Cahier des charges

Maintenance préventive, applicative et évolutive du site Internet www.forus-international.org/

Mars 2021

1 Contexte

1.1 Notre organisation

Forus **est un réseau international innovant pour une société civile actrice d'un véritable changement social. Le réseau regroupe 69 Plateformes Nationales d'ONG et 7 Coalitions Régionales d'Afrique, d'Amérique, d'Asie, d'Europe et du Pacifique, représentant plus de 22 000 organisations.**

Forus a été fondé lors d'une conférence internationale à Paris en 2008. Les membres de notre réseau mondial travaillent ensemble à partir d'une vision et de valeurs communes : la défense des droits de l'homme, y compris des populations les plus vulnérables, ils combattent l'inégalité et l'injustice, ainsi que l'éradication de la pauvreté et sont engagés pour le développement durable.

Nos plateformes nationales **sur les cinq continents** ont adopté des stratégies de plaidoyer pour promouvoir différentes initiatives, notamment pour élargir efficacement au niveau international l'espace pour les **Organisations de la Société Civile** (OSC), dans le but d'influencer les débats locaux et mondiaux et la promotion de notre vision d'un monde plus juste et durable.

Nos trois principaux champs d'action :

CONNECTER nos membres afin de construire des actions conjointes, apprendre les uns des autres et lutter pour un environnement favorable aux organisations de la société civile ;

SOUTENIR et développer les capacités de nos membres pour une participation plus efficace aux processus de prise de décisions, en s'appuyant sur l'intelligence collective et des approches innovantes du réseau ;

INFLUENCER les politiques publiques conjointement avec nos membres, en s'engageant dans des négociations, délibérations et mobilisations publiques officielles, au niveau national, régional et international.

Le Secrétariat est basé à Paris et se compose d'une équipe décentralisée de 12 personnes. Plus d'information sur l'équipe du Secrétariat ICI.

La spécificité de Forus est d'être le seul **réseau international de plate-formes d'ONGs nationales**. Autre valeur ajoutée, le réseau collabore avec ses membres en 4 langues : **français, anglais, espagnol et portugais. Il est donc important de mentionner que le site internet est traduit en 4 langues Dès lors tout changement/ajout d'une nouvelle section sera effectué dans les 4 langues.**

1.2 L'architecture du site Internet www.forus-international.org

Le site Internet fonctionne sous le serveur Ruby on Rails. Notre site est un outil de structure classique (pages dynamiques éditoriales et pages statiques thématiques).

Nous disposons actuellement d'un serveur dédié chez Digital Ocean avec les caractéristiques suivantes :

CPU : Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2650L v3 @ 2.40GHz

Cœurs : 1

RAM : 1GB

Disques : 275Go

Système d'exploitation : Ubuntu 16.04.4 x64 (edited)

1.3 Comité de pilotage

Composition comité de pilotage :

- Sarah Strack, Directrice
- Rémi Renon, Responsable Administratif et Financier
- Sanaâ Nadir, Chargée de communication
- Bibbi Abruzzini, Relations Presse et Campagnes

Pour toute demande d'informations complémentaires sur l'appel à projet, merci de contacter Sanaâ Nadir: sanaa@forus-international.org

1.4 Calendrier de l'appel d'offre

Date de publication de l'appel : **3 mars 2021**
Date limite pour solliciter des compléments d'information : **10 mars 2021**
Date limite de soumission de la proposition par email : 25 mars 2021
Date de démarrage souhaitée : **1er avril 2021**
Veuillez adresser votre proposition à : recruitment@forus-international.org

2 Description globale et objectifs

2.1. Définition des objectifs

Assurer un fonctionnement opérationnel, évolutif et sécurisé du site Internet :

- Développement d'une nouvelle plateforme technique
- Proposer une maintenance évolutive pour la mise à jour technique – et si besoin juridique – du site internet
- Adaptation du site internet aux différentes interfaces
- Rédaction et intégration ponctuelle de contenus éditoriaux, illustratifs ou vidéos sous format SEO
- Création de nouvelles pages et sections
- Prévenir les dysfonctionnements
- Veille concurrentielle et réalisation annuelle d'une analyse critique du site Internet

2.2. Définition des besoins

Afin de permettre au site web d'être plus performant et à l'équipe de Forus de pouvoir créer et adapter certains contenus, il s'avère nécessaire de changer de plateforme technique. Le prestataire répondra à ce besoin en spécifiant le type de plateforme nécessaire et son coût.

- **Plateforme technique & hébergement :** le site web de Forus dispose d'un back office limité, ne permettant pas de faire tous les changements souhaité (création de nouvelles sections, modification de visuels, changement du menu, ajout de bouton, pop-up) afin de créer un contenu dynamique, il est nécessaire donc de faire évoluer cette interface afin qu'elle soit plus intuitive. Idem, possible besoin d'opter pour un système open source type wordpress, pour ce faire.

Le prestataire assurera une le développement des fonctionnalités suivantes afin de rendre le site plus performant et de permettre à l'équipe de Forus une meilleure prise en main et autonomie.

- **Développement de nouvelles fonctionnalités :**

Slider homepage: afin de rendre la homepage plus dynamique, insérer différents liens cliquables, pop-up et autres fonctions.

Revoir le format des pages Connect/Support/Influence afin de les rendre plus attractives, en ajoutant des boutons Call for actions/vidéos/diapos/illustrations et/ou jouer sur la liste de puces (gras/souligné).

Format innovant pour la brochure institutionnelle et le rapport annuel : développement d'un micro-site avec identité dédiée en créant une dimension plus visuelle ou création d'un framework permettant d'utiliser un format prédéfini pour réaliser des outils multimédias.

Développement d'une page multimédia pour nos « campagnes ». Cette page mettra en avant notre campagne actuelle et permettra de stocker (en archives) les campagnes précédentes. Une classification par thème/pays sera peut-être nécessaire.

Le prestataire devra assurer une veille régulière du site pour s'assurer de l'absence de dysfonctionnements et mettre en place des opérations préventives :

- **Maintenance applicative** : Sur demande du comité de pilotage de Forus, ou suite à la veille préventive, le prestataire mettra en œuvre les opérations correctives pour garantir le fonctionnement optimisé du site Internet et de l'interface au quotidien.

Par ailleurs, le prestataire mettra en place un service de hotline pour répondre aux besoins des membres de l'équipe de Forus. La maintenance applicative comprend le suivi des annuaires auxquels le site est inscrit, ainsi que le suivi des réseaux sociaux et des liens morts.

- **Maintenance évolutive :** Le prestataire assurera une maintenance évolutive par des propositions d'amélioration des applications existantes, la mise à niveau des infrastructures, le développement de nouvelles fonctionnalités et la mise en œuvre d'une veille fonctionnelle.

Un dialogue réciproque sera établi entre le prestataire et Forus. La collaboration technique aura pour but d'optimiser le fonctionnement du site Internet. Le prestataire s'engage à proposer des optimisations et améliorations pertinentes au fur et à mesure de la croissance du site Internet.

Le prestataire s'engage à effectuer les réglages dans un délai de quelques heures et idéalement de quelques minutes lors d'une demande urgente.

NB : Prérequis indispensable : le ou les prestataires sélectionnés doivent impérativement maîtriser l'anglais pour travailler avec l'équipe internationale de Forus (maîtrise d'autres langues appréciées : Français et/ou Espagnol).

2.3. Maintenance

Le prestataire s'assure que le serveur fonctionne dans les meilleures conditions et intervient sous 24H lors de problèmes. Il met à disposition un service de hotline par téléphone, email ou service de tickets d'intervention.

Lors de maintenances importantes occasionnant une coupure à l'accès aux sites hébergés, Forus et le prestataire décident du moment opportun d'intervention.

Le prestataire s'engage à fournir en cas de demande un état des lieux détaillé des différents paramètres du serveur (charge, trafic, consommation disque et mémoire, etc.).

2.4. Prérequis et attentes

Le prestataire devra fournir :

- une offre technique et financière (TVA incluse) ;
- une proposition de méthodologie de travail en précisant les modalités de communication envisagées ;
- un calendrier de travail respectant les échéances indiquées ci-après et évaluant les

activités demandées en termes de temps passé pour chacune des parties prenantes ;
- les modalités de maintenance ;
- des références.

2.5. Résultats attendus

Proposition d'une offre de maintenance pour notre site internet, en lien avec notre nouvelle charte graphique et favorisant une meilleure visibilité de Forus auprès de ses parties prenantes.

2.6. Modalités de collaboration

La prestation de maintenance préventive et applicative seront comprises dans le devis. Les développements découlant des propositions émises dans le cadre de la maintenance évolutive seront soumis à devis et validés au cas par cas.

Le prestataire devra prévoir un instrument de suivi et de bilan consultable à tout moment ou sur demande.

Enfin, le service de hotline par téléphone ou par mail devra inclure une réponse en 24 à 48h.

2.7. Sécurité

Le prestataire effectue les mises à jour de sécurité régulières relatives au système et à ses extensions, de même que des sauvegardes quotidiennes des données.

2.8. Propriété intellectuelle

Le titulaire garantit Forus contre toutes les revendications des tierces relatives à l'exercice de leurs droits de propriété intellectuelle à l'occasion de l'exécution des prestations et de l'utilisation de graphismes, images ou contenus.

Par ailleurs, le titulaire cède à Forus l'intégralité des droits liés aux prestations de graphisme réalisées dans le cadre de la présente consultation (iconographie, maquette, etc.).

3 Modalités de contractualisation

3.1 Type de contrat

Contrat initial de 12 mois reconductible. Dénonciation possible avec préavis de 3 mois. Date de début du contrat : 1er avril 2021.

Forus demande au prestataire d'introduire, dans son contrat de service, les clauses suivantes :

- L'entreprise contractante déclare « *qu'elle n'a commis aucun acte susceptible d'influencer le processus de réalisation du Projet au détriment du Bénéficiaire et notamment qu'aucune Entente n'est intervenue et n'interviendra*. ».

- L'entreprise contractante déclare que « *la négociation, la passation et l'exécution du contrat n'a pas donné lieu et ne donnera pas lieu à un acte de corruption tel que défini par la Convention des Nations Unies contre la corruption en date du 31 octobre 200*3 ».

3.2 Enveloppe budgétaire

8000 € TTC sur 12 mois