**Cahier des Charges**

**Pour le choix d'un prestataire de maintenance pour le site**

**www.thedot.tn**

**Table des Matières**

1. Introduction

1.1. Contexte

1.2. Objectif

2. Description des Services Requis

2.1. Maintenance Corrective

2.2. Maintenance Évolutive

2.3. Hébergement et Infogérance

3. Engagements

3.1. Engagement de Confidentialité

3.2. Non-Sollicitation du Personnel

4. Durée et Renouvellement

4.1. Durée

5. Procédure de Sélection

5.1. Soumission des Offres

5.2. Critères de Sélection

6. Échéancier

6.1. Date de Publication

6.2. Date de Clôture des Soumissions

7. Contacts

**1. Introduction**

1.1. Contexte

Expertise France recherche un prestataire de services de maintenance pour le site web de The Dot : www.thedot.tn conformément aux termes de références définis dans le présent document.

1.2. Objectif

L'objectif de ce cahier des charges est de sélectionner un prestataire qualifié pour assurer la maintenance corrective et évolutive, l'hébergement et l'infogérance du site web www.thedot.tn.

**2. Description des Services Requis**

2.1. Maintenance Corrective

Le prestataire devra assurer la maintenance corrective du site web www.thedot.tn, ce qui inclut :

* La résolution des anomalies bloquantes en moins de 24 heures.
* La gestion des anomalies majeures dans un délai ne dépassant pas 48 heures.
* Les mises à jour mineures du système.

2.2. Maintenance Évolutive

Le prestataire devra gérer les nouvelles demandes d'évolution du site web, y compris :

* L'établissement de devis pour chaque nouvelle demande dans un délai ne dépassant pas 5 jours.
* La présentation d'estimations du coût et du temps nécessaires pour chaque demande.
* La fourniture d'un planning de réalisation pour chaque demande validée.

2.3. Hébergement et Infogérance

Le prestataire devra assurer l'hébergement et l'infogérance du site web, ce qui inclut :

* Le monitoring du serveur 24/24, 7/7, en garantissant disponibilité, sécurité et surveillance.
* La configuration des services.
* L'application des patchs de sécurité.
* La sauvegarde régulière des fichiers et de la base de données sur un serveur distant.
* Le support technique en cas de besoin.

**3. Engagements**

3.1. Engagement de Confidentialité

Le prestataire devra respecter les obligations de confidentialité pour les informations échangées pendant l'exécution du contrat.

3.2. Non-Sollicitation du Personnel

Le prestataire s'engage à ne pas embaucher le personnel travaillant pour le compte de The Dot pendant la durée du contrat et jusqu'à deux ans après la cessation des relations contractuelles.

**4. Durée et Renouvellement**

4.1. Durée

Le contrat initial sera conclu pour 6 mois, avec possibilité de renouvellement de 5 mois supplémentaire. Durée maximale du contrat 11 mois.

**5. Procédure de Sélection**

5.1. Soumission des Offres

Dans le cadre du présent cahier des charges, le processus de sélection du prestataire de maintenance comprend deux composantes essentielles : l'offre technique et l'offre financière.

Les soumissionnaires devront présenter ces deux offres distinctes selon les modalités suivantes :

5.2. Offre Technique

Les soumissionnaires sont tenus de fournir une offre technique détaillée conformément aux exigences et aux critères définis dans le présent cahier des charges. Cette offre technique devrait contenir les éléments suivants :

a. Présentation de l'entreprise : Le soumissionnaire devra fournir des informations détaillées sur son entreprise, y compris sa structure, son expérience, ses références antérieures pertinentes, son personnel clé et ses compétences techniques.

b. Méthodologie de Maintenance : Le soumissionnaire doit expliquer en détail sa méthodologie de maintenance proposée, en mettant l'accent sur la manière dont il compte répondre aux besoins de maintenance corrective et évolutive spécifiés dans le cahier des charges. Cela devrait inclure des étapes, des processus, des outils et des ressources prévus.

c. Gestion de Projet : Le soumissionnaire devra décrire sa proposition de gestion de projet, y compris la structure de gestion, les rôles et responsabilités, les rapports, la communication, et la planification du projet.

d. Références et Expérience : Fournir des références de projets similaires antérieurs.

5.3. Offre Financière

Les soumissionnaires devront également soumettre une offre financière détaillée pour les services de maintenance proposés. Cette offre financière devrait inclure les éléments suivants :

a. Tarification : Présenter une proposition de tarification pour les services de maintenance, en indiquant clairement le coût total et les détails de tarification, tels que les frais annuels et toute augmentation prévue.

b. Modalités de Paiement : Spécifier les modalités de paiement proposées, y compris les échéances de paiement, les méthodes de paiement acceptées, et toute autre condition financière pertinente.

c. Frais Additionnels : Le soumissionnaire devrait expliquer tout frais additionnel qui pourrait être applicable en dehors du contrat de base, comme les coûts pour des prestations de service supplémentaires.

d. Validité de l'Offre : Indiquer la période de validité de l'offre financière.

e. Clause de Révision des Tarifs : Le soumissionnaire peut inclure une clause de révision des tarifs, le cas échéant, en précisant les conditions sous lesquelles les tarifs pourraient être ajustés au fil du temps.

**6. Échéancier**

6.2. Date de Clôture des Soumissions

Les soumissions devront être reçues au plus tard le 30 novembre 2023

Nous vous remercions de l'attention que vous portez à ce cahier des charges et attendons avec intérêt vos soumissions.