



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Au cœur de votre histoire

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

OBJET DU MARCHÉ :

**MISE A DISPOSITION D'UNE PLATEFORME DE
GESTION D'EVENEMENTS**

N°2025/99/SC/01/026

PROCÉDURE

>>> Marché à procédure
adaptée

Acheteur :

La Chambre de Commerce et
d'Industrie Nice – Côte d'Azur

*Prise en qualité de Pouvoir
Adjudicateur*

1	OBJET DU MARCHE	4
2	PERIMETRE	4
2.1	Périmètre géographique	4
2.2	Périmètre juridique	4
2.3	Périmètre d'intervention	4
3	OBLIGATION DE RESULTAT	4
4	REFERENTS	5
5	DEFINITION DES PRESTATIONS	5
5.1	Contexte et état des lieux	5
5.2	Expression de besoin	6
5.2.1	Création de sites Web	6
5.2.2	Inscription en ligne	7
5.2.3	Emargement – Check-In Jour J	7
5.2.4	Suivi et bilan de l'événement	7
5.2.5	Envoi des e-mailings	8
5.2.6	Paieement en ligne (règlement) et facturation	8
5.2.7	Intégration des écritures comptables de facturation et de règlement	8
5.2.8	Module de prise de rendez-vous / Networking	8
5.2.8.1	Formulaire dédié profil Donneurs d'Ordres / Acheteurs	9
5.2.8.2	Formulaire Offreur de solutions	9
5.2.8.3	Proposer des rendez-vous	9
5.2.8.4	Gérer son planning	9
5.2.8.5	Réception d'alertes	10
5.2.8.6	Edition des agendas	10
5.2.8.7	Période de prise de RDV	10
5.2.8.8	Agenda	10
5.2.8.9	Droits	10
5.2.8.10	Organisation des rendez-vous	10
5.2.8.11	Outils de suivi	11
5.2.8.12	Durée de conservation des données à caractère personnel et registre des consentements	11
5.2.8.13	Autres paramétrages possibles	11
5.2.9	Lien avec le CRM - Import/ Export / API	11
5.2.10	Imprimante	12
5.3	Protection des données à caractère personnel	12
5.3.1	Eléments attendus	12
5.3.2	Eléments opérationnels	13
5.3.3	Traitement des données à caractère personnel	13
5.3.4	Description du ou des traitements	13
5.3.5	Obligations et garanties du Titulaire à l'égard de la CCINCA	13
5.3.5.1	Instructions	13
5.3.5.2	Limitation de la finalité	14
5.3.5.3	Durée de traitement des données	14
5.3.5.4	Sécurité du traitement	14
5.3.5.5	Données sensibles	15
5.3.5.6	Documentation	15
5.3.5.7	Recours à des sous-traitants ultérieurs (au sens du RGPD)	15

5.3.5.8	Transferts internationaux _____	16
5.3.6	Assistance au responsable du traitement _____	16
5.3.7	Notification de violations de données à caractère personnel _____	17
5.3.7.1	Violation de données en rapport avec des données traitées par la CCINCA _____	17
5.3.7.2	Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant _____	18
5.3.8	Registre des activités de traitement _____	18
5.3.9	Sort des données _____	19

1 OBJET DU MARCHÉ

Le marché concerne la disposition d'une plateforme digitale de gestion des événements.

Il est régi par le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicable aux marchés de techniques de l'information et de communication (TIC), approuvé par arrêté du 16 septembre 2009.

2 PERIMETRE

2.1 Périmètre géographique

Le marché concerne le siège de la CCINCA, situé au 20 boulevard Carabacel à Nice.

2.2 Périmètre juridique

Le marché concerne l'entité juridique de la Chambre de commerce et d'industrie de Nice Côte d'Azur.

2.3 Périmètre d'intervention

Les prestations envisagées au titre de ce marché concernant tous les sites des membres du groupement décrits à l'article 2 du présent CCTP mais pourront être modifiés tout au long du marché.

3 OBLIGATION DE RESULTAT

Le Titulaire du marché en acceptant le présent contrat s'engage à prendre connaissance du CCAG/TIC listé dans les pièces contractuelles qu'il peut se procurer auprès, notamment, de la direction des journaux officiels sise 26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15 (www.journal-officiel.gouv.fr).

En tant que professionnel, le prestataire s'engage expressément à assurer, dans les règles de l'art, sa prestation selon les termes décrits dans le présent contrat.

Le prestataire s'engage en outre, pendant toute la durée du contrat :

- À mettre à la disposition de la CCI NCA toutes les ressources humaines, matérielles et techniques nécessaires afin de répondre, selon les règles de la profession, à ses obligations, telles que définies au présent contrat ;
- À faire le nécessaire pour que son personnel observe toutes les consignes et les règlements intérieurs de sécurité en vigueur au sein des établissements de la CCI NCA et à respecter le règlement de sécurité informatique mis en place par la DSI de la CCI NCA ;

Le Titulaire a une obligation générale de conseil et notamment d'information à l'égard du Pouvoir Adjudicateur. Il est tenu de satisfaire à son obligation de conseil par toutes recommandations écrites ou orales. Les recommandations orales sont confirmées par un écrit transmis au Pouvoir Adjudicateur ;

- Effectuer dans les meilleurs délais toute opération requise en vue de corriger toute anomalie ;
- De prévenir rapidement l'acheteur de tout événement et/ou fait de nature à compromettre la bonne exécution des prestations et de prendre les mesures nécessaires pour y remédier ;
- De coopérer étroitement avec l'acheteur et les intervenants diligentés par l'acheteur ;
- De respecter les délais prévus dans l'exécution des prestations.

Le Titulaire s'oblige notamment à :

- Faire bénéficier le Pouvoir Adjudicateur de son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience,
- Fournir tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre la bonne exécution des prestations,
- Prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations du présent marché,
- Solliciter toute réunion qui se révélerait utile à l'exécution des prestations.
- Être joignable par téléphone ou par mail à tout moment (jours ouvrés).

4 REFERENCES

Le Titulaire désignera un responsable en charge des relations avec la CCI NCA dans le cadre du présent marché qui sera le contact privilégié et référent de la CCI NCA. Ce responsable devra être remplacé pendant son absence. Avant tout absence, le responsable informera la CCI NCA de la désignation du remplaçant.

Ce responsable identifié aura notamment pour mission de pallier tout dysfonctionnement du service de manière spontanée ou à la demande de la CCI NCA, ainsi que la responsabilité de gestion technique et administrative du marché.

5 DEFINITION DES PRESTATIONS

5.1 Contexte et état des lieux

La Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur est un acteur majeur de proximité au service du développement économique des Alpes-Maritimes. Elle soutient les entreprises tout au long de leur cycle de vie de la création à la transmission, gère des infrastructures d'envergure sur le territoire et forme les talents de demain au travers son Campus Sud des Métiers.

De par sa mission de représentation et de promotion des intérêts des entreprises azuréennes, la CCI Nice Côte d'Azur se mobilise sur tous les nouveaux projets qui contribuent à la compétitivité des Alpes Maritimes.

Elle accompagne les entreprises dans leurs projets de création et de développement en proposant une offre de services adaptée et accessible au plus grand nombre.

La CCI Nice Côte d'Azur organise de nombreux événements à l'année (ateliers, salons, rencontres d'affaires, conférences, soirées payantes, forum, etc..). Environ 150 événements sont organisés et une vingtaine environ sont gérés via la plateforme digitale. Entre 3 et 5 événements par an nécessitent l'utilisation du module "networking" mais ce chiffre peut être amené à évoluer. Le nombre de participants approximatif sur ces événements est d'environ 6 500 contacts différents, un même contact pouvant participer à différents événements.

La CCI utilise par ailleurs son CRM pour la gestion de la relation client, le suivi commercial et l'envoi de campagnes d'emails.

Les événements organisés par la CCI peuvent concerner :

- Entreprises du département des Alpes-Maritimes
- Collectivités / institutionnels
- Fédérations, partenaires
- Apprenants
- Personnel CCI

5.2 Expression de besoin

La CCI NCA souhaite disposer d'une plateforme de gestion événementielle complète et performante qui permettra de piloter une partie de ses événements (une seule interface regroupant l'ensemble des modalités de chaque événement).

Le besoin concerne environ 17 événements à l'année. Ce nombre pourra éventuellement évoluer.

La plateforme doit prendre en compte les fonctionnalités décrites ci-après.

5.2.1 Création de sites Web

La plateforme de gestion des événements doit permettre la création de façon simple et intuitive d'un site pour chaque événement et permettre :

- La création d'un site événementiel en marque blanche
- La mise en page sur-mesure et autonome
- La personnalisation URL / nom de domaine – utilisation d'un nom de domaine de la CCI dédié aux événements
- La création d'un simple formulaire avec des champs de type texte libre / case à cocher / liste déroulante / bouton
- La possibilité d'intégrer des formulaires externes via des balises de script (iframe, embed, ...)
- La création de différents types de participants
- La disponibilité du paiement en ligne à l'inscription
- Possibilité d'ajouter de champs comptables AXE1, AXE2 et AXE3 indispensables pour l'API SAOP de SAGE (voir point 5.2.8)
- La possibilité de masquer des pages du mini site
- La duplication des sites des événements déjà créés
- L'usage du multi langues
- La possibilité de donner un accès en lecture seule à certaines fonctionnalités sur certains événements (liste inscrits / invités / RDV...)
- Possibilité d'avoir des activités sur plusieurs créneaux horaires
- L'animation dynamique (bandeau dynamique...)
- Les modules personnalisables (blocs texte / police / taille / couleurs)
- Le menu déroulant par onglet
- Le site doit être responsive design afin de s'adapter aux différents outils et navigateurs qui consultent le mini-site (ordinateur / tablette / téléphone portable).
- La création d'une landing page sans le header, le menu et le footer du mini-site
- La possibilité de créer un "espace dédié pour les exposants" dans le cadre d'organisation de salons
- Le suivi complet des statistiques par pose d'un tag Google Analytics V4 et Google Tag Manager, solution de tracking des formulaires d'inscription pour suivi de la source de la conversion
- L'acquisition digitale : possibilité de création d'une landing page de l'événement dédiée aux campagnes sponsorisées avec parcours client optimisé et tracking des formulaires d'inscription pour suivi de l'origine de la conversion : possibilité d'avoir un formulaire d'inscription dédié à la campagne sponsorisée, qui soit bien distinct de celui de l'événement et une possibilité d'intégrer des champs personnalisés (menus déroulants, champs spécifiques...).

5.2.2 Inscription en ligne

- Personnalisation des formulaires d'inscription pour chaque événement
- Ajout de champs supplémentaires
- Possibilité de rendre un champ obligatoire ou facultatif
- Lien d'inscription caché pour VIP
- Choix du type de champ (zone texte, case à cocher, liste déroulante mono-sélection et multi-sélection, fichier, textarea).
- Possibilité d'assujettir l'inscription à un paiement en ligne
- Possibilité d'importer des fichiers dans le formulaire d'inscription
- Pop-up de confirmation d'inscription réussie une fois validée par le participant
- Absence de blocage de paiement (possibilité de revenir sur l'inscription pour effectuer le paiement en ligne ultérieurement)
- Possibilité de reprendre son inscription en cours de route
- Organisation du formulaire de paiement en fonction des options sélectionnées (exemple : ajout d'un stand, d'un accompagnant, etc., modifiant la somme à payer)
- Mail de confirmation comportant une partie texte, un QR code, un logo, etc.
- Suivi des inscriptions par type de participants
- Décompte global du nombre de places restantes et réservées
- Possibilité de bloquer les inscriptions par quotas ou par nombre maximum d'inscrits
- Inscription impossible en cas de transfert de l'invitation à une personne non-invitée (lien unique d'inscription valable uniquement pour la cible invitée)
- Possibilité de saisir les noms des participants en cas d'achat de tables
- Inscription à un ou plusieurs ateliers sur un seul formulaire
- Conformité RGPD : insertion d'une mention d'information relative à la protection des données et/ou case(s) à cocher pour recueillir le(s) consentement(s) (possibilité de tracer chaque consentement) sur chaque formulaire d'inscription

5.2.3 Emargement – Check-In Jour J

- Emargement digitalisé avec possibilité de fonctionnement hors ligne sur tous les smartphones (application dédiée disponible)
- Possibilité de scanner un QR CODE
- Système d'alerte pour notifier qu'une personne a déjà été enregistrée
- Ajout d'un invité en direct lors de l'emargement et génération de son badge (avec possibilité de laisser une note, par exemple : inscrit sur place)
- Recherche simplifiée des inscrits sur l'application
- Synchronisation rapide sur tous les appareils pour garantir un check-in à jour
- Création de badges de différents formats (A6, carte de visite, etc.)
- Proposition d'offres d'imprimantes à l'achat et à location pour gérer nos événements.

5.2.4 Suivi et bilan de l'événement

- Suivre en temps réel le statut de la participation à l'événement
- Vérification de la participation le jour J / présents
- Participants absents
- Taux de non-présentation (no show)
- Taux de participation par type de participant
- Taux d'ouverture des emails
- Possibilité d'extraire les statistiques en format Excel
- Statistiques des inscrits, des participants et des non-présentés par origine d'inscription (organique, emailing, SEA, SMA, direct, RS etc.)
- Possibilité d'extraire un récapitulatif des paiements

5.2.5 Envoi des e-mailings

- Réalisation de campagnes d'emails
- Utilisation des notifications dès qu'une inscription est faite et pouvoir les paramétrer et les programmer
- Utilisation des campagnes d'emailing pour confirmer les inscriptions, donner des informations, donner l'accès à la plateforme de prise de rdvs d'affaires, imprimer son badge, accès au planning de rendez-vous.
- Différentes mises en pages possibles
- Pouvoir intégrer une image dans l'emailing, des liens, changer la police, utiliser des couleurs...
- Envoi d'un emailing différent en fonction du type de participant
- Possibilité d'envoyer un e-mail de test
- Possibilité de programmer l'envoi d'emails

5.2.6 Paiement en ligne (règlement) et facturation

- La solution doit proposer la possibilité de paiement en ligne.
- Les frais bancaires doivent être compétitives par rapport aux tarifs constatés au niveau du secteur et ne dépassent pas 3,5% pour les cartes bancaires françaises.
- La CCI NCA dispose d'un contrat d'abonnement Wordline pour tous ses paiements en ligne sur d'autres plateformes. Nous avons comme volonté d'avoir un seul outil de paiement en ligne.
- Une facture comportant toutes les mentions légales devra être émise pour chaque client dès lors que ce dernier aura réglé sa prestation en ligne.

5.2.7 Intégration des écritures comptables de facturation et de règlement

La solution devra disposer d'une API pour pouvoir interfacier les données des paiements en ligne avec notre logiciel de comptabilité SAGE.

En option, la solution devra pouvoir envoyer les écritures comptables vers le logiciel de comptabilité SAGE (solution utilisée par la CCI Nice Côte d'Azur) via un appel à l'API SOAP de SAGE.

Ci-après la description de l'API SOAP de SAGE :

sageem.paca.cci.fr/soap-wsdl/syracuse/collaboration/syracuse/CAdxWebServiceXmlCC?wsdl

5.2.8 Module de prise de rendez-vous / Networking

La CCI Nice Côte d'Azur organise régulièrement des conventions d'affaires payantes basées sur le principe de rendez-vous en face à face préprogrammés à l'avance.

Plusieurs profils participent à ces conventions d'affaires :

- Les Acheteurs / Donneurs d'ordre / Top acheteurs : qui viennent sourcer des nouvelles solutions et prestataires (offreurs de solutions)
- Les offreurs de solutions : qui viennent rencontrer les « Acheteurs / Donneurs d'ordre / Top acheteurs » et peuvent également se rencontrer entre eux.

Important à noter : ces conventions d'affaires peuvent se dérouler en présentiel mais également en mode digital. L'outil doit prévoir ce cas de figure.

Ci-après les fonctionnalités attendues pour le module networking.

5.2.8.1 *Formulaire dédié profil Donneurs d'Ordres / Acheteurs*

Pour ces profils de participants, les équipes de la CCI NCA peuvent réaliser elles-mêmes, à la place des acheteurs, leur inscription avec toutes leurs informations : Logo entreprise, photos des participants (personnes qui disposeront d'un agenda de rdv), texte descriptif de l'entreprise, questionnaire d'informations.

Idéalement, les champs des questionnaires devraient permettre un matchmaking initial automatisé entre acheteurs et offreurs de solutions, sur la base des besoins cochés par les acheteurs et des compétences cochées par les offreurs de solutions afin de faire des suggestions de liste de personnes à qui proposer des rdvs en priorité.

5.2.8.2 *Formulaire Offreur de solutions*

Le contenu des champs du formulaire participant doit pouvoir être modifié à tout moment par le participant.

5.2.8.3 *Proposer des rendez-vous*

- Disposer d'un tutoriel interactif sur la prise en main de l'espace prise de rdv et traitement des demandes reçues
- Pouvoir identifier/filtrer les acheteurs et même les offreurs de solutions qui ont exprimé des besoins correspondants à ses compétences afin de les cibler en priorité pour leur proposer des RDV.
- Accéder facilement aux fiches complètes des participants : descriptions entreprises, besoins, compétences,
- Pouvoir proposer un rdv depuis :
 - la fiche du participant que l'on cible pour un rdv
 - son propre agenda en accédant, sur un créneau, à la liste des personnes encore disponibles
- Disposer de filtre sur les participants :
 - Catégorie participant : donneurs d'ordre ou offreurs de solutions
 - Besoins
 - Compétences
 - Mots clés
 - Créneaux disponibles
- Pouvoir argumenter sa proposition de RDV avec un message accompagnant les propositions de rendez-vous

5.2.8.4 *Gérer son planning*

- Identifier facilement dans son agenda, le nombre de rdv en attente de validation ou de refus sur chaque créneau et faire la distinction entre les rendez-vous que l'on a proposé et les propositions que l'on a reçues et que l'on doit traiter
- Pouvoir argumenter son refus ou son annulation
- Une fois l'agenda du participant complet, toutes demandes de rdv encore en attentes (sortantes et entrantes) sont automatiquement refusées avec motif par défaut "agenda complet" que l'on peut modifier au cas par cas. L'équipe CCI pourra prendre la main sur chaque compte de participant pour gérer à leur place leurs RDV (Pass ADMIN)
- Gestion des indisponibilités calquée sur les créneaux de rdv paramétrés
- Possibilité d'avoir au moins deux gestionnaires/ adresse mail pour gérer les rdv

5.2.8.5 Réception d'alertes

- A chaque nouvelle demande de rendez-vous
- Pouvoir paramétrer l'heure d'envoi des alertes.
- Réception mail à chaque refus et à chaque accord de RDV.
- Réception d'un récapitulatif des demandes en attente : fréquence d'envoi paramétrable par le gestionnaire.

5.2.8.6 Edition des agendas

- Disposer d'une application mobile sur laquelle, on accède à son agenda à jour
- Pouvoir afficher un QR code pour télécharger l'Application mobile (jour J)
- L'équipe CCI pourra, de son côté, également imprimer tous les agendas pour les distribuer le jour J

5.2.8.7 Période de prise de RDV

- Définir la date et l'heure de l'ouverture de la prise de RDV
- Définir la date et l'heure de la fermeture des prises de RDV
- Définir la deadline de traitement des propositions de RDV (qui peut aller au-delà de la date limite de proposition de rdv pour laisser les participants traiter les dernières demandes reçues)

5.2.8.8 Agenda

- Pouvoir paramétrer l'amplitude de la session de la convention d'affaires en fonction :
 - D'une plage horaire (ex : de 14h à 19h)
 - Un nombre de créneaux (ex : 15 créneaux)
- Calibrer les RDV :
 - Durée d'un RDV
 - Temps libre entre 2 RDV
- Et pouvoir personnaliser pour chacun : si une personne ne peut pas être présente sur toute la durée de la convention, pouvoir adapter son agenda (voir plus haut la gestion des indisponibilités)

5.2.8.9 Droits

Définir quel profil peut rencontrer quel profil.

Accorder à chaque participant, l'accès à son espace x jours après l'événement.

5.2.8.10 Organisation des rendez-vous

- Pouvoir définir des règles de mouvement.
Définir :
 - des profils fixes qui recevront à leur « table » sans bouger
 - des profils mobiles qui se déplacent de table en table
- Pouvoir appliquer des règles de priorité entre profils fixes dans le cas où deux profils fixes ont rendez-vous ensemble :

- Pouvoir choisir au moment du paramétrage si c'est le demandeur du RDV qui se déplace ou si c'est celui qui reçoit qui se déplace

5.2.8.11 Outils de suivi

Pendant la période de prise de rdv, l'équipe CCI organisatrice de la manifestation doit avoir accès à des tableaux de bord de suivi :

- Par personne : nombre de RDV en attente/ refusés/acceptés
- Possibilité de filtrer les typologies de personnes/les créneaux/les statuts des rdvs
- Visibilité sur les créneaux encore disponibles
- Possibilité de faire des extractions Excel

En complément, la CCI NCA devra également avoir une vision du statut des inscriptions, du CA, des participants par compétence (pour pouvoir orienter son recrutement sur les profils manquants).

Complément espace participant :

Disposer d'un espace "ressources" sous forme de GED (possibilité de créer des rubriques) pour y déposer des vidéos, documents.

5.2.8.12 Durée de conservation des données à caractère personnel et registre des consentements

Pour les différents traitements de données, notamment ceux liés à l'inscription aux événements et à la mise en relation des participants, la plateforme doit permettre de configurer la durée de conservation des données en fonction de la durée de l'événement concerné.

La plateforme doit permettre l'extraction du registre des consentements des inscrits aux événements, conformément aux obligations relatives à la législation et à la réglementation relatives à la protection des données (citées ci-après).

5.2.8.13 Autres paramétrages possibles

Pouvoir réaliser une convention d'affaires totalement digitalisée avec des liens en visio pour chaque RDV + chat intégré + partage d'écran possible + possibilité d'inviter un collaborateur au rdv + timer intégré + alerte fin de RDV avant de couper la conversation + récupération des coordonnées des personnes ayant participé au rendre-vous.

5.2.9 Lien avec le CRM - Import/ Export / API

La plateforme de gestion des événements doit permettre de répondre à ces process :

Import de cible :

Il sera possible de faire l'import d'une cible d'invités dans la plateforme événementielle depuis un fichier Excel ou CSV. Le suivi de cette population sera ensuite réalisé dans la plateforme événementielle.

Les fichiers doivent être en format Excel ou CSV avec séparateur « ; ». Le prestataire précisera la méthodologie d'import (format fixe ou mappage des colonnes lors de l'import).

Export CSV des participants :

Possibilité d'export par le gestionnaire la liste des invités et **des participants** à un évènement sous forme de fichier Excel ou CSV avec séparateur « ; ».

L'export contiendra les informations Code événement ou label unique, Date de l'évènement, Nom, Prénom, Mail, Société (facultatif).

Il faudrait avoir toujours les mêmes champs dans la même colonne/même ordre ce qui permettrait d'automatiser certains traitements.

Cette fonctionnalité permet de mettre à jour le CRM si nous n'avons pas implémenté l'API.

API pour import dans le CRM CCI :

Afin d'assurer un suivi de la relation client, il est nécessaire de faire une remontée des **participants** de **certain**s évènements dans le CRM de la CCI NCA.

Actuellement, ce traitement est « manuel » avec l'extraction de fichiers. La CCI NCA souhaite mettre en place un processus plus automatisé.

Le prestataire propose un Webservice ou API (type soap) permettant d'automatiser ce processus et disposer (requête GET) des informations des événements et participants.

L'automatisation nécessite de pouvoir identifier/taguer les événements et ses participants à importer dans le CRM et nécessitera **l'ajout de champ** associé à l'évènement (dans la plateforme événementielle) qui permet de filtrer ceux concernés pour le CRM.

Le champ pourra être **de type (oui/non) ou de type texte** pour saisir un code unique ou label qui permettrait de faire le lien avec l'évènement du CRM. Exemple de type de code actuel mais sera évolutif : 202102-385

Dans le cas où l'évènement comprend plusieurs ateliers, la présence à l'un d'eux pourra être considéré comme une participation à 1 évènement.

Le prestataire indiquera les méthodes proposées et les résultats exposés, ainsi que ses préconisations selon son expérience avec d'autres clients.

La CCI NCA souhaitant automatiser le traitement, il faudrait que les données exposées soit toujours dans le même ordre ou avec des noms de champs qui ne changent pas.

5.2.10 Imprimante

La CCI NCA souhaite se doter d'imprimante pour la gestion de ses événements. Le prestataire retenu doit proposer dans son offre deux options d'exploitation :

Option-1 : acquisition des imprimantes par la CCI NCA et le prestataire devra l'accompagner dans le paramétrage.

Option-2 : le prestataire propose dans son offre la location d'imprimante.

5.3 Protection des données à caractère personnel

En complément de l'article 5.2 « protection des données à caractère personnel » du CCAG TIC, les dispositions ci-après s'appliquent.

5.3.1 Eléments attendus

- Le prestataire décrira sa plateforme d'hébergement : l'infrastructure technique, les caractéristiques de l'hébergement, le niveau d'hébergement du datacenter utilisé, la redondance des systèmes, les taux de disponibilité de l'infrastructure et de l'application.
- Les procédures de sécurité, de sauvegarde et de restauration devront être détaillées.

- L'étanchéité des données entre les différents clients de la solution devra également être décrite.
- Un schéma technique présentera l'architecture de l'application et ses capacités à intégrer des données de l'extérieur ou d'exposer ses propres données.

5.3.2 Eléments opérationnels

La Titulaire devra échanger avec la DSI en interne de la CCINCA pour la mise en place des transferts de données entre les plateformes (le CRM de la CCINCA, l'outil SAGE et la plateforme événementielle choisie) ainsi qu'avec la direction financière pour la mise en place du module de paiement.

5.3.3 Traitement des données à caractère personnel

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire s'engage à effectuer pour le compte de la CCINCA (qualifiable juridiquement de responsable de traitement au sens du Règlement visé ci-après) les opérations de traitement de données à caractère personnel rendues nécessaires pour l'exécution du marché.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le Titulaire s'engage à respecter la législation et la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment :

- la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et ses décrets d'application ;
- le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, dénommé sous les présentes « RGPD »).

5.3.4 Description du ou des traitements

La description du ou des traitements pour lesquels les données à caractère personnel sont traitées, pour le compte de la CCINCA dans le cadre strictement nécessaire à l'exécution du marché, est précisée à l'Annexe 3 de l'Acte d'Engagement (AE) « Engagement en matière de protection des données à caractère personnel au titre du RGPD » complétée et signée par le titulaire.

5.3.5 Obligations et garanties du Titulaire à l'égard de la CCINCA

Le Titulaire assure détenir les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement de données réponde aux exigences des lois et règlements en vigueur en matière de protection des données.

5.3.5.1 Instructions

- b) Le Titulaire ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée de la CCINCA, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit

français. Dans ce cas, avant le traitement, le Titulaire doit informer la CCINCA de l'obligation juridique, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public.

- b) Le Titulaire informe immédiatement la CCINCA si, selon lui, une instruction donnée par la CCINCA constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions légales ou réglementaires.

5.3.5.2 Limitation de la finalité

Le Titulaire traite les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du marché, telle(s) que définie(s) aux présentes (art. X.1), sauf instructions complémentaires de la CCINCA ;

5.3.5.3 Durée de traitement des données

Le traitement par le Titulaire n'a lieu que pendant la durée d'exécution du marché.

5.3.5.4 Sécurité du traitement

Le Titulaire s'engage à prendre en compte, s'agissant des outils, produits, applications ou services liés à l'exécution du marché, les principes de protection des données par défaut et dès la conception du traitement.

- a) Le Titulaire met en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, conformément au RGPD en son article 32, notamment, 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 ;
 - la mise en place de procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
 - des mesures d'identification et d'autorisation du/des utilisateur(s) ;
 - des mesures de protection des données pendant la transmission et le stockage ;
 - des mesures visant à garantir la sécurité physique des sites où les données à caractère personnel sont traitées ;
 - des mesures visant à garantir l'enregistrement des événements ;
 - des mesures visant à assurer la configuration des systèmes, y compris la configuration par défaut ;
 - des mesures de gouvernance et de gestion de l'informatique interne et de la sécurité informatique ;
 - des mesures de certification/assurance des procédés et produits ;
 - des mesures visant à garantir la minimisation des données ;
 - des mesures visant à garantir une conservation limitée des données ;

- des mesures visant à garantir la responsabilité ;
- des mesures permettant la portabilité des données et garantissant l'effacement ;
- toutes les mesures de sécurité complémentaires à celles visées supra.

- b) Le Titulaire n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du ou des traitements que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du marché. Le Titulaire veille 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.

5.3.5.5 *Données sensibles*

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le Titulaire applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

5.3.5.6 *Documentation*

- a) Le Titulaire traite de manière rapide et adéquate les demandes de la CCINCA concernant le traitement des données conformément aux présentes clauses.
- b) Le Titulaire met à la disposition de la CCINCA toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées sous les présentes et découlant du RGPD. A la demande de la CCINCA, le Titulaire permet également la réalisation d'audits des activités de traitement réalisées dans le cadre des présentes et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsque la CCINCA décide d'un examen ou d'un audit, elle peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du Titulaire.
- c) La CCINCA peut décider de procéder elle-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du Titulaire et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.
- d) Seule la CCINCA est autorisée à mettre à la disposition de la CNIL, dès que cette dernière en fait la demande, les informations énoncées sous la présente clause et que la CCINCA jugera pertinentes, y compris les résultats de tout audit. Cette disposition ne concerne pas les informations que le Titulaire aurait pour obligation de transmettre à la CNIL, en vertu de la loi ou d'un texte réglementaire.

5.3.5.7 *Recours à des sous-traitants ultérieurs (au sens du RGPD)*

Le sous-traitant ultérieur, au sens du RGPD, est celui à qui le Titulaire peut faire appel pour mener des activités de traitement spécifique relatif aux données à caractère personnel, sous réserve des conditions ci-après.

- a) En cas de recours éventuel à un ou plusieurs sous-traitant(s) ultérieur(s) (au sens du RGPD), pour mener des activités de traitement de données à caractère personnel, le Titulaire doit expressément et préalablement recueillir l'autorisation de la CCINCA. Pour ce faire, le Titulaire

doit transmettre à la CCINCA le formulaire DC4 et compléter la rubrique F (<https://www.economie.gouv.fr/daj>).

- b) Dans ce cas, le Titulaire s'engage à intégrer dans le contrat les clauses obligatoires prévues par l'article 28 du RGPD et à faire respecter par le sous-traitant ultérieur les dispositions prévues aux présentes. La demande d'agrément du sous-traitant ultérieur devra également comporter en Annexe l'engagement en matière de protection des données à caractère personnel au titre du RGPD complété et signé par le sous-traitant ultérieur.
- c) Le Titulaire demeure pleinement responsable devant la CCINCA de l'exécution des obligations par le sous-traitant ultérieur. Le Titulaire informe la CCINCA du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.
- d) Le Titulaire convient avec le sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle, dans le cas où le Titulaire a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable, la CCINCA a le droit de résilier le contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de donner instruction au sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.

5.3.5.8 Transferts internationaux

Le Titulaire s'engage à traiter et héberger les données à caractère personnel en France ou un Etat membre de l'Union Européenne ;

Dans le cas où le Titulaire serait tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer immédiatement la CCINCA (par e-mail : dpo@cote-azur.cci.fr et par courrier RAR) de cette obligation juridique, et ce, avant tout traitement sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Si le Titulaire est amené dans le cadre de l'exécution du marché à traiter des données à caractère personnel hors UE, il s'oblige à recueillir l'accord préalable et écrit de la CCINCA.

5.3.6 Assistance au responsable du traitement

a) Le Titulaire informe sans délai la CCINCA de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que la CCINCA ne l'y ait autorisé.

b) Le Titulaire prête assistance à la CCINCA pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b) du présent article, le Titulaire se conforme aux instructions de la CCINCA.

c) Le Titulaire s'engage à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le Titulaire :

1) l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel (« analyse d'impact relative à la protection des données ») ;

2) L'obligation d'aider la CCINCA, le cas échéant, dans le cadre d'une consultation de la CNIL si l'analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si la CCINCA ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;

3) L'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai la CCINCA si le Titulaire apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;

4) Les obligations prévues à l'article 32 « sécurité du traitement » du RGPD.

5.3.7 Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le Titulaire coopère avec la CCINCA et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le Titulaire.

5.3.7.1 *Violation de données en rapport avec des données traitées par la CCINCA*

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par la CCINCA, le Titulaire prête assistance à la CCINCA :

- a) aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente ou aux autorités de contrôle compétentes, dans un délai maximum de 24h après que la CCINCA en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;
- b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du RGPD, doivent figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins :
 - 1) la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
 - 2) les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
 - 3) les mesures prises ou les mesures 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.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais ;

- c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du RGPD, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

5.3.7.2 *Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant*

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le Titulaire, celui-ci doit notifier à la CCINCA cette violation de données dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance, par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@cote-azur.cci.fr, et par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'attention du Président de la CCINCA. Cette notification contient au moins :

- a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;
- b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;
- c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

5.3.8 *Registre des activités de traitement*

Le Titulaire déclare tenir par écrit (y compris sous la forme électronique), obligatoirement, un registre des activités de traitement effectuées pour le compte de la CCINCA en conformité avec l'article 30 du RGPD.

Dans le cas où le Titulaire a désigné un délégué à la protection des données conformément aux dispositions de l'article 37 du RGPD, le Titulaire doit communiquer à la CCINCA son nom et ses coordonnées.

Non-respect des clauses et résiliation

- a) Sans préjudice des dispositions du RGPD, en cas de manquement du Titulaire aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, la CCINCA peut donner instruction au

Titulaire de suspendre le traitement de données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le marché soit résilié. Le Titulaire informe rapidement la CCINCA s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

- b) La CCINCA est en droit de résilier le marché dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si :
- 1) le traitement de données à caractère personnel par le Titulaire a été suspendu par la CCINCA conformément au point a) du présent article et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;
 - 2) le Titulaire est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du RGPD ;
 - 3) le Titulaire ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du RGPD.

5.3.9 Sort des données

Dans un délai maximum d'un mois à compter du terme ou de la résiliation du marché, le Titulaire supprime, selon le choix de la CCINCA, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte de la CCINCA et certifie auprès de celle-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel à la CCINCA et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Dans le cadre de la destruction des données, le Titulaire du marché est tenu d'en confirmer son effectivité par écrit auprès de la CCINCA et, dans la mesure du possible, d'en justifier la destruction.

Le Titulaire continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.