

ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE N°2025-04

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, HEBERGEMENT ET ASSISTANCE EN LIGNE AUPRES DES UTILISATEURS DU SYSTEME D'INFORMATION HARMONIA PERMETTANT LA COLLECTE DES DOCUMENTS FINANCIERS DES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°2025-04-02

DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES OFFRES :

Jeudi 17 juillet 2025 à 12 heures

Acheteur :

Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS)

10 avenue Ledru Rollin - 75579 Paris cedex 12

Tél : 01 40 02 94 31 - Adresse électronique : marches.publics@cglls.fr

Site internet : <https://www.cglls.fr>

N°SIRET 180 092 272 00020

Le présent document contient 31 pages, numérotées de 1 à 31 et 6 annexes.

SOMMAIRE

1	CONTEXTE ET OBJECTIFS.....	4
1.1.	CONTEXTE GENERAL	4
1.1.1.	La CGLLS	4
1.1.2.	Le contexte	4
1.1.3.	Présentation des partenaires de la CGLLS	5
1.1.3.1.	Ministère chargé du logement	5
1.1.3.2.	Fédération des ESH	5
1.1.3.3.	Fédération des OPH.....	5
1.1.3.4.	Fédération des coopératives d’HLM	5
1.1.3.5.	Fédération des EPL.....	5
1.2.	OBJET DE L’ACCORD-CADRE	6
2.	PRESENTATION GENERALE D’HARMONIA	6
2.1.	GLOSSAIRE.....	6
2.2.	DESCRIPTION GENERALE DU FONCTIONNEMENT D’HARMONIA	8
2.2.1.	Ouverture des campagnes de collecte.....	9
2.2.2.	Déclaration en ligne des ER et des QDIS.....	12
2.2.3.	Fiabilisation et échange	13
2.2.4.	Notion de cycle de vie	13
2.2.5.	Notion de partenaire	14
2.2.6.	Clôture des campagnes de collecte.....	14
3.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	15
3.1.	POSTE 1 : OPERATIONS DE BASCULE (ENTRE TITULAIRES)	15
3.1.1.	Durée	16
3.1.2.	Déroulement	16
3.1.3.	Livrables attendus.....	17
3.2.	POSTE 2 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	17
3.2.1.	Maintien en condition opérationnelle.....	17
3.2.2.	Gestion des versions	17
3.2.3.	Traitement des anomalies	18
3.2.4.	Vérification des corrections d’anomalies – plateforme de tests	20
3.2.5.	Indisponibilité.....	21
3.2.6.	Traitement des changements au sein des formulaires	21
3.2.7.	Garantie sur les corrections	22
3.2.8.	Fourniture de rapports d’activité et de statistiques.....	22
3.2.9.	Participation aux réunions	22
3.2.10.	Gestion de la FAQ	23
3.2.11.	Gestion du wiki.....	23

3.2.12.	Accès aux bases de données	24
3.3.	POSTE 3 : HEBERGEMENT	24
3.4.	POSTE 4 : ASSISTANCE EN LIGNE AUPRES DES UTILISATEURS	24
3.4.1	Types d'utilisateurs.....	25
3.4.2	Nombre d'utilisateurs	25
3.4.3	Mode de fonctionnement	25
3.4.4	Traitement des contacts	25
3.4.5	Saisonnalité.....	26
3.4.6	Suivi de la hotline	26
3.5.	POSTE 5 : MAINTENANCE EVOLUTIVE.....	27
3.5.1	Nature des évolutions	27
3.5.2	Traitement des évolutions.....	27
3.5.3	Garantie liée aux évolutions	28
3.6.	POSTE 6 : REVERSIBILITE	28
3.7.	POSTE 7 : AUDIT - SECURITE	29
3.7.1	Règlement DORA – Criticité	29
3.7.2	Audit.....	29
3.7.3	Sécurité	30
4.	ANNEXES	31

1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1. CONTEXTE GENERAL

1.1.1. La CGLLS

Créée en 2000, placée sous la tutelle conjointe des Ministères chargé du Logement (DHUP), de l'Économie (DG-Trésor) et du Budget (Direction du Budget), la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) est à la fois un établissement public à caractère administratif (EPA) et une société de financement au sens du Code monétaire et financier.

Ses missions sont définies par les articles L.452-1 et suivants du Code de la construction et de l'habitation (CCH) et ses règles de fonctionnement sont fixées par les articles R.452-1 et suivants du même code.

Ses principales missions sont de :

- garantir les prêts accordés par la Banque des Territoires de la Caisse des dépôts et consignations aux organismes de logement social (OLS) : HLM, EPL, organismes agréés pour la maîtrise d'ouvrage d'insertion...,
- prévenir les difficultés financières des OLS et aider au rétablissement de l'équilibre de ces mêmes organismes grâce à des concours financiers,
- attribuer, au travers de la CPR (Commission de Péréquation et de Réorganisation) des subventions destinées à accompagner les regroupements des OLS, les actions de rénovation urbaine, et la restructuration territoriale du patrimoine,
- participer au financement des acteurs nationaux du logement social (USH, fédérations de bailleurs sociaux, Associations nationales des locataires, ADIL) et de certaines politiques du logement social (ANRU, FNAP, FNAVDL, ANCOLS),
- gérer le FSI (Fonds Social à l'Innovation) : appuyer grâce à des subventions, l'adaptation des organismes de logement social à leur environnement (innovation, modernisation),
- gérer le FNAVDL.

La CGLLS est également chargée du recouvrement de trois « cotisations », dont deux permettent de financer ses emplois fléchés et dépenses propres, et la troisième est recouvrée pour le compte de l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS). Cette activité est une mission à part entière.

Pour en savoir plus sur la CGLLS : www.cglls.fr

1.1.2. Le contexte

La CGLLS assume la maîtrise d'ouvrage du système d'information « Harmonia », ci-après désigné Harmonia, outil de collecte dématérialisée des données comptables et financières des organismes de logement social.

Harmonia comprend cinq sites internet de collecte :

- un pour le ministère chargé du logement,
- un pour chacune des quatre fédérations professionnelles.

L'ouverture des cinq sites internet Harmonia est intervenue en avril 2007 afin de collecter les données comptables et financières de l'année 2006 des organismes de logement social.

L'utilisation d'Harmonia est obligatoire pour l'ensemble des organismes de logement social.

Dans le cadre du maintien d'Harmonia, la CGLLS doit renouveler l'exécution des prestations de tierce maintenance applicative, d'hébergement et d'assistance téléphonique.

1.1.3. Présentation des partenaires de la CGLLS

1.1.3.1. Ministère chargé du logement

Le ministère chargé du logement prépare et met en œuvre la politique du gouvernement en matière de logement, de construction et de lutte contre la précarité et l'exclusion.

Au sein du ministère, la DHUP (Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages) est notamment chargée du suivi, de l'adaptation et du contrôle des organismes de logement social. A ce titre, elle est destinataire des comptes des organismes de logement social.

Site internet : www.logement.gouv.fr

1.1.3.2. Fédération des ESH

La Fédération nationale des sociétés anonymes et fondations d'HLM (dites «ESH») est une association membre de l'Union sociale pour l'habitat.

Elle représente les entreprises sociales pour l'habitat (ESH).

Un comité fédéral d'autocontrôle et de prévention met en œuvre le dispositif général de prévention collective nécessaire à la sécurisation financière de l'ensemble des ESH. Il aide les sociétés à mieux analyser leur situation et à se comparer afin de prévenir au plus tôt toute difficulté éventuelle.

En cas de difficultés financières d'une ESH, la fédération aide celle-ci à définir et à mettre en œuvre les mesures nécessaires au rétablissement structurel de ses grands équilibres financiers.

Dans ce contexte, elle établit annuellement le dossier individuel de situation (DIS) de chaque ESH.

Site internet : www.esh.fr

1.1.3.3. Fédération des OPH

La Fédération nationale des offices publics de l'habitat (OPH) est une association adhérente à l'Union sociale pour l'habitat.

Elle représente les OPH dans les discussions auprès des pouvoirs publics, elle promeut le caractère de service public de l'activité des offices, elle apporte conseil et assistance aux offices en situation financière difficile.

Dans ce contexte, elle établit annuellement le dossier individuel de situation économique et sociale (DIS) de chaque OPH.

Site internet : www.foph.fr

1.1.3.4. Fédération des coopératives d'HLM

La Fédération nationale des sociétés coopératives d'HLM est une association fondée en 1908, membre de l'Union sociale pour l'habitat.

Elle représente les sociétés coopératives d'HLM et mène notamment des actions de formation et de communication au bénéfice des coopératives d'HLM.

Par le biais du dispositif d'autocontrôle, elle analyse les documents comptables et financiers annuels de chaque coopérative d'HLM, établit des comptes cumulés par famille, et contribue à détecter les risques au sein des coopératives d'HLM.

Site internet : www.hlm.coop

1.1.3.5. Fédération des EPL

La Fédération des entreprises publiques locales (Fédération des EPL), anciennement Fédération des sociétés d'économie mixte (SEM) jusqu'au 15 avril 2008, est une association créée en 1956, représentant les sociétés d'économie mixte (SEM) et sociétés publiques locales (SPL) françaises.

La fédération des EPL a trois missions principales : promouvoir dans sa diversité le mouvement des entreprises publiques locales (EPL) constituer des sociétés d'économie mixte (SEM) et des sociétés

publiques locales (SPL), développer des réseaux de compétences et de savoir-faire et renforcer la performance des EPL adhérentes.

Pour cette dernière mission, la fédération des EPL assure notamment une « veille financière », dénommée « dispositif d'autocontrôle », auprès de 124 EPL gérant des logements sociaux.

Site internet : www.lesepl.fr

1.2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre à bons de commande a pour objet la réalisation de **prestations de tierce maintenance applicative, d'hébergement et d'assistance en ligne auprès des utilisateurs du système d'information Harmonia permettant la collecte des documents financiers des organismes de logement social.**

Les prestations sont réparties en sept (7) postes (P) :

Poste 1	Opérations de bascule entre Titulaires
Poste 2	Maintenance corrective et adaptative
Poste 3	Hébergement
Poste 4	Assistance en ligne des utilisateurs (Hotline)
Poste 5	Maintenance évolutive
Poste 6	Réversibilité
Poste 7	Audit- Sécurité

2. PRESENTATION GENERALE D'HARMONIA

L'objet de ce chapitre est de donner une présentation générale du contexte dans lequel s'insère le présent CCTP, et du mode de fonctionnement général d'Harmonia.

Au point 2.1, le glossaire comprend les principaux termes et abréviations utilisés dans ce CCTP.

Les documents annexés au présent CCTP (article 4) donnent des précisions plus détaillées, tant fonctionnelles que techniques, sur les différents éléments du CCTP.

Harmonia est un outil informatique sécurisé fonctionnant sur Internet.

Cet outil permet essentiellement la collecte dématérialisée :

- des états réglementaires HLM (appelés « ER » dans Harmonia, appelés historiquement et communément « liasses Berger-Levrault »), par le ministère chargé du logement (« le ministère ») ;
- des états réglementaires EPL (sociétés d'économie mixte), simplifiés par rapport à ceux des organismes HLM, et constitué(s) en grande partie des données de leur « QDIS » ;
- des états réglementaires MOI (maîtrise d'ouvrage d'insertion) extrêmement simplifiés par rapport à ceux des SEM ;
- des questionnaires permettant l'établissement des dossiers individuels de situation (appelés « QDIS » dans Harmonia, appelés parfois « Liasses DIS »), par les quatre fédérations professionnelles du logement social (fédération des OPH, fédération des ESH, fédération des coopératives d'HLM, fédération des EPL) ;
- d'enquêtes fédérales diverses (enquête effectif, enquête actionnariat, fiche d'activité...) ;
- le cas échéant les questionnaires ou enquêtes demandés par le ministère chargé du logement.

2.1. GLOSSAIRE

ANCOLS Agence nationale de contrôle du logement social. Etablissement public chargé d'une mission de contrôle et d'évaluation relative au logement social et à la participation des

	employeurs à l'effort de construction, placé sous la double tutelle du ministre chargé du logement et du ministre chargé de l'économie.
CCH	Code de la construction et de l'habitation.
CDC	Caisse des dépôts et consignations.
CGLLS	Caisse de garantie du logement locatif social. La CGLLS est maître d'ouvrage d'Harmonia. Elle est aussi « partenaire » au sens d'Harmonia, sur le serveur du ministère qui collecte les ER.
Comité de pilotage	Le comité de pilotage Harmonia est composé du ministère chargé du logement, des fédérations des OPH, des ESH, des coopératives d'HLM et des EPL, de l'USH et de la CGLLS. Il détermine les grandes orientations d'Harmonia.
Comité de	Le comité de projet Harmonia réunit plusieurs fois par an a minima le Titulaire, le projet maître d'ouvrage et le ministère, pour assurer un suivi du projet.
COOP	Abréviation utilisée pour nommer une société coopérative d'HLM.
DDT	Direction départementale des territoires.
DDTM	Direction départementale des territoires et de la mer.
DHUP	Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages. Elle dépend du ministère chargé du logement et est chargée du suivi des organismes constructeurs de logements sociaux. Elle est gestionnaire de la plateforme de collecte des ER dans Harmonia. Dans le cadre d'Harmonia, par facilité, les mots DHUP et ministère doivent être considérés comme ayant un sens équivalent.
DIS	Dossier individuel de situation. Il s'agit d'un document d'analyse élaboré par les fédérations, à partir des données du QDIS transmis à Harmonia par chaque adhérent.
DREAL	Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement
EPL	Entreprise publique locale. Depuis 2008, la Fédération des SEM s'appelle Fédération des EPL. Elle regroupe les SEM et les SPL (sociétés publiques locales). Les SPL ne sont pas concernées par Harmonia. Dans le cadre du présent CCTP, par facilité, il convient de considérer que SEM et EPL ont un sens équivalent.
ER	Etats réglementaires (HLM et SEM). Leur transmission au ministère est une obligation codifiée dans le CCH. Dans Harmonia, on parle indifféremment des ER ou d'un ER.
ESH	Entreprise sociale pour l'habitat. Nom couramment donné aux sociétés anonymes d'HLM (SA d'HLM). Il convient de considérer que SA d'HLM et ESH ont un sens équivalent.
Fédérations	L'expression « les fédérations » regroupe les fédérations des OPH, des ESH, des coopératives d'HLM et des EPL. Chaque fédération est gestionnaire de son serveur qui collecte les QDIS de ses adhérents.
Fédéré	Les « organismes fédérés » sont les organismes de logement qui adhèrent à l'une des quatre fédérations partenaires du projet.
HLM	Habitation à loyer modéré. Les organismes d'HLM comprennent les OPH, les ESH et les coopératives d'HLM.
Ministère	Dans le cadre d'Harmonia, ce terme désigne le ministère chargé du logement. Il est le « gestionnaire », via sa direction nommée DHUP, du serveur qui collecte les ER.
MOI	Acteurs du logement d'insertion, les organismes agréés « maîtrise d'ouvrage d'insertion » interviennent pour le logement et l'hébergement des personnes et familles défavorisées.
OLS	Organisme de logement social. Ceux concernés par le périmètre actuel d'Harmonia comprennent les organismes HLM, ainsi que les SEM et les MOI.

OPH	Office public de l'habitat. Depuis 2007, le statut unique d'OPH regroupe les anciens offices publics d'HLM (OPHLM) et OPAC (offices publics d'aménagement et de construction). Il existe des OPH soumis aux règles de la comptabilité publique et des OPH soumis aux règles de la comptabilité de commerce, mais ils remplissent dans Harmonia le même ER.
Partenaire	Le mot « partenaire » a deux sens principaux autour d'Harmonia. Il s'agit d'une part d'un ensemble d'entités qui collaborent entre elles pour assurer le meilleur fonctionnement possible du système Harmonia : en premier lieu, le ministère, les fédérations et la CGLLS, mais aussi l'USH, ainsi que ponctuellement la CDC et l'ANCOLS. D'autre part, au sens technique d'Harmonia, une entité peut être « partenaire » habilitée par convention à accéder à une partie au moins des données sur tel ou tel serveur. Par exemple, les fédérations HLM, la CDC, les préfectures et la CGLLS sont partenaires sur le serveur du ministère.
PGI	« Progiciel de gestion immobilière » ou « Progiciel de gestion intégrée ». Ce terme est utilisé pour désigner les solutions comptables informatiques utilisées par les organismes pour alimenter Harmonia de façon automatique ou semi-automatique (hors saisie manuelle). Par extension les PGI désignent aussi les éditeurs de ces solutions.
QDIS	Questionnaire fédéral réunissant les données qui permettent l'élaboration du Dossier Individuel de Situation (DIS) d'un organisme de logement social.
SAC	La société (anonyme) de coordination (SAC) est un nouvel outil juridique créé par la loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Elan). Elle permet la constitution de groupes horizontaux d'organismes d'habitations à loyer modéré (HLM).
SEM	Société d'économie mixte. Les SEM sont des sociétés anonymes détenues majoritairement par les collectivités publiques, sauf cas particulier. Seules les SEM ayant une activité de logement social sont concernées par Harmonia.
USH	Union sociale pour l'habitat, appelée aussi parfois « L'Union ». L'USH est une confédération regroupant notamment les fédérations des OPH, des ESH et des coopératives d'HLM.

2.2. DESCRIPTION GENERALE DU FONCTIONNEMENT D'HARMONIA

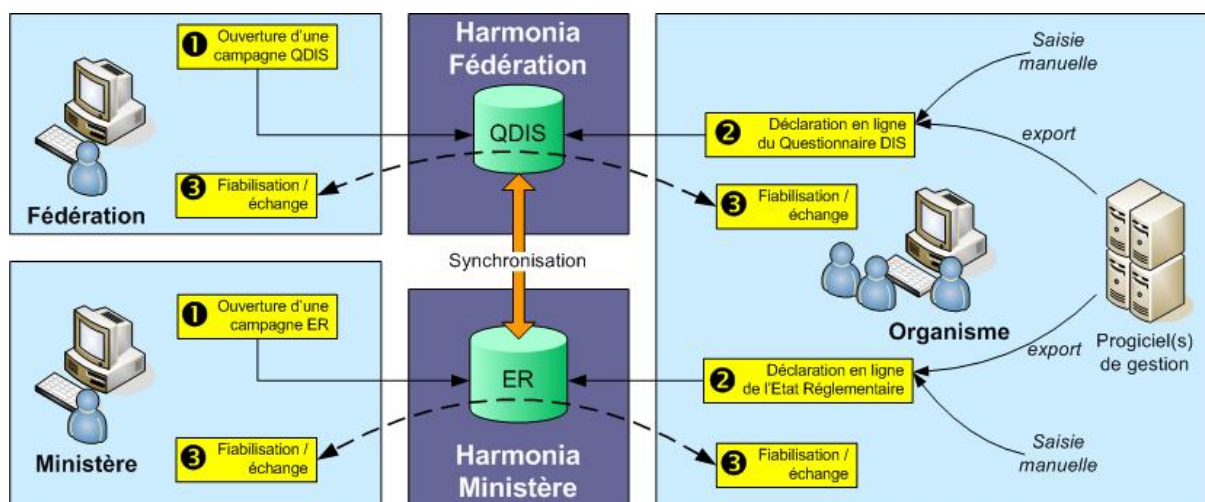
Harmonia est un outil de collecte commun aux partenaires mais conçu pour fonctionner sur cinq plateformes et cinq serveurs séparés :

- une pour le ministère chargé du logement,
- une pour chacune des quatre fédérations.

Cette séparation des cinq serveurs est un choix historique des partenaires, visant à garantir la sécurité d'accès aux données et un fort respect des principes de confidentialité propres à chacun.

Cependant, une synchronisation partielle est possible entre les données figurant sur le serveur du ministère et celles figurant sur le serveur de chaque fédération (notion de « tronc commun ») afin de simplifier la procédure de déclaration pour les organismes.

Le fonctionnement général d'Harmonia peut être résumé selon le schéma suivant :



2.2.1. Ouverture des campagnes de collecte

a) L'ouverture de la campagne annuelle de collecte des comptes de l'exercice N se fait pendant l'année N+1, normalement courant avril/mai.

NB : La notion de clôture de campagne est abordée dans le point 2.2.6 du présent document.

L'ouverture est décidée par le gestionnaire de chaque plateforme :

- le ministère chargé du logement pour les ER,
- la fédération des OPH pour son QDIS,
- la fédération des ESH pour son QDIS,
- la fédération des coopératives d'HLM pour son QDIS,
- la fédération des EPL pour le QDIS des SEM de logement.

Compte tenu de l'autonomie de chacun des cinq partenaires cités ci-dessus, l'ouverture des cinq campagnes n'est pas simultanée. En pratique cependant, l'ouverture des cinq campagnes se produit dans des délais assez resserrés.

Le calendrier d'ouverture de campagne dépend en partie des dates réglementaires de clôture des comptes des organismes HLM (OPH, ESH, coopératives d'HLM, sociétés de coordination, sociétés de vente), fixées sans exception au 31 décembre de chaque année. Les SEM n'ont pas actuellement cette obligation ; certaines SEM clôturent leurs comptes à d'autres dates (exemple le 30 septembre) mais il n'y a qu'une date d'ouverture de campagne pour les SEM, quelle que soit la date à laquelle elles clôturent leurs comptes.

Le calendrier d'ouverture des campagnes dépend également des changements pouvant intervenir dans les formulaires de déclaration des ER et des QDIS.

Ces changements peuvent intervenir chaque année, sur chaque questionnaire, dans des proportions variables.

b) Les formulaires des ER sont étroitement dépendants des instructions comptables HLM, SAC et SEM, documents de type réglementaire qui fixent les règles comptables du secteur et qui indiquent la forme détaillée que doivent prendre les états réglementaires HLM, SAC ou SEM pour chaque famille.

Ces instructions comptables font régulièrement l'objet de révisions ou mises à jour qui peuvent avoir un impact non négligeable sur les formulaires des ER.

On notera que la famille des OPH est composée d'offices soumis aux règles de la comptabilité publique jusqu'au 31 décembre 2020 et d'offices ayant opté pour les règles de la comptabilité de commerce. Le ministère chargé du logement a opté, dans un souci d'harmonisation, pour un seul type de formulaire pour les OPH dans Harmonia, qu'ils soient à comptabilité publique ou commerciale.

Les instructions comptables HLM fixent les règles ; celles-ci sont dans l'ensemble relativement stables, leur modification intervenant environ tous les trois à sept ans.

Les instructions actuellement applicables sont disponibles sur les sites :

- <http://www.financement-logement-social.logement.gouv.fr/informations-comptables-a-destination-des-r529.html>
- <https://www.legifrance.gouv.fr>

Le dernier document réglementaire est l'arrêté du 17 janvier 2025 modifiant l'arrêté du 7 octobre 2015 homologuant l'instruction comptable applicable aux organismes d'HLM à comptabilité privée et l'arrêté du 7 octobre 2015 fixant la nature, le format et le contenu des documents des sociétés d'économie mixte agréées objets de la transmission prévue à l'article R. 481-14 du code de la construction et de l'habitation référence : NOR : ATDL2428160A

En revanche, d'autres textes de type législatif, budgétaire et surtout réglementaire, peuvent éventuellement entraîner chaque année, des modifications des formulaires des ER, généralement à la marge.

C'est le ministère chargé du logement qui procède chaque année à la mise à jour des formulaires des ER.

Les formulaires des ER sont des documents d'un volume très significatif :

- Les ER Sociaux 2023 comprennent 9804 champs (hors champs dits « dynamiques »),
- Les ER 2023 des MOI comprennent 22 champs,
- Les ER 2023 des Sociétés de coordination (SAC) comprennent 2829 champs.
- Les ER des groupes 2024 comprennent 3160 champs

NB : dans les ER figurent des champs ou lignes « dynamiques » ou « multivalués », à savoir que le nombre de valeurs à renseigner est variable. Quelques exemples :

- la liste des filiales,
- la liste des participations,
- le tableau récapitulatif des charges et produits exceptionnels,
- la liste des membres du conseil d'administration,
- la liste des actionnaires.

c) Les formulaires des QDIS sont établis chaque année par chacune des quatre fédérations mentionnées ci-dessus.

Ces formulaires sont des documents non réglementaires. L'obligation pour les organismes de les fournir chaque année est généralement inscrite dans les statuts de chaque fédération.

Les formulaires QDIS, en dehors des coopératives d'HLM, sont nettement moins volumineux que les ER :

- taille du QDIS des OPH pour les comptes 2023 : 5 865 champs,
- taille du QDIS des ESH pour les comptes 2023 : 1 968 champs,
- taille du QDIS des SEM pour les comptes 2023 : 2 522 champs.
- taille du QDIS des COOP pour les comptes 2023 : 2 522 champs.

L'exception est le QDIS de la fédération des coopératives d'HLM, cette fédération ayant choisi d'intégrer une version intégrale de l'ER au sein de son QDIS.

Les QDIS sont établis avec minutie par les fédérations dans le cadre de leur mission dite « d'autocontrôle » qui fait l'objet de conventions avec l'Etat.

Les formulaires des QDIS suivent eux aussi l'évolution juridique et économique du secteur du logement social. Ils peuvent subir des modifications plus ou moins fortes chaque année, éventuellement juste avant l'ouverture de la campagne de collecte des comptes.

d) Des fichiers Excel spécifiques servent de support aux différents formulaires placés dans Harmonia.

Les cellules des fichiers Excel « supports » des ER et des QDIS qui portent les données font toutes l'objet d'un **nommage** spécifique selon des normes et règles établies pour l'essentiel en 2006-2007, lors de la conception et du développement de l'outil Harmonia.

Ces normes et règles de nommage ne sont théoriquement pas appelées à évoluer fortement, sauf lors de certaines évolutions de l'application Harmonia.

Les formulaires Excel comprennent des formules de calcul destinées à faciliter et fiabiliser le travail des organismes, en particulier de ceux pour lesquels la saisie manuelle est significative.

L'organisme bénéficie dans Harmonia de calculs automatiques consécutifs aux formules de calcul figurant dans les fichiers Excel supports.

On distingue donc dans Harmonia deux types de champs :

- les champs dits « de saisie »,
- les champs dits « calculés », qui n'ont pas à être « saisis » mais qui résultent d'une formule de calcul.

Le tableau ci-dessous donne la répartition sur les formulaires 2024 des champs de saisie et des champs résultant d'une formule de calcul, dans les différents types d'ER :

Type d'ER 2024	Nombre de champs de saisie	Nombre de champs issus d'une formule de calcul	Nombre total de champs
Sociaux	6091	3713	9 804
Moi	22	0	22
Coordination/SAC	1858	971	2 829
Groupes	2163	997	3 160

Le tableau ci-après donne la répartition, sur les formulaires 2023, des champs de saisie et des champs résultant d'une formule de calcul, dans les différents QDIS, et selon que les champs concernés sont communs ou non à l'ER et au QDIS (notion d'appartenance au tronc commun (TC) :

Type QDIS 2023	Détail tronc commun			Détail Hors tronc commun			TOTAL
	Nb champs	Nb saisie	Nb calcul	Nb champs	Nb saisie	Nb calcul	
QDIS COOP	3 622	2423	1199	1 600	676	924	5 222
QDIS ESH	801	801	0	1 167	367	800	1 968
QDIS OPH	1 749	1211	538	4 116	2 101	2 015	5 865
QDIS SEM	2 290	1640	650	232	95	137	2 522

Le nommage et la mise à jour des fichiers Excel sont effectués avant chaque campagne par le ministère et par les fédérations, chacun pour les fichiers dont il a la responsabilité.

Ils sont assistés en cela dans les conditions prévues au point 3.2.1.

Les évolutions de formulaires au cours d'une même campagne sont possibles. Ces évolutions de formulaires en cours d'année peuvent concerner marginalement la modification d'un ou quelques champs. En ce qui concerne les ER, elles concernent pour l'essentiel la correction de certaines formules de calcul.

e) **Les fichiers Excel**, support des différents formulaires (ER, QDIS et enquêtes fédérales), sont consultables sur le wiki (cf. point 3.2.11 du présent CCTP) : <http://Harmonia-documentation.fr> et plus précisément à l'adresse suivante :

<http://Harmonia-documentation.fr/doku.php?id=faq&do=index>

(accessibles sur mot de passe à demander) dans le paragraphe « Informations aux éditeurs », puis « accès aux schémas XML par serveur ».

2.2.2. Déclaration en ligne des ER et des QDIS

Après l'ouverture d'une campagne, il revient à chaque organisme de logement social de procéder à la déclaration en ligne :

- de son ER sur la plateforme du ministère chargé du logement : Harmonia.logement.gouv.fr,
- de son QDIS sur la plateforme de la fédération à laquelle il adhère :
 - * Harmonia.offices-habitat.org
 - * Harmonia.esh.fr
 - * Harmonia.hlm.coop
 - * Harmonia.lesepl.fr

En complément, les organismes doivent également déposer leurs documents financiers et rapports de gestion et d'activités en pièces jointes dans l'espace d'échange de la plateforme du ministère.

a) **Les nombres d'organismes** recensés sur les cinq plates-formes Harmonia étaient les suivants début 2025 :

- Plateforme du ministère (pour la déclaration des ER) : 829 organismes, dont :
 - * 167 coopératives d'HLM,
 - * 174 ESH,
 - * 179 OPH,
 - * 109 EPL,
 - * 200 MOI.
- Plateforme de la fédération des COOP : 164 coopératives d'HLM.
- Plateforme de la fédération des ESH : 172 ESH.
- Plateforme de la fédération des OPH : 187 OPH.
- Plateforme de la fédération des EPL : 112 EPL.

Les écarts entre les nombres d'organismes recensés sur les différentes plateformes s'expliquent notamment par le fait que tous les organismes de logement social n'adhèrent pas nécessairement à l'une des quatre fédérations mentionnées précédemment. Toutefois, on constate année après année que les taux d'adhésion des organismes HLM aux fédérations HLM (OPH, ESH, COOP) sont très largement supérieurs à 95 %.

Par ailleurs, il peut survenir des raisons techniques ou de circonstance qui expliquent certains petits écarts entre les périmètres de la plateforme du ministère d'une part, et ceux des plateformes des fédérations d'autre part : par exemple, une fusion d'organismes ou une création d'organisme prise en compte sur une plateforme mais temporairement pas encore prise en compte sur l'autre. Chaque partenaire (Ministère, fédérations) gère en autonomie sa liste d'organismes autorisés à se connecter sur sa plateforme.

b) **Les modes d'alimentation d'Harmonia** sont de différents ordres :

- un organisme peut **saisir** des données de façon manuelle ; l'application a été conçue pour que les formulaires internet ressemblent fortement aux formulaires Excel auxquels les organismes sont généralement habitués (en particulier en ce qui concerne les formulaires QDIS). La saisie étant effectuée directement sur internet, elle n'a toutefois pas exactement les mêmes caractéristiques qu'une saisie dans Excel. La saisie peut être limitée aux champs dits « de

saisie », les autres étant automatiquement calculés dans Harmonia par le biais des formules de calcul ;

- un organisme peut également **importer** des données ou des séries successives de données provenant de son système d'information. Ces données doivent être au **format XML « harmonisé »**. Elles peuvent avoir été élaborées en interne par l'organisme ou fournies à l'organisme par un prestataire extérieur. Les éditeurs de solutions comptables informatiques, actifs dans le secteur du logement social, sont tenus informés régulièrement des évolutions d'Harmonia. Certains éditeurs ont développé des interfaces entre leurs produits et Harmonia ;
- un organisme peut procéder à ces « imports » en une ou plusieurs fois (chaque import « écrase » le précédent) et saisir le reste des données manuellement. L'outil se veut très souple ;
- un organisme peut également alimenter une partie des données de l'un des deux documents (ER ou QDIS) en « récupérant » les données similaires figurant déjà dans l'autre document. Il s'agit de la fonction de **synchronisation** qui permet d'éviter une double saisie des données communes (le tronc commun) aux deux documents. Cette fonction, qui fonctionne dans les deux sens, est loin d'être négligeable puisque les nombres de données communes aux deux documents en décembre 2020 sont les suivants :
 - pour les ESH : 801 champs communs, soit 41 % des champs du QDIS,
 - pour les OPH : 1 749 champs communs, soit 30 % des champs du QDIS,
 - pour les COOP : 3 622 champs du QDIS soit 70 % des champs du QDIS,
 - pour les EPL : 2 290 champs communs, soit 91 % des champs du QDIS.

c) La sécurité de l'application est assurée par plusieurs types de mécanismes. Les principaux sont les suivants :

- l'utilisation d'https est en place sur l'ensemble de l'application, pour les cinq plates-formes, à toutes les étapes du cycle de vie des documents (ER et QDIS),
- l'accès à l'application est sécurisé par identifiant et mot de passe,
- des contrôles de format de données permettent de s'assurer qu'un champ est correctement saisi (ex : un montant, une date),
- des contrôles « métiers » permettent de donner des indications sur d'éventuelles erreurs ou remarques sur les valeurs saisies.

Les autres exigences de sécurité figurent à l'article 3.7.3 du présent CCTP.

d) Format des documents transmis : les documents transmis (ER et QDIS) sont automatiquement générés sous deux formats : PDF et XML.

2.2.3. Fiabilisation et échange

Après la transmission (déclaration) d'un document (ER ou QDIS) par un organisme, le gestionnaire du serveur concerné (ministère ou fédération) peut commencer le travail dit « de fiabilisation » dudit document. Ce travail entraîne généralement des questions posées à l'organisme. Ces questions et leurs réponses peuvent être stockées dans « l'espace d'échange ».

L'espace d'échange comprend des pièces jointes de différents formats (Word, Excel, PDF...).

C'est le moyen pour l'organisme de transmettre au ministère et/ou à sa fédération des documents tels que : rapport de gestion, rapport du commissaire aux comptes...

L'espace d'échange ne doit pas être utilisé par les organismes pour joindre un formulaire (par exemple l'ER ou le QDIS remplis au format Excel) qui se substituerait à l'alimentation « normale » d'Harmonia.

2.2.4. Notion de cycle de vie

Harmonia suit l'évolution d'un document (ER ou QDIS) depuis son initialisation jusqu'à son archivage.

Ce cycle de vie (parfois appelé workflow) est normé dans Harmonia : Il comprend six étapes et l'utilisateur peut savoir en permanence à quelle étape se situe le document qu'il consulte.

Les trois premières étapes sont des étapes de travail interne à l'organisme, où seul l'organisme a accès aux données.

A la fin de l'étape 3, l'organisme transmet son document.

L'étape 4 est l'étape de fiabilisation où seuls le ministère et la fédération concernée « ont la main », chacun sur son serveur, et ont la possibilité de créer des sous-étapes correspondant à leur processus de fiabilisation interne.

Le ministère et/ou la fédération peut « donner la main » à l'organisme sur leur plateforme respective quand ils souhaitent que l'organisme modifie certaines données.

Les étapes 5 (finalisation) et 6 (archivage) sont des étapes pendant lesquelles la fiabilisation arrive ou est arrivée à son terme.

Les données sont stockées pendant cinq ans dans Harmonia et demeurent accessibles aux utilisateurs.

2.2.5. Notion de partenaire

Harmonia respecte des règles de confidentialité générales ou propres à certaines familles d'organismes.

Dans ce contexte, des règles de transmission précises sont prévues. Ces règles reposent sur des paramétrages à plusieurs niveaux du système, partenaire par partenaire.

Le ministère et les fédérations imposent, interdisent ou laissent le choix à l'organisme de transmettre les ER à chaque partenaire.

L'organisme peut transmettre ses ER et/ou son QDIS à un partenaire associé, en cochant les cases appropriées (droit de lecture), dans la mesure où sa fédération (pour le QDIS) et/ou le ministère (pour les ER) ont permis ce choix.

Les « partenaires » actifs à la date de rédaction du présent CCTP sont les suivants sur la plateforme des ER :

- CDC,
- CGLLS,
- ANCOLS,
- les fédérations ;
- les préfectures départementales,
- les services déconcentrés chargés du logement (DDT/DDTM/DREAL).

Une transmission automatique des ER en étape 4.1, 4.8 et 6 à la CDC, la CGLLS et l'ANCOLS est organisée par Harmonia.

D'autres partenaires peuvent être créés en fonction des besoins.

2.2.6. Clôture des campagnes de collecte

Il n'existe pas techniquement de notion de clôture de campagne dans Harmonia.

Les dossiers (QDIS et ER) sont purgés au bout de cinq ans dans le cadre de la maintenance corrective et adaptative, à la demande de la CGLLS.

Toutefois, en fonction des documents (QDIS, enquêtes fédérales ou ER) et des familles d'organismes concernées, il existe des règles et usages dont les utilisateurs d'Harmonia doivent tenir compte.

a) Concernant les QDIS

Chacune des fédérations fixe ses propres règles de fonctionnement, la date à laquelle elle ouvre la campagne de collecte de ses QDIS et gère les relances de ses adhérents n'ayant pas retourné leur questionnaire dans les délais demandés.

b) Concernant les enquêtes fédérales

En complément des QDIS, les fédérations collectent d'autres données via des formulaires spécifiques (fiche d'activité, enquête actionnariat et enquête effectif, ...).

c) Concernant les ER

Les dispositions concernant les dates limites de transmission des documents financiers des organismes HLM sont codifiées dans le Code de la construction et de l'habitation (CCH) et les délais diffèrent en fonction des familles d'organismes.

- Pour les **sociétés d'HLM (ESH et COOP)**, l'article R*423-78 du CCH précise :

« **Dans le mois suivant celui au cours duquel s'est tenue l'assemblée générale ordinaire réunie en application de l'article L.225-100 du code de commerce [...]** ».

- Pour les **OPH soumis au régime de la comptabilité publique**, l'article R*423-24 du CCH précise :

« **Le rapport d'activité et le compte financier sont présentés au conseil d'administration pour approbation par délibération prise au plus tard le 30 juin de l'année suivant l'exercice auxquels ils se rapportent.**

Le rapport d'activité et le compte financier de l'office public de l'habitat sont transmis au préfet et au ministre chargé du logement dans les quinze jours suivant leur approbation [...] ».

- Pour les **OPH soumis aux règles de la comptabilité de commerce**, l'article R*423-28 du CCH précise :

« **Le compte financier et le rapport du directeur général sont transmis au préfet et au ministre chargé du logement au plus tard le 15 juillet de l'année suivant l'exercice auxquels ils se rapportent [...]** ».

- Pour les SEM, l'article R. 481-14 du CCH précise :

« **Dans le mois suivant celui au cours duquel s'est tenue l'assemblée générale ordinaire réunie en application de l'article L. 225-100 du code de commerce [...]** ».

3. PRESTATIONS ATTENDUES

Le Titulaire est l'unique interlocuteur de la CGLLS (maître d'ouvrage) pour l'ensemble des prestations attendues.

Spécifications fonctionnelles et techniques

Les spécifications techniques et fonctionnelles détaillées, qui définissent le cadre nécessaire au maintien d'Harmonia, sont fournies en annexe. Des évolutions techniques étant actuellement en cours de développement, les spécifications techniques et fonctionnelles actualisées à jour seront transmises au plus tard à la notification de l'accord-cadre.

3.1. POSTE 1 : OPERATIONS DE BASCULE (ENTRE TITULAIRES)

⚠ Ce poste concerne les opérations nécessaires à la reprise du marché sortant par un nouveau Titulaire, notamment la transmission d'informations, les transferts applicatifs, l'accompagnement, la documentation ou toute autre action permettant d'assurer la continuité de service.

Cette prestation ne sera pas exécutée par le Titulaire sortant s'il est reconduit à l'issue de la présente consultation.

En conséquence, ce poste ne fera pas l'objet d'une évaluation technique et financière, afin de garantir l'égalité de traitement entre candidats.

Toutefois, il est précisé que chaque soumissionnaire, à l'exception du Titulaire sortant, s'il est candidat à sa propre succession, doit impérativement renseigner dans son mémoire technique la méthodologie envisagée pour cette prestation, afin que, en cas d'attribution à un nouveau Titulaire, les engagements soient clairement définis contractuellement.

La présente prestation a pour objectif de permettre au Titulaire reprenneur (Titulaire du marché n°2025-04) de prendre en charge, dans des conditions opérationnelles optimales, l'ensemble des prestations relatives à l'application Harmonia, précédemment assurées par le Titulaire sortant (Titulaire du marché n°2021-01).

Elle conditionne la bonne continuité de service en matière de maintenance applicative, d'hébergement et d'assistance en ligne aux utilisateurs.

Ces opérations doivent permettre au Titulaire reprenneur :

- d'acquérir l'ensemble des connaissances fonctionnelles, techniques et organisationnelles nécessaires à la gestion d'Harmonia,
- d'assurer le basculement sécurisé de l'hébergement dans ses propres infrastructures,
- de mettre en place les outils de suivi, de supervision et de reporting,
- de reprendre les prestations de tierce maintenance applicative et d'assistance en ligne aux utilisateurs,
- d'intégrer l'ensemble des développements, sources, environnements de test et documentations associés.

3.1.1. Durée

La période de transférabilité est d'une **durée maximale de deux (2) mois calendaires**, à compter de la date de notification du bon de commande afférent (date prévisionnelle : mi-septembre 2025).

Tout dépassement de ce délai pourra entraîner l'application des pénalités de retard prévues à l'article 12 du CCAP n°2025-04-01.

3.1.2. Déroulement

Le déroulement de cette phase s'articule avec la phase de réversibilité prévue dans le marché sortant. Elle comprend six étapes principales :

- Lancement de la phase
 - o réunion de lancement formalisée, réunissant les deux Titulaires et la CGLLS,
 - o élaboration d'un plan de transfert, incluant un planning détaillé et une description des rôles et responsabilités de chaque intervenant,
- Transfert de connaissances
 - o présentation fonctionnelle détaillée de l'application Harmonia (modules, flux, rôles utilisateurs, etc.),
 - o inventaire exhaustif et mise à disposition de la documentation projet existante,
 - o présentation des environnements de développement (outils, frameworks, méthodes de test et de déploiement...),
- Transfert de pilotage
 - o prise en main progressive par le Titulaire reprenneur des opérations permettant la fourniture du service : maintenance, support, supervision, etc.
- Restitution des produits et documents
 - o fourniture par le Titulaire sortant des livrables, sources, historiques d'intervention, scripts, procédures et manuels techniques,
- Fonctionnement en double
 - o période de co-activité pendant laquelle le Titulaire reprenneur réalise les actions sous supervision du Titulaire sortant,
- Transfert de responsabilité / Accompagnement
 - o passage officiel de témoin : le Titulaire reprenneur devient responsable exclusif de l'exécution du marché à l'issue de cette étape, validée par la CGLLS.

Durant toute la période de prise de connaissance, le Titulaire sortant reste pleinement responsable de la continuité de service.

3.1.3. Livrables attendus

À l'issue de cette phase, le Titulaire repreneur remet à la CGLLS :

- un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) actualisé, incluant les engagements de continuité, de support et de sécurité,
- les spécifications techniques et fonctionnelles mises à jour et validées,
- un modèle-type de rapport mensuel d'activité, conforme aux exigences de suivi de la CGLLS (indicateurs, synthèse des incidents, suivi des demandes, qualité de service).

3.2. POSTE 2 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE

Le Titulaire effectue une prestation globale de maintenance corrective et adaptative.

3.2.1. Maintien en condition opérationnelle

Le Titulaire s'assure du maintien permanent de l'application Harmonia en condition opérationnelle.

Cette prestation comprend notamment :

- l'assistance auprès du maître d'ouvrage et de ses partenaires dans le cadre de leurs demandes techniques pour une bonne exploitation d'Harmonia,
- la correction des anomalies et leur suivi,
- la configuration d'Harmonia ou sa reconfiguration,
- la réponse à toute demande de sauvegarde de données ou de restauration de données,
- la réponse à toute question technique, émanant des différents utilisateurs, relative à la maintenance du système, concernant les bases de données, la sécurité, la gestion des certificats, la gestion des utilisateurs, les paramétrages,
- l'assistance auprès de la CGLLS et de ses partenaires pour la bonne intégration des formulaires,
- l'assistance auprès de la CGLLS et de ses partenaires à la réalisation des tableaux Excel, formulaires destinés à être intégrés dans Harmonia,
- la fourniture à la CGLLS et de ses partenaires de macros Excel (existantes) ou de tout autre outil à disposition du Titulaire permettant d'améliorer la vérification des formulaires,
- la purge des dossiers de plus de cinq ans au fur et à mesure après accord de la CGLLS,
- la fourniture de rapports d'activité et de statistiques,
- la gestion de la FAQ et du Wiki.

3.2.2. Gestion des versions

a) Versions des éléments/composants d'Harmonia

L'application Harmonia fait appel pour son fonctionnement à un certain nombre d'éléments, composants matériels ou logiciels décrits dans l'annexe 2 (spécifications techniques détaillées).

Ils ont été choisis en fonction d'un cahier des charges initial qui demandait de privilégier autant que possible les solutions de type « logiciel libre » ou « open source ».

Le Titulaire s'assure en permanence que les différentes versions utilisées correspondent à l'une des deux ou trois dernières versions stables et utilisées en production de ces éléments.

Aucune version bêta ou équivalente n'est utilisée.

Ce principe s'applique aux différents éléments détaillés dans l'annexe 2, notamment :

- le système d'exploitation (OS),
- le serveur web,
- le serveur de base de données,
- le serveur applicatif,
- etc...

b) Versions d'Harmonia

Le Titulaire effectue un travail de numérotation des versions successives d'Harmonia au fil du temps, ce qui facilite les échanges autour de la maintenance corrective et adaptative et de la maintenance évolutive.

Il tient à jour en permanence un document de suivi des versions d'Harmonia avec leurs caractéristiques respectives.

Il fournit ce document à chaque comité de projet (cf. point 3.2.9) et dans les 48 heures qui suivent la demande de la CGLLS.

A titre d'information, en décembre 2020, la version d'Harmonia en production est la version 4.2.0.

D'autre part, le Titulaire informe par courriel la CGLLS et les partenaires concernés à chaque livraison d'une nouvelle version d'Harmonia, en détaillant les éléments modifiés (corrections, évolutions...).

c) Versions des manuels « utilisateurs »

Il existe trois manuels « utilisateurs » disponibles en ligne sur l'application :

- un pour les organismes,
- un pour le ministère et les fédérations,
- un pour les partenaires.

Le Titulaire veille en permanence à ce que les manuels soient un support pertinent, ergonomique et à jour de l'application Harmonia.

Le Titulaire met en ligne les différents manuels « utilisateurs » à jour dans les huit jours calendaires qui suivent la mise en production d'une évolution de l'application les impactant.

Préalablement à cette mise en ligne, le Titulaire fournit au maître d'ouvrage les versions à jour desdits manuels « utilisateurs ».

Le Titulaire et la CGLLS peuvent convenir d'un calendrier différent, notamment dans le cas où la CGLLS souhaite relire et amender les différents manuels « utilisateurs », et/ou les soumettre pour avis aux partenaires (Ministère, fédérations) avant leur mise en ligne.

3.2.3. Traitement des anomalies

a) Identification des anomalies

Les incidents ou anomalies sont signalés par les utilisateurs (organismes, Ministère, fédérations, partenaires, éditeurs, autres...) ou par la CGLLS, ou par le Titulaire lui-même.

Ils sont signalés par tout moyen (téléphone à la Hotline, courriel, télécopie, courrier postal...).

Le Titulaire met à disposition du maître d'ouvrage et d'une partie au moins des utilisateurs un outil informatique dédié à la collecte et au suivi du traitement des anomalies.

Cet outil de suivi a la capacité d'intégrer les besoins spécifiques (par exemple : critères de tri autres que ceux prévus par défaut) exprimés par la CGLLS.

Le Titulaire privilégie un outil fonctionnant sur internet avec identifiant et mot de passe.

Compte tenu notamment de la diversité des utilisateurs d'Harmonia, et de l'ergonomie variable des outils informatiques de ce type, le Titulaire ne peut toutefois imposer aux utilisateurs cet outil comme unique moyen de signaler une anomalie.

Le Titulaire intègre lui-même, dans l'outil informatique dédié, le détail des anomalies qui lui ont été signalées clairement par d'autres moyens.

La CGLLS, après concertation avec les partenaires du projet, fournit régulièrement au Titulaire la liste à jour des personnes autorisées à accéder à l'outil de collecte et suivi des incidents. Cette liste a vocation à comprendre a minima des représentants du maître d'ouvrage, du Ministère et des fédérations. Elle pourra également comprendre d'autres intervenants désignés par la CGLLS. Certains utilisateurs au sein des organismes pourront éventuellement avoir accès, de façon ponctuelle et en cas

de besoin, à cet outil. Dans cette éventualité, leur nombre sera très limité par rapport à l'ensemble des utilisateurs au sein de tous les organismes.

b) Classification (ou qualification) des anomalies

Une classification (ou qualification) des anomalies est établie selon leur gravité sur une échelle comprenant trois niveaux :

- **Les anomalies critiques ou bloquantes** : elles reflètent un problème grave, qui provoque un fonctionnement défectueux du système Harmonia, sans possibilité de contournement, et qui peut même provoquer l'absence de fonctionnement du système.

Ce niveau est attribué aux anomalies qui rendent inopérante la globalité du service ou une fonctionnalité majeure.

Au moins l'un des critères suivants est vérifié :

- * problème présentant un risque majeur pour la pérennité du service (y compris les problèmes ne bloquant pas le fonctionnement de l'application mais pouvant provoquer l'altération des données),
- * problème nécessitant une intervention pour remise en service du système,
- * problème entraînant une impossibilité d'utilisation de l'application, à la suite d'une non-conformité par rapport aux spécifications, même après recherche d'une solution palliative.

- **Les anomalies majeures** : elles reflètent un problème grave qui provoque un fonctionnement défectueux du système, mais pour lequel on dispose d'une solution de contournement.

Cette classification est également attribuée aux anomalies rendant inopérante une des fonctionnalités mineures du service, les autres fonctionnant de manière satisfaisante avec l'application éventuelle de procédures inhabituelles ou de contournement. Cette catégorie inclut les erreurs majeures dans la rédaction de la documentation.

- **Les anomalies mineures** : elles reflètent un problème faible qui peut provoquer une gêne à l'utilisation.

Cette classification est affectée à une anomalie ayant un impact mineur sur la qualité de service ou ne provoquant pas de gêne sensible pour les utilisateurs.

Lorsqu'une anomalie lui est signalée, le Titulaire procède à toutes diligences nécessaires (échanges téléphoniques, par courriel avec copie d'écran...) pour pouvoir qualifier de façon claire ladite anomalie.

La CGLLS est alors informé sans délai des détails de l'anomalie et de sa classification.

La CGLLS peut demander, en le justifiant, le changement de classification d'une anomalie. En règle générale, il effectue sa demande dans les 48 heures.

Les anomalies sont immédiatement notifiées par le Titulaire au maître d'ouvrage et aux correspondants chez les partenaires concernés, en privilégiant une solution de type alerte automatique (notification par courriel).

Les notifications comprennent a minima :

- une description concise mais claire de l'anomalie,
- la classification de l'anomalie,
- la date et l'heure d'enregistrement de l'anomalie.

La liste des correspondants chez les partenaires est fournie régulièrement au Titulaire par la CGLLS. Elle représente environ trente personnes au total.

Cette liste pourra comprendre des partenaires en dehors du Ministère et des fédérations.

c) Délais de traitement des anomalies

Le Titulaire notifie au maître d'ouvrage et aux partenaires la prise en compte de l'anomalie par mail. A compter de cette notification, il dispose d'un délai de :

- **une heure** pour apporter une solution à une **anomalie critique ou bloquante**,

- **vingt-quatre heures** pour apporter une solution à une **anomalie majeure**,
- **selon un calendrier à convenir avec la CGLLS** pour apporter une solution à une **anomalie mineure**. 80% des interventions sur anomalies mineures doivent se produire dans les sept jours calendaires ; 100% dans les quatorze jours calendaires qui suivent.

d) Suivi des anomalies

Outre les informations mentionnées ci-avant, le Titulaire fournit au comité de projet (cf. point 3.2.8) une synthèse récapitulative mensuelle :

- des anomalies restant à résoudre,
- des anomalies résolues depuis le début de l'année calendaire.

Cette synthèse présente une information claire, synthétique et néanmoins suffisamment précise.

Elle permet de pallier l'ergonomie pas toujours satisfaisante de certains outils de suivi des anomalies.

Cette synthèse est facilement compréhensible non seulement par les membres du comité de projet mais aussi par des non spécialistes.

Cette synthèse inclut de façon non exhaustive :

- le numéro de l'anomalie,
- une description claire de l'anomalie et des mesures prises pour la corriger (idéalement entre 20 et 40 mots),
- la date de constat de l'anomalie,
- la date de correction de l'anomalie sur la plateforme de tests (cf. point 3.2.4),
- la date de correction de l'anomalie en production,
- la version Harmonia à partir de laquelle la correction de l'anomalie est prise en compte,
- la classification de l'anomalie,
- l'identification du rapporteur principal de l'anomalie.

3.2.4. Vérification des corrections d'anomalies – plateforme de tests

Le Titulaire maintient en permanence à jour au moins une application informatique dite « plateforme de tests » qui est une copie d'Harmonia dans sa version à jour.

Avant leur mise en production, chaque correction et chaque nouvelle version de l'application sont installées sur cette plateforme de tests.

La plateforme de tests n'est pas nécessairement configurée pour accueillir rigoureusement le même nombre d'utilisateurs et les mêmes charges que la plateforme de production « Harmonia ».

Toutefois, elle fournit un reflet le plus précis possible des conditions réelles d'utilisation des cinq plateformes Harmonia.

Les tests visant à vérifier la correction des anomalies sont réalisés par le Titulaire.

Le Titulaire peut solliciter la collaboration de la CGLLS et/ou de ses partenaires pour tester la bonne correction des anomalies, mais il ne peut leur imposer de réaliser ces tests, qui sont avant tout de la responsabilité du Titulaire.

La plateforme de tests peut être utilisée toute l'année par la CGLLS et/ou ses partenaires (ministère, fédérations), ainsi que d'autres intervenants comme les éditeurs notamment pour effectuer des vérifications de corrections d'anomalies, des tests d'import, et/ou des études de comportement de l'application.

Le Titulaire et la CGLLS conviennent ensemble à l'avance :

- des créneaux horaires destinés à la mise à disposition de cette plateforme de tests,
- des périodes où la plateforme de tests est « fermée » pour les besoins propres au Titulaire (essentiellement dans le cadre des développements, mises à jour...).

Le Titulaire est informé du fait que la CGLLS, ses partenaires, voire d'autres intervenants tels que les éditeurs, peuvent avoir régulièrement besoin de réaliser des tests sur tel ou tel aspect d'Harmonia.

Le Titulaire apporte aux utilisateurs de la plateforme de tests toute l'assistance nécessaire.

Le Titulaire réalise ses meilleurs efforts pour que les périodes de fermeture de la plateforme de tests soient aussi limitées que possible.

En tout état de cause, la durée cumulée des « fermetures » de la plateforme de tests ne peut excéder vingt jours ouvrés par périodes glissantes de douze mois, sauf accord exprès de la CGLLS.

Le Titulaire ne supprime pas de compte utilisateur sans l'accord de la CGLLS.

Dans le cas où le Titulaire serait amené à modifier des identifiants et mots de passe, et/ou à suspendre temporairement certains comptes utilisateurs, il en informe sans délai les utilisateurs concernés, ainsi que la CGLLS, et il rétablit les comptes utilisateurs dans les meilleurs délais.

3.2.5. Indisponibilité

Les opérations de maintenance corrective et adaptative peuvent entraîner des nécessités de fermeture temporaire d'un ou plusieurs serveurs, voire de telle ou telle fonctionnalité.

Le Titulaire sollicite l'accord préalable de la CGLLS en ce sens en l'informant des motifs, et convient avec lui des modalités pratiques d'indisponibilité :

- durée prévisible de l'indisponibilité liée à la maintenance corrective et adaptative,
- date et tranche horaire,
- périmètre précis de l'indisponibilité,
- modalités d'information des utilisateurs.

En règle générale, le Titulaire sollicite l'accord de la CGLLS au moins 48 heures à l'avance.

Le délai peut être moindre, essentiellement lors d'une correction d'anomalie bloquante, voire majeure.

A titre très exceptionnel, le Titulaire peut s'abstenir de l'accord de la CGLLS :

- dans le cas d'une correction d'anomalie bloquante,
- et lorsque, pour raisons opérationnelles, le contact n'a pu être établi avec la CGLLS.

Lorsque l'indisponibilité ne concerne qu'une ou deux plateformes, le Titulaire convient directement avec le gestionnaire de la (des) plateforme(s) concernée(s) (ministère, fédération) des modalités d'indisponibilité. Le Titulaire tient la CGLLS informé, qui reçoit systématiquement copie de tous les échanges avec les partenaires Harmonia.

Dans tous les cas, le Titulaire s'efforce de privilégier les créneaux horaires les moins perturbants : les jours non ouvrés ou, pendant les jours ouvrés, en dehors de la tranche 9h – 18h, sauf éventuellement dans les cas d'anomalies bloquantes.

3.2.6. Traitement des changements au sein des formulaires

a) A la suite de changements intervenant sur les formulaires Excel supports des ER et QDIS, des échanges ont lieu entre le Titulaire et le partenaire concerné, avec copie pour information à la CGLLS.

Le Titulaire procède notamment à des tests de format et de compatibilité du nouveau formulaire avec l'application.

Un total de 30 jours / homme par an, destiné aux différents tests et traitements d'intégration des formulaires Excel des cinq plateformes est compris dans le forfait de la maintenance corrective et adaptative.

Au-delà des 30 jours / homme par an, les traitements liés aux questionnaires entrent dans le cadre de la maintenance évolutive.

Ce total fait l'objet d'un suivi détaillé plateforme par plateforme au fur et à mesure de son utilisation, qui est assuré par le Titulaire.

Le suivi est fourni par le Titulaire, qui le transmet aux membres du comité de projet :

- une fois par mois,
- deux fois par mois pendant les mois de mai, juin et juillet de chaque année.

Le Titulaire et la CGLLS peuvent convenir d'un calendrier différent pour la fourniture du suivi, notamment dans le cas de changements ou échanges inhabituellement fréquents au sein des questionnaires.

b) Cas des fichiers dits de « spécifications ».

Les questionnaires Excel, supports des ER et QDIS, ont notamment pour caractéristique d'avoir des nommages de cellules spécifiques. Il est apparu utile de disposer de fichiers dits de « spécifications », qui font apparaître directement dans chaque cellule, le nommage de cette cellule.

Le Titulaire met les fichiers de spécifications sur le wiki à chaque nouvelle version mise en recette.

Le Titulaire fournit en outre à chaque partenaire qui le souhaite, les outils, de type macros Excel spécifiques, nécessaires à la génération des fichiers dits de « spécifications », ainsi que des modes d'emploi clairs et adaptés.

3.2.7. Garantie sur les corrections

Les corrections appliquées par le Titulaire à l'application dans le cadre de la maintenance corrective et adaptative font l'objet d'une garantie minimale de douze mois, conformément à l'article 30 du CCAG-TIC.

Si la maintenance corrective et adaptative génère des dégradations ou régressions de l'application, celles-ci sont elles-mêmes corrigées sous 24 heures, ce délai pouvant être allongé avec l'accord exprès du maître d'ouvrage.

3.2.8. Fourniture de rapports d'activité et de statistiques

a) Rapport mensuel

Indépendamment des autres rapports mentionnés dans le présent CCTP ou ses annexes, le Titulaire fournit systématiquement à la CGLLS entre le premier et le cinquième jour calendaire de chaque mois un rapport d'activité mentionnant notamment, pour chaque plateforme et pour chaque campagne de déclaration des comptes :

- le nombre d'organismes recensés,
- le nombre de dossiers se situant à chacune des étapes et sous-étapes du cycle de vie (de l'étape 1 à l'étape 6, ainsi que les dossiers non initialisés),
- le pourcentage de dossiers se situant à chacune des étapes et sous-étapes du cycle de vie,
- la date et l'heure à laquelle les informations listées ci-dessus ont été recensées,
- la liste des anomalies depuis le début de l'année civile.

Pour la plateforme de chaque fédération, à chaque étape et sous-étape, le nombre d'organismes ayant transmis l'ER est mentionné.

Dans le cas de la plateforme des ER, le rapport d'activité est détaillé pour chacune des quatre familles d'organismes.

Le Titulaire convient avec la CGLLS de la présentation des rapports.

b) Fourniture du rapport en dehors de la période de début de mois

Un rapport du même type que celui décrit au a) ci-dessus peut être demandé à tout moment par la CGLLS dans le cadre de la maintenance corrective et adaptative. Le Titulaire fournit ce rapport sous 24 heures.

3.2.9. Participation aux réunions

a) Dans le cadre d'une prestation globale de maintenance assortie d'un devoir de conseil, le Titulaire s'assure que les personnes désignées en son sein pour être les interlocuteurs privilégiés de la CGLLS

assistent personnellement à des réunions périodiques désignées sous le terme de « **comité de projet** » ou un terme équivalent.

La fréquence des réunions du comité de projet est variable et ajustable : une dizaine de réunions par an environ. En cas de besoin, les réunions peuvent être plus fréquentes.

Les réunions se tiennent par priorité dans les locaux de la CGLLS. Elles peuvent également se tenir en visioconférence en cas de nécessité (crise sanitaire). Elles réunissent a minima le Titulaire, la CGLLS et le ministère.

La CGLLS désigne un, deux ou trois représentants auprès du comité de projet.

A ces réunions peuvent assister des intervenants extérieurs tels qu'un assistant à maîtrise d'ouvrage et/ou un ou plusieurs partenaires.

L'ordre du jour est proposé par le Titulaire au moins 48 heures avant la réunion. La CGLLS peut compléter cet ordre du jour.

Les documents sont envoyés au ministère au format PDF ou dans un des formats LibreOffice.

b) Le Titulaire participe par ailleurs, si la CGLLS le lui demande, aux réunions du **comité de pilotage** réunissant la CGLLS et l'ensemble des partenaires (Ministère, fédérations et USH) : une à trois réunions par an environ.

Lors de ces réunions comme lors du comité de projet, il répond de façon adaptée à toutes questions d'ordre technique, fonctionnel ou organisationnel autour d'Harmonia.

c) Le Titulaire participe, si la CGLLS le lui demande, à des réunions ponctuelles d'information et d'échanges autour d'Harmonia avec notamment les **éditeurs de progiciels** de gestion immobilière, fournisseurs des organismes de logement social. Ces réunions se tiennent une ou deux fois par an. Le ministère chargé du logement, les fédérations et l'USH y sont en général associés.

d) Le Titulaire participe, à la demande de la CGLLS, à des réunions d'information réunissant des **organismes de logement social**.

Pendant la durée du marché, le Titulaire est susceptible d'être convié à des réunions d'utilisateurs issus des organismes. Ces réunions, si elles ont lieu, font l'objet d'une coordination avec les fédérations et sont organisées selon une fréquence à définir, qui ne devrait pas dépasser une à deux interventions par an.

3.2.10. Gestion de la FAQ

Une FAQ (« Foire aux Questions ») est intégrée à l'application Harmonia et maintenue par le Titulaire. Il s'agit d'une série de réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'assistance téléphonique.

Dans un premier temps, une vingtaine de questions-réponses d'ordre fonctionnel ou technique a été intégrée à la FAQ, à la suite d'un accord sur le texte entre le maître d'œuvre et la CGLLS.

Le Titulaire complète, à la demande de la CGLLS, les réponses figurant dans la FAQ. Il intègre, à la demande de la CGLLS, de nouvelles questions-réponses.

Le Titulaire peut aussi proposer au maître d'ouvrage l'intégration de nouveaux thèmes dans la FAQ.

La FAQ ne se substitue pas aux manuels utilisateurs. Elle en est le complément utile, notamment dans le cas d'utilisateurs qui ne souhaitent pas lire intégralement un manuel utilisateurs de plus de 50 pages.

La FAQ est intégrée dans l'outil « wiki » évoqué au point 3.2.11.

3.2.11. Gestion du wiki

Le Titulaire assure la maintenance d'un outil internet dédié de type « wiki », qui sert principalement à centraliser les spécifications des enquêtes de la Fédération et du ministère, celles liées aux maquettes Excel. Il contient :

- des informations d'ordre général sur Harmonia,

- des informations utiles aux organismes qui souhaiteraient concevoir le(s) fichier(s) XML des ER, des QDIS et/ou des enquêtes fédérales, et utiles aux éditeurs qui auraient le même souhait,
- la FAQ mentionnée au point 3.2.10 du présent CCTP.

Le Titulaire effectue la mise à jour des informations figurant dans le wiki, en accord avec la CGLLS.

Le ministère chargé du logement et chaque fédération disposent d'une page chacun, qui leur est dédiée, au sein du wiki.

Ces pages ont vocation à contenir notamment les fichiers Excel supports respectivement des ER, du QDIS et des enquêtes de chaque fédération.

Le Titulaire assiste le ministère et chaque fédération, si ceux-ci le souhaitent, en vue de la mise à jour de leurs pages respectives au sein du wiki.

Le Titulaire assure le suivi de la liste des personnes (éditeurs, partenaires, organismes...) qui disposent d'un abonnement au sein du wiki. Cet abonnement permet de recevoir automatiquement des informations lorsque de nouveaux éléments sont insérés ou mis à jour.

Le wiki (<https://Harmonia-documentation.fr>) est techniquement hébergé sur la plateforme Harmonia du ministère chargé du logement.

3.2.12. Accès aux bases de données

Certains utilisateurs du ministère ou d'une fédération souhaitent accéder en lecture à la base de données liée à leur plateforme.

Cet accès privilégié sera réservé à une seule personne par partenaire, dûment accréditée par la CGLLS, possédant nécessairement un profil d'informaticien.

Le Titulaire s'efforce de répondre favorablement à cette demande et propose les solutions fonctionnelles les mieux adaptées au besoin exprimé.

En cas d'impossibilité pour ces utilisateurs de se connecter directement en lecture à leur base de données Harmonia, le Titulaire en explique les raisons et propose une solution de contournement (par exemple mise à disposition d'une copie de la base).

3.3. POSTE 3 : HEBERGEMENT

Le Titulaire assure l'hébergement dédié de l'application Harmonia pour l'ensemble des cinq plateformes distinctes (ministère et quatre fédérations), dans des conditions garantissant la sécurité, la disponibilité et la performance.

L'objectif est de garantir à la CGLLS :

- la disponibilité continue de l'application sur chaque serveur,
- la sécurité physique et logique des environnements hébergés,
- le respect des exigences réglementaires en matière de données personnelles et de souveraineté des données (RGPD, sécurité SI, etc.),
- la supervision proactive de la performance et la traçabilité des événements.

La CGLLS se réserve le droit de diligenter, directement ou via un tiers mandaté, tout audit ou vérification liés à l'hébergement, à ses performances, à sa conformité avec les spécifications (cf. article 3.7 du présent CCTP).

L'annexe 2 au présent CCTP (Spécifications techniques détaillées) indique dans son chapitre 8 (Dimensionnement) différentes informations nécessaires.

3.4. POSTE 4 : ASSISTANCE EN LIGNE AUPRES DES UTILISATEURS

Le Titulaire assure une assistance en ligne complète destinée à accompagner les utilisateurs d'Harmonia dans leur utilisation quotidienne de l'application, tout au long de l'année.

Compte-tenu des connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires pour répondre aux questions des utilisateurs, le Titulaire ne peut sous-traiter ni externaliser cette prestation.

3.4.1 Types d'utilisateurs

L'assistance téléphonique (dite hotline) est un service fourni par le Titulaire auprès de trois types d'utilisateurs principaux :

- les organismes de logement social,
- les utilisateurs au sein des fédérations et du ministère du logement,
- les partenaires extérieurs (CGLLS, CDC, ANCOLS, préfectures a minima).

Les utilisateurs susceptibles d'appeler l'assistance téléphonique peuvent avoir des fonctions variées : ce sont généralement des personnes qui exercent des fonctions comptables ou financières d'une part, des informaticiens d'autre part. Il peut également arriver que des membres de la direction générale soient amenés à appeler l'assistance téléphonique.

La hotline peut également être contactée par des personnes non utilisatrices directes d'Harmonia mais intéressées par Harmonia. Il peut s'agir notamment d'éditeurs de logiciels (en particulier les fournisseurs de solutions comptables).

3.4.2 Nombre d'utilisateurs

Tout utilisateur d'Harmonia est susceptible de contacter l'assistance téléphonique.

Le nombre d'utilisateurs d'Harmonia au sein des organismes peut varier assez nettement en fonction de la taille de l'organisme et en fonction du type d'organisation mis en place au sein de chaque organisme. La taille de l'organisme et son mode d'organisation peuvent varier avec le temps. Dans la plupart des cas, les organismes habilitent au maximum trois personnes en vue d'utiliser Harmonia.

On peut donc estimer raisonnablement qu'il existe en règle générale entre 1 000 et 3 000 personnes maximum susceptibles d'utiliser Harmonia au sein des organismes.

Au sein des fédérations et du ministère chargé du logement, on peut estimer le nombre d'utilisateurs à 40 personnes maximum.

Chez les « autres partenaires » du projet (CDC, ANCOLS, préfectures et CGLLS), le nombre d'utilisateurs peut être amené à varier sensiblement.

L'extension d'Harmonia à d'autres types de « partenaires extérieurs » sera envisagée dans les années à venir sans que le calendrier puisse être précisé à ce stade.

3.4.3 Mode de fonctionnement

Le Titulaire ouvre une ligne téléphonique dédiée non surtaxée.

L'assistance téléphonique est joignable toute l'année, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heures métropolitaines) sans interruption.

Les utilisateurs peuvent également joindre la hotline par le biais d'une adresse courriel dédiée.

Aucune limitation du volume des contacts à la hotline (nombre et/ou durée des appels ou des courriels) n'est demandée par le Titulaire.

Le Titulaire apporte une réponse adaptée à toute demande qui lui est adressée dans les meilleurs délais et par les moyens les plus appropriés (téléphone, internet, courriel, fax ou courrier postal).

3.4.4 Traitement des contacts

Sans posséder d'expertise en matière de logement social, la hotline a vocation à acquérir progressivement une culture générale de ce secteur et de ses particularités lui permettant d'être à l'aise lors des appels des organismes.

La CGLLS peut assister ponctuellement le Titulaire afin de conforter cette culture générale par des moyens à définir.

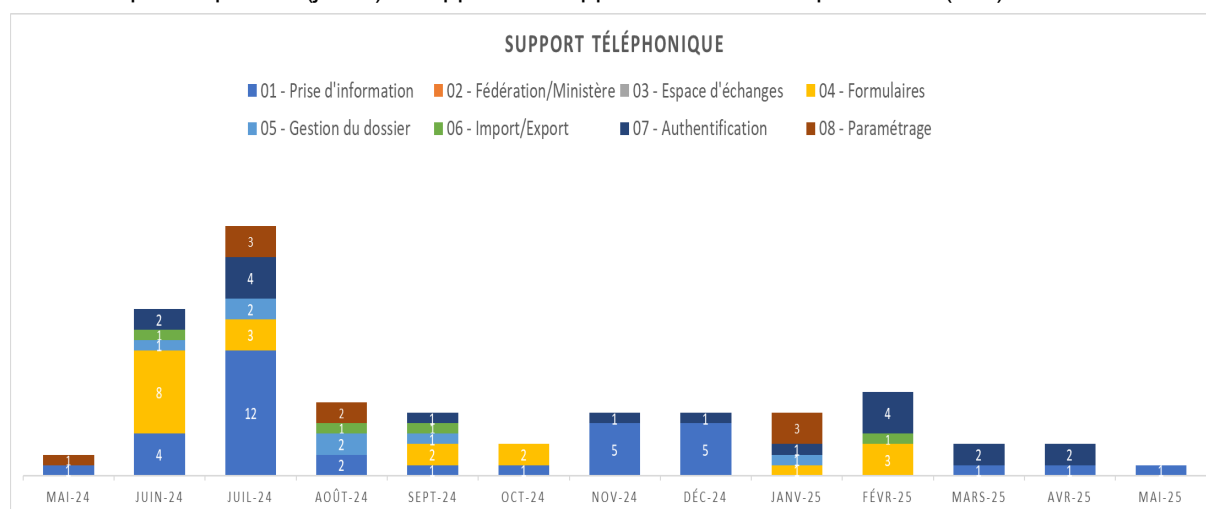
La hotline fournit par elle-même les réponses liées au fonctionnement de l'application et à des sujets de type informatique.

Dans le cas de questions analysées comme nécessitant le recours à des compétences « métier » comptables et financières, elle convient avec la CGLLS de la procédure de réponse à mettre en œuvre.

3.4.5 Saisonnalité

Une attention toute particulière est portée par le Titulaire à la saisonnalité de l'activité d'Harmonia. En raison des délais réglementaires de déclaration des comptes des organismes d'HLM auprès de l'administration d'une part, et en raison des délais demandés par les fédérations à leurs adhérents pour la remise des questionnaires DIS (QDIS) d'autre part, l'essentiel de l'activité des organismes sur Harmonia se déroule théoriquement chaque année pendant les mois de mai, juin et juillet.

Sur les 12 derniers mois (Mai 2024 - Mai 2025) la hotline a été sollicitée une centaine de fois avec pour le mois le plus important (juillet) 25 appels et 2 appels sur le mois le plus faible (Mai)



L'essentiel des sujets abordés concerne une prise d'information, la gestion du dossier de l'organisme, et des problèmes d'authentification ou de paramétrage des dossiers.

Le Titulaire doit considérer que la hotline peut être sollicitée tout au long de l'année sans exception mais avec des niveaux d'activité très variables. L'ouverture de la « campagne » de collecte des comptes de l'année N intervient généralement entre avril et juin de l'année N+1, de façon échelonnée entre les différents gestionnaires des plateformes (fédérations et ministère).

3.4.6 Suivi de la hotline

Le Titulaire fournit à la CGLLS, entre le 1^{er} et le 7^{ème} jour de chaque mois, un rapport d'activité de la hotline comprenant a minima les éléments suivants :

- nombre de contacts enregistrés à la hotline pendant la période écoulée depuis le dernier rapport mensuel,
- nombre de contacts enregistrés à la hotline depuis le début du marché,
- nombre de contacts non résolus et dates de ces contacts,
- objet principal des contacts et répartition en pourcentage par objet,
- graphique montrant l'évolution du nombre des contacts sur la période mensuelle concernée.

Chacun de ces éléments est donné pour l'ensemble des plateformes.

Le rapport peut être fourni sur une plateforme internet ou par courriel.

La présentation est effectuée de telle sorte que le rapport soit aisément détachable et transmissible isolément.

Par ailleurs, sur demande spécifique, pouvant intervenir à tout moment de la part de la CGLLS ou de chacun des gestionnaires des cinq plateformes, le Titulaire fournit le détail de tout appel parvenu à la hotline (date, objet détaillé, nom et SIREN de l'organisme, état de traitement de l'appel...).

Le Titulaire s'engage sur la bonne lisibilité des différents rapports d'activité de la hotline et des détails des appels.

➡ Le Titulaire fournit dans son offre des modèles indicatifs de rapport d'activité et de détails d'appels.

3.5. POSTE 5 : MAINTENANCE EVOLUTIVE

La maintenance évolutive vise à faire évoluer l'application Harmonia pour répondre aux besoins nouveaux ou modifiés exprimés par la CGLLS et ses partenaires, en cohérence avec les orientations du système d'information.

3.5.1 Nature des évolutions

La maintenance évolutive permet :

- d'ajuster l'application aux évolutions réglementaires, métiers ou techniques,
- d'optimiser l'ergonomie, les performances ou l'accessibilité,
- d'intégrer de nouvelles fonctionnalités ou améliorations demandées par les utilisateurs

Elles se traduisent par une mise à jour et une transmission au maître d'ouvrage par le Titulaire, du document de spécifications fonctionnelles et/ou techniques détaillées, **dans les vingt jours calendaires** qui suivent la mise en production d'une évolution. Ce délai peut être allongé avec l'accord exprès du maître d'ouvrage.

3.5.2 Traitement des évolutions

a) Origine des demandes

Une demande d'évolution peut être initialement exprimée par un organisme, le ministère, une fédération, un partenaire, la CGLLS ou un assistant à maîtrise d'ouvrage mandaté par lui, voire par le Titulaire lui-même.

b) Modes de décision et de mise en œuvre

A la différence des anomalies, les évolutions n'ont pas vocation à être mises en œuvre « au fil de l'eau ».

En règle générale, les évolutions sont étudiées, décidées, commandées, réalisées, testées et mises en production pendant la période de l'année où l'activité de déclaration des ER et des QDIS par les organismes est la moins active, c'est-à-dire entre octobre et mars.

Toutes les demandes d'évolutions sont recensées par le Titulaire à partir du mois de septembre de chaque année au sein d'un document synthétique de suivi, qui comprend a minima :

- le numéro de la demande,
- une description claire de la demande (idéalement entre 20 et 40 mots),
- la date de la demande initiale,
- l'identification du demandeur principal.

A l'issue du recensement des demandes d'évolution, la CGLLS réunit le comité de pilotage afin d'étudier celles-ci.

Les demandes provenant des fédérations doivent sauf le cas contraire être mise en œuvre pour toutes des fédérations.

Les évolutions dont la réalisation est retenue sont définies en réunion par le comité de pilotage (Ministère, fédérations, USH et CGLLS) et en présence du Titulaire.

A l'issue du comité de pilotage, le Titulaire met à jour le document de synthèse des évolutions précisant :

- le niveau de priorité proposé (élevé, moyen, faible) ; ce niveau n'est pas fixé une fois pour toutes ; il fait l'objet d'échanges avec la CGLLS,
- le nombre de jours/homme et le coût global proposés par le Titulaire pour réaliser la demande,

- le délai nécessaire pour la mise en œuvre,
- la situation de la demande (à décider, retenue, abandonnée...).

Le Titulaire adresse à la CGLLS les devis détaillés correspondant aux demandes d'évolutions retenues, avec éventuellement plusieurs options.

Lorsque la CGLLS accepte un devis, il commande la(les)évolution(s) en émettant un bon de commande (cf. article 7 du CCAP n°2025-04-01).

Seul la CGLLS peut commander une évolution.

L'évolution est réalisée puis testée sur la plateforme de tests évoquée au point 3.2.4 du présent CCTP.

Les opérations de test sur les évolutions sont de la responsabilité du Titulaire et sont réalisées par lui.

Le Titulaire peut solliciter la collaboration du maître d'ouvrage et/ou de ses partenaires (ministère, fédérations) pour effectuer les tests des évolutions qu'il ne pourrait pas lui-même réaliser dans des conditions satisfaisantes.

Si la CGLLS et/ou ses partenaires le demandent, le Titulaire met à leur disposition la plateforme de tests selon des modalités pratiques à définir par concertation et qui respectent les principes évoqués au point 3.2.4 supra.

3.5.3 Garantie liée aux évolutions

Chaque évolution fait l'objet d'une garantie minimale de douze mois à compter de la décision de réception, conformément à l'article 36 du CCAG-TIC.

Si la maintenance corrective et adaptative génère des dégradations ou régressions de l'application, celles-ci sont elles-mêmes corrigées sous 24 heures, ce délai pouvant être allongé avec l'accord exprès de la CGLLS.

3.6. POSTE 6 : REVERSIBILITE

Le cas échéant, la CGLLS pourra demander la mise en œuvre d'opérations de réversibilité, à la charge exclusive du Titulaire, afin d'assurer la continuité des prestations couvertes par le présent accord-cadre. Ces opérations permettront à un ou plusieurs tiers désignés par la CGLLS de reprendre tout ou partie des services, que la fin du marché soit intervenue à son terme normal ou de manière anticipée (notamment par résiliation).

Le Titulaire s'engage, dès la notification du marché, à mettre en œuvre, maintenir et tester régulièrement (cf. article 3.7.3 du présent document) une stratégie de sortie opérationnelle. Elle a pour objectif de garantir la continuité d'activité sans rupture et doit permettre à la CGLLS de :

- reprendre le contrôle complet des données, des services et des configurations,
- migrer vers un nouveau Titulaire,
- supprimer l'ensemble des accès techniques et fonctionnels du Titulaire sortant,
- bénéficier d'un accompagnement technique structuré et documenté tout au long de la phase de transition.

Période de transition

La période de réversibilité se déroulera en parallèle de l'exécution des prestations du présent accord-cadre. Elle ne pourra excéder une durée maximale de deux (2) mois calendaires, sauf accord exprès de la CGLLS.

Pendant toute cette période, le Titulaire reste pleinement responsable de la continuité de service, notamment en matière de maintenance, d'hébergement, de sécurité, de support technique et de hotline. Le transfert de responsabilité n'interviendra qu'à l'issue formelle de la phase de transition, validée par la CGLLS.

Conformément à l'article 33 du CCAG-TIC, à la fin de la période de transition, l'arrêt de l'exécution des prestations peut être décidé par la CGLLS, soit de sa propre initiative, soit à la demande du Titulaire.

➡ Le Titulaire joint à son offre un document de stratégie de sortie, structuré et opérationnel, précisant a minima :

- les conditions de fin de contrat : modalités techniques et organisationnelles applicables en cas de résiliation planifiée ou anticipée,
- le transfert des données : procédures d'export, de restitution et de migration intégrale des données vers un tiers,
- la suppression des accès : calendrier précis et preuves de la suppression de tous les accès (comptes, interfaces, API, tunnels VPN, etc.), ainsi que de l'effacement des copies de travail ou de sauvegarde,
- l'assistance de sortie : engagements du Titulaire pour assurer un support technique (durée, modalités d'intervention, ressources mobilisées, livrables attendus),
- les modalités de bascule : plan de transfert structuré (planning, jalons, moyens techniques et humains, critères de validation, tests de recette, documentation associée).

3.7. POSTE 7 : AUDIT - SECURITE

3.7.1 Règlement DORA – Criticité

Le règlement européen 2022/2554 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier, dit DORA (Digital Operational Resilience Act), impose à la CGLLS, en tant qu'entité financière, des exigences renforcées en matière de gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), notamment :

- de mettre en œuvre un cadre de gestion du risque lié aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce cadre doit notamment comprendre la mise en place de règles de gouvernance et de contrôle interne, l'élaboration d'une stratégie de résilience opérationnelle numérique et l'instauration d'une politique complète de continuité des activités de TIC,
- de notifier aux autorités nationales compétentes (en France : AMF ou ACPR) les incidents identifiés comme majeurs et liés aux TIC,
- d'effectuer des tests de résilience opérationnelle numérique. Certaines entités financières identifiées par les autorités compétentes, notamment sur la base du caractère systémique de l'entité ou du profil du risque lié aux TIC, devront également mettre en place des tests avancés au moyen de tests de pénétration fondés sur la menace, c'est-à-dire simulant le mode opératoire de véritables attaques cyber,
- de gérer le risque lié au recours à des prestataires tiers de services TIC, avec notamment de nouvelles exigences au niveau contractuel. Les entités financières doivent identifier et intégrer les risques liés aux prestataires tiers de services TIC dans leur cadre de gestion des risques, et demeurent pleinement responsables du respect des obligations du règlement DORA lorsqu'elles ont recours à ces tiers,
- de partager de façon volontaire des informations opérationnelles relatives aux menaces d'origine cyber et les vulnérabilités entre acteurs du secteur financier.

Un service TIC est considéré comme critique ou important si son indisponibilité, sa défaillance ou sa compromission a un impact significatif sur la continuité, la sécurité ou la conformité de l'activité.

Le Titulaire du présent accord-cadre est qualifié de prestataire TIC critique au sens du règlement DORA et à ce titre, est directement concerné par les dispositions du règlement. Si le Titulaire fait appel à un sous-traitant, celui-ci est également considéré comme un prestataire de services TIC au sens du règlement.

3.7.2 Audit

Dans le cadre du règlement DORA et compte-tenu de la profondeur croissante des audits IT, notamment ceux menés par les Commissaires aux comptes, après en avoir avisé le Titulaire de l'accord-cadre par

tout moyen dématérialisé (adresse électronique mentionnée dans les documents particuliers du marché) permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception, la CGLLS pourra procéder, à tout moment, par l'intermédiaire d'un tiers qu'elle aura désigné, à la réalisation d'audits pour constater le respect par le Titulaire :

- de ses obligations contractuelles,
- des conditions d'exécution des prestations en matière de sécurité, de disponibilité, de sauvegarde, de gestion des accès, de sous-traitance et de traçabilité des incidents,
- de la mise en œuvre effective de plans de continuité et de mesures de réversibilité,
- des exigences réglementaires applicables.

Il peut s'agir d'une mission sur site ou à distance, d'un audit documentaire (revue de certificats, résultats de tests de sécurité, rapports ISO ou ISAE) ou d'un audit déclenché à la suite d'un incident ou d'un changement dans le périmètre du service.

Le tiers mandaté devra préalablement à toute opération d'audit être agréé par le Titulaire qui ne pourra refuser cet agrément sans motif raisonnable. La CGLLS soumettra en outre ce tiers à une obligation de confidentialité concernant toutes les informations auquel il pourra avoir accès. Aucun document ou support d'information du Titulaire ne pourra sortir de ses locaux sans son accord.

La CGLLS dispose d'un crédit annuel gratuit de deux (2) jours/homme de la part du Titulaire pour le ou les audits qu'il diligenterait. Au-delà de ce crédit, le temps passé par le personnel du Titulaire pour les besoins de l'audit sera facturé sur la base de ses tarifs en vigueur (taux journalier du personnel mobilisé).

Le rapport d'audit sera gratuitement adressé au Titulaire et fera l'objet d'un examen approfondi dans le cadre du Comité de Pilotage qui se prononcera sur l'existence d'un manquement ou non du Titulaire à ses obligations au titre de l'accord-cadre.

Au cas où un rapport d'audit ferait apparaître quelque manquement que ce soit du Titulaire à ses obligations au titre de l'accord-cadre, le Titulaire s'engage expressément à mettre en œuvre, à ses frais, toute mesure corrective de nature à remédier à ce manquement dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la réception de la demande de la CGLLS à ce sujet.

Cette disposition s'applique à la fois au Titulaire et à ses sous-traitants éventuels.

➡ Dans le cadre de réponse, le Titulaire peut indiquer s'il souhaite étendre le nombre de jours gratuits pour la réalisation d'une mission d'audit et indique le taux journalier H.T facturé au-delà du nombre de jours homme gracieux dans son bordereau des prix.

3.7.3 Sécurité

Le Titulaire doit garantir un niveau de sécurité. À ce titre, les exigences suivantes sont imposées :

1. Tests de sécurité (Pen Test)

Le Titulaire réalise **au minimum une fois par an** un test de pénétration (pen test) afin d'évaluer la robustesse de son système de sécurité.

- le rapport d'analyse ainsi qu'un plan d'actions correctives doivent être transmis à la CGLLS.
- une présentation synthétique des résultats et des actions engagées devra être faite lors d'un comité projet.

2. Tests d'intrusion externes

La CGLLS se réserve le droit de faire réaliser, par un prestataire tiers, des tests d'intrusion indépendants sur les systèmes mis à disposition ou opérés par le Titulaire.

- en cas de détection de vulnérabilités, le Titulaire devra mettre en œuvre dans les meilleurs délais les mesures correctives nécessaires,
- le Titulaire devra fournir un retour formalisé sur les actions engagées suite aux recommandations issues du test.

3. Tests de stratégie de sortie

Le Titulaire doit tester la stratégie de sortie (cf. article 3.6 Réversibilité) **au minimum une fois tous les deux ans ou à chaque changement majeur du marché, du périmètre ou des systèmes techniques.**

Ces tests inclus :

- une simulation de résiliation et de transfert des données,
- un test de migration de l'environnement technique,
- une évaluation des interdépendances techniques et contractuelles.

Les résultats de ces tests doivent être formalisés dans un rapport remis à la CGLLS, comprenant les écarts observés, les correctifs proposés et les enseignements tirés.

4. Garanties de sécurité attendues

Le Titulaire devra présenter dans son offre l'ensemble des garanties de sécurité mises en place dans le cadre de l'exécution de ses prestations, incluant notamment :

a. Certifications, attestations et audits

Le Titulaire mentionne les certifications de sécurité détenues et/ou régulièrement renouvelées, notamment :

- ISO 27001
- HDS
- ISAE 3402 / SOC 2
- Autres : tests d'intrusion externes annuels, audits de sécurité...

Les preuves associées (certificats, rapports, attestations) devront être communiquées à la CGLLS **au moins une fois par an.**

b. Infrastructures d'hébergement (data centers)

Le Titulaire indique :

- le niveau de classification (Tier) des data centers utilisés,
- les mesures de redondance mises en œuvre (énergie, climatisation, réseau, etc.),
- le taux de disponibilité théorique annuel garanti,
- les zones géographiques (pays, régions) où sont localisés les services hébergés, ainsi que les données traitées, stockées ou sauvegardées.

c. Supervision et remontée d'alertes

Le Titulaire décrit le dispositif de supervision de la sécurité mis en œuvre, incluant :

- les outils et méthodes de détection d'incidents (techniques et comportementaux),
- les mécanismes de remontée d'alertes automatiques ou manuelles,
- les délais et modalités de notification à la CGLLS en cas d'incident de sécurité ou de comportement suspect.

4. ANNEXES

Annexe 1 : Spécifications fonctionnelles détaillées

Annexe 2 : Spécifications techniques détaillées

Annexe 3 : Modèle de données (chapitre 6 des spécifications techniques)

Annexe 4 : Manuel utilisateur partenaire

Annexe 5 : Manuel utilisateur organisme

Annexe 6 : Manuel utilisateur fédération – ministère (DHUP)
