



AMENDEMENT N°1 DE L'AVIS DE MARCHÉ N°BEL-EXP-2020

Et FAQ

Date de publication 08/05/2020

Amendements

- La date de cloture de reception des offres est reportée au 27 mai 2020 à 17h00;
- Les documents du dossier administratif suivants : attestation de non faillite, attestation ONSS, attestation du régime fiscal et extrait de casier judiciaire de la personne morale doivent être transmis au plus tard lors de la signature du contrat entre ASF et le soumissionnaire sélectionné;
- Les soumissionnaires de pays ne délivrant pas d'extrait de casier judiciaire de la personne morale peuvent en être exemptés;

FAQ

- **Question 1:** Le document « Avis de marché » n'évoque ni critères de sélection ni pondération des éléments. Quels sont les critères de sélection de la meilleure offre?

Plusieurs critères permettront d'évaluer l'offre technique.

1. Expérience (nombre de projets similaires déjà effectués : avoir développé au minimum 2 plateformes de type réseau social/knowledge management) - Critère discriminant.
2. Plateforme Open Source - Critère discriminant
3. Conformité aux critères de SLA du lot 1 - Critère discriminant
4. Conformité aux autres critères des lots 2 et 3 - Critère important
5. Si l'offre s'écarte de l'avis de marché, niveau de précisions des alternatives proposées - Critère utile
6. Documentation des procédures de restauration du service en cas de panne - Critère utile

Pour rappel, l'enveloppe comprenant l'offre financière ne sera ouverte qu'après notation sur base de l'offre technique.

- **Question 2:** À la page 1 du document, il est indiqué : "Lieu : Bruxelles". La mission doit-elle s'effectuer à Bruxelles impérativement ?

La mission ne doit pas être réalisée à Bruxelles, mais des réunions de travail en présentiel devront être envisagées.

- **Question 3 :** Les réunions de travail sont elles à prévoir impérativement en présentiels ?

De nombreuses réunions pourront être gérées à distance, bien entendu. Néanmoins, il sera opportun d'envisager des rencontres avec l'équipe à Bruxelles, notamment au lancement de

l'activité.

- **Question 4** : Comment votre organisation envisage t-elle le déroulé du projet vis à vis de la situation sanitaire spécifique sur les prochains mois et donc le lancement du projet ?

Le cadre de travail sera vraisemblablement évolutif et fonction de la situation sanitaire et des politiques relatives à l'organisation du travail en entreprise. Nous envisageons a priori un développement et des réunions à distance.

- **Question 5** : La phase de cadrage sera t-elle en présentielle ?

Il nous semble difficile d'éviter une première rencontre de travail en présentiel. Néanmoins, si la situation de confinement doit perdurer, d'autres alternatives seront étudiées. Cela ne sera quoi qu'il en soit pas rédhibitoire.

- **Question 6** : À la page 10 du document, il est question de la durée de la mission, estimée à 90 jours maximum.
 - S'agit-il d'un nombre de Jours/Homme ? De la durée de réalisation du projet (sans corrélation directe entre durée et nombre de jours hommes) ? Cela est-il lié à un budget ? (si oui, ya-t-il un budget défini et diffusable ?)

Le nombre de jours est en effet un nombre de jours de travail plein et par personne, entre le cadrage et le déploiement de la plateforme. C'est une enveloppe-temps qui constitue un chiffre indicatif. Nous avons en effet un budget-plafond qui n'est pas diffusable en l'état.

- Comment cette estimation de 90J a t-elle été réalisée ? Sur quelle base ?

Il s'agit d'une estimation relative au travail estimés par un expert indépendant relativement au résultat attendu. Cette enveloppe-temps est indicative et peut être soumise à discussion.

- **Question 7**: À la page 3 du document, vous indiquez avoir considéré les pistes de solutions existantes. Quelles sont les solutions que vous avez envisagées ?

Nous avons envisagé quatre solutions sans rechercher l'exhaustivité des offres existantes et sans avoir effectué de choix a priori. Nous ne les nommerons pas dans le cadre de l'avis de marché. Nous sommes ouverts à toute solutions qui nous permet d'atteindre les résultats attendus et restons ouverts.

- **Question 8** : À la page 6 du document est indiqué qu'une solution OpenSource est demandée. S'agit il bien d'un critère de selection/discrimination des offres reçues ?

Oui. C'est un critère discriminant pour la sélection de l'offre.

- **Question 9** : À la page 2 du document, vous faites référence à une communauté slack de 130 utilisateurs qui grossit régulièrement.
 - A fin 2020, combien d'utilisateurs sont attendus sur la plateforme ?

La communauté s'étoffe au fur et à mesure, mais à ce stade exclusivement sur invitation. A terme, nous envisageons que certaines communautés soient en libre accès et ouvertes au public. Le chiffre à terme est donc difficilement quantifiable. En revanche, nous envisageons dépasser 200 personnes au termes de 2020 et probablement doubler ce nombre d'ici le terme de 2021.

- Quel est le rythme de croissance envisagé ? Projections sur le 1^{er} trimestre 2021, 2^{ème} trimestre 2021, 2022, ...

Voire réponse précédente. ASF mise sur le développement et le déploiement de communautés de pratiques dans le cadre de ces projets et cette plateforme sera le principal outil pour accueillir les échanges.

- **Question 10** : À la page 3 du document, il est question des modalités d'accès aux communautés.
 - Quel est le moyen **d'accéder** à la plateforme ? Un service hébergée publiquement sur internet ?

Oui. L'accès sera public sur internet à l'adresse justiceexperience.org

- Quel est le moyen **de rejoindre et entrer** sur la plateforme ? Invitation par un administrateur ? Inscription publique ?

Inscription publique et validation par un administrateur

Invitation par un administrateur

- **Question 11** : À la page 3 du document, concernant les typologies de communautés et thématiques
 - En complément des communautés Ouvertes / Verrouillées / Invisibles, est-il prévu d'avoir des communautés et diffusions d'informations publiques ou cela est-il hors périmètre ?

Les utilisateurs qui ne sont pas loggés n'ont pas accès aux informations de la plateforme, mais tout utilisateur loggé a accès aux informations publiées sur les communautés ouvertes.

- **Question 12** : À la page 10 du document, les livrables attendus sont listés.
 - Concernant le compte ssh vers un serveur, quel en est l'intérêt ? Si offre hébergée (objectif du lot 1), pas d'accès SSH aux serveurs de production (c'est contre la RGPD).

L'intérêt du compte SSH est d'accéder aux éléments de back-ups et de sauvegarde et de disposer d'une certaine autonomie. Il n'y a pas d'infraction a priori au RGPD, dans la mesure où les utilisateurs confient à ASF leurs données dans le cadre strict de l'utilisation de la plateforme.

- Qu'attendez-vous comme accès et fonctionnalités liés à ces accès ?

Accès en lecture sur les fichiers et les bases de données

- Souhaitez-vous une offre packagée ou hébergée sur vos machines ?

Non

- **Question 13** : À la page 5 du document, lot 1 hébergement et maintenance :
 - il est indiqué que la solution doit être accessible notamment depuis l'Asie. Cela intègre-t-il également la Chine ?

Non (a priori Indonésie, Myanmar, Népal,...)

- Est-ce que le ping est vraiment important plutôt que le temps de chargement

? Sur quel type de réseaux de connexion la comparaison technique de ping est elle envisagée ? (exemple : ne pas mixer des technologies d'accès GSM type 3G avec de la fibre par exemple)

Oui, le ping est utile pour se dégager du temps d'accès au serveur d'une page HTML sur des réseaux dont nous ne maîtrisons pas la qualité. Ce qui nous intéresse est d'avoir une bonne interconnexion réseau dans les différentes zones géographiques (Burundi, Bénin, Centrafrique, Ouganda, Tchad, RDC, Tunisie, Maroc, Indonésie, Myanmar, Canada, Etats-Unis, Belgique, France, Italie)

- Est-il envisageable d'avoir des communautés disjointes (exemple : une communauté pour l'Asie hébergée en Asie, une communauté en Europe hébergée en Europe, etc) ou bien l'outil doit-il donner l'accès à toute l'information à travers une plateforme unique et centralisée ?

L'outil doit nécessairement donner l'accès à toute l'information à travers une plateforme unique en centralisée. Certaines communautés seront géographiques ; d'autres seront thématiques (et donc non territoriales)

- Quelle volumétrie de stockage (nombre de documents, volume en Go) est attendue ? Avec quelle évolution (sur 2021, 2022, ...)

Il est difficile d'apporter une réponse définitive, le développement de nos communautés de pratiques étant itératifs. L'utilisation est susceptible d'évoluer.

Nous savons que les fichiers partagés sont à 90% du fichier texte (Word, PDF).

- **Question 14** : À la page 4 du document : « la plateforme contiendra une bibliothèque dynamique » :
 - De quoi s'agit-il ? Un dépôt de documents classés ? Quels types de documents ?

Chaque communauté intègre les documents classés dans une bibliothèque propre. Les documents peuvent ensuite être ou non rendus publics et accessibles à tous les utilisateurs quels que soient leur niveau d'accès.

En cela, tous les documents publics devraient être repris dans cette bibliothèque.

Les documents seront essentiellement des documents écrits (Word, PDF, etc)

- **Question 15**: À la page 4 du document sont évoquées les fonctionnalités de recherche
 - La recherche des informations pourra s'effectuer de manière intelligente ? Pouvoir ou Devoir (devra == must). Nous comprenons que cette fonctionnalité ne serait pas essentielle à votre choix ? Quels sont les critères de recherche attendus par ASF en matière de recherche d'information ?

Oui, elle devrait l'être, mais dépendra d'éventuelles contraintes budgétaires. Notre objectif étant de faciliter le peer learning et l'accès aux connaissances, la recherche doit être la plus facile et intuitive possible.

Nous n'avons pas effectué de choix stricts effectués à ce sujet.

- Le périmètre de la recherche souhaité se limite-t'il au nom des documents, ou

au contenu indexable ? Aux notes et commentaires de collaboration également ?

Dans la mesure du possible, nous souhaitons que le contenu soit indexé. Pas les notes et commentaires de collaboration.

- Recherche en fonction de préférences utilisateur ? Préférences choisies par l'utilisateur ? Configurables ? Auto-configurées ?

Cela dépendra des possibilités budgétaires, mais nous souhaiterions certes que la recherche puisse se faire en tenant compte des préférences utilisateur. Nous sommes ouverts à la discussion et aux propositions sur ces possibilités.

- Quelles sont les préférences attendues ? Doivent elles être stockées et persistante au niveau du profil utilisateur ou simplement à disposition mais initialisé selon une configuration par défaut à chaque connexion ?

Sans préjuger du niveau de préférence attendue, nous souhaiterions qu'elles soient persistantes, mais qu'elles puissent être modifiées.

- **Question 16** : À la page 5 du document sont évoqués les points suivants :

- « chaque membre recevra des informations en fonction de ses choix. »
 - Qu'entendez-vous par information ?
 - D'où viennent les informations ?
 - Fonctionnalité de diffusion au sein d'une communauté ? Sur quels critères ?

Il s'agit du fil d'actualité qui est abordé au terme de ce document. Les informations proviennent des communautés dont l'utilisateur est membre, ainsi que d'informations adressées par les administrateurs de la plateforme.

- « gestion des communications et organisation des communautés ».
 - Une messagerie instantanée doit-elle être intégrée ? Ou bien cet aspect n'est pas dans le périmètre de l'avis de marché ? (d'où l'évocation d'API pour une connexion future et potentielle à Slack)

Oui. Nous souhaitons absolument que les utilisateurs puissent échanger au sein d'une communauté. La solution de communication pourra être celle d'une API de Slack.

- **Question 17** : À la page 6 du document sont évoqués les points suivants :

- Il est question de permettre d'utiliser les "principaux fournisseurs d'identité". Quels sont les fournisseurs d'identité que vous souhaitez intégrer ?

Facebook & Google

- Pour la gestion des utilisateurs, il est question de « validation/assignation de rôle/bannissement ». Qu'entend-on par bannir ? Supprimer un compte utilisateur ? Lui interdire d'accéder à la plateforme en totalité ? De revenir ?

Il s'agit de rendre inaccessible la plateforme à un utilisateur qui ne respecterait pas les conditions d'utilisation.

- **Question 18**: À la page 7 du document il est question de chiffrer les contenus des communautés privées

- « les contenus partagés dans les communautés privées doivent être

cryptés ». Quel type de chiffrement est-il attendu ? Les alternatives sont :

- Chiffrement de bout en bout (exclut l'information des fonctionnalités de recherche)
- Chiffrement des données en base mais données transitant de manière déchiffrée dans l'applicatif ? (clé de chiffrement présentes sur le serveur, mais empêchent une copie de la base de données d'être exploitable) ?
- Sécurisation de la connexion entre l'utilisateur et le serveur ?

Nous avons une préférence pour la 2e alternative, dans la mesure où elle devrait permettre une navigation plus fluide pour l'utilisateur ayant accès à ces espaces.

- Est-ce que les méta-informations doivent être elles-aussi chiffrées ? (membres de l'espace, auteurs, dates, commentaires, etc)

Oui

- Pour répondre à ce sujet, il est nécessaire de préciser les scénarios d'attaque dont on veut s'affranchir : vol de base de donnée, introduction d'un pirate sur le serveur, usurpation de session utilisateur, interception de données entre le serveur et l'ordinateur du membre de la plateforme...

Principalement : si la base de données est volée, elle doit être inexploitable.

On veut réduire les risques d'introduction d'un pirate sur le serveur et l'usurpation de session utilisateur (cross-site scripting). La solution devrait être hébergée et faire usage de certificats SSL/TLS.

Il est important de noter que selon la stratégie à appliquer, le chiffrement des données pourra induire une limitation fonctionnelle partielle sur les espaces spécifiques : exclusion des fonctionnalités de recherche, de génération d'aperçus des contenus, etc.

Cela devrait être discuté au moment de retenir la solution qui fait la balance entre un bon niveau de sécurité et une utilisation la plus fluide pour l'utilisateur ayant accès à ces espaces.

- **Question 19** : À la page 6 du document il est évoqué un fil d'activité.

- Ce fil d'activité doit-il être par communauté ? Par thématique ?

Par communauté

- Est-ce que le fil d'activité d'une communauté intègre le fil des sous-communautés verrouillées et invisibles ?

Oui pour les membres qui y ont accès.

- Est-il demandé un macro fil d'activité synthétisant le fil de tous les espaces accessibles pour l'utilisateur ?

Oui, il s'agit de la page de démarrage de l'utilisateur lorsqu'il se connecte.