : Modalités de paiement.....	10
Article 18 : Retard dans l'exécution des prestations et pénalités pour retard et sanctions financières .....	11
Article 19 : Cas de résiliation.....	11
Article 20 : Litiges / règlement à l'amiable.....	11
Article 21 : Frais d'enregistrement .....	11
Article 22 : Validité de la consultation .....	11
Article 23 : Additionnel.....	12
<b>ANNEXES .....</b>	<b>13</b>
ANNEXE 1 DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON INFLUENCE .....	14
ANNEXE 2 DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON FAILLITE .....	15
ANNEXE 3 DECLARATION SUR L'HONNEUR DE N'AVOIR PAS ETE UN AGENT DE L'INPDP .....	16
ANNEXE 4 INFORMATIONS GENERALES RELATIVES AU SOUMISSIONNAIRE .....	17
<b>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES.....</b>	<b>18</b>
Article 1 : objet de la consultation.....	19
Article 2 : étude comparée sur le plan international.....	19
article 3 : spécificités fonctionnelles.....	20
1. Le site web institutionnel.....	20
a. La Charte graphique du site et de l'application.....	20
b. Le contenu du site .....	20
c. Compatibilité .....	20
d. Optimisation au référencement naturel (SEO) .....	20
e. Ergonomie du site.....	20
f. Architecture du site .....	21
g. Moteur de recherche .....	21
h. Console d'administration et procédures de validation.....	22

i. Gestion de l'emplacement du contenu au niveau des pages .....	22
j. Gestion du contenu structuré.....	22
k. Gestion du cycle de vie du contenu.....	22
l. Gestion des versions.....	22
m. Gestion des formulaires.....	22
n. Gestion des objets multimédia.....	22
o. Les fonctionnalités de contribution.....	23
p. Gestion des habilitations .....	23
q. Gestion de la base de données.....	23
2. L'application de téléphonie .....	23
a. Description technique.....	23
b. Architecture de l'application.....	24
c. Besoins fonctionnels en « Back office ».....	25
d. Tests d'acceptation des fonctionnalités, support et maintenance .....	25
ARTICLE 3 : CRITERES DE REUSSITE ET ELIGIBILITE DES SOUMISSIONNIRES .....	25
1. Critères de réussite.....	25
2. Eligibilité des soumissionnaires.....	25
3. Composition de l'équipe projet et compétences de l'agence.....	26
ARTICLE 4 : PHASES DE REALISATION DU PROJET .....	26
Phase 1 : Etude de l'existant et conception du site et de l'application de téléphonie et de leur charte graphique .....	27
Phase 2 : Développement du site, intégration du contenu avant la mise en ligne et tests :....	27
Phase 3 : Audit de sécurité .....	28
Phase 4 : Déploiement et formation.....	28
Phase 5 : Validation et mise en production.....	28
Phase 6 : Assistance au démarrage .....	28
ARTICLE 5 : EQUIPE DE L'INPDP .....	29
ARTICLE 6 : REALISATION DE LA PRESTATION .....	29
1- Livrables.....	29
2. Planning prévisionnel du projet .....	30
3- Formation .....	30
ARTICLE 7 : DROITS D'AUTEUR.....	30
ARTICLE 8 : PERIODE DE GARANTIE.....	30

## SOUSSION

Je soussigné

Agissant au nom et pour le compte de

Inscrit au registre de commerce de

sous le numéro

Faisant élection de domicile à

Matricule Fiscal

Adhérent à la C.N.S.S. sous le numéro

Agissant en qualité de

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces du Dossier de la consultation **1/2017** relative au choix d'une agence pour la réalisation du site web et l'application de téléphonie mobile de l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles au titre de l'année 2017

Je me sou mets et m'engage à exécuter conformément aux conditions du cahier des charges et moyennant les prix que j'ai établis moi-même à Hors T.V.A

Le montant de la T.V.A s'élève à

Le montant du marché T.V.A comprise s'élève à

(Montant exprimé en toutes lettres et chiffres) somme constituant le marché.

Je me sou mets et m'engage à payer les droits d'enregistrement auxquels la présente soumission pourra donner lieu.

Je me sou mets et m'engage à maintenir valable toutes les conditions du présent marché pendant quatre-vingt-dix jours (90 jours) à partir de la date fixée pour la remise des offres.

Je me sou mets et m'engage à ne prétendre à aucune indemnité dans le cas où l'INPDP décide de ne pas retenir mon offre ou de ne pas donner suite au présent marché pour quelque motif que ce soit.

J'affirme sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise en régie aux torts exclusifs de la société pour laquelle j'interviens que je ne tombe pas ou que la société ne tombe pas sous le coup d'interdiction légale édictées en Tunisie.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.

Lu et accepté

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES**

## **ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION**

L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles (INPDP) se propose de lancer une consultation pour le choix d'une agence pour la réalisation du site web institutionnel de l'INPDP ainsi que d'une application de téléphonie mobile.

Le soumissionnaire est tenu de présenter une offre pour la totalité des travaux demandés sous peine de rejet de son offre.

Le soumissionnaire qui présentera une offre uniquement pour la réalisation du site web ou pour la mise en œuvre d'une application de téléphonie ne sera pas retenue.

## **ARTICLE 2 : LES PRESTATIONS DEMANDEES**

Les prestations seront effectuées suivant les phases suivantes :

- Phase 1 : Etude de l'existant sur le plan international et national et conception du site et de l'application et de leur charte graphique
- Phase 2 : Développement du Site et de l'application, intégration du contenu avant la mise en ligne et tests
- Phase 3 : Audit de sécurité
- Phase 4 : Déploiement et formation
- Phase 5 : Validation et mise en production
- Phase 6 : Assistance au démarrage

## **ARTICLE 3 : PARTICIPATION A LA CONSULTATION**

Sont admises à soumissionner les agences spécialisées en la matière et qui remplissent les critères suivant :

- 1<sup>er</sup> critère : la compétence du soumissionnaire appréciée à partir de ses références :  
3 ans d'expérience au minimum dans le domaine de la création des sites web et 1 an dans celle des applications de téléphonie  
Réalisation de **10** sites web au minimum et **3** applications de téléphonie.
- 2<sup>ème</sup> critère : références et expériences de l'équipe proposée
- 3<sup>ème</sup> critère : la méthodologie préconisée pour l'exécution de l'étude

Le dossier de la consultation sera retiré auprès du bureau de l'INPDP : 1, rue Mohamed Moalla Mutuelleville conformément aux dispositions ci-après présentées.

## **ARTICLE 4 : RESPECT DES CONDITIONS DE LA CONSULTATION**

L'offre doit être conforme aux exigences prévues par les documents de la présente consultation  
Toute offre non-conforme aux dispositions du cahier des charges ou qui comporte des réserves demeurées non levées sera éliminée.

## **ARTICLE 5 : ETABLISSEMENT DU MONTANT DE L'OFFRE**

Le soumissionnaire est tenu de présenter son offre selon le tableau des prix annexé à ce cahier des charges.

Les prix proposés sont fermes et non révisables et doivent comprendre tous les frais, taxes et impôts résultant de l'exécution des prestations rendues.

Les prix en lettres primeront sur les prix en chiffres. Les erreurs éventuelles seront redressées par l'administration et le montant de l'offre sera révisé, si nécessaire, sans que le soumissionnaire puisse élever une réclamation.

## **ARTICLE 6 : VALIDITE DES OFFRES**

La validité des offres est fixée à 90 jours à compter du jour suivant la date limite de réception des offres.

## **ARTICLE 7 : PARTICIPATION A LA CONSULTATION**

L'offre doit parvenir dans une enveloppe extérieure fermée et scellée à l'INPDP à l'adresse suivante : **1, rue Mohamed Moalla, Mutuelle ville 1002 Tunis BP 525**, recommandée par voie postale ou par rapide poste ou remise directement au Bureau d'ordre de l'INPDP contre décharge au plus tard le **jeudi 5 avril 2017**

**Le cachet du bureau d'ordre ou de la poste faisant foi.**

L'enveloppe extérieure doit obligatoirement et seulement porter les mentions suivantes :

**A NE PAS OUVRIR - CONSULTATION 1/2017**

**CHOIX D'UNE AGENCE POUR LA REALISATION  
DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION DE TELEPHONIE DE L'INPDP**

Cette enveloppe extérieure doit obligatoirement contenir

- Le présent cahier des charges (des clauses administratives et techniques) dûment signé et paraphé par le soumissionnaire sur toutes ses pages ;
- Attestation de la situation fiscale valable à la date d'ouverture des offres ;
- Une attestation d'affiliation à la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale (CNSS) valable à la date limite de réception des offres.
- Un extrait du registre de commerce
- Une déclaration sur l'honneur de non influence (Annexe 1).
- Une déclaration sur l'honneur de non faillite (Annexe 2)
- Une déclaration sur l'honneur présentée par le soumissionnaire spécifiant son engagement de n'avoir pas été agent de l'INPDP depuis moins de 5 ans (Annexe 3)
- Fiche comportant des informations générales relatives au soumissionnaire (Annexe4)

## **Une enveloppe A : « Offre Technique »**

Elle doit contenir :

### **Pour le premier critère**

- Les pièces justificatives pour l'exercice de l'activité
- Les pièces justificatives de l'expérience du soumissionnaire.
- Les pièces justificatives des références du soumissionnaire.

### **Pour le deuxième critère**

- Les copies des diplômes de l'équipe intervenante accompagnés des CVs signés par chaque membre de l'équipe proposée et paraphé par le représentant légal de l'agence

### **Pour le troisième critère**

Le soumissionnaire doit présenter les documents suivants :

- l'approche du projet
- la réflexion sur le concept du portail
- le calendrier d'exécution
- la présentation du soumissionnaire et de ses éventuels partenaires
- Le cahier des clauses techniques dûment signé et paraphé par le soumissionnaire sur toutes ses pages avec inscription de la mention « lu et accepté » à la dernière page signifiant l'acceptation par le soumissionnaire des conditions techniques exigées .

### **Une enveloppe B : « Offre financière »**

Elle doit contenir :

- La soumission datée et portant la signature et le cachet du soumissionnaire et contenant avec précision tous les renseignements demandés ;
- Le détail estimatif des prix en dinar tunisien en toutes taxes comprises datés et portant la signature et le cachet du soumissionnaire et contenant avec précision tous les renseignements demandés.

L'offre technique et l'offre financière seront placées dans deux enveloppes séparées et fermées. Ces deux enveloppes et les documents administratifs seront placés dans une troisième enveloppe fermée indiquant la référence de la consultation et son objet.

### **ARTICLE 8 : DERNIER DELAI DE RECEPTION DES OFFRES**

Le dernier délai de réception des offres, au bureau d'ordre central de L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles est fixé pour **le vendredi 5 avril 2017**.

**Toute offre parvenue après cette date sera rejetée. Le cachet du bureau d'ordre de L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles ou de la poste fait foi.**

### **ARTICLE 9 : OUVERTURE DES PLIS**

La commission d'ouverture des plis se réunit, une seule fois pour ouvrir les enveloppes contenant l'offre technique et l'offre financière.

### **ARTICLE 10 : COMPLEMENT D'INFORMATIONS**

En vue de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres techniques et financières, L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles se réserve le droit de demander par écrit aux soumissionnaires, si elle le juge nécessaire, des éclaircissements sur leurs offres lors du dépouillement technique.

La demande et la réponse doivent être faites par écrit.

A cette occasion, les soumissionnaires ne sont autorisés à introduire aucune modification d'ordre technique, administratif ou financier.



## **ARTICLE 11 : DELAI DE REALISATION DE LA MISSION**

Le soumissionnaire est tenu d'indiquer dans son offre le délai d'exécution de ce projet. L'offre doit comprendre le délai et le planning de réalisation et de mise en œuvre par étape. **Un délai de réalisation effective supérieur à 4 mois (depuis la date d'édiction du bon de commande) constitue une condition de rejet de l'offre**

## **ARTICLE 12 : RESPONSABILITE DE LA MISSION**

Le soumissionnaire retenu demeure responsable de l'exécution de la présente mission même en cas de sous-traitance.

## **ARTICLE 13 : GARANTIE**

Le soumissionnaire retenu garantit le site web et l'application de téléphonie pour une période minimale d'une année à partir de la date de la réception provisoire contre tous les défauts ou vice de conception et de développement.

Il est tenu d'assurer à ses frais la remise en état de la ou des solutions durant la période de garantie et notamment les services suivants :

- Une assistance téléphonique répondant aux problèmes et aux questions diverses
- Une maintenance corrective des anomalies de la solution avec un délai d'intervention de :
  - 24 heures pour les anomalies dites " non bloquantes "
  - 6 heures pour les anomalies dites " bloquantes "

**Toute période inférieure à une année constitue un critère éliminatoire**

## **ARTICLE 14 : PROPRIETE DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION DE TELEPHONIE**

Le site web et l'application de téléphonie sont

la propriété exclusive de l'INPDP, le soumissionnaire retenu s'engage à remettre le code source, la documentation et tout travail généré par ce projet.

## **ARTICLE 15 : DEPOUILLEMENT DES OFFRES**

Le dépouillement sera effectué pour le site web et l'application de téléphonie de la manière suivante :

- la vérification des pièces administratives
- le dépouillement technique suivant la méthodologie suivante : octroyer une note technique **totale de 100 points** avec une ventilation pour chaque critère technique de sélection suivants :
  - l'expérience et références de l'agence : sur **30 points**
  - les références et expériences de l'équipe proposée : sur **40 points**
  - la méthodologie préconisée pour l'exécution de l'étude : sur **30 points**

**Seules les offres techniques ayant obtenues une note technique égale ou supérieure à 70 points seront retenues.**

- La correction des erreurs comptables et matérielles des offres financières et classement

par ordre croissant.

**La consultation sera attribuée au soumissionnaire ayant proposé l'offre financière la moins-disante parmi les soumissionnaires ayant obtenu la note technique minimale exigée.**

## **ARTICLE 16 : LES RECEPTIONS**

Les réceptions seront effectuées de la manière suivante :

### **Une réception provisoire**

La réception provisoire du projet ne sera prononcée qu'après :

- Exploitation du portail et de l'application de télé phonie à l'issue de 2 mois après sa mise en ligne sans incidents graves
- Approbation des 6 phases conformément aux exigences du cahier des clauses techniques
  - Phase 1 : Etude de l'existant et conception du Site et de la charte graphique.
  - Phase 2 : Développement du Site, intégration du contenu avant la mise en ligne et tests.
  - Phase 3 : Audit de sécurité
  - Phase 4 : Déploiement et formation
  - Phase 5 : Validation et mise en production
  - Phase 6 : Assistance au démarrage.

### **Une réception définitive**

Le procès-verbal de réception définitive ne sera prononcée qu'après :

- la prononciation de la réception provisoire et l'expiration de la période de garantie de 12 mois
- la correction de toutes les anomalies détectées pendant la période de garantie
- la livraison de la version actualisée de toute la documentation, des programmes sources et exécutables

## **ARTICLE 17 : MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement s'effectuera sur présentation des factures accompagnées des pièces justificatives et ce comme suit :

- **10%** suite à la signature de la convention
- **60%** du montant de la consultation après la signature du procès-verbal de la réception provisoire
- **30%** restants après la signature du procès-verbal de la réception définitive et sur présentation des pièces justificatives de paiement.

## **ARTICLE 18 : RETARD DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS ET PENALITES POUR RETARD ET SANCTIONS FINANCIERES**

Le présent cahier des charges prévoit les pénalités pour retard imputables au titulaire de cette consultation pour une valeur de deux pour mille (2‰) du montant définitif du marché par jour de retard.

Le montant des pénalités de retard ne peut en aucun cas dépasser 5 % du montant global TTC de la consultation.

Ces pénalités et sanctions s'appliquent sans mise en demeure préalable ou engagement de toute autre procédure et sans préjudice pour L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles de toute autre demande en dédommagement pour retard ou pour inobservation des autres obligations contractuelles.

Ces pénalités et sanctions financières sont applicables en cas de retard d'exécution ou de non-respect des obligations contractuelles relatives à l'affectation des moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution du marché.

## **ARTICLE 19 : CAS DE RESILIATION**

La résiliation du contrat de cette consultation est prononcée de plein droit en cas de décès ou de faillite du titulaire de la demande.

La résiliation peut également être prononcée au cas où le titulaire du marché n'a pas rempli ses obligations. Dans ce cas, L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles le met en demeure, par lettre recommandée, d'y satisfaire dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de mise en demeure.

Passé ce délai, L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles pourra résilier purement et simplement la consultation ou faire exécuter les prestations objet de cette consultation, suivant le procédé qu'il jugerait utile aux frais du titulaire du marché.

L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles peut résilier la consultation s'il a été établi que le titulaire a failli à l'engagement, objet de la déclaration, de ne pas faire par lui-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion de la consultation et des étapes de son exécution.

## **ARTICLE 20 : LITIGES / REGLEMENT A L'AMIABLE**

En cas de litige survenu entre L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles et l'agence retenue, il est possible de recourir au comité consultatif de règlement amiable des litiges institué auprès de la présidence du gouvernement sur demande de l'une des deux parties intéressées.

La demande présentée par les parties contractantes pour soumettre le litige à l'avis du comité consultatif de règlement amiable des litiges ne les dispense pas de prendre, devant la juridiction compétente, les mesures conservatoires nécessaires à la sauvegarde de leurs droits.

## **ARTICLE 21 : FRAIS D'ENREGISTREMENT**

Les frais d'enregistrement sont à la charge du soumissionnaire retenue.

## **ARTICLE 22 : VALIDITE DE LA CONSULTATION**

La présente consultation ne sera valable qu'après approbation de l'INPDP et signature de la

convention par les deux parties contractantes.

**ARTICLE 23 : ADDITIONNEL**

Pour tous ce qui n'est pas prévu dans le présent cahier des charges, les dispositions du décret n° 2014-1039 du 13 mars 2014 portant réglementation des marchés publics seront appliquées.

LU ET APPROUVE

Le soumissionnaire

Signature, date et cachet

## **ANNEXES**

## **ANNEXE 1**

### **DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON INFLUENCE**

Je soussigné \_\_\_\_\_ représentant de la société \_\_\_\_\_  
sis à \_\_\_\_\_

Enregistrée au registre de commerce sous le n° \_\_\_\_\_

Tribunal de \_\_\_\_\_

Soumissionnaire à la consultation indiquée en objet.

Déclare formellement ne pas engager par moi-même ou par personne interposée, des promesses, des dons ou des présents en vue d'influer sur les différentes procédures de conclusion du marché cité en objet.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)

## **ANNEXE 2**

# **DECLARATION SUR L'HONNEUR DE NON FAILLITE**

Je soussigné \_\_\_\_\_ représentant de la société  
\_\_\_\_\_ sis à \_\_\_\_\_

Enregistrée au registre de commerce sous le n° \_\_\_\_\_

Tribunal de \_\_\_\_\_

Soumissionnaire à la consultation indiquée en objet.

Déclare formellement ne pas être en état de faillite ou en redressement judiciaire conformément à la réglementation en vigueur.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)

**ANNEXE 3**  
**DECLARATION SUR L'HONNEUR**  
**DE N'AVOIR PAS ETE UN AGENT DE L'INPDP**

Je soussigné \_\_\_\_\_ représentant de la société  
\_\_\_\_\_

sis à

.

Enregistrée au registre de commerce sous le n°

Tribunal de

Soumissionnaire à la consultation indiquée en objet.

Déclare formellement de n'avoir pas été agent public au sein de l'Instance Nationale de Protection des données Personnelles au moins pour une période de 5 ans.

Fait à \_\_\_\_\_, le

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)



## **ANNEXE 4**

### **INFORMATIONS GENERALES RELATIVES AU SOUMISSIONNAIRE**

- 1- Président Directeur Général
- 2- Raison Sociale
- 3- Matricule fiscale
- 4- Adresse
- 5- Téléphone
- 6- Fax
- 7- E-mail
- 8- Personne à contacter
- 9- Téléphone portable
- 10- Le soumissionnaire

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES**

## ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONSULTATION

L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles (INPDP) se propose de lancer une consultation pour le choix d'une agence pour la réalisation du site web de l'INPDP et d'une application de téléphonie mobile.

## ARTICLE 2 : ETUDE COMPAREE SUR LE PLAN INTERNATIONAL

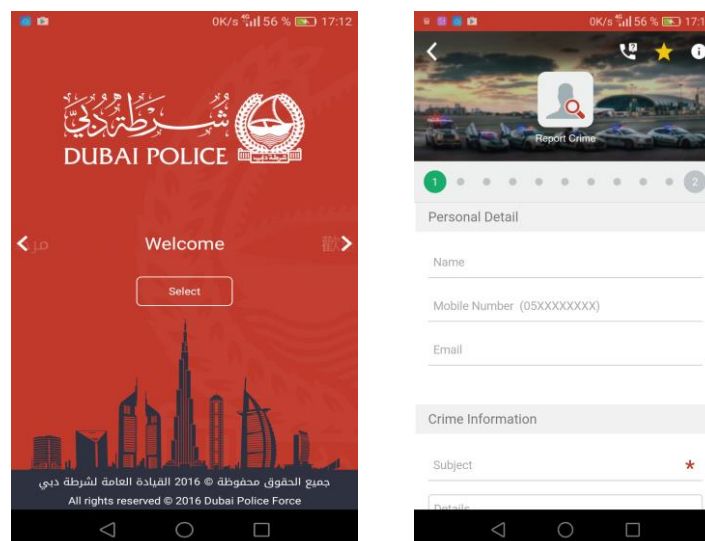
L'actuel site web de l'INPDP ([www.inpdp.tn](http://www.inpdp.tn)) est une simple présentation statique des éléments nécessaires pour informer et mettre à disposition du public le cadre juridique et les formulaires. Il ne peut de ce fait être pris en considération dans l'étude.

Les sites devant être étudiés avec intérêt et qui permettrons d'indiquer le contenu et la manière de le présenter sur un site institutionnel sont :

- [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) et aussi [www.declaration.cnil.fr/declarations/declaration/accueil.action](http://www.declaration.cnil.fr/declarations/declaration/accueil.action)
- [www.privacycommission.be/fr](http://www.privacycommission.be/fr)
- [www.ccin.mc/fr](http://www.ccin.mc/fr)
- [www.bfdi.bund.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.bfdi.bund.de/DE/Home/home_node.html)
- [www.agpd.es/portalwebAGPD/index-idfr-idphp.php](http://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-idfr-idphp.php)
- [www.edoeb.admin.ch/index.html?lang=fr](http://www.edoeb.admin.ch/index.html?lang=fr)
- [//ico.org.uk](http://ico.org.uk)
- [//cnpd.public.lu/fr/index.html](http://cnpd.public.lu/fr/index.html)
- [www.pdpc.gov.sg](http://www.pdpc.gov.sg)
- [www.priv.gc.ca/fr/](http://www.priv.gc.ca/fr/)

Pour ce qui est de l'application de téléphonie, celle-ci doit contenir une partie explicative de la protection des données personnelles en Tunisie, un FAQ, mais aussi un module de présentation de plaintes en ligne par les citoyens.

Pour cette dernière fonctionnalité prendre comme exemple l'application police Dubaï dans sa partie plaintes :



## ARTICLE 3 : SPECIFICITES FONCTIONNELLES

### 1. Le site web institutionnel

#### *a. La Charte graphique du site et de l'application*

Le site web sera basé sur :

- Rationalisation des différents styles (Une police avec maximum trois tailles différentes)
- Les styles des liens doivent être dynamiques (changement au survol).
- Le contraste et la facilité de lecture doivent être favorisés.
- La nouvelle charte graphique de l'INPDP (Logo et couleurs).

#### *b. Le contenu du site*

Le contenu texte du nouveau site sera mis à disposition par l'INPDP une fois les rubriques approuvées.

L'agence doit assurer tous les travaux d'infographie appropriée pour le site.

L'INPDP doit fournir au soumissionnaire retenu les données nécessaires pour alimenter le site.

#### *c. Compatibilité*

Le nouveau site web doit être compatible avec les navigateurs les plus courants dans leurs versions mises à disposition au moment de la réalisation du site (Explorer, Mozilla, Chrome, Safari et Opéra).

#### *d. Optimisation au référencement naturel (SEO)*

- Le titre des pages, les balises Meta description et keyword doivent être dynamiques et gérés via le CMS.
- Les balises doivent être utilisées pour mettre en évidence les titres, sous-titres, résumés et textes.
- Il faut attribuer automatiquement du contenu aux attributs ALT des images et aux attributs Title des liens.
- Création de site maps XML dynamique par langue en fonction du contenu de la base de données et ils devront être ajoutés dans Google et Bing (outils pour les webmasters)

En résumé, toutes les techniques en faveur du référencement naturel doivent être utilisées.

#### *e. Ergonomie du site*

Les différents éléments doivent s'intégrer parfaitement dans le site :

- Le changement de langue doit être intégral.
- Les modules doivent avoir tous le même style.

- Le site doit être en mode responsive design.
- Les pages doivent être optimisées afin d'améliorer le temps de chargement.
- Il ne doit pas y avoir d'ascenseurs horizontaux dans les différents pages et/ou modules.
- Limiter fortement l'usage d'ascenseurs verticaux dans les différents modules.
- Le site sera doté d'une navigation simple et facile.

### *f. Architecture du site*

L'architecture du Site devra être validée par l'Instance Nationale de Protection des données Personnelles dans la première phase de la création. Il s'agit de hiérarchiser l'information dans l'objectif d'optimiser la navigation et de faciliter les explorations transversales du Site Web.

#### **Menu horizontal haut qui comprend :**

Plan du site / INPDP / Actualité / Contact / Localisation / Médiathèque / Lexique / FAQ / AR FR

#### **Espace central et bannières qui comprennent :**

- Logo INPDP, lien permanent permettant de revenir à la page d'accueil du site
- Cinq Liens : Jeunes, Citoyens, Responsables de traitement, Société civile
- Logo loupe de recherche sur le site
- Deux liens : Pages Facebook et Twitter
- News letter
- Cinq liens : Cadre juridique, Décisions et avis, Publications, Etudes, Fichier des fichiers, Procédures

#### **Menu horizontal bas qui comprend :**

Plan du site / Contact / Données personnelles et cookies / Mentions légales

### *g. Moteur de recherche*

Le Site Web doit être équipé d'un moteur de recherche fonctionnel et efficace. Le bon fonctionnement des moteurs de recherche doit être vérifié et validé par le prestataire. En particulier, ils doivent permettre d'étendre ou de restreindre la recherche en imposant la présence de tous les mots dans chaque document ou en vous contentant de la présence d'un des mots. Les booléens ET, OU et SAUF doivent pouvoir être utilisés. Les moteurs de recherche doivent fonctionner dans les principaux navigateurs.

#### **Possibilité de limiter la recherche**

- A une rubrique en particulier,
- Par antériorité (contenus datant de moins de 1 jour, 1 semaine, 1 mois par exemple),
- Par section ou sous-section tout en respectant les restrictions d'accès

#### **Options de tri pour la liste de résultats**

- par rubrique,
- Par date,

- Pertinence,
- Date de mise à jour,
- Affinage de la requête dans les résultats

#### *h. Console d'administration et procédures de validation*

L'INPDP doit permettre l'alimentation et la mise à jour des données du front office. Le système de gestion du contenu du Site web devra être accessible par les différents contributeurs ou intervenants à la gestion du contenu.

#### *i. Gestion de l'emplacement du contenu au niveau des pages*

Il s'agit d'outils d'organisation du contenu au niveau des différentes pages du Site web (Placement d'un contenu dans une ou plusieurs pages sans duplication, agencement du contenu par nombre de clics,...)

#### *j. Gestion du contenu structuré*

Le contenu du Site à une structure : titre, sous-titre, accroche,... et corps de texte, qui peut inclure également des images et des documents. Il doit être accompagné d'outils pour manipuler et gérer plusieurs types de contenu (Section /catégorie/article, News, FAQ ,...)

Les données seront gérées simultanément dans les trois langues. Les utilisateurs du système de gestion du contenu (back office) devront pouvoir naviguer facilement d'une fonction à l'autre et réaliser l'ensemble des opérations liées à la mise à jour d'une information de la façon la plus simple possible.

#### *k. Gestion du cycle de vie du contenu*

On doit offrir les moyens de gestion de la date de mise en ligne d'un contenu du Site web, la date de son retrait, la date de validité, l'archivage, etc.

#### *l. Gestion des versions*

Le site doit être accompagné d'outils de gestion des versions successives des contenus du Site (conservation des versions du document structurés, revenir à une version antérieure du Site web, identification des contenus mis à jour à partir d'une certaine date,...).

#### *m. Gestion des formulaires*

Mise en ligne de formulaire de saisie sur le Site web. Ces formulaires doivent être intégrés à un workflow pour action, L'outil doit également permettre la gestion des données relatives aux formulaires (ajouter des formulaires, les mettre à jour, les supprimer, les activer, les désactiver, ...).

#### *n. Gestion des objets multimédia*

Le CMS demandé doit fournir des outils de gestion des objets multimédia et de leur rangement au niveau d'une médiathèque selon une arborescence. (Un objet multimédia : fichier image, fichier son, document office, animations, vidéos, ...). Ces objets pourront participer à la construction du contenu de plus d'une page du Site web.

### *o. Les fonctionnalités de contribution*

Une contribution correspond à la saisie ou la modification des contenus de Site web. La création décentralisée du contenu se fondera idéalement sur un modèle de déroulement des opérations, facilement personnalisable, résistant aux changements organisationnels et paramétrable en fonction des types de documents et des rôles impartis aux différents utilisateurs (administrateur/ utilisateur / rédacteur /lecteur / etc.).

Les interfaces de contribution doivent être différentes de celles de l'administration du CMS puisque que les intervenants ne seront pas les mêmes.

### *p. Gestion des habilitations*

Tous les contributeurs à la gestion du contenu de Site web doivent être identifiés, et il est nécessaire de pouvoir clairement définir les droits et restrictions appliqués à chacun ainsi que la tenue de la journalisation des accès.

### *q. Gestion de la base de données*

Permettre à l'Administrateur d'assurer la gestion de la base de données (sauvegarde, archivage, indexation...)

## **2. L'application de téléphonie**

### *a. Description technique*

Le prestataire devra fournir des propositions pour prendre en charges les aspects techniques suivants :

- L'application devra être proposée, en spécifiant le mode de développement choisi selon qu'il soit :
  - Hybride ou « cross Platform » prenant en charge les différentes plates-formes mobiles (Androïde/i Phone/i Pad)

ou

- Natif, spécifique à chaque plate-forme.

Dans les deux cas, la proposition devra être motivée par une argumentation claire et précise, le prestataire devra par ailleurs, spécifier les avantages et inconvénients de chacun des modes proposés.

- L'application devra être compatible avec les systèmes suivants :
  - Androïde 4.0 et plus
  - Ios 7.0 et plus
- Une description de l'architecture de la solution proposée ;
- L'environnement de développement utilisé ;
- La mise à disposition d'un émulateur en ligne pour suivre l'avancement du projet et tester les versions selon leurs sorties ;
- Le référencement de l'application selon le mode usité sur les plateformes mobiles ;

- L'intégration, la visibilité et le support de l'application via les systèmes de boutique en ligne (GOOGLE Play, Apple Store) ;
- La prise en charge par le prestataire de tous les aspects liés à la sécurité de l'application ;
- La fourniture d'un script à intégrer au site web permettant de proposer le téléchargement de l'application mobile, lorsqu'on accède au site web officiel à partir de son terminal mobile ;
- L'application devra être capable de détecter la présence d'une source internet avant d'effectuer une mise à jour automatique ;
- L'application devra pouvoir permettre un rafraichissement des données dynamiques des pages à la demande ou de manière automatique selon un intervalle de temps configurable ;
- L'application devra être disponible en téléchargement gratuit sur les boutiques en ligne.

#### **Maquette, exigences ergonomiques et graphiques :**

- Le prestataire se chargera de formuler des propositions de maquette originales et innovantes de l'ensemble des pages de l'application et ce. en respectant la charte graphique (logo, couleur, forme), ces dernières seront soumises à l'approbation de l'INPDP.
- Le temps de prise en main de l'application devra être instantané, il n'est pas nécessaire de demander à l'utilisateur un effort cognitif
- L'application devra s'adapter automatiquement aux différentes résolutions d'écran améliorant ainsi l'expérience utilisateur.
- L'interface devra être efficace. Ainsi, chaque opération demandée par l'utilisateur devra être réalisée avec le moins d'interactions possibles, limitant ainsi les risques d'erreur.
- Les composants de l'interface devront être conçus selon des principes permettant de s'assurer du caractère immédiatement évocateur du composant.

#### ***b. Architecture de l'application***

L'application de téléphonie mobile devra avoir une page d'accueil dont la charte et contenu permettra de naviguer dans l'une des deux langues arabe ou français.

La page suivante devra permettre à l'utilisateur soit de parfaire sa connaissance de la protection des données personnelles soit de connaître les actualités de la protection en Tunisie et dans le monde soit de porter plainte auprès de l'INPDP. Trois menus devront être mis à la disposition des utilisateurs : Protection, Actualité, Plainte.

Les deux premières pages sont statiques et informationnelles, la troisième permet de transmettre à l'INPDP une plainte contre les violations que constatent les citoyens de toute violation des normes de protection des données.

Le formulaire permet d'introduire l'identité de la personne, sa géolocalisation et l'objet de la plainte. Le formulaire permettra de joindre des fichiers tels qu'une photo, une vidéo ou un enregistrement audio réalisés par le téléphone de la personne connectée.



### *c. Besoins fonctionnels en « Back office »*

- L'application devra proposer un module CMS (Systèmes de Gestion de Contenu),
- Permettant l'administration de toutes les pages, en mode avancé (création de pages, modification, ajout, suppression ...)
- Le prestataire devra être en mesure de proposer un mode de mise à jour des données de l'application mobile par fichiers plats, ainsi que par insertion de fichiers de données, via un formulaire dédié, au niveau du CMS.
- L'application devra permettre de gérer en back office des plaintes envoyées par les utilisateurs et permettre de les contacter par retour de sms.

### *d. Tests d'acceptation des fonctionnalités, support et maintenance*

Le prestataire mettra à disposition de l'INPDP, une plate-forme de test (émulateur en ligne) de l'application mobile, et ce avant sa mise en ligne effective sur les différentes boutiques, permettant ainsi de qualifier les réalisations qu'il aura effectuées.

Au cours de cette période de test, le prestataire effectuera autant de version que nécessaire au regard des bilans de tests.

Après l'acceptation de l'application mobile sur la plate-forme de test, conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques, -la réception de l'application étant prononcée dès lors qu'il ne subsistera aucun bug-, le prestataire se chargera de la publier au niveau des boutiques en ligne (Google Store).il sera en charge également de son support et de sa maintenance pendant une période de garantie d'une (1) année, renouvelable dans le cadre d'un contrat de maintenance devant lier les deux parties. Ce dernier devra être remis avec l'offre technique.

## **ARTICLE 3 : CRITERES DE REUSSITE ET ELIGIBILITE DES SOUMISSIONNIRES**

### **1. Critères de réussite**

- Le site et l'application de téléphonie doivent être conformes aux spécifications indiquées dans les caractéristiques techniques,
- Les développements engagés doivent être réalisés de manière professionnelle et en adéquation avec les normes internationales de développement des Sites web et des applications de téléphonie.

### **2- Eligibilité des soumissionnaires**

Sont admises à soumissionner les agences spécialisées qui remplissent les critères suivant :

**1<sup>er</sup> critère** : la compétence du soumissionnaire appréciée à partir de ses références notamment dans le domaine de la prestation ou dans un domaine similaire :

- ✓ 3 ans d'expérience au minimum dans le domaine de la création des sites web et 1 an dans celui des applications de téléphonie
- ✓ réalisation de 10 sites web au minimum et de 3 applications de téléphonie

**2<sup>ème</sup> critère** : références et expériences de l'équipe proposée

**3<sup>ème</sup> critère** : la méthodologie préconisée pour l'exécution de l'étude

### 3. Composition de l'équipe projet et compétences de l'agence

Conformément aux besoins de conception, de développement, de mise en œuvre, de transfert de compétences et d'assistance, la composition minimale de l'équipe affectée au projet par le prestataire (désignée par "Equipe Prestataire") doit être comme suit :

1. Un **Chef de projet** titulaire d'un diplôme Bac+5 au moins et ayant une expérience minimum de **3 ans** dans la conduite de projets de conception de Sites web et ayant réalisé au moins **3 sites web** en tant que chef de projet durant les 3 dernières années (2014-2015-2016).
2. Un **ingénieur développeur Web** titulaire d'un diplôme Bac+4 au moins, ayant une expérience minimum de **3 ans** dans la conception des sites web et ayant réalisé au moins **2 sites web** durant les 3 dernières années (2014-2015-2016).
2. Un ingénieur développeur d'application de téléphonie titulaire d'un diplôme Bac+4 au moins, ayant une expérience minimum de **3 ans** dans la conception des applications de téléphonie et ayant réalisé au moins **1 projet de développement d'une application de téléphonie** durant les 3 dernières années (2014-2015-2016).
3. Un **développeur base de données** titulaire d'un diplôme Bac+4 au moins, ayant une expérience minimum de **3 ans** dans la conception des sites web et ayant réalisé au moins **2 projets dans le développement de bases de données** durant les 3 dernières années (2014-2015-2016).
4. Un infographiste titulaire d'un diplôme Bac+3 au moins, ayant une expérience minimum de 3 ans et ayant réalisé au moins 2 projets dans le domaine des travaux graphiques.

Le soumissionnaire s'engagera à réaliser la présente étude par les intervenants désignés ; il indiquera pour chacun d'entre eux la charge de travail correspondante. En cas d'indisponibilité, le prestataire s'engage à remplacer l'intervenant par un autre de niveau équivalent. Ce remplacement n'a aucune incidence sur la durée totale de la prestation.

### ARTICLE 4 : PHASES DE REALISATION DU PROJET

La réalisation du site et de l'application de téléphonie sera effectuée suivant les phases suivantes :

- Phase 1 : Etude de l'existant et conception du site et de l'application de téléphonie et de leurs chartes graphiques ;
- Phase 2 : Développement du Site et de l'application, intégration du contenu avant la mise en ligne et tests ;
- Phase 3 : Audit de sécurité ;
- Phase 4 : Déploiement et formation ;
- Phase 5 : Validation et mise en production ;
- Phase 6 : Assistance au démarrage.

## **Phase 1 : Etude de l'existant et conception du site et de l'application de téléphonie et de leur charte graphique**

Cette phase comporte les étapes successives suivantes :

- Lancement du projet.
- Analyse de l'existant et comparatif.
- Réception des documents de travail.

Cette phase est achevée par la livraison d'un document intitulé «Conception et charte graphique du Site et de l'application de téléphonie » qui doit être validé par l'INPDP.

Cette validation est sanctionnée par la signature d'un procès-verbal entre les deux parties contractantes.

## **Phase 2 : Développement du site, intégration du contenu avant la mise en ligne et tests :**

Une fois les besoins définis, l'équipe du prestataire aborde l'architecture des composantes du site et de l'application de téléphonie.

Cette phase comporte les étapes suivantes :

- Installation des plates-formes de développement et de test.
- Gestion des composants du Site.
- Développement et intégration des modules transactionnels : Front Office et Back Office
- Le contenu du Site et de l'application de téléphonie (Front Office) : Accessible par les différentes catégories d'utilisateurs (internauts, webmaster)
- Console d'administration (Back Office) : gérée par le webmaster (ajout, suppression, modification de rubriques, mise à jour des bases de données)
- Prise en compte des règles de sécurité nécessaires dans le développement à entreprendre : la sécurité sera assurée au moins à trois niveaux : la sécurité de l'application, la sécurité de l'accès à la source de l'application et la sécurité des données échangées.
- Phase de tests : avec fourniture préalable d'un jeu d'essais et de tests unitaires.

Le prestataire est tenu de fournir à l'INPDP un jeu d'essais et de tests qui seront lancés sur le Site développé ; ces tests concernent :

- Les tests unitaires au niveau du code ;
- Les tests de fonctionnement ;
- Les tests globaux des langues ;
- Les tests des charges de performance et de sécurité.
- Ces tests seront effectués en local conjointement entre l'équipe du prestataire et l'équipe de l'INPDP.

Préparation de la documentation technique commentée qui devra être fournie sur papier et sur DVD.

**Cette phase est achevée par la signature d'un procès-verbal dûment signé entre les deux parties contractantes.**

### **Phase 3 : Audit de sécurité**

Le site web et l'application de téléphonie doivent être soumis à un audit de sécurité effectué par un auditeur agréé figurant sur la liste publiée par l'Agence Nationale de Sécurité informatique.

Le rapport d'audit certifiant la conformité du site et de l'application de téléphonie aux normes de sécurité est transmis contre décharge à l'INPDP.

### **Phase 4 : Déploiement et formation**

Cette phase vise le déploiement du Site et de l'application développé auprès des services de l'INPDP et d'assurer un transfert de compétences à l'équipe responsable de l'administration et de la mise à jour du Site.

Les étapes relatives à cette phase sont comme suit :

- Hébergement et mise en place du Site
- Une fois le projet du Site et de l'application ainsi que les tests validés par l'INPDP, le Site ainsi hébergé sera en accès restreint pendant la phase de tests.
- Formation et transfert de compétences :

Le prestataire doit proposer un cycle de formation à la maintenance évolutive et à l'administration du Site développé, pour deux cadres au minimum qui doivent être capables de gérer et d'intervenir sur le Site à la fin de ce cycle.

La formation couvrira la maîtrise de tous les modules du Site et de l'application. En effet, cette formation concernera l'usage du front office du Site (consultation et recherche) d'une part et la formation des administrateurs à l'usage du back office du Site d'autre part (création et gestion de contenu, publication de documents, mise à jour des bases de données, l'import-export des données, la gestion des utilisateurs et les sécurités d'accès au contenu).

Au cours de la formation, chaque personne recevra un jeu complet de supports utilisés durant la formation avec une attestation.

A la fin de cette étape, tout formateur fera des tests d'évaluation pour juger si les objectifs de la formation ont été atteints.

### **Phase 5 : Validation et mise en production**

Cette phase vise la mise en place des différentes conditions nécessaires à la mise en production réelle du Site et de l'application par le test des différentes rubriques du Site et de l'application ainsi hébergé.

### **Phase 6 : Assistance au démarrage**

Le prestataire est tenu dans cette phase d'accompagner de l'INPDP dans le démarrage de l'exploitation réelle du Site et de l'application.

Cette assistance est définie comme suit :

- Assistance durant les essais de bon fonctionnement.
- Assistance au démarrage de l'exploitation du Site
- Assistance à l'utilisation de la console d'administration

Après la phase de tests menée par les deux parties, le Site développé sera installé et mis en ligne par l'équipe du prestataire qui assurera la configuration du Site, la création de la structure des différentes bases de données, l'installation du serveur Web ainsi que de tout utilitaire nécessaire au fonctionnement du Site et de l'application de téléphonie.

Le prestataire offrira une assistance gratuite pendant **quatre-vingt-dix (90) jours** à partir du premier jour de mise en ligne du Site sur Internet et de l'application de téléphonie, du lundi au vendredi, durant les heures de travail de l'INPDP.

## **ARTICLE 5 : EQUIPE DE L'INPDP**

L'équipe de l'INPDP désignée comme vis-à-vis de l'équipe du prestataire sur les plans techniques et logistiques assurera le pilotage du projet, y compris la validation et la prise en charge des tâches suivantes :

- Assurer la préparation, en temps utile, des personnes et des informations pour la définition des besoins exacts attendus du Site et de l'application et permettre à l'équipe du prestataire d'exécuter les différentes tâches prévues dans le calendrier d'exécution du contrat ;
- Contrôler la conformité des modules du nouveau Site et de l'application par rapport aux besoins de l'INPDP.
- Apporter à l'équipe du prestataire toute assistance nécessaire pour faciliter notamment, les opérations d'intégration des modules ;
- Organiser et suivre les actions de transfert de compétences à l'équipe de l'INPDP;
- Résoudre tout problème de nature à retarder ou bloquer le bon déroulement de l'exécution du projet ;
- Procéder aux réceptions provisoires et définitives du projet.

L'Instance Nationale de Protection des données Personnelles désigne le Président de l'INPDP comme interlocuteur officiel avec le prestataire.

## **ARTICLE 6 : REALISATION DE LA PRESTATION**

### **1- Livrables**

Le prestataire retenu devra effectuer la prestation en plusieurs étapes, qui devront être documentées par des livrables. Ces livrables sont :

- Livrable 1 : Document de mise en œuvre des objectifs du Site et de l'application de téléphonie
- Livrable 2 : Document de suivi des spécifications fonctionnelles
- Livrable 3 : Document de suivi des spécifications techniques

- Livrable 4 : Maquette de la page d'accueil du site et de l'application de téléphonie et éventuellement des autres niveaux de page actualisés
- Livrable 5 : Version provisoire du Site et de l'application de téléphonie
- Livrable 6 : Version définitive du Site et de l'application de téléphonie, suite aux corrections demandées par l'INPDP.

**L'offre du prestataire au moment de la soumission devra comporter un calendrier de livraison précisant les dates de livraison des livrables.**

Le prestataire devra être joignable pendant la durée de la prestation et prévenir en cas de non tenue du calendrier de livraisons.

## 2. Planning prévisionnel du projet

La durée maximale d'exécution des différentes phases du projet, est fixée à **120 jours hors période de validation.**

Le prestataire présentera dans son offre, un planning détaillé des réalisations qui ne devra pas dépasser **45 jours ouvrables** en ce qui concerne l'application de téléphonie.

Le dépassement au total du délai maximum entraîne l'élimination de l'offre pour non-conformité.

## 3- Formation

Un transfert de compétence devra être prévu sur :

- L'approche de développement utilisée
- La construction, utilisation et vérification des formulaires
- La mise à jour du CSS

Ce transfert se fera dans le cadre d'une formation de 05 Jours à l'INPDP ou dans les locaux de l'agence.

## ARTICLE 7 : DROITS D'AUTEUR

Le prestataire est tenu de fournir les codes sources relatifs au Site et de l'application ainsi développé. La propriété du système (les sources des programmes spécifiques développés pour l'INPDP ainsi que les documents relatifs au projet, spécifications techniques et manuels d'utilisation et d'administration) sera transférée intégralement à l'INPDP.

Ainsi, le soumissionnaire est tenu de fournir à l'équipe de l'INPDP après la validation de la phase 5 du projet et sur support numérique tout le code source du Site développé et de l'application ainsi que les binaires et tous les autres objets nécessaires à l'exécution.

Si le soumissionnaire fournit dans le cadre du projet et pour les besoins de celui-ci des éléments méthodologiques ou de sa propre bibliothèque, l'INPDP reconnaît qu'elle n'en aurait que le droit d'usage.

## ARTICLE 8 : PERIODE DE GARANTIE

Le fournisseur s'engage envers l'INPDP (client) à fournir les services suivants de mise à jour

du site internet et de l'application pour une année, incluant :

- La mise à jour des informations requises par le client
- La mise à jour des liens et du courrier électronique
- La mise à jour des coordonnées
- La mise à jour des bases de données
- L'installation des pages web
- La modification des pages web existantes
- L'installation d'éléments graphiques, multimédia suivant les besoins du client
- Les corrections mineures d'orthographe
- La mise à jour des modules ou extensions
- L'installation de modules ou extensions

**Le fournisseur est tenu de fournir un projet de cahier des charges pour la maintenance accompagné d'une offre financière.**

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)

## BORDEREAU DES PRIX

PHASES	QTE	PU HT	PT HT	TVA	PT TTC
1 <sup>ère</sup> Phase					
2 <sup>ème</sup> Phase					
3 <sup>ème</sup> Phase					
4 <sup>ème</sup> Phase					
5 <sup>ème</sup> Phase					
6 <sup>ème</sup> Phase					
Total global					
Total en toutes lettres					

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le soumissionnaire  
(Nom, prénom et qualité du signataire,  
Signature, date et cachet)