

CDC TMA METABASE - DPASS

CDC pour la maintenance applicative du logiciel Metabase



- 1 PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION
 - 1.1 DESCRIPTION ET OBJECTIF
 - 1.2 CONTEXTE TECHNIQUE
 - 1.3 DURÉE ET PÉRIODE PROBATOIRE
 - 1.4 NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES
- 2 MODALITÉS OPÉRATIONNELLES
 - 2.1 GÉNÉRALITÉS
 - 2.2 CORRESPONDANTS AU TITRE DU CONTRAT
 - 2.3 MISE EN ŒUVRE DE LA MAINTENANCE ET ASSISTANCE
 - 2.4 PLANNING
- 3 MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT
- 4 MODALITÉS DE LA CONSULTATION
 - 4.1 DEMANDES DE PRÉCISIONS
 - 4.2 MODALITÉS DE RÉPONSE
 - 4.3 CRITÈRES DE CHOIX
- 5 ASPECTS JURIDIQUES
 - 5.1 RESPONSABILITÉ
 - 5.2 RÉILIATION
 - 5.3 CONFIDENTIALITÉ
 - 5.4 NON SOLlicitation DU PERSONNEL
 - 5.5 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
 - 5.6 FORCE MAJEURE
 - 5.7 ASSURANCES
 - 5.8 INTÉGRALITÉ

1 PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION

1.1 DESCRIPTION ET OBJECTIF

La présente consultation a pour objectif la mise en place, à la province Sud, d'une tierce maintenance applicative (TMA) et assistance pour le logiciel Metabase sur des sujets spécifiques à la Direction Provinciale de l'Action Sanitaire et Sociale - DPASS.

1.2 CONTEXTE TECHNIQUE

Metabase V1.51.4 installé

1.3 DURÉE ET PÉRIODE PROBATOIRE

La convention issue de la présente consultation sera conclue pour une durée comprise entre la date de son rendu exécutoire et le **10 novembre 2026**.

1.4 NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le Prestataire s'engage à apporter une prestation de support à la province Sud afin d'assurer la maintenance curative et évolutive et répondre aux demandes d'assistances concernant : la conception de tableaux de bord et la mise en forme des données qui alimenteront l'infocentre de la province.

La prestation est de **10 jours**.

Le périmètre est le suivant :

- Accompagnement des agents dans leur tâche d'intégration et de qualification des données
- Formation des agents sur la manipulation de Metabase et du processus d'intégration de leurs données
- Assistance dans :
 - La réalisation de vues en langage SQL des données des utilisateurs dans les bases de données métiers
 - Importation et mise à jour des données dans l'infocentre servant à l'alimentation des tableaux de bord
 - Réalisation de tableaux de bord dans Metabase
 - Le paramétrage et optimisation de la plateforme
 - La mise en place de publications

2 MODALITÉS OPÉRATIONNELLES

2.1 GÉNÉRALITÉS

Cette prestation s'inscrit dans plusieurs objectifs et enjeux :

- Traiter les demandes d'évolution et d'assistance formulées par la DSIN;
- Optimiser globalement les performances de l'application.

Le Prestataire utilisera l'outil de ticketing JIRA employé par la Province Sud. Il pourra ainsi recueillir dans cet outil les demandes de traitement d'incidents, d'évolution et d'assistance liés à Metabase.

2.2 CORRESPONDANTS AU TITRE DU CONTRAT

L'équipe de support du prestataire est constitué d'un interlocuteur nommé et d'une ressource experte (les 2 rôles peuvent être effectués par la même personne).

La ressource retenue pour cette mission dispose d'expériences significatives en SQL, sur les outils de BI. Leurs Curriculum Vitae seront fournis dans la réponse du prestataire.

Les ressources affectées pour cette prestation devront toutes résider en Nouvelle-Calédonie.

La province Sud nommera un interlocuteur dédié pour l'ensemble des échanges avec le prestataire.

2.3 MISE EN ŒUVRE DE LA MAINTENANCE ET ASSISTANCE

Au titre de la maintenance et assistance, le Prestataire s'engage à traiter les demandes formulées et validées par la province Sud.

Chaque demande d'intervention sera reportée par la province Sud sur une instance de JIRA avec définition du besoin ou contenant l'anomalie constatée avec le résultat attendu.

Le processus de traitement d'une évolution ou assistance est le suivant selon la formulation RACI :

R : Réalise, A : Approuve, C : Contrôle, I : Est Informé.

Tâches	Prestataire	MOA (Direction PVS)	AMOA (DSIN)
Expression du besoin	C	R	C
Rédaction des ticket JIRA	I	R	A,C
Analyse et réalisation d'un Macro-chiffrage	R	I	A
Suite (ou non) donnée au besoin	-	C	A
Rédaction d'une proposition (budget et planning)	R	I	A
Rédaction de la conception de la solution	R	-	A
Validation de la conception	-	-	A
Paramétrage, développement et tests unitaires	R	-	C
Recette utilisateur sur l'environnement de Qualification	I	R	C, A
Émission d'un Bon de Validation	C	C	R
Mise en Production	C	-	R
Clôture du ticket JIRA	I	R	A

La province Sud communique au Prestataire ses besoins prévisionnels à la fin du mois précédent selon le principe suivant :

- La DSIN prépare, sous la forme d'un « Sprint » sous JIRA, les tickets souhaités ;
- Le Prestataire évalue la charge et transmet son évaluation à la province Sud.

- La DSIN de la province Sud valide la charge évaluée et sollicite le Prestataire pour une réalisation dans les meilleurs délais ;
- Le Prestataire s'engage au bon fonctionnement de la tâche réalisée. **Les anomalies remontées pendant la recette utilisateur devront être corrigées dans les meilleurs délais.**

2.4 PLANNING

La prestation peut commencer **au plus tôt**.

3 MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le coût de la prestation est constitué du nombre de jours consommés (somme des points de charge évalués sur les tickets JIRA) dans le cadre du traitement des correctifs, évolutions et assistances.

Les factures sont établies de manière régulière à définir avec le prestataire.

Les règlements sont effectués par la province Sud par virement bancaire à trente (30) jours fin de mois, date de réception de facture conforme. Ils sont effectués par la province Sud en francs pacifiques nets et sans escompte.

L'adresse de facturation est celle du siège social du Prestataire.

4 MODALITÉS DE LA CONSULTATION

4.1 DEMANDES DE PRÉCISIONS

Le Prestataire peut demander des précisions, de quelque nature que ce soit, sur la présente consultation. Il devra le faire par courriel. Les réponses aux questions pourront être diffusées à l'ensemble des postulants si cela est opportun.

4.2 MODALITÉS DE RÉPONSE

L'offre du prestataire sera constituée des pièces suivantes :

- Une proposition décrivant l'organisation de la prestation, les engagements en terme de délais d'intervention ;
- Un état des moyens matériels et humains dont il dispose et qu'il compte affecter pour exécuter les prestations ;
- Une note établissant les références :
 - Du Prestataire, notamment dans des projets similaires ;
 - Des personnes amenées à intervenir dans le cadre de la prestation (CVs) ;
- Le présent cahier des charges signé.

L'ensemble des pièces exigées ci-dessus doivent être envoyées par mail à guillaume.rousset@province-sud.nc et laure.siret@province-sud.nc avant le **ve ndredi 23 octobre 2026 à 16h00**.

4.3 CRITÈRES DE CHOIX

Le Prestataire sera choisi selon les critères pondérés suivants :

- Coût (40%) ;
- Références intervenants (40%) ;
- Disponibilité et délai d'intervention (20%).

5 ASPECTS JURIDIQUES

Les éléments ci-après seront repris dans les termes de la convention conclue à l'issue de la consultation.

5.1 RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est responsable de l'exécution de l'ensemble des Prestations et s'engage à les exécuter conformément aux dispositions de la convention.

Cependant, il est expressément convenu que le Prestataire ne sera pas responsable au titre des dommages subis par la province Sud, si le Prestataire apporte la preuve que lesdits dommages sont dus à une cause étrangère qui ne lui est pas imputable, telle que la faute de la province Sud.

5.2 RÉSILIATION

5.2.1 Résiliation de plein droit

La convention est résiliable de plein droit sans mise en demeure et sans indemnité au profit du Prestataire :

- en cas de redressement ou liquidation judiciaire du Prestataire ;
- en cas d'acte frauduleux.

5.2.2 Résiliation pour défaillance

En cas de manquement aux obligations résultant de la convention, la partie non défaillante met la partie défaillante en demeure d'y satisfaire dans un délai d'un mois à compter de la notification par lettre recommandée avec avis de réception. Si la partie défaillante n'a pas satisfait à ses obligations dans le délai imparti par la mise en demeure, la partie non défaillante peut résilier totalement ou partiellement la convention.

La convention est également résiliable de plein droit par le Prestataire en cas de non-paiement des prestations par la province Sud dans les délais prévus.

Les présentes stipulations s'appliquent sans préjudice du droit, pour la partie non défaillante d'être indemnisée de l'intégralité des conséquences dommageables du ou des manquements commis par la partie défaillante.

5.3 CONFIDENTIALITÉ

Toute information contenue dans l'application est réputée confidentielle.

Les deux parties s'engagent à ne pas divulguer d'informations et/ou de documents qui leur auraient été signalés comme confidentiels et dont ils auraient eu connaissance au cours de l'exécution des prestations en tant dans le cadre du présent contrat, et à faire prendre le même engagement par leur personnel affecté à la réalisation de ces prestations.

La province Sud s'engage à respecter le caractère confidentiel des méthodes et procédés employés par le Prestataire qui lui auraient été signalés comme tels dans le cadre de l'exécution de la convention, ainsi qu'à faire prendre le même engagement par son personnel affecté à la convention.

La confidentialité ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiquement disponibles sans que les parties aient convenu aux engagements de confidentialité ci-dessus.

5.4 NON SOLlicitation DU PERSONNEL

Chaque partie s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de l'autre partie, et ce, même si la sollicitation initiale est suscitée par le membre du personnel lui-même, pendant toute la durée de la convention et pendant un an à compter de la cessation des relations contractuelles.

En cas de non-respect par l'une des parties de l'obligation prévue à l'alinéa précédent du présent article, celle-ci versera à l'autre partie une pénalité dont le montant sera égal aux salaires et primes bruts, augmentés des contributions acquittées par l'employeur, et qui auront été versés au cours des douze derniers mois précédents la rupture du contrat de travail de chaque salarié concerné.

La partie qui fait grief à l'autre de ne pas respecter l'obligation prévue au premier alinéa du présent article, doit notifier par lettre recommandée avec accusé de réception une demande permettant d'identifier chaque salarié concerné, et indiquant le délai dans lequel l'autre partie doit verser la pénalité ainsi que le montant de la pénalité.

La pénalité est payable à première demande, si dans les 15 jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception par la partie à qui il est fait grief d'avoir enfreint l'obligation prévue à l'alinéa premier du présent article, celle-ci n'a pas établi que le grief est objectivement non fondé.

5.5 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les livrables des prestations entrant dans le cadre de la convention, qui auront été développés spécifiquement pour la Province Sud, sont sa propriété.

Le Prestataire garde la propriété des méthodes, du savoir-faire, et des procédés qu'il aura développés ou mis en œuvre pour exécuter ses prestations et peut les utiliser pour d'autres projets.

5.6 FORCE MAJEURE

La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible qui échappe au contrôle de chaque partie ou d'une des parties et qui ne résulte pas de sa faute, de sa carence ou de sa négligence et qui rend l'exécution de la convention ou de tout ou partie des prestations impossible.

Aucune partie ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution temporaire de ses obligations contractuelles dans la mesure où cette inexécution est causée par un cas de force majeure. Dans la mesure du possible, chaque partie continuera à remplir ses obligations contractuelles non affectées par le cas de force majeure.

La partie qui subit un cas de force majeure doit, dans un délai de QUARANTE-HUIT (48) heures à compter de la survenance de l'événement constitutif de ce cas, notifier à l'autre partie à la convention, la nature de l'événement constitutif du cas de force majeure, la date à laquelle est survenu le cas de force majeure, la durée et les conséquences prévisibles de cet événement en joignant tous documents justificatifs à l'appui. Pour autant qu'elle le peut, la partie atteinte s'efforcera de mettre fin aussi rapidement que possible à ce cas de force majeure afin que les obligations contractuelles affectées par le cas de force majeure puissent être à nouveau remplies dans les délais les plus courts.

Chacune des parties supportera seule la charge de tous frais occasionnés par tout cas de force majeure.

Si l'événement de force majeure s'étend sur une période continue de trente jours d'interruption, chaque partie peut choisir de mettre fin à la convention par lettre recommandée avec accusé de réception, envoyée à l'autre partie.

Dans ce cas, le Prestataire reçoit la rémunération correspondant aux prestations déjà effectuées.

5.7 ASSURANCES

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance « responsabilité civile professionnelle » couvrant son personnel dans l'exercice de ses prestations, y compris lorsqu'elles s'exercent dans les locaux de la province Sud ou dans les locaux des donneurs d'ordre de la province Sud. Une copie de cette police et du récépissé de paiement des primes pourra lui être demandées par la province Sud.

La province Sud renonce à recourir contre le Prestataire et ses assureurs au-delà du montant des garanties souscrites.

5.8 INTÉGRALITÉ

L'ensemble des stipulations de la convention constitue l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard à son objet, et remplace et annule tout engagement, communication orale et écrite, contrat et accord préalables entre les parties, relatifs aux dispositions auxquelles cet accord s'applique ou qu'il prévoit.