



Document de consultation des entreprises (DCE)

**Passation d'un marché privé de service
Pour l'infogérance et l'assistance du logiciel EVA**

Consultation en procédure adaptée

Sommaire

1	Pouvoir adjudicateur	2
2	Description du maître d'ouvrage.....	2
2.1	Maîtrise d'ouvrage	2
2.2	Partenaires et bénéficiaires	2
3	Objet de la prestation	2
4	Décomposition du marché	3
5	Description de la prestation	3
5.1	Contexte.....	3
5.2	Lot 1 : Infogérance	3
5.2.1	Objet et périmètre du lot	3
5.2.2	Description des prestations attendues.....	3
5.2.3	Coordination avec d'autres prestataires.....	5
5.2.4	Pilotage et suivi d'exécution	5
5.2.5	Tarifification.....	5
5.3	Lot 2 : Assistance	5
5.3.1	Objet et périmètre du lot	5
5.3.2	Prestations attendues.....	5
5.3.3	Pilotage et suivi d'exécution	6
5.3.4	Tarifification.....	6
6	Durée.....	6
7	Conditions de remise de votre offre	6
8	Critères de choix.....	7
9	Contacts et renseignements	7



1 | Pouvoir adjudicateur

La Fédération des Parcs naturels régionaux de France (FPNRF) est une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, enregistrée sous le numéro SIRET 784 845 026 00037, ayant son siège 9 rue Christiani à Paris (75018), représentée par son Président en exercice, Monsieur Michaël Weber.

2 | Description du maître d'ouvrage

2.1 Maîtrise d'ouvrage

La Fédération des Parcs naturels régionaux de France (FPNRF) est le porte-parole du réseau des Parcs naturels régionaux (PNR). Outil privilégié de leurs réflexions et de leurs actions communes, elle est chargée de la représentation de leurs intérêts auprès des administrations, des assemblées parlementaires et des organismes institutionnels, et de leur prise en compte dans l'élaboration des textes et politiques les concernant. Elle est aussi une structure de concertation avec les régions et les partenaires nationaux de l'action des parcs, notamment les autres aires protégées françaises et européennes. Elle pilote le développement du logiciel EVA depuis 2007 avec les Parcs naturels régionaux et depuis 2015 avec les Parcs nationaux. Elle coordonne, avec l'Office français pour la biodiversité (OFB), le déploiement du logiciel auprès des bénéficiaires : parcs naturels régionaux, parcs nationaux et parcs naturels marins.

2.2 Partenaires et bénéficiaires

Les Parcs naturels régionaux, au nombre de 58 en 2021, sont créés pour protéger et mettre en valeur de grands espaces ruraux habités. Un parc naturel régional s'organise autour d'un projet concerté de développement et de protection défini pour 15 ans, la charte. Les dispositions principales concernant les Parcs naturels régionaux sont codifiées aux articles L.333-1 à L. 333-16 du code de l'environnement. Les actions d'un Parc naturel régional sont mises en œuvre par un syndicat mixte ouvert. Ils sont 42 à utiliser en 2021 le logiciel EVA.

L'Office Français de la Biodiversité (OFB) est un établissement public d'État créé en 2020 par décret ministériel suite à la fusion entre l'AFB (Agence Française de la Biodiversité) et l'ONCFS (Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage). Il exerce des missions d'appui à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de la connaissance, la préservation, la gestion et la restauration de la biodiversité des milieux terrestres, aquatiques et marins. Il vient en appui aux acteurs publics mais travaille également en partenariat étroit avec les acteurs socio-économiques. Il a aussi vocation à aller à la rencontre du public pour mobiliser les citoyens en faveur de la biodiversité. L'OFB exerce également des missions de gestion d'aires protégées et d'appui à la gestion via la Direction aires protégées et en transversalité entre les différentes directions de l'établissement.

L'OFB est gestionnaire direct (ou co-gestionnaire) d'aires protégées : les parcs naturels marins (PNM), les RCFS et RNCFS et les sites Natura 2000 en mer. Les **parcs naturels marins** projettent de se doter du logiciel EVA en 2022 et 2023. L'OFB dispose d'un compte EVA pour le suivi-évaluation des chartes de parcs nationaux.

Les établissements publics des parcs nationaux sont rattachés à l'OFB par le décret n°2017-65 du 24 janvier 2017. Depuis 2014, les parcs nationaux ont choisi d'investir dans le logiciel EVA depuis 2015. L'utilisation d'EVA est importante et sa finalité peut-être variable selon les parcs nationaux.

3 | Objet de la prestation

Infogérance et assistance du logiciel EVA.

Marché privé de service, soumis aux règles de la commande publique en application de l'Ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015, du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics désormais codifié à l'article L. 1211-1 du Code de la commande publique
Consultation en procédure adaptée.

4 | Décomposition du marché

Le marché se décompose en deux lots

- Lot 1 : Infogérance
- Lot2 : Assitance

5 | Description de la prestation

5.1 Contexte

Depuis 2007, la Fédération des Parcs naturels régionaux de France (FPNRF) fait développer une application centrée sur l'évaluation et le suivi des chartes de territoire. Les utilisateurs de l'outil sont les parcs naturels régionaux (membres de la FPNRF) rejoint en 2014 par les 11 parcs nationaux et l'Office Français de la Biodiversité (OFB). Aujourd'hui, la FPNRF et l'OFB s'associent pour piloter ensemble le projet EVA. Il existe en 2021, 53 comptes EVA actifs et 7 comptes inactifs, sur un potentiel de 79 comptes à l'horizon 2023. Pour chaque compte utilisateur, il existe un référent (interlocuteur privilégié).

Suite à une étude menée en 2021, le projet EVA s'oriente vers une dynamique plus ouverte et collaborative.

EVA est une application Web, basée sur les framework Zend (PHP) et AngularJS. Elle est déployée sous forme d'une instance unique partagée par l'ensemble des parcs, qui y accèdent chacun par un nom de sous-domaine propre (par exemple <https://reunion.evaparc.net>).

Afin d'assurer la bonne exploitation au quotidien de l'application, la FPNRF et l'OFB souhaitent faire assurer par des prestataires, d'une part, son infogérance et, d'autre part, l'assistance aux utilisateurs, couverts par des lots distincts.

Bien que les deux lots soient indépendants, une coordination efficace entre leurs titulaires respectifs est un aspect important pour la bonne marche du projet.

5.2 Lot 1 : Infogérance

5.2.1 Objet et périmètre du lot

L'objet de ce lot est de mettre à disposition l'application EVA auprès des utilisateurs. Cela comprend le déploiement et l'hébergement de l'application sur une infrastructure, la gestion et maintenance (corrective, évolutive...) de cette infrastructure ainsi que les autres tâches permettant d'assurer le niveau de service attendu et le cas échéant son rétablissement (cela inclut notamment les sauvegardes).

5.2.2 Description des prestations attendues

5.2.2.1 Environnements

L'offre du titulaire devra comporter deux environnements :

- Un environnement de production à disposition de tous les utilisateurs.
- Un environnement de test ("staging"), permettant de valider les nouvelles versions de l'application avant leur mise en production.

5.2.2.2 Configuration matérielle

Pour l'environnement de production, la configuration proposée devra être au moins équivalente à la configuration actuelle :

- Processeur : Intel Xeon D-1520 4c/8t * 2,2GHz /2,7GHz
- RAM : 32Go DDR4 ECC 2133 MHz
- Stockage : SoftRaid 2x2To
- Bande passante : 250 Mbps

Pour l'environnement de test, le soumissionnaire est libre de proposer une configuration qu'il estime cohérente avec l'environnement de production.

Au 1^{er} janvier 2021, la volumétrie était de 12Go (d1.2 Go pour la base de données et 11 Go pour les dossiers).

5.2.2.3 Configuration logicielle

Les environnements de production et de test devront comporter une pile technique identique. Celle-ci devra être composée a minima de :

- Système d'exploitation Debian GNU/Linux
- Serveur Web Apache 2.4 avec les modules suivants activés :
 - o rewrite

- deflate
- filter
- PHP version 7, avec les extensions suivantes activées :
 - apcu
 - curl
 - gd2
 - intl
 - mbstring
 - mysqli
 - openssl
 - pdo_mysql
 - tidy
 - xsl
- Base de données MySQL version 5.5

Actuellement, l'application est déployée via docker et docker-compose.

Le titulaire sera responsable de tenir à jour ce socle logiciel en lui appliquant notamment les mises à jour de sécurité disponibles. Le titulaire devra garantir la compatibilité des logiciels avec les systèmes de gestion de l'outil.

5.2.2.4 Disponibilité et niveaux de service

Le titulaire s'engage à assurer un niveau de qualité de service (SLA) pour la mise à disposition de l'application sur l'environnement de production. Le taux de disponibilité réseau de l'environnement de production de l'acheteur ne saurait être inférieur à 99 % (moyenne roulante sur 2 mois). Ce taux devra être communiqué mensuellement. Le titulaire s'engage à corriger tout problème lié aux prestations.

Le soumissionnaire devra indiquer les différentes GTI (Garantie de Temps d'Intervention) et GTR (Garantie de Temps de Remplacement) qu'il est en mesure d'offrir.

Réseau	
Disponibilité (SLA)	99 %
Niveau 1 sans nécessité de diagnostic personnalisé Exemple : serveur indisponible	
Intervention (GTI)	1 heure
Rétablissement (GTR)	GTI + 2 heures
Niveau 2 avec diagnostic personnalisé Exemple : fonctionnement anormal du serveur (sauf configuration software)	
Intervention (GTI)	12 heures
Rétablissement (GTR)	12 heures

Le titulaire devra mettre à disposition un numéro de téléphone et une adresse de courriel pour être contacté en cas d'incident sur la plage de 8h00 à 12h et de 14h à 18h, du lundi au vendredi. GMT Paris

Le titulaire devra inscrire les réponses aux incidents le concernant sur le système de tickets au niveau du dépôt EVA de la plate-forme gitlab.com.

5.2.2.5 Sauvegarde

Les bases de données et applications doivent être sauvegardées de manière régulière et efficace :

- sauvegarde incrémentale chaque jour
- sauvegarde complète chaque semaine
- conservation de la sauvegarde journalière pendant 10 jours et de la sauvegarde hebdomadaire pendant 2 mois
- sauvegarde annuelle complète, conservée pendant 2 ans

Le prestataire devra fournir en option le coût de sauvegardes additionnelles sur un site physique distinct.

Le titulaire doit décrire et fournir à l'acheteur toutes les informations nécessaires pour valider et comprendre le processus de sauvegarde et de restauration des données. Le processus permettant de garantir la cohérence des données sauvegardées ainsi que le mode opératoire de restauration doivent être également précisés. Les restaurations devront être possible sur la BDD complète ou partielle, par compte utilisateur ou en globalité.

Des tests de restauration sont à prévoir par le titulaire à minima une fois par an (sur un environnement autre que celui de production).

5.2.2.6 Sécurité

Le titulaire devra respecter les recommandations de l'ANSSI notamment en termes de bonnes pratiques :

- Exigences de sécurité matérielles ;
- Recommandations de sécurité relatives à un système Gnu/Linux ;
- Administration sécurisée des systèmes d'information ;
- Recommandations relatives à l'interconnexion d'un système d'information à Internet.

5.2.3 Coordination avec d'autres prestataires

Le titulaire s'engage à signaler les problèmes n'appartenant pas à son périmètre d'intervention en ouvrant un ticket au niveau du dépôt EVA de la plate-forme gitlab.com.

Le titulaire s'engage également à faciliter la coordination avec les autres prestataires chargés du développement et de la maintenance applicative.

5.2.4 Pilotage et suivi d'exécution

Le titulaire devra participer à une réunion de lancement, qui sera organisée dans le mois suivant l'attribution du marché, commune avec le titulaire du lot 2 (assistance).

Le titulaire pourra être amené à participer à des réunions ponctuelles en distanciel de 2h planifiées par l'acheteur, dans la limite de 5 réunions par an.

Le titulaire devra communiquer mensuellement un rapport contenant les métriques pertinentes, dont le taux de disponibilité de la plate-forme de production et un résumé des éventuels incidents.

La FPNRF définira auprès du titulaire, son interlocuteur permanent.

5.2.5 Tarification

L'offre du soumissionnaire devra correspondre à un tarif au forfait annuel pour l'ensemble des prestations.

5.3 Lot 2 : Assistance

5.3.1 Objet et périmètre du lot

Le titulaire devra fournir une assistance aux utilisateurs référents du logiciel EVA de chaque structure utilisatrice et auprès d'un product owner de la FPNRF sur l'ensemble des aspects liés à l'application elle-même. Pour les cas où le problème remonté serait lié à des aspects hors de ce périmètre (comme l'hébergement de l'application, par exemple), le titulaire sera chargé d'escalader le problème auprès de l'interlocuteur pertinent.

Le product owner de la FPNRF organisera les modes de régulation des demandes d'assistance.

Le soumissionnaire devra justifier de sa capacité à réaliser ces prestations : connaissance de l'application tant du point de vue fonctionnel que de l'architecture de son développement.

5.3.2 Prestations attendues

5.3.2.1 Canaux de communication

Le titulaire devra répondre aux tickets qui lui seront adressés via le système de tickets du dépôt du logiciel EVA sur la plate-forme gitlab.com qui est existante. Pour information, la fréquence des tickets émis en 2021 est d'environ 100/150.

Dans le cas où le traitement du ticket serait plus efficace par téléphone, le titulaire inscrira un résumé des échanges au niveau du système de tickets.

Le titulaire du marché pourra être amené à répondre aux demandes d'assistance suivantes :

- Problème d'accès ou de réponse de l'application
- Assistance et maintenance sur la base de données
 - o Assistance et maintenance applicative
 - o Panne et bug logiciel
- Assistances aux utilisateurs et au product-owner:
 - o demandes d'assistances nécessitant un accès direct à la base de données : import, export, etc.
 - o création de compte, mots de passe, paramétrage, déploiement interne...
 - o demandes d'assistances utilisateurs dites « de premier niveau » redirigées par le Product owner de la FPNRF : prise en main de l'outil et de ses concepts si besoin

Dans le cas où le développement correctif ou évolutif demanderait une charge de travail estimée supérieure à un seuil défini (égale à une journée de développement, condition à préciser lors de la réunion de lancement), le titulaire du marché devra valider en amont avec la FPNRF la faisabilité de ce développement et le vecteur contractuel à utiliser pour cette tâche (forfait d'assistance du présent marché ou un marché différent). ■

5.3.2.2 Disponibilité et niveaux de service

Le titulaire devra fournir une première réponse à un ticket dans un délai de deux heures, sur la plage de 8h00 à 12h et de 14h à 18h, du lundi au vendredi. GMT Paris

5.3.3 Pilotage et suivi d'exécution

Pour chaque ticket traité, le titulaire devra consigner la durée de son intervention, l'utilisateur bénéficiaire et la nature de son intervention selon une typologie définie avec l'acheteur.

Le titulaire adressera chaque mois une synthèse de ce suivi.

Le titulaire pourra être amené à participer à des réunions ponctuelles de 2h planifiées par l'acheteur, dans la limite de 5 réunions par an. Le pilotage devra être inclus sous forme de forfait spécifique dans la proposition.

Le titulaire devra participer à une réunion de lancement, qui sera organisée dans le mois suivant l'attribution du marché, commune avec le titulaire du lot 1 (infogérance).

5.3.4 Tarification

L'offre du soumissionnaire devra correspondre à 30 jours d'assistance annuelle. La granularité pour le décompte du temps consacré au traitement des tickets est d'un quart d'heure.

En option : Le soumissionnaire proposera des forfaits d'assistance supplémentaires pour 5, 10 et 20 jours, à tarifier, mobilisables dans le cas d'un épuisement du forfait actuel ou dans le cas d'un développement correctif supérieur à 1 journée.

Le soumissionnaire proposera par ailleurs des formations collectives aux utilisateurs, prix journée à tarifier. (maxi 2 jours par an).

Les heures non consommées feront l'objet d'une remise de facturation sur la base du réel.

La prestation sera conclue pour une durée d'un an renouvelable une fois.

6 | Durée

Chacun des marchés sera conclu pour une durée d'un an, du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022, renouvelable 2 fois.

7 | Conditions de remise de votre offre

Lancement de la consultation : **Vendredi 22 Octobre 2021**

Offre à remettre avant le **Lundi 22 novembre 2021 à 8h00** sur la plateforme Demetis ou par courriel à l'adresse suivante : sgauchet@parcs-naturels-regionaux.fr

L'offre devra comprendre :

Par lot :

- Les références de l'entreprise : éléments permettant d'apprécier vos capacités techniques, professionnelles et financières
- Un descriptif : note technique sur la compréhension des besoins et les solutions proposées
- Le nom et CV du chef de projet, en charge de la prestation
- Le nom et qualité des collaborateurs envisagés
- Un devis:
 - o Lot 1 : prix HT et TTC (TVA applicable)
Prix forfaitaire annuel pour la prestation
En option : 2^e sauvegarde sur un site géographique distinct
 - o Lot 2 : prix HT et TTC (TVA applicable)
Prix forfait annuel pour la prestation
Prix unitaire des réunions
En option : prix unitaire journée de de formation
En option prix des forfaits d'assistance complémentaire de 5, 10 et 20 jours

Le soumissionnaire peut répondre à un seul ou aux deux lots.

Chaque lot doit faire l'objet d'une offre séparée.

Chaque lot sera attribué séparément.

Les groupements sont autorisés.

Justificatifs de candidature à produire par le candidat pressenti attributaire avant notification du contrat ou de la commande :

- Attestation sur l'honneur relative aux interdictions et incapacités à soumissionner à un marché public ;
- Attestations de régularité sociale et fiscale
- La liste nominative des salariés étrangers employés par le candidat. Cette liste précise pour chaque salarié sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

8 | Critères de choix

L'offre proposera une solution en cohérence avec les objectifs présentés

Les offres seront analysées selon les critères de sélection suivants :

- Qualité et adéquation de la solution (dont qualification, et expérience) : 60%
- Budget détaillé : 40%

La FPNRF se garde la possibilité de recourir à la négociation.

9 | Contacts et renseignements

Fédération des Parcs naturels régionaux de France

Sylvie Gauchet, FPNRF, secrétaire générale, sgauchet@parcs-naturels-regionaux.fr