

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Hébergement et maintenance d'une plateforme web dédiée à l'emploi pour la CCI Centre Val de Loire

Numéro de la consultation : 2025-064

Procédure adaptée articles L2123-1, R 2123-1 à R2123-8 du code de la commande publique

Le Cahier des clauses techniques particulières comporte 9 pages

Cahier des clauses techniques particulières

SOMMAIRE

Article 1 : Objet du marché	3
Article 2 : Les fonctionnalités	3
Article 3 : L'hébergement de la plateforme	3
Article 3 : Surveillance	4
Article 4 : L'accès aux données	4
Article 5 : Traitement des données personnelles/ RGPD	5
Article 6 : Mesures de sécurité des données à caractère personnel	6
Article 7 : Surveillances système et réseau	6
7.1 Surveillance du réseau.....	6
7.2 Surveillance applicative.....	6
Article 8 : Sous-traitance ultérieure.....	6
Article 9 : Notification des violations de données à caractère personnel	6
Article 10 : La plateforme SESAME	7
10.1 Espace du profil candidat	7
10.2 Espace des entreprises.....	7
10.2.1 Le tableau de bord recruteur	8
10.2.2 Les fonctionnalités	8
10.2.3 Les fonctionnalités liées à la gestion des candidatures	8
10.2.4 Les fonctionnalités Entreprises	9
10.3 Les fonctionnalités Administrateurs.....	9
Article 11 : L'outil de back office administrable / Statistiques avancées	9

Article 1 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'hébergement, la fourniture et la maintenance d'une solution informatique de bourse à l'emploi incluant des technologies de *Matching* CleverConnect ou équivalent.

Article 2 : Les fonctionnalités

Les fonctionnalités demandées par le pouvoir adjudicateur au titulaire du marché sont les suivantes :

- Le site doit être accessible par internet et compatible avec l'affichage sur smartphones et tablette,
- La page d'accueil doit pouvoir être modifier par les administrateurs (actualités, agenda, photo, vidéo, carrousel de logos des partenaires entreprises et partenaires institutionnels),
- L'administration doit être possible par des sous-comptes pour les CCI partenaires soit 6 sous portails,
- L'accès aux recruteurs et aux candidats à une technologie de matching (sur les offres) avec tout type de contrat (CDI, CDD, intérim, Saisonnier, Stage, Apprentissage, Alternance...),
- L'accès à un outil de back-office administrable avec un nombre d'accès définit selon le besoin.
- Un système avec accès CMS pour administrer en autonomie certains contenus du portail emploi,
- Un système de mailing automatisé,
- La possibilité de multiposter des offres de la plateforme sur les plateformes partenaires (ex : Pôle Emploi, l'APEC ...)
- Un certificat de chiffrement SSL afin de sécuriser la navigation des utilisateurs.

Article 3 : L'hébergement de la plateforme

La solution doit devoir s'adapter à un nombre important d'utilisateur. La plateforme doit être hébergée sur une infrastructure d'exploitation sûr et fournie un mode SaaS établi sous forme de licence ou équivalente.

Les caractéristiques d'hébergements :

Idéalement les infrastructures d'hébergement devront être déployées sur des environnements multiples, afin de pouvoir s'adapter à une montée en puissance des volumes et compenser l'indisponibilité d'un des prestataires.

Il est impératif que les data centers des prestataires doivent être situés dans l'Union Européenne et appartenir à des sociétés européennes.

Le service hébergé répond aux exigences de disponibilité suivantes :

Le taux d'accessibilité de la plate-forme doit être compris entre 90 et 100% avec un taux de disponibilité de 24h/24h et 7 jours / 7.

Une exception est émise lors des périodes réservées à la maintenance et au à la remise à niveau des service internet.

En cas d'incident sur la plate-forme, le titulaire s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures après survenance de l'incident ayant provoqué l'interruption, sauf cas de force majeure.

Les interventions de grande maintenance devront être planifiées avec un préavis minimum de 15 jours et ne pourront excéder 4 heures par mois.

Article 3 : Surveillance

L'accès aux données :

La sécurité d'accès logique aux serveurs et aux données doit être assurées par des pare-feux efficaces ou d'autres mécanismes permettant la protection du réseau interne face à l'extérieur.

Détection des tentatives d'intrusion :

Le titulaire s'engage à mettre tous les moyens en place afin de pallier aux tentatives d'intrusions de l'extérieur.

Le titulaire s'engage à avertir en temps réel, le pouvoir adjudicateur de la détection des tentatives d'intrusions ou de tous les comportements inhabituels en termes de connexion. La procédure d'alerte du pouvoir adjudicateur doit être conforme au RGPD et est décrite dans le contrat de sous-traitance des données personnelles.

Article 4 : L'accès aux données

Par les recruteurs/consultants :

L'accès à des données confidentielles comme le profil de l'utilisateur recruteur doit s'effectuer après une authentification avec identifiant et mot de passe.

Le transport des données doit se faire par une méthode complexe et sécurisée.

Par les candidats :

L'accès à des données confidentielles comme le profil de l'utilisateur candidat doit s'effectuer après une étape d'authentification avec un identifiant et un mot de passe.

Le transport des données doit se faire par une méthode complexe et sécurisée.

A partir de son espace personnel, le candidat pourra gérer ses données personnelles (modification, suppression) et supprimer son compte.

Par les collaborateurs/administrateurs du titulaire du marché :

Le titulaire du marché s'engage à garantir la sécurité des données qui sont stockées son réseau au de celui de l'hébergeur choisi. Ainsi que la confidentialité de ses collaborateurs concernant le traitement des données de la plateforme.

- Les collaborateurs s'engagent à ne divulguer en aucun procédés, ces données et ces codes sources auprès de tiers et à ne pas opérer de copie de documents, de codes sources ou de données.
- Les collaborateurs s'engagent formellement à n'utiliser et à ne divulguer directement ou indirectement à qui que ce soit, tant pendant l'exécution de son contrat de travail avec l'acheteur qu'après l'expiration de celui-ci, pour quelque cause que ce soit, aucune information confidentielle et/ou documents concernant et/ou appartenant à l'acheteur, à ses clients, ou à son personnel qu'il pourrait recueillir à l'occasion de ses fonctions ou du fait de sa présence dans la société.
- Le titulaire s'engage à restituer dans un délai de quinze jours à compter de la cessation de ses fonctions pour l'acheteur, pour quelque cause que ce soit, et sans qu'il soit besoin d'une démarche ou d'une mise en demeure préalable de l'acheteur, ou antérieurement sur demande du titulaire, tout support écrit ou enregistré contenant des informations confidentielles et notamment, sans que cette liste soit limitative, tous fichiers et documents en général en sa possession et appartenant à l'acheteur ou à ses utilisateurs.

Toute infraction à ces dispositions, pourra donner lieu à poursuite judiciaire.

Article 5 : Traitement des données personnelles/ RGPD

Chaque partie au contrat s'engagent à respecter la législation et la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et plus particulièrement 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 (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

Une analyse d'impacts (PIA) devra être réalisée par le titulaire du marché pour le compte de l'acheteur, être documentée et transmise à l'acheteur. Dans le cadre de l'exécution des prestations prévues au marché, le Titulaire s'engage à traiter les données à caractère personnel pour le compte de l'acheteur conformément à la réglementation et aux instructions décrites dans l'« Accord sur la protection des données à caractère personnel ». Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur.

Le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel traitées conformément à l'« Accord de la protection des données à caractère personnel ». Le recours à de la sous-traitance ultérieure dans le cadre des traitements devra également être conforme aux instructions de l'acheteur.

Le Titulaire joindra à son offre l'« Accord sur la protection des données à caractère personnel » dûment signée.

Le Titulaire communique à l'Acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD, en complétant le questionnaire général sur le traitement des données à caractère personnel.

Article 6 : Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à respecter le contenu de l'accord sur la protection des données à caractère personnel.

Article 7 : Surveillances système et réseau

7.1 Surveillance du réseau

Les surveillances réseau consistent à vérifier périodiquement (le plus régulièrement possible) que chacun des serveurs répond correctement pour chacun des protocoles utilisés.

Les surveillances systèmes consistent à vérifier le bon fonctionnement des composants matériels et des systèmes et à en assurer le remplacement ou la maintenance le cas échéant suivant les contrats de maintenance entre le titulaire et les différents fournisseurs de matériels et logiciels.

Cela comprend par exemple, une procédure d'alerte en cas de remplissage des disques, en cas de saturation du nombre de process, en cas de crash d'un composant, Les procédures d'alerte comportent une liste de contacts (mails, téléphones fixes puis mobiles), un niveau de gravité et la définition des cas d'escalade.

Elles contiennent également la définition des actions à déclencher dans chacun des cas prévus. Toutes ces procédures sont testées régulièrement afin de s'assurer que les équipes de surveillance connaissent ces procédures et les appliquent. Les outils de surveillance sont adaptés aux machines et à l'architecture mise en place.

7.2 Surveillance applicative

La surveillance applicative est un test des principales fonctions du site. Une procédure d'alerte est mise en place et fonctionne comme les autres procédures sur les composants réseaux. Il existe une liste de contacts (mails, téléphones fixes puis mobiles), un niveau de gravité et la définition des cas d'escalade avec les actions pour rendre le service disponible.

Article 8 : Sous-traitance ultérieure

Le titulaire s'engage à respecter le contenu de l'accord sur la protection des données à caractère personnel.

Article 9 : Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à la CCI Centre Val de Loire toute violation de données à caractère personnel immédiatement après en avoir pris connaissance par courrier électronique au délégué à la protection des données personnelles.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à CCI Centre Val de Loire 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 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 ;
- 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 dans des délais raisonnables.

Article 10 : La plateforme SESAME

10.1 Espace du profil candidat

Le candidat peut à tout moment compléter et mettre à jour son profil et régler les différents paramètres liés à son compte. La plateforme indique au candidat le niveau de complétion de son profil et lui suggère les éléments à ajouter afin d'améliorer la liste des offres proposées et maximiser ses opportunités. Les informations sont renseignées lors de l'analyse du CV. Le candidat peut donc ajouter, supprimer ou modifier toutes les informations qu'il souhaite sur la page de son profil.

Il peut renseigner les sections suivantes :

- Mon identité,
- Ma recherche d'emploi,
- Mes expériences,
- Mes formations,
- Mes compétences,
- Mes centres d'intérêt,
- Infos personnelles.

Il a également la possibilité de modifier sa photo, de télécharger des documents attachés à son profil et d'ajouter une description pour détailler son parcours et ses souhaits. Il peut masquer son profil temporairement, s'il le souhaite en un simple clic.

- La plateforme permet au candidat de générer un CV.
- La plateforme permet également au candidat de stocker son CV dans une CV thèque pouvant être accessible au recruteur.

10.2 Espace des entreprises

Les entreprises utilisatrices du site doivent disposer d'un espace recruteur dédié sur la plateforme. Elles peuvent créer un compte lié à leur société et avoir plusieurs utilisateurs associés à ce même compte (avec une arborescence en filiale ou entité).

La validation des comptes entreprises doit se faire très simplement dans l'outil d'Administration (par les équipes de la CCI). Une fois le compte validé, l'entreprise reçoit un mail de validation et peut commencer à publier des offres ou sourcer selon les droits dont elle dispose.

10.2.1 Le tableau de bord recruteur

L'espace recruteur doit disposer dans son espace d'accueil d'un tableau de bord qui affiche la synthèse des statistiques concernant les offres, les candidatures et les recherches effectuées sur la plateforme.

L'accès doit être simple et rapide pour :

- « Créer une offre »,
- « Trouver un profil ».

10.2.2 Les fonctionnalités

Les fonctionnalités nécessaires pour l'entreprise sont les suivantes :

- La création d'une offre, qui doit être un outil simple pour créer et mettre en ligne une offre en complétant les champs suivants :
 - titre de l'offre,
 - fonction, secteur d'activité,
 - description de l'entreprise,
 - description du poste, description du profil,
 - salaires et avantages,
 - accès en transport,
 - type de contrat,
 - date de début et de fin de contrat (le cas échéant),
 - le niveau d'expérience souhaité.
- La Création de modèle d'offre afin de faciliter la publication d'offres l'entreprise a la possibilité de créer des modèles d'offres. Ainsi pour des postes récurrents, l'entreprise pourra publier son offre en quelques clics en choisissant simplement parmi les modèles préconçus
- La gestion des offres par l'entreprise, par la mise à disposition d'un tableau de bord présentant l'ensemble des offres publiées, en brouillon, expirées ou archivées sur le site.

10.2.3 Les fonctionnalités liées à la gestion des candidatures

Les entreprises disposent d'un espace de gestion des candidatures reçues sur la plateforme. Ils peuvent consulter l'ensemble des candidatures sur leurs offres et les filtrer selon différents critères mais aussi effectuer les actions suivantes :

- Visualiser et trier (à l'aide de filtres) l'ensemble des candidatures rapidement
- Effectuer une recherche dans le vivier de candidature (recherche multicritère)
- Visualiser ou télécharger le CV des candidats
- Gérer l'état d'avancement de la candidature (à traiter, traité, écarté...)
- Envoyer des mails aux candidats directement depuis la plateforme
- Exporter les candidats de son vivier au format Excel

10.2.4 Les fonctionnalités Entreprises

L'entreprise doit avoir la possibilité de mettre en ligne une offre en 5 minutes maximum, notamment grâce à l'outil de gestion des recrutements (contact candidats, statut candidature, transfert...). Mais également par la diffusion automatique vers Pôle Emploi, APEC et Agefiph intégrée (1 seule action à faire pour les entreprises), l'accès à une CV thèque, la création d'un modèle d'offre, la possibilité d'accès à des statistiques avancées directement depuis la plateforme.

10.3 Les fonctionnalités Administrateurs

L'administrateur de la plateforme, doit pouvoir avoir accès ses fonctionnalités, sus énumérés au présent cahier des clauses (liste non exhaustive) :

- Création, modification et suppression de filiales de l'entreprise,
- Recherche de filiales,
- Gestion des produits entreprises (possibilité de monétiser certains produits sur la plateforme : crédits CVthèque, page entreprise, mailing candidats, connectique avec ATS, encarts médias...),
- Création de nouveaux utilisateurs entreprises,
- Gestion des droits utilisateurs (entreprises et candidats),
- Outil de statistiques avancée permettant d'extraire des informations complète sur le vivier : statistiques sur les métiers, compétences, candidatures, offres, localisation et les 12 critères de *matching* avec export.
- Accès à un espace de gestion de contenus (CMS) pour mettre à jour les éléments de la page statique (images, vidéos, actualités) sans développement nécessaire.

Article 11 : L'outil de back office administrable / Statistiques avancées

Les équipes projets de la CCI Centre Val de Loire et des CCI partenaires disposeront d'un outil d'administration de la plateforme permettant la gestion des différents éléments suivants :

- Les comptes entreprises : Les comptes entreprises doivent être validés. L'outil d'administration permet de visualiser l'ensemble des entreprises. Il est également possible de créer ou supprimer un compte utilisateurs pour chaque entreprise, chaque entreprise pouvant avoir autant de comptes utilisateurs qu'elle souhaite.
- Les offres : Les offres peuvent également être gérées depuis l'espace d'administration. Il est possible de rechercher et trier les offres à partir de plusieurs critères et si besoin de dépublier les offres.
- Un outil de consultation et extraction de statistiques : L'espace d'administration permet de consulter les statistiques sur un ensemble des critères souhaités tels que : statistiques globales, statistiques sur les entreprises, statistiques sur les offres mais aussi sur les métiers et les critères géographiques et les compétences.
- Un outil d'administration : administration de certains contenus de la Homepage