

Organisation internationale de la vigne et du vin

SELECTION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES POUR LA MIGRATION, L'HEBERGEMENT ET LE SUPPORT DU SITE WEB ET DES PLATEFORMES NUMERIQUES DE L'OIV

APPEL D'OFFRES TERMES DE RÉFÉRENCE

1. Contexte

L'Organisation internationale de la vigne et du vin (OIV) gère un site web public et un ensemble de plateformes numériques qui soutiennent ses activités, le travail de son secrétariat et la collaboration avec les délégués et les experts de ses États membres à travers le monde.

Ces plateformes comprennent notamment :

- **un site web institutionnel public multilingue**, donnant accès à des contenus éditoriaux, des informations institutionnelles, des publications, des documents techniques, des événements et des bases de données interactives ;
- **une plateforme Digital Workplace**, utilisée par le Secrétariat de l'OIV et par plusieurs centaines de délégués et d'utilisateurs externes.

Depuis 2021, l'OIV fait appel à un prestataire informatique externe pour l'hébergement, la maintenance et le support de ces plateformes.

À la suite d'une évaluation technique interne, l'OIV a décidé de lancer un **appel d'offres** afin de sélectionner un prestataire de services informatiques capable d'assurer la continuité, la sécurité et la durabilité de ses plateformes numériques.

2. Objectifs de l'appel d'offres

L'objectif de cet **appel d'offres** est de sélectionner **un prestataire informatique** capable d'agir à la fois comme :

- un prestataire de services opérationnels, assurant le fonctionnement quotidien et la continuité du service ; et
- un **conseiller technique**, identifiant de manière proactive les risques et proposant des mesures d'atténuation.

Plus précisément, le prestataire sélectionné devra assurer :

- la migration des infrastructures d'hébergement vers un environnement transférable ;
- l'hébergement et la maintenance sécurisés ;
- la reprise et la continuité opérationnelle des plateformes existantes ;
- un support technique fiable pour les utilisateurs internes et externes ;
- le respect des exigences en matière de sécurité et de protection des données.

Les services décrits dans le présent cahier des charges constitueront la base d'un **futur contrat de services** qui sera conclu à l'issue du présent appel d'offres.

3. Portée de l'appel d'offres

Plateformes concernées

Le présent appel d'offres couvre exclusivement :

- le **site web public**, basé sur le CMS Drupal et incluant des intégrations Power BI ;
- le **Digital Workplace**, basé sur Microsoft 365 (SharePoint Online) et les bases de données SQL associées.

Le champ d'application comprend également **toutes les bases de données spécialisées et les référentiels numériques existants** intégrés au site web public et/ou au Digital Workplace, y compris la bibliothèque numérique des **codes, normes et documents techniques de l'OIV**, une **base de données statistiques**, une **base de données sur les noms et synonymes des cépages**, une **base de données IG/AO**, une **base de données ampélographique**, ainsi que leurs interfaces administratives/back-office.

4. Définitions

Aux fins du présent appel d'offres :

- **La reprise** désigne la prise en charge de la responsabilité opérationnelle des plateformes existantes, y compris l'accès, la documentation, les environnements et le fonctionnement quotidien.
- **La migration** désigne la migration des **infrastructures d'hébergement de toutes les plateformes concernées**, de l'environnement cloud actuellement géré par le fournisseur existant vers un environnement d'hébergement géré par le fournisseur sélectionné ou une autre solution validée par l'OIV. La migration désigne une migration d'infrastructure/d'hébergement et n'inclut pas le redéveloppement fonctionnel des plateformes, sauf si cela est demandé séparément.

La migration comprend au minimum :

- les services d'application et les applications fonctionnelles ;
- les bases de données ;
- les référentiels de documents et de médias ;
- les comptes de stockage ;
- les outils de surveillance et de journalisation ;
- composants d'intégration de données ;
- éléments d'identité/d'accès et de configuration nécessaires au fonctionnement des plateformes (comptes, rôles, autorisations, certificats et domaines).

5. Reprise et assistance opérationnelle

5.1 Obligations générales

Le fournisseur sélectionné doit :

- agir en tant que **point de responsabilité** pour toutes les plateformes concernées ;
- assurer la communication en **anglais** comme langue de travail obligatoire (le français étant un atout) ;
- fournir un **système de tickets** pour les incidents, les demandes de service et les changements ;
- assurer une assistance rapide pendant **les heures ouvrables** ;
- Garantir des délais de réponse et de résolution pour les incidents bloquants, majeurs et mineurs, y compris les demandes d'assistance.
- Prendre en compte le **caractère saisonnier des activités de l'OIV**, notamment les réunions statutaires et autres périodes de pointe de l'activité institutionnelle ;
- Mobiliser les profils techniques appropriés lorsque cela est nécessaire ;
- Tenir à jour la documentation technique et opérationnelle ;
- assurer la transparence dans le traitement des incidents ;
- identifier et communiquer de manière proactive les risques.

5.2 Site web public – Drupal et Power BI

Situation actuelle (à titre informatif)

- CMS Drupal, multilingue ;

- structures éditoriales complexes (normes, documents techniques, résolutions, actualités, événements) ;
- fonctionnalités de gestion des versions et du contenu (réécriture, révision et publication) ;
- Tableaux de bord Power BI intégrés via API avec des composants personnalisés ;
- hébergement actuellement géré par le fournisseur existant.

Le support opérationnel comprend

- la surveillance de la disponibilité et des performances ;
- mises à jour de sécurité et correctifs ;
- la gestion des accès, des autorisations et des certificats ;
- la gestion des incidents ;
- l'assistance pour les intégrations Power BI (accès, actualisation, intégration) ;
- ajustements visuels mineurs ;
- sauvegarde et restauration du site web et des bases de données.

Les refontes majeures ou les nouveaux développements sont exclus, sauf s'ils font l'objet d'une commande séparée.

5.3 Espace de travail numérique – SharePoint Online et SQL

Situation actuelle (à titre informatif)

- Écosystème basé sur Microsoft 365 ;
- SharePoint Online, bases de données SQL, Teams, Power Automate, Forms ;
- composants personnalisés ;
- prend en charge **les organismes statutaires et les groupes de travail électroniques temporaires (eWG) ;**
- comprend des modules fonctionnels (questionnaires, espaces de travail collaboratifs, etc.) ;
- fonctionne avec un **environnement de test** et un **environnement opérationnel en direct** ;
- environ 500 utilisateurs dans le monde entier.

Le soutien opérationnel comprend

- l'administration et la maintenance de SharePoint et M365 ;
- la gestion des utilisateurs et des autorisations ;
- les règles de gouvernance (nomenclature, autorisations, cycle de vie) ;
- la restructuration des espaces existants si nécessaire ;
- l'inventaire et la stabilisation des flux de travail ;
- gestion du cycle de vie des espaces de travail collaboratifs ;
- administration de bases de données SQL ;
- assistance aux utilisateurs dans différents fuseaux horaires.

6. Migration de l'infrastructure

6.1 Portée

Le fournisseur sélectionné doit migrer **toutes les infrastructures d'hébergement** des plateformes concernées, en coordination avec le fournisseur actuel.

La migration comprend :

- tous les composants applicatifs ;
- toutes les bases de données ;

- les référentiels de documents et de médias ;
- les services de stockage, de surveillance et d'intégration.

6.2 Calendrier et contraintes

- La migration doit être achevée **entre mai et juin 2026**.
- Les perturbations du service doivent être réduites au minimum.
- Les interruptions planifiées doivent être validées à l'avance.
- La continuité pendant les réunions statutaires est essentielle.

7. Obligations transversales

Le fournisseur doit :

- définir et mettre en œuvre une **stratégie de sauvegarde** ;
- assurer le renforcement de la sécurité ;
- consolider la documentation technique ;
- mettre en œuvre **les mesures correctives prévues par le RGPD**, y compris les mécanismes de conservation et de suppression des données lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires ;
- identifier les dépendances vis-à-vis de tiers et les mesures d'atténuation.

8. Principes d'hébergement

- Des solutions d'hébergement peuvent être proposées sous réserve de validation par l'OIV.
- L'hébergement doit être **entièlement transférable**, sans verrouillage.
- L'OIV conserve la propriété de toutes les données et configurations.

9. Gouvernance, rapports et suivi

- Réunions de coordination régulières ;
- Rapports d'activité mensuels (tickets, incidents, actions, risques) ;
- Procédures d'escalade claires (qui est contacté et dans quel délai en cas d'incidents hautement prioritaires).

10. Durée et cadre financier

- Durée du futur contrat de service : **12 mois**, renouvelable ;
- Date de début prévue : **début mai 2026** ;
- Les offres financières doivent distinguer :
 - les services récurrents,
 - la migration obligatoire,
 - services optionnels.

11. Réversibilité

À la fin du futur contrat de service, le fournisseur doit garantir la réversibilité totale des services, y compris :

- la livraison de toutes les données et bases de données ;

- la livraison de tous les codes sources, scripts et composants techniques personnalisés développés ou configurés spécifiquement pour l'OIV dans le cadre du présent appel d'offres ;
- le transfert de tous les droits d'accès administratifs et opérationnels nécessaires au fonctionnement des plateformes ;
- la remise de la documentation technique et opérationnelle nécessaire pour assurer la continuité du service ;
- un soutien raisonnable à la transition, si nécessaire, afin de faciliter le transfert à un autre fournisseur ou à une équipe interne.

12. Critères d'évaluation

- Offre financière avec un prix très compétitif
- Expertise technique et compréhension
- Qualité de l'organisation du soutien
- Approche en matière de gouvernance et de reporting

13. Soumission des offres

- Les soumissionnaires doivent présenter une **seule proposition technique et financière** couvrant l'ensemble des services décrits dans le présent cahier des charges.
- Lorsque des technologies ou des solutions spécifiques sont mentionnées dans le présent document, les soumissionnaires peuvent proposer **des solutions technique équivalentes**, à condition que les mêmes objectifs soient atteints et qu'il n'y ait aucune réduction de la qualité, de la sécurité ou de la transférabilité des services.
- Les propositions doivent être soumises par voie électronique à l'OIV conformément aux instructions et à la date limite spécifiées dans l'appel d'offres.
- Les candidatures doivent être soumises **en anglais ou en français uniquement** par courrier électronique à l'adresse deputy@oiv.int
- L'OIV se réserve le droit d'inviter un ou plusieurs soumissionnaires à **des réunions de clarification ou à des entretiens** dans le cadre du processus d'évaluation.
- Les propositions des soumissionnaires seront traitées de manière strictement confidentielle par l'OIV, de même que, réciproquement, tous les documents fournis par l'OIV.
- **La date limite de soumission est fixée au 31 mars 2026 à 00h00 CET.**

14. Point de contact

Toutes les demandes doivent être adressées à

M. Yann Juban

Directeur général adjoint

OIV – 1 rue Monge – 21000 Dijon – deputy@oiv.int – Tél. 01.44.94.80.95

Annexe Description fonctionnelle synthétique

Site internet

Critère	Etat actuel	Commentaire
Version Drupal	9.3	Plus maintenue depuis novembre 2022. Mise à jour version Drupal indispensable
Multilinguisme	6 langues	Bonne couverture, à maintenir
Sécurité	SMTP actif, Antibot installé	Bonnes pratiques, mais attention aux modules non maintenus
Moteur de recherche	Search API + DB (pas de fichiers indexés)	Performances limitées, absence de moteur externe comme Solr
RGPD/Conformité	Stockage de mails sans purge automatique	Non conforme, à corriger
Thème	Thème enfant basé sur Bootstrap Barrio	Solide, mais nécessite une mise à jour et revalidation Drupal
Modules	Modules contrib et 8 modules custom à mettre à jour	
Mise en page	Layout Builder + Paragraphs	Structure flexible, bonne base pour amélioration future

Digital Work Place

Présentation de la plateforme	<p>Application métier développée pour l'OIV</p> <p>Plateforme unique à destination des différents acteurs de l'organisation (Secrétariat OIV, Délégations, Experts, Observateurs, etc.)</p> <p>Permet de gérer les contenus, contributions et processus liés aux résolutions, questionnaires et groupes de travail</p> <p>Espace de travail collaboratif, multilingue, sécurisé et structuré</p> <p>Permet aux utilisateurs, via un identifiant unique (single sign-on), d'accéder aux différents outils de la plateforme</p> <p>Automatisant les tâches répétitives et en simplifiant les flux de travaux</p> <p>Donne accès à différents rapports permettant aux acteurs de l'OIV d'appuyer leur analyse sur la base de données et des KPIs les plus significatifs vis-à-vis de leurs activités et ce, de façon intuitive</p> <p>Outil de communication et visibilité aux scientifiques travaillant dans le domaine du vin à travers le monde, cette plateforme permet également de contribuer à la création d'un réseau scientifique international</p>
Technologies et architecture	<p>Azure Active Directory pour la gestion des droits et accès utilisateurs</p> <p>SharePoint Online pour la structure documentaire</p> <p>Power Automate pour les workflows automatisés</p> <p>Microsoft Teams pour les espaces de travail « Electronic Working Group -EWG»</p> <p>Microsoft Forms pour les questionnaires</p>

	SPFx (SharePoint Framework) pour les composants personnalisés
Fonctionnalités principales	<p>Gestions de identités et des accès (Azure Active Directory)</p> <p>Repose sur un ensemble de listes SharePoint centralisées utilisées comme référentiels métiers. Ces listes permettent de structurer et de croiser les données au sein de la solution</p> <p>Groupes de travail digitaux (EWGs)</p> <p>Liste des Experts</p> <p>Liste des Pays et Organisations</p> <p>Évènements et réunions OIV</p> <p>Types d'utilisateurs/rôles et accès</p> <p>Gestion des workflows documentaires (via Power Automate) avec 4 types de workflow (assignation, cycle de vie d'une résolution, questionnaire et enquête)</p> <p>Interface multilingue</p> <p>Navigateurs et périphériques supportés (PC, tablette et mobile)</p> <p>Formulaires structurés pour commentaires et questionnaires (Microsoft Forms)</p> <p>Import/export Excel automatisé</p> <p>Moteur de recherche basé sur Sharepoint</p> <p>Gestion des documents dans SharePoint</p> <p>Gestion des documents dans SharePoint</p> <p>Module LabWork intégré</p>