ACS AEC
ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES
ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE
ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

TERMES DE REFERENCE
POUR DES SERVICES DE DEVELOPPEMENT DE SITE WEB

Antécédents

L'Association des États de la Caraïbe, ci-après dénommée «AEC», est une organisation intergouvernementale régionale composée de nations centrées sur le bassin de la mer des Caraïbes. Elle a été créée par la Convention créant l'Association des États des Caraïbes, signée à Cartagena de Indias (Colombie) le 24 juillet 1994, qui a pour objectif de promouvoir la consultation, la coopération et la concertation entre les pays de la Caraïbe.

Les principales fonctions et mandats de l'AEC sont basés sur des efforts spécifiques en vue de renforcer la coopération régionale. Ces efforts visent à créer un espace économique amélioré dans la région; à préserver l'intégrité environnementale de la mer des Caraïbes, considérée comme le patrimoine commun des peuples de la région; et à promouvoir le développement durable de la Grande Caraïbe.

L'AEC est à l'heure actuelle composée de vingt-cinq États membres et de dix membres Associés. Le Secrétariat de l'AEC est situé à Port d'Espagne (Trinité-et-Tobago).

Contexte

Le site Web de l'AEC (www.acs-aec.org) est la principale solution électronique utilisée pour la diffusion de l'information. Ce site est géré par l'Unité de communication et mis à jour à la demande, sous réserve des procédures de contrôle interne. L'affichage des pages du site est dans l'ensemble d'accès public, avec des informations restreintes pour les États membres, protégées par des téléchargements de fichiers sécurisés. La capacité de stockage du contenu du site Web est actuellement de 20 Go et a été déployée en utilisant Drupal comme système de gestion de contenu (CMS).

L'AEC prévoit de rechercher et d'engager un fournisseur pour les prestations suivantes, avec un contrat à durée déterminée:

i. Services de développement de site Web et tout support connexe pour la refonte du site Web actuel.
ii. Service de conception et service de support pour la formule du nouveau site Web.

L'exécution de ces contrats est destinée à faciliter et soutenir le plan de communication et les efforts de sensibilisation de l'AEC, qui visent à mieux informer les publics qu'elle vise tout en garantissant le respect des obligations légales, techniques et de transparence.

Objectifs

Les objectifs généraux de ces contrats sont les suivants:

a) Offrir un meilleur outil de communication, appuyé par l'industrie, et plus flexible dans sa capacité de promotion et de fourniture aux utilisateurs d'informations sur les activités de l'Organisation eu égard à son mandat fondamental
b) Impliquer les visiteurs du site Web de manière plus interactive et dynamique en adaptant les informations et les expériences à leurs besoins.
c) Accroître la visibilité de l'AEC auprès des publics ciblés;
d) Se conformer aux exigences de l'AEC en matière de transparence et de sécurité.

Les objectifs spécifiques des contrats sont les suivants:

• Migrer les données du site Web existant vers une nouvelle plate-forme s'appuyant sur le CMS
• Offrir une formule qui livre correctement les informations destinées à être utilisées et consommées par les utilisateurs finaux, quel que soit leur choix de langue ou de plate-forme informatique.
• Créer une structure informative claire, rationalisée, intuitive et facilement accessible, en améliorant visiblement le nouveau site Web du point de vue de la navigation et de la recherche d'informations;

Etendue du travail

Le contractant doit fournir des services de conception, d'exploitation et de transition, tels que le définit la documentation ITIL (https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil), pour le site Web de l'AEC et la base de données back-end ainsi qu'un système de gestion de contenu (CMS). Le contractant doit trouver et fournir une équipe possédant le savoir-faire et l'expérience nécessaires pour effectuer toutes les tâches (webmaster, concepteur Web, développeur Web, etc.) afin d'achever la refonte du site Web et la mise en œuvre ultérieure de tout nouvelle solution approuvée.

Le contractant devra identifier et fournir un point de contact unique pour le gestionnaire du programme et un gestionnaire de substitution. Le contractant doit être en mesure de répondre aux demandes du personnel de l'AEC pendant les heures d'ouverture de l'Association.

Conception du service, exploitation et transition

Le site Web doit être entièrement disponible pour tous les principaux navigateurs (Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, etc.).

Système de gestion de contenu:

Fournir et mettre à jour un CMS, y compris les plugins / extensions et toute autre application Web utilisée ou pouvant être nécessaire dans le cadre du contrat. Le CMS doit offrir des fonctionnalités et des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures au système actuel utilisé par l'AEC, à savoir la version Drupal 6.x. Le système de gestion de contenu doit être convivial et facile à comprendre pour des personnes ne possédant pas de connaissances en gestion Web. Le CMS doit inclure une infrastructure sécurisée offrant des fonctions de gestion des utilisateurs qui permettront une mise à jour autorisée et sécurisée du site Web à l'aide du CMS.

Le contractant sera responsable de plusieurs tâches qui incluront, mais sans s'y limiter, celles décrites ci-après:

i. Créer et modifier des modèles;

ii. Mettre au point et à exécution des fonctions du site Web et/ou des ensembles de fonctionnalités;
iii. Offrir une assistance au personnel de l'AEC afin de résoudre tous les problèmes liés à l'exploitation et à la gestion du nouveau site Web;
iv. Coopérer et coordonner avec d'autres contractants de l'AEC qui fournissent des services connexes, si nécessaire ou le cas échéant.

Refonte du site Web site: conception du service et transition

L'AEC prévoit de remanier son site Web pour adopter une formule moderne et plus conviviale et améliorer sa capacité d'informer sur les tâches et responsabilités de l'AEC ; elle interviendrait comme fer de lance pour les mandats de sensibilisation de l'Unité des communications de l'AEC.

La nouvelle conception du site doit fournir une solution permettant d'afficher tous les documents et les informations publiés sur le site Web sous une forme moderne, innovante et intuitive. Tout nouveau contenu écrit sera fourni par l'AEC, très probablement sous format Word, Excel, PowerPoint ou PDF. Le nouveau site Web doit aussi être automatiquement disponible dans une version adaptée aux appareils mobiles.

Conception et configuration pour la refonte du site Web

Le contractant doit proposer au moins cinq (5) nouveaux modèles de conception pour le site Web de l'AEC. La nouvelle configuration doit être mise au point spécialement pour l'AEC et ne doit pas être standardisée. Elle doit être claire, intuitive et faciliter l'accès à l'information. Tous les projets doivent refléter l'image institutionnelle de l'AEC. L'AEC évaluera les options proposées du point de vue de la conception, de l'agencement et de la facilité d'utilisation. Ces commentaires seront remis au contractant pour faciliter un processus itératif permettant de parvenir à l'option préférée ou choisie. Sur la base de l'option choisie, le contractant achèvera la conception et l'agencement en fonction des apports de l'AEC. Si la conception et la configuration comportent des images ou d'autres éléments qui ne peuvent pas être fournis par l'AEC, le contractant devra les fournir sans frais additionnels pour l'AEC. Le nouveau projet et la nouvelle configuration doivent être établis sur l'ensemble du site Web.

Menu et organisation du contenu

Le contractant doit conseiller et proposer à l'AEC une organisation du contenu (menu, organisation de la page d'accueil et des différentes pages) répondant à l'objectif de l'AEC de construire un site Web plus clair et convivial.

L'AEC et le contractant se livreront un nombre illimité de fois à des échanges sur la proposition afin de parachever le menu. Le contractant doit, en particulier, proposer une solution technique pour permettre à certaines pages et éléments spécifiques d'être visibles à plusieurs endroits du site Web sans avoir à copier/coller le contenu dans le CMS.

Le contractant doit proposer et mettre en place des modèles adaptés aux différents types de contenu du site Web de l'AEC (contenu des informations, documents des réunions, pages présentant les organes de direction, etc.). Le nouveau menu et l'organisation du contenu doivent être appliqués à l'ensemble du site Web.

Optimisation des moteurs de recherche (SEO)

Le contractant doit fournir des conseils et mettre en œuvre des solutions concernant les SEO (Optimisation des moteurs de recherche).

Flux RSS/PDF/Facilité d'impression en PDF

Les flux RSS doivent être établis sur le site Web. Chaque page doit inclure une fonction d'impression et, le cas échéant, une fonction PDF simple.

Caractéristiques et fonctions spécifiques

Le nouveau site Web doit inclure toutes les fonctionnalités et fonctions techniques déjà en place sur le site Web actuel de l'AEC, notamment: support pour la publication multilingue, formulaires, modèles spécifiques, fonctionnalités particulières (par exemple, modèles pour les communiqués de presse et les avis de vacance de postes, support pour les trois (3) langues officielles de l'AEC, etc.). En outre, le contractant doit conseiller l'AEC et fournir de nouvelles fonctionnalités pour répondre à ses besoins. Toutes les fonctionnalités proposées doivent être conviviales pour les utilisateurs et le personnel de l'AEC qui les gérera à l'aide du CMS.

1. Calendrier

   Le nouveau site Web doit fournir un calendrier pour que le personnel de l'AEC puisse facilement télécharger des informations sur les événements organisés par l'AEC ou dans lesquels un État membre est impliqué. Les visiteurs doivent être en mesure de visualiser des informations à l'aide d'un calendrier ou d'une liste des événements liés au même sujet ou se déroulant pendant la même période. L'AEC doit pouvoir rendre certains événements plus visibles que d'autres. Le contractant doit s'assurer que tous les caractères spéciaux, tels que ü, ç, Õ ou é, sont valides.

2. Registre de documents

   On demandera au Contractant de proposer et d'appliquer une formule améliorée pour le nouveau site Web de l'AEC afin de permettre un registre de documents comprenant des documents de réunion, des communiqués de presse, des publications imprimées, des communiqués électroniques et tout autre matériel de communication identifié par l'Unité des communications de l'AEC.

Accessibilité au Web

Le nouveau site Web de l'AEC doit se conformer aux directives internationales relatives au contenu Web accessible. Le site doit répondre aux critères de conformité pour le niveau A (Priorité 1) - les normes de base recommandées par les directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Des informations détaillées peuvent être trouvées sur ce lien: https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/.

Droits de propriété intellectuelle (DPI):

Tous les droits de propriété intellectuelle et la totalité du contenu du site Web, ainsi que tous les travaux effectués dans le cadre du contrat sont la propriété expresse et exclusive de l'AEC.

Transfert

Le contractant devra migrer tout le contenu et les fonctions du site Web actuel vers le site Web remanié et s'assurer qu'ils fonctionnent et qu'ils sont présentés correctement sur ce nouveau site Web. Pendant le transfert, le contractant doit s'assurer qu'aucun lien n'est rompu, en particulier les liens externes menant au site Web principal.

Formation

Le contractant offrira au personnel de l'AEC, au Secrétariat de l'AEC, une formation spécifique sur l'utilisation et la gestion du nouveau site Web. Ce travail impliquera un engagement temporel de huit (8) jours au minimum. Le contractant sera responsable de ses propres frais de déplacement pour ce travail, que la formation soit dispensée sur place et/ou en ligne. Les huit (8) jours peuvent être divisés en séances d'une demi-journée si besoin était, qui peuvent être enregistrées pour une bibliothèque de recherche. Le contractant doit également fournir une documentation complète sur la gestion, la maintenance et la conception du site Web, y compris des documents didactiques de clôture du projet à même fournir aux utilisateurs finaux des orientations claires sur le mode d'utilisation de la nouvelle formule. La documentation didactique pour l'utilisateur final ne doit pas être trop technique et doit être compréhensible pour le personnel de l'AEC possédant des connaissances minimales en matière de gestion du Web.

Essais

Un système de test / démonstration devra être mis à la disposition du personnel de l'AEC pour suivre et évaluer en permanence le travail du contractant. Ce système sera aussi utilisé pour les tests préliminaires d'acceptation avant toute activation finale et tout déploiement de la solution de production.

Services d'activation:

Le contractant sera responsable du transfert/redéploiement du site Web depuis les serveurs du contractant (le cas échéant), via FTP ou tout autre moyen approuvé, vers un ou plusieurs serveurs approuvés identifiés pour la mise en production, afin d'assurer un service ininterrompu.

À la fin du contrat et après le transfert de tout le contenu vers le nouveau serveur Web, il faudra certifier la suppression de tout le contenu du site Web de l'AEC sur les serveurs du contractant.

Portée de la conception des services et du support technique

Le contractant doit fournir une conception du service et une assistance additionnelles telles qu'elles sont définies dans la documentation ITIL (https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil) en fonction des besoins du nouveau site Web de l'AEC et du système de gestion de contenu (CMS). Le contractant doit trouver et fournir une équipe dotée du savoir-faire et de l'expérience nécessaires pour effectuer toutes les tâches (webmaster, concepteur Web, développeur Web, etc.) afin d'offrir la conception du service et le support exigés.

Le contractant doit être en mesure de répondre aux demandes du personnel de l'AEC pendant les heures de bureau de l'Association.

On peut demander au contractant de fournir les services suivants:

i. Offrir des conseils professionnels concernant le contenu, la structure et la conception du site Web.
ii. Concevoir et mettre en place de nouveaux modèles pour le site Web et les documents connexes en fonction des nouvelles caractéristiques technologiques disponibles.
iii. Test et validation des patches de sécurité du CMS ou des mises à jour de la version pour la compatibilité du site Web, outre la fourniture de conseils techniques pour le déploiement de ces patches ou mises à jour.
iv. Coopérer et coordonner avec d'autres contractants de l'AEC en fournissant des services connexes si nécessaire

La conception du service et de son support devrait durer au moins un (1) an, avec l'option d'une nouvelle période de renouvellement par la suite.

Tous les frais ou produits nécessaires à l'exécution de ce contrat doivent être inclus dans le prix proposé.

Tout code de logiciel utilisé, qu'il soit exclusif ou soumis à des conditions de licence spécifiques, doit être divulgué et correctement enregistré pour une utilisation autorisée de la formule.

Conditions exigées pour la proposition

Le contractant présentant une offre sera prié de fournir trois documents distincts, comme suit:

1. Une proposition de projet répondant clairement aux exigences suivantes:

   • Profil de la société.
   • Identification du responsable du programme et du contact secondaire.
   • Identification et compétences du personnel de l'équipe du projet.
   • Expérience démontrable avec des contacts de référence.
   • Processus de gestion du projet (comment travaillerons-nous ensemble tout au long du processus).
   • Calendrier de répartition du travail proposé, comportant des étapes et des échéanciers clairs pour la prestation des services.

2. Un formulaire d'intégrité, de conformité et d'évaluation des risques dûment rempli pour chaque fournisseur potentiel.

3. Une proposition de prix répondant clairement aux exigences suivantes:

   • Toutes les activités détaillées à la rubrique Portée des travaux.
   • Un (1) an de maintenance et de mise à jour des modules CMS.
   • Un (1) an de support technique pour la solution déployée.

Toutes les propositions de prix doivent être soumises en dollars américains (USD$).

Critères de sélection:

Le contractant qui aura la préférence devra avoir:

- Une expérience avérée de conception de sites Web innovante et créative.
- On donnera la préférence à une expérience professionnelle dans le secteur du développement international.
- Solide expérience de la mise au point de plates-formes ouvertes communes et largement utilisées, comme Drupal, Joomla, WordPress, etc.
- Compréhension des besoins des utilisateurs finaux pour qu'ils correspondent à des solutions techniques adéquates.
- • Solides antécédents en matière de conception de sites Web; de sécurité et d'administration; de Google Analytics; d'optimisation des moteurs de recherche.
- Être capable de montrer facilement le rapport qualité-prix sur la base de toute évaluation de votre proposition de budget.

La préférence sera accordée aux entreprises opérant dans les États membres de l'AEC.

Calendrier prévisionnel du projet:

Date limite de dépôt des candidatures:	Lundi 15 octobre 2018
Processus de sélection et signature du contrat:	Mardi 30 octobre 2018
Mise au point du site Web:	60 jours à compter de la signature du contrat
Lancement du site Web:	Janvier 2019

Examen des termes de références et demandes de clarification

Tous les contractants, qui sont des fournisseurs potentiels, sont responsables de l'examen, avec le soin et l'attention appropriés, du dossier de convocation et ont également la responsabilité de s'informer de toutes les conditions susceptibles d'influer sur le coût ou la performance de toute solution proposée. Tout manquement à cette obligation est aux risques et périls de chaque contractant et aucune réparation ne peut être accordée pour des erreurs ou des omissions.

Au cas où il serait nécessaire de clarifier des informations, des contradictions ou des omissions dans les termes de référence, si l'intention ou le sens semblaient vagues ou ambigus, ou s'il y avait toute autre question concernant ces termes de référence de l'AEC, le contractant potentiel devrait notifier cette constatation par courrier électronique à l'adresse suivante : wwwproject@acs-aec.org .

Soumission des propositions

ACS AEC
ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES
ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE
ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

Toutes les propositions devront être soumises par courrier électronique à l'adresse wwwproject@acs-aec.org **au plus tard le lundi 15 octobre 2018 à 23:59 HNA.** L'objet de votre courrier doit être "Réponse du vendeur aux TR pour le site Web".

Toute la correspondance incluse ou les documents connexes doivent être adressés à :

Her Excellency, Ambassador, Dr. June Soomer
Secretary General
Association of Caribbean States
5-7 Sweet Briar Road, St. Clair
PO Box 660, PORT OF SPAIN
TRINIDAD AND TOBAGO
Tel: 868-622-9575
Fax: 868-622-1653