

## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

### ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Appel d'offres ouvert

Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

---

**MARCHE N° 2569R04AO**

**APPLICATION DE MARKETING DIGITAL PERMETTANT L'ENVOI EN  
MASSE D'EMAILS ET DE SMS AVEC UNE AUTOMATISATION  
MARKETING**

---

**POUVOIR ADJUDICATEUR :**

**CENTRALE D'ACHAT**

**CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES**

32 Quai Perrache - CS10015

69286 LYON CEDEX 02

Site internet : [www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr](http://www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Profil acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Cellule régionale de la commande publique : [marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

## SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat.....	4
1.1 - Objet du contrat .....	4
1.2 - Centrale d'achats .....	4
1.3 - Décomposition du contrat .....	5
1.4 - Type d'accord-cadre .....	5
1.5 - Conditions d'attribution des bons de commande .....	5
1.6 - Réalisation de prestations similaires .....	6
2 - Pièces contractuelles.....	6
3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	6
4 - Protection des données à caractère personnel .....	7
4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel .....	7
4.2 - Obligations du titulaire .....	7
4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire.....	7
4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées.....	8
4.2.3 - Exercice des droits des personnes.....	8
4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel.....	8
4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations ....	8
4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel .....	9
4.2.7 - Sort des données .....	9
4.2.8 - Registre des catégories d'activités de traitement .....	9
4.2.9 - Documentation .....	9
4.2.10 – Incident de sécurité.....	9
5 - Durée et délais d'exécution .....	9
5.1 - Durée du contrat .....	9
5.2 - Reconduction .....	10
5.3 - Justification de la durée de l'accord-cadre .....	10
6 - Prix .....	10
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués.....	10
6.2 - Modalités de variation des prix.....	10
6.3 - Clause de sauvegarde .....	11
6.4 - Clause « Seuil de déclenchement ».....	11
7 - Garanties Financières .....	11
8 - Avance .....	11
9 - Modalités de règlement des comptes .....	11
9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs .....	11
9.2 - Présentation des demandes de paiement.....	11
9.3 - Délai global de paiement.....	13
9.4 - Paiement des cotraitants.....	13
9.5 - Paiement des sous-traitants.....	14
10 - Conditions d'exécution des prestations .....	14
11 - Développement durable .....	14
12 - Constatation de l'exécution des prestations .....	14
12.1 - Vérifications .....	14
12.2 - Décision après vérification .....	15
13 - Garantie des prestations .....	15
14 – Dispositif de vigilance .....	15
15 - Droit de propriété intellectuelle .....	15
16 - Pénalités.....	16

16.1 - Pénalités de retard .....	16
16.2 - Pénalité pour travail dissimulé .....	16
16.3 - Autre pénalité spécifique.....	16
17 - Assurances.....	16
18 - Clause de réexamen .....	17
19 - Résiliation du contrat .....	18
19.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre.....	18
19.2 - Redressement ou liquidation judiciaire.....	18
20 - Règlement des litiges et langues.....	19
21 - Clauses techniques particulières .....	19
21.1 - Nature et étendue des prestations .....	19
21.2 - Contexte projet.....	20
21.3 - Fonctionnalités attendues .....	20
22 - Dérogations .....	27

## **1 - Dispositions générales du contrat**

### **1.1 - Objet du contrat**

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent une application de marketing digital permettant l'envoi en masse d'emails et de sms avec une automatisation marketing.

La CCI de région Auvergne Rhône-Alpes souhaite renouveler pour l'ensemble des CCI territoriales son outil d'emailing/Smsing et de marketing automation performant, interfacé avec la GRC régionale VITAE dont l'éditeur est la société E-Deal (Version actuelle v2021)

Les prestations attendues sont les suivantes :

- L'abonnement en mode Saas à une solution d'Emailing/Smsing et de marketing automation
- L'achat de packages d'Emails et SMS's (voir paragraphe volumétrie)
- La formation
- L'assistance à l'utilisateur (accompagnement, conseil...)
- La mise en place d'interfaces bidirectionnelles avec E-Deal via des API ou bien l'utilisation des interfaces natives dans la solution.
- Le reporting/facturation des consommations mail et sms (par CCI)

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

### **Lieux d'exécution :**

Les CCI de la région Auvergne-Rhône-Alpes

### **1.2 - Centrale d'achats**

Conformément au 8° de l'article L711-8 du Code de Commerce, la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes assure une fonction de centrale d'achats au sens de l'article L2113-2 du Code de la Commande Publique. Tous les marchés passés par la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de sa fonction de centrale d'achats sont soumis aux règles édictées par les règles de marchés publics en vigueur. Les pouvoirs adjudicateurs qui acquièrent des fournitures et des services auprès de la centrale d'achats de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence.

### **Liste des membres de la Centrale d'achats bénéficiaires de cette consultation**

- CCI de région Auvergne- Rhône-Alpes
- CCI du Beaujolais
- CCI de l'Ardèche
- CCI de l'Allier
- CCI du Cantal
- CCI de la Drôme
- CCI de Nord-Isère
- CCI Nord-Isère

- CCI de la Haute-Loire
- CCI de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
- CCI du Puy-de-Dôme
- CCI de la Savoie
- CCI de la Haute-Savoie

Le périmètre déployé peut évoluer en fonction de l'évolution du périmètre de la Centrale d'achat et de la carte administrative des CCI.

**Les bons de commandes seront émis par la CCI de région ou par les CCI en fonction de leurs besoins.**

### **1.3 - Décomposition du contrat**

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

### **1.4 - Type d'accord-cadre**

L'accord-cadre avec un montant maximum, est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

Lot(s)	Désignation	Montant maximum estimé en € HT 1 <sup>ère</sup> période (initiale) 2 ans fermes	Montant maximum estimé en € HT 2 <sup>ème</sup> période (Reconduction) 1 an	Montant maximum estimé en € HT 3 <sup>ème</sup> période (Reconduction) 1 an	Montant maximum estimé en € HT 4 <sup>ème</sup> période (Reconduction) 1 an
01 Unique	Application de marketing digital permettant l'envoi en masse d'emails et de sms avec une automatisation marketing	60 000€	30 000€	30 000€	30 000€

### **1.5 - Conditions d'attribution des bons de commande**

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- la date et le numéro du marché ;
- le montant du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- le nom ou la raison sociale du titulaire.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

### **1.6 - Réalisation de prestations similaires**

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

## **2 - Pièces contractuelles**

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (Attri) et ses annexes
- Le bordereau des prix unitaires (BPU) et le détail quantitatif estimatif (DQE)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE : liste des attendus
- Le mémoire complémentaire justificatif des dispositions prévues par le titulaire pour l'exécution du contrat, le cas échéant
  - les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché.

## **3 - Confidentialité et mesures de sécurité**

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-TIC.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès, lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de la CCI, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à signer la charte de confidentialité et à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à assurer la sécurité de toute information confidentielle dont il aurait connaissance au titre de l'exécution du marché, afin de prévenir, notamment, toute détérioration, altération, perte

desdites informations confidentielles et afin d'empêcher tout accès par des tiers ou personnes non autorisés.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-TIC.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

## **4 - Protection des données à caractère personnel**

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-TIC, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

### **4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel**

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

### **4.2 - Obligations du titulaire**

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

#### **4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire**

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente

les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

#### **4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

#### **4.2.3 - Exercice des droits des personnes**

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :

[dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

#### **4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel**

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

[dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

#### **4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations**

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.



#### **4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **4.2.7 - Sort des données**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

#### **4.2.8 - Registre des catégories d'activités de traitement**

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
  - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **4.2.9 - Documentation**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### **4.2.10 – Incident de sécurité**

En cas d'incident de sécurité pouvant avoir un impact sur la CCI (par exemple perte, altération, fuite ou accès non autorisé à du code source, des données, des données personnelles ou informations, etc...), le titulaire en informera la CCI dans un délai maximum de 24 heures en envoyant un mail à l'équipe sécurité du SI de la CCI à l'adresse suivante :

[securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

## **5 - Durée et délais d'exécution**

### **5.1 - Durée du contrat**

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 24 mois.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-TIC.

### **5.2 - Reconduction**

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 3. La durée de chaque période de reconduction est de 12 mois. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 60 mois.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

### **5.3 - Justification de la durée de l'accord-cadre**

La durée de l'accord-cadre dépasse quatre ans pour le motif suivant : ce dépassement se justifie par le fait que l'investissement pour l'ingénierie du projet est significatif tant en ressources internes qu'en prestation. Le changement d'opérateur économique sur une périodicité de 4 ans entraînerait des coûts significatifs et une complexité technique pouvant générer à des interruptions de service.

## **6 - Prix**

### **6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués**

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

### **6.2 - Modalités de variation des prix**

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ( **Date limite de remise des offres indiquée à la page de garde du Règlement de consultation**) ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix de l'accord-cadre d'un coefficient  $C_n$  donné par la formule :

$$C_n = 0.0\% + 100.0\% (\text{SYN}(n) / \text{SYN}(o))$$

Selon les dispositions suivantes :

- $C_n$  : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index SYN REV « Indice SYNTEC ».

### **6.3 - Clause de sauvegarde**

Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier la partie non exécutée de l'accord-cadre, à la date du changement de prix, lorsque ce changement conduit à une augmentation moyenne des prix HT applicables à l'accord-cadre de plus de 5%.

### **6.4 - Clause « Seuil de déclenchement »**

La révision de prix s'appliquera que lorsque l'incidence de la révision sera supérieure ou égale à 1% du montant des prix initiaux.

## **7 - Garanties Financières**

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## **8 - Avance**

Aucune avance ne sera versée.

## **9 - Modalités de règlement des comptes**

### **9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs**

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-TIC.

Les demandes de paiement sont déposées sur le portail de facturation Chorus Pro.

### **9.2 - Présentation des demandes de paiement**

Les prestations d'ingénierie globale seront facturées à la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les prestations liées à l'abonnement seront facturées à chaque CCI.

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

#### Informations à utiliser pour la facturation électronique

Pour tout renseignement concernant les factures, l'adresse et le contact du service de facturation sont les suivants :

ETS	ADRESSE	ID CHORUS PRO	Code CHORUS	MAIL SERVICE FACTURATION
CCI AIN	TSA n° 40002 69221 LYON CEDEX 02	18013001500019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI ALLIER	TSA n° 80060 69221 LYON CEDEX 02	13002286600011	ETB100	<a href="mailto:Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI ARDECHE	TSA n° 50003 69221 LYON CEDEX 02	13001400400019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI CANTAL	TSA n° 90061 69221 LYON CEDEX 02	18150001800039	15C100	<a href="mailto:fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI DROME	TSA n° 60004 69221 LYON CEDEX 02	18263001200017	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>

CCI GRENOBLE	TSA n° 70005 69221 LYON CEDEX 02	18383001700210	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI NORD ISERE	TSA n° 80006 69221 LYON CEDEX 02	18383002500015	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI HAUTE LOIRE	TSA n° 10062 69221 LYON CEDEX 02	13001313900014	43H100	<a href="mailto:fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI PUY DE DOME	TSA n° 20063 69221 LYON CEDEX 02	13000772700014	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI LYON METROPOLE ST ETIENNE ROANNE	TSA n° 31000 69221 LYON CEDEX 02	13002170200019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI REGION AURA	TSA n° 30001 69221 LYON CEDEX 02	13002269200011	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI BEAUJOLAIS	TSA n° 30010 69221 LYON CEDEX 02	13002269200037	ETB101	<a href="mailto:fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI SAVOIE	TSA n° 40011 69221 LYON CEDEX 02	187330014 00072	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI HAUTE- SAVOIE	TSA n° 50012 69221 LYON CEDEX 02	18743001200067	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>

### **9.3 - Délai global de paiement**

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

### **9.4 - Paiement des cotraitants**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-TIC.

### **9.5 - Paiement des sous-traitants**

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

## **10 - Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

### Notification par le biais du profil d'acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-TIC.

### Formation du personnel :

Le titulaire assurera la formation du personnel chargé d'utiliser les prestations.

## **11 - Développement durable**

Les conditions d'exécution des prestations comportent des éléments à caractère environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable comme suit :

Le titulaire s'engage à intégrer des principes de développement durable dans toutes les phases du développement, de la mise en œuvre et de la gestion de l'application de marketing digital.

### Indicateurs de performances

Le titulaire fournira chaque année un rapport sur ses performances en matière de développement durable et sur les mesures prises pour atteindre les objectifs environnementaux notamment :

- ⇒ Réduction des émissions de CO2 : Mesures de la quantité de CO2 émise avant et après la mise en œuvre des initiatives de durabilité.
- ⇒ Conditions d'exécution environnementale associées aux prestations du marché (Ecolabels reconnus par l'Etat, sobriété numérique, déplacements ...)

## **12 - Constatation de l'exécution des prestations**

### **12.1 - Vérifications**

Les vérifications seront effectuées par Murielle MATHIEU, DSI de la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes.

### **12.2 - Décision après vérification**

À l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

## **13 - Garantie des prestations**

Les garanties particulières suivantes sont également prévues dans les conditions suivantes : Garantie de continuité de service et d'accès

## **14 – Dispositif de vigilance**

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme E-ATTESTATIONS mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

À défaut de production des pièces sur E-attestations, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

## **15 - Droit de propriété intellectuelle**

Conformément à l'article 46 du CCAG-TIC, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre non exclusif au profit du pouvoir adjudicateur. Par conséquent, le titulaire peut utiliser les résultats pour ses propres besoins, y compris commercialement.

Toutefois, les résultats ayant pour objet d'identifier le pouvoir adjudicateur, de promouvoir ses produits ou services et ceux qui ne peuvent pas être réutilisés en raison de leur confidentialité sont cédés à titre exclusif.

Les résultats désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui sont réalisés dans le cadre des prestations du marché, tels que, notamment, les œuvres de l'esprit (en ce compris les logiciels et leur documentation), les bases de données, les marques dessins ou modèles, noms de domaine et autres signes distinctifs, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle, les données et les informations, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image ou à la voix des personnes ou le droit à l'image des biens.

Les résultats ne couvrent pas les connaissances antérieures standards conçues pour être fournies à plusieurs clients en vue de l'exécution d'une même fonction, tels que les logiciels standards et les autres contenus proposés sous licence standard.

L'acheteur reste dans tous les cas propriétaire de l'ensemble des informations et données, de toute nature et de tout format, fournies au titulaire pour l'exécution des prestations.

L'étendue des droits d'utilisation de la solution est précisée sur la description des fonctionnalités et prestations couvertes par le présent marché et les condition particulières d'utilisation des services du titulaire.

## 16 - Pénalités

### 16.1 - Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1,00/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du titulaire.

### 16.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire du marché ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,0 % du montant TTC du marché.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

### 16.3 - Autre pénalité spécifique

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Manquement aux obligations de restitution du rapport annuel sur les performances en matière de développement durable	Forfaitaire	50,00 €	Par constatation d'un manquement
Rupture d'accès à l'application supérieure à 48h	Forfaitaire	50,00 €	Par jours ouvrés au-delà de 2 jours

## 17 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-TIC, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.



## 18 - Clause de réexamen

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

### **Ajout ou modification de prestation dans le bordereau de prix :**

Exceptionnellement si les prix au bordereau de prix ne permettent pas de chiffrer la prestation sur demande du pouvoir adjudicateur. Le titulaire proposera un prix sous réserve de justifier ce dernier. En cas d'acceptation, le(s) prix nouveau(x) s'applique(nt) et sont intégrés dans le bordereau de prix

### **Modifications ou nouvelle condition d'exécution des prestations dans le respect du budget imparti :**

Pendant l'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose.

### **Modification du montant maximum**

Le montant maximum du contrat pourra faire l'objet d'un réexamen par les deux parties si cette modification est rendue nécessaire notamment par l'évolution des coûts du contrat, résultant d'événements irrésistibles et extérieurs aux parties, conduisant le titulaire à exposer pour l'exécution du marché, des sommes ayant un impact significatif sur l'équilibre du contrat.

### **Modifications et ajouts pour cause d'évolutions techniques ou technologiques**

En cours d'exécution du marché le pouvoir adjudicateur, avec le consentement du titulaire ou à la demande de ce dernier, peut procéder à des modifications et à des ajouts de

prestations prévues au marché afin de répondre à des évolutions d'ordre technique ou technologique.

Ces évolutions peuvent notamment aboutir à :

- La substitution de la prestation d'origine par une prestation de remplacement ;
- Ou l'ajout d'une nouvelle prestation par déclinaison fonctionnelle de celle déjà existante au marché.

En tout état de cause :

- En cas de modification : la prestation modifiée est conforme aux spécifications fonctionnelles prévues au marché et doit être techniquement équivalente ou supérieure à la prestation proposée initialement.
- En cas d'ajout : la prestation ajoutée est conforme à l'objet du marché et en lien direct (déclinaison ou accessoire ou option) avec la prestation du marché et nécessaire à la bonne exécution du marché.

Le prix net de la prestation modifiée ou ajoutée est déterminé de la manière suivante :

- Le titulaire justifie par tout moyen l'équivalence des conditions économiques entre la prestation modifiée ou ajoutée et la prestation analogue existant au marché.

## **19 - Résiliation du contrat**

### **19.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre**

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 47 à 54 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

### **19.2 - Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai

d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **20 - Règlement des litiges et langues**

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

## **21 - Clauses techniques particulières**

### **21.1 - Nature et étendue des prestations**

Les caractéristiques de la solution attendue sont listées dans le cadre de réponse joint :

- Liste des attendus.xlsx

### **Volumétrie consommation sur les 4 ans du marché précédent :**

Consommation globale du marché précédent :

- o Email : 25 000 000
- o SMS : 60 000

Répartition des volumétries par territoire :

<b>CCI</b>	<b>Conso Email</b>	<b>Conso SMS</b>
<b>Ain</b>	<b>2 800 000</b>	
<b>Allier</b>	<b>700 000</b>	
<b>Ardèche</b>	<b>600 000</b>	
<b>Cantal</b>	<b>600 000</b>	<b>3 000</b>
<b>Drôme</b>	<b>2 300 000</b>	
<b>Grenoble</b>	<b>3 600 000</b>	<b>5 000</b>
<b>Nord-Isère</b>	<b>1 200 000</b>	<b>500</b>
<b>Haute-Loire</b>	<b>900 000</b>	
<b>Puy-de-Dôme</b>	<b>2 400 000</b>	<b>3 000</b>
<b>Beaujolais</b>	<b>250 000</b>	
<b>Savoie</b>	<b>1 100 000</b>	
<b>Haute Savoie</b>	<b>2 000 000</b>	<b>2 000</b>
<b>Lyon</b>	<b>6 500 000</b>	<b>46 000</b>

Région	50 000	
--------	--------	--

Pour le démarrage du marché, 25% de la volumétrie précédente sera commandée. Les crédits seront ensuite pris au fil de l'eau par CCI.

## **21.2 - Contexte projet**

La plateforme marketing du réseau CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes doit centraliser les travaux des 14 CCI de la région et permettre à chacun de gérer ses campagnes de communication mail, sms, formulaire et campagnes automatisées.

La plateforme devra proposer un accès régional global et des sous comptes par CCI géré de façon autonome et étanche. L'outil doit avoir la capacité de s'intégrer au SI via des mécaniques d'API ou de Webhook afin de synchroniser les informations avec le CRM mutualisé.

La plateforme doit gérer l'envoi de campagne emailing et Smsing

- La construction des modèles d'emails via un builder intuitif et flexible.
- De gérer les modèles d'emails et de les dupliquer facilement
- D'exporter ces modèles pour une utilisation via le module emailing du CRM
- De permettre la gestion de newsletters, d'abonnement et désabonnement a ces newsletters, ainsi que de différent optin (consentement communication, partenaire, prospection...) La création et la gestion de formulaire
- La création de campagnes automatiques sous déclencheurs pour automatiser des communications.
- L'envoi et la récupération d'information sur la base Client avec le CRM
- La restitution des statistiques et des données comportementales des campagne dans le CRM. L'ergonomie de l'interface utilisateur sera fluide, simple et rationnelle (usage web multi onglets apprécié)
- Connexion multi user : 14 CCI avec X utilisateurs potentiels

## **21.3 - Fonctionnalités attendues**

La solution devra avoir la capacité de répondre à un maximum d'exigences fonctionnelles telles que listées ci-dessous :

### **- Permettre la création graphique de template responsive :**

- Le builder doit permettre la création graphique de modèle d'email et de newsletter.

### **Liste des attendus**

La réponse devra mettre en avant les points forts qui rendent le builder intuitive et flexible pour une construction de modèle complexe. La réponse devra également préciser les points forts ergonomiques permettant de passer simplement de la configuration des dispositions et spécificité des différents blocs de l'emailing. =

- Préciser les blocs de construction clés du builder permettant la flexibilités (bloc, colonne, image, séparateur, tableaux etc....) ainsi que les paramètres de chaque bloc : quelles balises HTML sont gérées dans le builder pour chacun des blocs.
- Ces blocs sont-ils graphiquement modifiables dans le builder (largeurs, hauteurs, agencement des blocs entre eux...)

Le builder doit permettre une sauvegarde automatique toutes les X secondes afin d'éviter toutes pertes de travail accidentelle.

➤ Les templates doivent être gérés dans une bibliothèque permettant la gestion simple de ces templates pour l'équipe marketing ainsi que l'utilisation rapide via duplication par les collaborateurs lors de l'initiation d'une nouvelle campagne.

Les templates / emailings doivent être prévisualisables sous différents formats & devices.

Les templates doivent être exportable en format HTML propre pour une réutilisation direct dans d'autres outils, comme le CRM par exemple.

Les templates doivent proposer des mécaniques de champs de fusion ou zone dynamique afin d'y insérer des données relatives à la cible.

- La réponse précisera comment l'outil simplifie la réutilisation de ces champs dynamique.

Par exemple : comment compléter une newsletter contenant une lame "produit" proposant un produit en lien avec les intérêts du client.

#### - **Créer des campagnes d'emailing, newsletter et sms :**

- Création libre, ou via duplication d'un template ou via reprise d'un ancien emailing.
- Permettre la sélection des destinataires via une liste pré-établie ou via la sélection de certaines informations de la fiche client directement. (Exemple : abonné à la newsletter X).
- Optimiser la délivrabilité des messages : chaque campagne pourra faire l'objet d'une programmation : immédiate, programmée, cadencée ou optimisée, à terme, en fonction du comportement de chaque contact.

L'outil doit être en capacité de gérer les retours automatiques d'outil Antispam comme MailInBlack afin de donner la possibilité au responsable de la campagne (Return-Path) de débloquer les envois.

- Format des headers – L'entête de courrier étant nécessaire pour identifier et authentifier un message et assurer la délivrabilité optimale, merci de préciser la structure du message header (received from, Header from, Return path domain, SMTP.mailfrom, Enveloppe from, domaine de signature DKIM)

On indiquera si le return-path est paramétrable via l'interface utilisateur.

- Test de l'emailing : l'emailing doit être pré-visualisable pour différent format/device. Il doit être possible de s'envoyer des tests en sélectionnant rapidement un e-mail destinataire parmi une liste prédéfinie.

- L'outil propose-t-il plusieurs méthodes de test de campagne ?

- **ABTEST**

- Il doit être possible de configurer simplement un ABTesting.
- La solution doit proposer une exploitation simple des résultats de l'ABtest pour visualiser les statistiques par version, en complet et en comparaison des deux versions.

La réponse précisera quels sont les impacts d'exploitation provoqué par la création d'un ABTesting. (Notamment sur le format de donnée et l'exploitation éventuelle d'export ou API).

Il doit être possible de renvoyer le mail a un destinataire en particulier sans repasser par la construction d'une nouvelle campagne

- Segmentation via donnée standard de la fiche client
- Possibilité de créer des champs ou tables custom sur la base client afin d'y envoyer des données du CRM ou de formulaire, utilisable également dans la segmentation.
- Des données en fonction de l'historique comportemental. Par exemple, renvoyer un mail sur non-ouverture (relance). En fonction de l'historique de chaque contact, l'outil devra pouvoir affiner les segments récurrents. Par exemple, permettre de ne plus solliciter les contacts dormeurs (non-ouvreurs de plus de 6 mois).

- **Gérer des formulaires**

- Créer / modifier des formulaires librement dans le compte.
- Pouvoir configurer des formulaires de désabonnement configurable par défaut dans les emailings
- Pouvoir configurer des formulaires et les intégrer sur nos sites pour des abonnements ou des questionnaires.
- L'outil permet-il de configurer le téléchargement d'un PDF via le bouton de validation d'un formulaire.

- **Permettre un scoring par contact ;**

Un scoring sera calculé en fonction des préférences et intérêts des destinataires. Ce scoring sera visible depuis l'outil CRM et sera fonction de ses clics emailings. Ce scoring sera utilisé pour générer des demandes ou affaires dans le CRM. Il pourrait, par exemple, être intéressant de filtrer les contacts ayant cliqué sur un article traitant de la reprise d'entreprise, lors de l'envoi d'un emailing de recrutement pour un événement sur ce thème ou de l'envoi de la Newsletter.

- **Permettre la mise en place d'un centre de préférence par contact**

L'outil devra donner la possibilité de gérer les différents abonnements et les différents OPTIN associé.

La cible pourra gérer ses abonnements grâce à la mise en place d'un centre de préférence (formulaire). Ce centre de préférence pourra s'étoffer au fil du temps (en fonction des envois récurrents : Newsletter, Flash infos, ... ou d'intérêt par thématique : Création d'entreprise, Environnement...). L'abonnement par thématique/newsletter doit être gérable et distinct de l'optin général - Il doit être possible d'intégrer cette notion dans le formulaire de désabonnement.

L'optin de la cible autorisant l'envoi de communication. L'outil permet-il de remplacer l'optin standard générique par une gestion plus fine (abonnement/optin prospection) custom ?

Des optin spécifiques, en standard ou custom, permettant de demander des autorisations de communication complémentaire : partenaire, prospection, etc...

- **Élaborer des scénarios d'automation :**

La solution devra permettre de créer et mettre en place différents scénarios d'automation à partir de plusieurs déclencheurs & sources de données

- Saisi / changement de donnée d'un champ de la fiche client.
- Saisi / Changement de donnée d'un champ optin/abonnement
- Remplissage d'un formulaire
- Comportement client (ouverture ou non, clic sur lien, etc ...)
- Changement / Utilisation d'un scoring de la fiche client.
- La réponse devra préciser les modalités de création des campagnes et les capacités à proposer un moteur graphique pour le paramétrage de ces campagnes.

- **Permettre une édition d'un rapport détaillé.**

Le rapport statistique devra, à minima, comprendre les éléments suivants :

- La synthèse des emails aboutis, ouverts, le nombre de clics, le taux de réactivité, le nombre de désinscriptions par thématique ou mises en liste rouge, le nombre de plainte, le nombre de NPAI, temps de lecture, etc...
  - L'évolution des différents taux (clics, ouvertures, etc.) par jour et par heure
- ⇒ Possibilité d'exporter le tableau entier des cliqueurs avec l'ensemble des liens et l'ensemble de contacts.
- Segmenter les statistiques par un ou plusieurs champs de la base contact ou pouvoir exporter les statistiques avec des champs de la base contact pour exploitation hors outil
  - L'affichage du palmarès des liens du message et la carte de chaleur associée
  - Le ranking des utilisateurs selon leurs taux de clics, d'ouverture...

- La délivrabilité par domaine
  - Le suivi des ouvertures et clics par FAI et webmail
  - Les statistiques par OS et messagerie
  - L'export des données en CSV/XLS des reportings d'une campagne ou d'un reporting globale avec filtre sur date de début / date de fin. Dans les données exportées : avoir la date de la campagne et la date de l'évènement (date du clic, date d'ouverture).
- ⇒ Pouvoir paramétrer des modèles d'export afin de définir des formats par utilisable / champs spécifiques à exporter.

- **Assurer un support et une formation continue à l'outil**

- Devra être prévue une session de présentation/formation afin de familiariser les collaborateurs à l'outil. Dès lors, un manuel d'utilisation en français sera remis.

Ensuite et au cours de l'utilisation, les CCI pourront faire appel au Titulaire pour répondre aux problématiques rencontrées (sous forme de tickets, d'appels téléphoniques, etc.).

Le service support devra nous informer des mises à jour et nouveautés de l'outil et, si besoin, fournir la documentation nécessaire pour sa bonne compréhension et utilisation. 1 session de formation par an pourra être envisagée pour maintenir à niveau les équipes sur les tendances, nouvelles pratiques, optimisation de la délivrabilité...

⇒ Administration de l'outil

Nous souhaitons être en capacité de gérer nous-même les utilisateurs : création, modification et suppression. La solution devra être accessible en SAAS.

Chaque sous compte doit être autonome pour racheter des crédits d'emailing directement depuis la plateforme.

Chaque compte doit proposer l'administration des domaines d'envoi. La réponse précisera s'il y a une limite au nombre de domaine configurable pour un compte.

- Configuration de la charte graphique ou de thèmes graphique dans le compte par défaut pour une reprise automatique dans le builder. Par exemple : configuration des couleurs, des formats de boutons, polices disponibles, etc...

**Ci-dessous la liste des exigences non fonctionnelles :**

- Existence d'API et webhook avec documentation complète et testable en SAAS.
- Mise à disposition d'un compte de test spécifique afin de pouvoir isoler les tests des comptes de production, notamment sur la partie API.
- La solution sera accessible en mode Saas.
- Bien que fortement intégrée au CRM, la solution devra permettre l'exploitation de contacts qui ne font pas partie de ce logiciel – il doit être possible de charger une liste de contact via API ou via fichier d'import.



- Au vu du nombre de contacts et d'envois par an, le pouvoir adjudicateur préconise l'utilisation d'une IP par espace de polarisation soit 4 IP. Les données marketing saisies et captées dans le cadre de l'usage de la solution doivent être stockées en France.
- La solution retenue sera compatible RGPD et compatible RGAA (niveau à préciser) sur les composantes de types pages miroir

#### **21.4 - Assistance à la maîtrise d'ouvrage dans le développement d'une interface bidirectionnelle avec Edeal.**

Si la solution retenue n'intègre pas nativement l'interface avec E-deal, le développement de l'interface coté E-Deal en utilisant les API de la solution, sera à la charge de la CCIR mais pour garantir un fonctionnement optimal avec la solution retenue, nous solliciterons le prestataire pour expertise.

Cette expertise sera chiffrée dans le bordereau des prix sous la forme d'une offre de prestation d'assistance technique à coût horaire.

Il sera précisé dans la réponse les capacités de l'outil en termes de connexion :

- o Existence de webhook : s'il existe des webhook, la CCIR devra être en capacité d'identifier les appels entrants de l'outil via une ou plusieurs IP spécifique.
- o Format des API : le lien vers la documentation API devra être fourni et une vision générale devra être donnée dans la réponse, avec format d'appel et de réponses existants.

Dans le cadre d'un outil régional, il est attendu dans la réponse la précision du fonctionnement des API afin de gérer les données en fonction des sous comptes et de l'appartenance des données.

Pour chaque traitement cible, il est attendu dans la réponse l'explication de la complexité des API, par la précision du fonctionnement et des séquencements d'appels à construire pour attendre le résultat souhaité.

#### **Attendus de l'interface E-Deal / Solution Emailing**

Pour chaque scénario d'envoi de donnée du CRM ou de récupération de donnée dans le CRM ci-dessous, il est attendu dans la réponse les éléments précis permettant de réaliser le scénario :

##### **CRM -> EMAILING**

- o Envoi des contacts:
  - Envoi d'une population de contact segmenté dans le CRM (par exemple, les clients du service X sur les X derniers mois).
    - Préciser la clé de dédoublonnage de l'outil.
  - Envoi d'un client lié à la modification d'une information spécifique
    - Envoi de la mise à jour de l'optin

- Envoi de la mise à jour des abonnements newsletters (géré en standard ou champ custom ?)
- Envoi d'information custom permettant le déclenchement d'une campagne automatique.
  - Préciser la capacité de l'outil à gérer de multiples champs spécifiques et sous plusieurs formats. (mono valué / multi valué, format texte, liste fermées, numérique, boolean, etc...)
  - Préciser la capacité de l'outil à gérer des données liées multiples : exemple la liste des produits consommés par le client, contenant le nom du produit + la date de conso + le nom du référent de la vente.

## EMAILNG > CRM

- Campagne
  - Récupération des campagnes
    - Comment l'outil permet-il de faciliter la récupération de certaines campagnes sur l'ensemble des campagnes possibles afin de choisir celle à réintégrer dans le CRM
- Statistique
  - Récupération pour une campagne :
    - Des destinataires
    - Des ouvreurs
    - Des cliqueurs et lien cliqués
      - L'outil permet-il de tagguer des informations sur les liens et de récupérer ce tag ? Afin de faire par exemple, un tableau de nb de lien cliqué par thématique.
    - Des softs bounces
    - Des hards bounces
- Des mises à jour client
  - Mise à jour de l'optin du contact
  - Mise à jour des abonnements newsletters du contact.
- Récupération des répondants à formulaire
  - Récupération des comptes clients et info qui ont spécifiquement répondu a un questionnaire identifié.

## **Architecture**

Le prestataire retenu fournira un descriptif détaillé de l'infrastructure mise à disposition du client.

Un rapprochement avec la volumétrie signalé au paragraphe 16.1 devra nous assurer une totale disponibilité de l'application (absence de latence dans l'ensemble des traitements)  
Le monitoring de la charge serait un plus (14 CCIT actives potentiellement en simultanée)

La gestion multi domaines sera paramétrable via UI

Le paramétrage des reply / return path / par mailing sera paramétrable via UI

Le header d'email sera conforme aux exigences sécuritaires actuel (DKIM, SPF, DMARC) afin d'assurer une délivrabilité maximale. Le prestataire confirmera la structure du header:

From  
To  
Subject  
Date  
Received  
Return-Path  
Reply-To  
DKIM signature  
SPF  
DMARC  
Authentication-Results  
ARC-Authentication-Results  
Message-ID  
Spamscore  
Content-Type  
Mime-version  
Message-Body

### **Livrables**

Le premier livrable comprend la mise en œuvre d'une base de production répondant aux fonctionnalités attendues, la formation des utilisateurs et une assistance au démarrage et mise en place du plan de chauffe.

Le second livrable comprend la mise en œuvre de connecteurs (soit natifs, soit API à développer) avec notre GRC E-Deal.

### **Organisation de la mission**

Le candidat devra désigner dans son offre la composition de l'équipe intervenant ainsi que la répartition de la mission et les modalités d'encadrement. Joindre les CV des intervenants.

### **Calendrier de la mission**

L'outil d'emailing doit être opérationnel pour le T4 2025, afin d'utiliser la période pour le plan de chauffe et permettre la prise en main des utilisateurs.

Les formations auront lieu en T4 2025.

Le développement ou la mise en place de l'interface commencera printemps 2026.

### **Connaissance de l'environnement technique et méthodologie**

Le candidat précisera sa connaissance des outils et notamment de l'application de GRC E-Deal (API mis en œuvre) et la méthodologie envisagée pour accomplir cette mission.

## **22 - Dérogations**

- L'article 12.1 du CCP déroge aux articles 31 et 32 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication

- L'article 16.1 du CCP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 19.1 du CCP déroge à l'article 51 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication