

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

MAINTENANCE DE L'ESPACE CLIENTS DES PONTS DE NORMANDIE ET DE TANCARVILLE ÉVOLUTIONS TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES



Numéro de consultation : CCITSE-2026-AOO-03



Procédure de passation : Appel d'offres ouvert, procédure formalisée prévue par les articles L.2124-1, L.2124-2, R.2124-2-1° et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique

Table des matières

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2. PRESENTATION DU PROJET	4
2.1. PRESENTATION DE LA CCIT SEINE ESTUAIRE	4
2.2. CONTEXTE DU BESOIN	4
2.3. ORGANISATION DU PROJET ET PRINCIPAUX JALONS	4
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS	5
3.1. MAINTENANCE DE L'ESPACE CLIENTS PONTS.....	5
3.2. MAINTIEN D'UN ECP TEST OPERATIONNEL.....	6
3.3. AMELIORATION DU DESIGN DE L'ESPACE CLIENTS PONTS.....	7
3.4. AMELIORATION DE L'EXPERIENCE CLIENT SUR L'ECP.....	7
3.5. AMELIORATION DU BACK-OFFICE ECP	8
3.6. GESTION DES DONNEES CLIENTS	8
3.7. AMELIORATIONS TECHNIQUES ET DE SECURITE	8
3.8. EVENTUELLES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES EN PERIODE DE MAINTENANCE	9
3.9. LIVRABLES	9
3.10. ATTENTES DE LA CCI EN MATIERE DE CYBERSECURITE	9

Article 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la maintenance de l'Espace clients ponts (ECP) ainsi que la mise en œuvre d'évolutions techniques et fonctionnelles.

L'accord-cadre se décompose en prestations forfaitaires et en prestations à bons de commande.

Les prestations forfaitaires sont les suivantes :

Prestation (art. CCTP)	Libellé de la prestation
3.1	Maintenance préventive de l'Espace clients ponts
3.2	Maintien d'un ECP TEST opérationnel
3.3	Amélioration du design de l'Espace Clients Ponts
3.4	Amélioration de l'expérience client sur l'ECP
3.5	Amélioration du back-office ECP
3.6	Gestion des données clients
3.7	Améliorations techniques et de sécurité

Les prestations à bons de commande sont les suivantes :

Prestation (art. CCTP)	Libellé de la prestation
3.1	Maintenance curative de l'Espace clients ponts
3.8	Éventuelles prestations complémentaires (évolutions mineures)

Les prestations sont décrites ci-dessous.

Article 2. Présentation du projet

2.1. Présentation de la CCIT Seine Estuaire

Née de la fusion des CCI de Fécamp-Bolbec, du Pays d'Auge et du Havre en janvier 2016, la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Seine Estuaire (nommée CCIT SE dans la suite du document) est l'organisme consulaire chargé de représenter les intérêts des entreprises commerciales, industrielles et de services dans la circonscription géographique de l'Estuaire de la Seine, d'accompagner leur expansion et le développement économique du territoire.

Elle gère également des équipements d'intérêt général tels que les ponts de Tancarville et de Normandie et des pépinières d'entreprises.

En tant qu'établissement public de l'État à caractère administratif, elle est soumise au code de la commande publique.

2.2. Contexte du besoin

La CCIT SE, dans le cadre de la gestion des ponts de Tancarville et de Normandie, s'est dotée en 2016 d'un outil Espace Client Ponts (ECP) sur le web pour permettre à ses clients :

- De souscrire en ligne leurs abonnements
- De suivre consommations et factures
- De mettre à jour les informations de leur contrat
- De recharger leur badge prépayé
- De régler leurs factures impayées
- De régler des constatations de non-paiement
- De choisir d'être alerté en cas d'incidents

Aujourd'hui, elle doit engager un nouveau contrat de maintenance sur cet outil et souhaite procéder à quelques améliorations liées à l'évolution technologique et à l'émergence de nouveaux besoins.

2.3. Organisation du projet et principaux jalons

La réussite du projet repose sur la capacité du prestataire à maîtriser les liens existants entre l'Espace client ponts et les outils avec lesquels il se trouve interfacé :

- Microsoft Dynamics Business Central (V26) qui est l'outil de gestion clients et facturation.
- SLIMPAY : pour la signature des contrats et la gestion des mandats SEPA
- WORDLINE : pour les paiements en ligne

Cela sous-entend que le prestataire assimile rapidement l'aspect fonctionnel de notre solution et la façon dont elle est construite et développée actuellement.

L'espace client pont est disponible en suivant le lien :

<https://espaceclient.pontsnormandietancarville.fr/#/>

A titre informatif, les différentes prestations peuvent s'organiser selon les étapes suivantes :

- ✓ **Maintien d'une version TEST** de l'ECP – sur toute la durée du marché
- ✓ **Maintenance** (préventive et curative) - opérationnelle à compter de la notification du marché – sur toute la durée du marché.
- ✓ **Améliorations ECP et gestion des données clients** – opérationnel à fin 2026.

Le titulaire s'engage sur ces délais dans son offre qui devient contractuelle et qui lui est opposable sitôt le marché notifié et attribué.

Ces délais comprennent la phase de vérification d'aptitude. A compter de ces dates démarre la période de vérification de service régulier.

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

L'équipe en charge du projet pour la CCIT SE sera composée de :

- Une cheffe de projet avec une bonne connaissance de l'historique de l'ECP ;
- Le responsable informatique de la CCI Seine Estuaire ;
- Une KEYUSER sur les ponts en lien direct et quotidien avec la clientèle.

Dans le cadre de la prestation de maintenance, le prestataire aura acquis une bonne maîtrise de l'aspect fonctionnel de la solution et de ses interfaces afin de pouvoir intervenir avec rapidité et efficacité en cas de problème : l'ECP est utilisé en situation d'exploitation et doit rester opérationnel.

Article 3. Description des prestations

3.1. Maintenance de l'Espace clients ponts

Le candidat réalise une prestation de maintenance préventive et curative sur l'ECP. La maintenance préventive sera effectuée selon une périodicité qu'il précisera et pour toute la durée du marché.

La prestation de maintenance préventive ou maintien en condition opérationnelle consistera à s'assurer de l'optimisation du fonctionnement de l'outil et de sa base de données.

La prestation de maintenance curative consistera à prendre en charge tout problème de fonctionnement signalé par la CCIT SE.

Interlocuteurs :

Le suivi opérationnel de cette maintenance sera assuré par les chefs de projets du prestataire et de la CCIT SE et en cas d'absence la KEYUSER CCI SE.

Dans sa proposition le prestataire indique l'organisation qui sera mise en place pour assurer à la CCIT SE, à tout moment, un interlocuteur ayant connaissance de son dossier.

La CCIT SE demande la garantie que la maîtrise fonctionnelle de l'ECP, avec ses spécificités, repose sur une équipe chez le prestataire et non sur une seule personne.

La CCIT SE fournira au prestataire la liste des personnes qui seront habilitées à signaler une anomalie, suivre sa résolution et valider la solution en interne pour la CCIT SE.

Maintenance curative :

La maintenance curative consiste en la correction des défauts de conception, de programmation ou de langage se manifestant par des anomalies de fonctionnement du logiciel. Elle comporte des opérations de diagnostic afin de comprendre et de déterminer l'origine de l'incident. Le prestataire peut également être sollicité pour participer à la résolution d'incidents dont la cause est hors de l'ECP mais qui impactent le fonctionnement de ce dernier (Ex. Coupure électrique, rupture réseau, perturbation des interfaces, évolution des outils liés ...).

On peut déterminer différents niveaux d'urgence sur les anomalies :

- Bloquante : Arrêt du logiciel ou indisponibilité totale d'une fonction
- Majeure : Altération du fonctionnement, reproductibilité, possibilité de fonctionner mais en mode dégradé
- Mineure

La classification détermine le délai d'intervention/correction.

Modalités de déclenchement :

La CCIT SE souhaite disposer d'un outil de suivi des demandes (type MANTIS) pour rendre le signalement d'anomalie simple et faciliter le suivi.

Tout signalement d'anomalie comporte les informations suivantes :

- Module concerné
- Nom et coordonnées de l'utilisateur émetteur
- Description claire et précise du problème rencontré avec à l'appui des copies d'écran si besoin
- Qualification de l'anomalie : bloquante, majeure ou mineure

Le prestataire pourra demander si besoin des précisions à la personne émettrice du ticket.

Délais de prise en charge : Tout problème signalé devra être pris en considération dans un délai maximum de 4 heures à compter de son signalement.

Délais de résolution : Si le problème est bloquant (cf. définition au CCAP) une résolution (ou une solution de contournement validée avec la CCIT SE et assortie d'un planning de résolution définitive) devra être fournie sous 24 heures maximum.

Les anomalies non bloquantes et sans impact sur les opérations de facturation ou de recouvrement des créances seront résolues dans un délai maximum de 7 jours.

Il s'agit dans les deux cas de jours ouvrés (lundi au vendredi de 9h à 18h).

Une permanence téléphonique ou par TEAMS devra être assurée par le prestataire non pas pour traiter les anomalies mais pour échanger si besoin sur le planning des corrections, discuter d'un point fonctionnel ou faire un point projet.

Maintien en condition opérationnelle (maintenance préventive) :

Cette partie ne nécessite pas de sollicitation de la part de la CCIT SE. Elle doit être entièrement planifiée et gérée par le prestataire.

L'objectif est de s'assurer que l'ECP reste pleinement opérationnel et sécurisé malgré les évolutions permanentes des systèmes d'exploitation, outils applicatifs, cyberattaques. Le prestataire doit s'assurer que l'ECP ne devient pas obsolète ou vulnérable.

Cette fonctionnalité couvre aussi bien la surveillance de la base de données et son optimisation régulière que l'installation des mises à jour périodiques proposées les éditeurs des outils utilisés pour concevoir l'ECP. Le prestataire doit veiller à ce que le déploiement de ces mises à jour n'entraîne aucun effet de bord et aucune régression.

La CCIT SE doit néanmoins être informée des interventions planifiées et menées par le prestataire :

- 1 mail au moins 7 jours avant toute intervention précisant la date d'intervention et la plage horaire. La CCIT SE pourra sous 3 jours ouvrés demander un report de date.
- 1 mail avec le rapport d'activité précisant les actions effectuées, le résultat des contrôles ou audit, les préconisations éventuelles. Ce mail sera envoyé dès la fin de l'intervention.

3.2. Maintien d'un ECP TEST opérationnel

L'ECP TEST avec ses interfaces BC TEST, SLIMPAY TEST et WORLDLINE TEST devra être maintenu opérationnel pendant la durée d'exécution du marché. Cela signifie que si un TEST doit être réalisé pour vérifier une évolution, ou contrôler à tout moment une fonctionnalité, l'ensemble du dispositif TEST devra être disponible et fonctionnel.

3.3. Amélioration du design de l'Espace Clients Ponts

- Revoir le design de l'ECP pour se mettre en accord avec le site Internet des ponts de Tancarville et de Normandie à partir duquel le client accède à l'ECP. Aujourd'hui l'aspect des 2 sites est assez différent, notamment la page d'accueil de l'ECP qui est très dépouillée et pourrait être enrichie. Le candidat doit proposer des solutions afin d'améliorer la continuité visuelle entre les deux environnements.
- Mettre en place une application PWA car nous constatons qu'aujourd'hui les clients utilisent de plus en plus fréquemment l'ECP à partir de leur mobile.
- Mettre en conformité RGAA et accompagner la CCI SE dans les démarches associées : audit, déclaration ...

3.4. Amélioration de l'expérience client sur l'ECP

- Par une meilleure information du client :
 - Notification par mail ou SMS (selon le choix du client) d'un solde bas sur son badge PASS PONT PONT. Actuellement le client peut déjà déclarer sur le site son mode de communication préféré (mail/SMS). Le fonctionnement précis sera à affiner mais on peut imaginer une première alerte autour de 12 euros, permettant encore un aller-retour quelque soit le pont emprunté, et un rappel lorsque le seuil devient négatif et le passage en voie impossible.
 - Information sur les rechargements PASS PONT PONT effectués et non encore imputés sur le badge du client. En effet un délai de 24h est nécessaire pour que le solde du badge soit à jour. Aujourd'hui l'information fournie sur l'ECP est insuffisante et cela amène parfois les clients à des rechargements excessifs.
 - Mise à disposition d'une page FAQ pour apporter aux clients des réponses sur les problèmes le plus souvent rencontrés.
 - Mise en place d'une information visuelle d'avancement de l'affichage de l'historique des factures clients, qui peut prendre un peu de temps, afin de ne pas laisser le client devant une page vide.
 - Envoi d'information sur les conditions de circulation aux clients qui le souhaitent par mail/SMS.
 - Amélioration du processus de suivi de la souscription afin que le client sache où en est son dossier. Aujourd'hui aucune information n'est disponible tant que le client n'a pas reçu son badge. Le candidat fera dans sa réponse une proposition de processus.

A noter : L'outil actuellement utilisé par le service communication de la CCI SE pour l'envoi de mail/SMS est APSIS. Le candidat précisera s'il est possible de passer par cet outil ou dans le cas contraire proposera des solutions techniques pour l'envoi des mails/SMS assorties des prix.

La mise en place de ces diverses informations au client pourra obliger à revoir la politique RGPD appliquée à l'ECP, le cas échéant à recueillir le consentement du client ou à mettre en place un bandeau de cookies. Le candidat indiquera la démarche qu'il juge appropriées et intégrera dans son prix ces développements.

- Par le développement de nouvelles fonctionnalités :
 - Commande en ligne d'un nouveau support de badge : il n'y a pas de paiement associé, le support de badge étant gratuit. Cependant il faudra être en mesure de valider auprès du client son adresse postale pour éviter les NPAI.

- Revoir l'accès aux fonctionnalités de l'ECP lorsque le badge du client sur le produit choisi n'est pas actif. Aujourd'hui, si le badge du client n'est pas actif, la seule action possible est de l'activer. Aucune autre fonctionnalité n'est accessible. Or, par exemple, un client même avec son badge en liste noire, doit pouvoir régler un impayé, consulter ses factures ou ses passages. Il faut donc analyser les différentes fonctionnalités et déterminer celles qui doivent être ou pas accessibles quand le badge est inactif temporairement (liste grise) ou définitivement (liste noire).

3.5. Amélioration du back-office ECP

- La CCI SE souhaite pouvoir gérer le texte des courriels envoyés par l'ECP. Aussi bien les mails actuels (mails de confirmation de souscription etc ...) que les nouveaux mails qui pourraient être mis en place.
- Lorsque qu'un client envoie un message via l'adresse mail de contact proposée dans l'ECP, l'objet du mail doit comporter le numéro de client si ce dernier est connecté à son espace personnel.
- L'adresse mail du client doit pouvoir être modifiée via le backoffice pour répondre immédiatement aux clients qui ont oublié leur mot de passe et dont l'adresse mail enregistrée dans l'ECP n'est plus active ou accessible. Le candidat pourra faire toute autre proposition à sa convenance pour permettre de pallier ce problème sans impacter la sécurité du compte client
- Permettre au client connecté sur son Espace personnel de télécharger les factures d'une année complète.

3.6. Gestion des données clients

Aujourd'hui la base de données clients de l'ECP contient des données trop anciennes. L'ECP s'engage à fournir au client 18 mois d'historique.

Il convient de mettre en place des outils pour purger les données hors délai.

De même, un processus doit être mis en place pour fermer l'Espace Personnel des clients qui n'ont plus de contrat actif.

Une réflexion devra être menée entre le prestataire et l'équipe CCI SE afin de définir les règles à appliquer pour rester conformes RGPD et respecter les engagements pris auprès des clients.

Le candidat fera une proposition de processus dans sa réponse.

3.7. Améliorations techniques et de sécurité

Sur le plan technique :

- Réduire le temps d'indisponibilité de l'ECP lors de la livraison de correctifs. Le candidat indiquera la méthode envisagée et le temps d'indisponibilité maximum associé.
- Monitorer les échanges entre BC et ECP : chaque soir des données sont extraites de BC et envoyées vers l'ECP. Nous ne disposons pas à ce jour de rapport de synchronisation.
- Surveillance du serveur en complément de ce qui est fait par l'hébergeur OVERLINK, notamment en ce qui concerne l'utilisation CPU.
- Mise en place d'une authentification multi facteurs,
 - Pour la back-office (En priorité) Via OTP
 - Pour le Front office (Espace client) en proposant au choix du client OTP, SMS...

- Durcir la sécurité des transactions, en particulier avec les applicatifs internes de la CCI SE
- Revoir la synchronisation des données BC → ECP qui se fait aujourd'hui via des fichiers et qui pourrait être améliorée en passant par des Web Services, comme c'est le cas dans l'autre sens.

3.8. Eventuelles prestations complémentaires en période de maintenance

Cet aspect regroupe tous les développements ou modifications de fonctionnalités nécessaires pour adapter le logiciel aux nouveaux besoins des utilisateurs.

Ces demandes nécessitent d'être analysées par le prestataire afin d'évaluer la complexité et la charge nécessaire.

Au-delà d'une certaine complexité tant au niveau de la charge de travail que des risques techniques/fonctionnels, on ne parlera plus d'évolution mais de projet avec mise en place d'une organisation adaptée qui ne fait pas partie du présent marché.

Pour toute demande d'évolution :

- La CCIT SE transmet au prestataire la description fonctionnelle de l'évolution attendue (cahier des charges).
- Le prestataire propose, dans un délai de 5 jours ouvrés, une proposition de solution démontrant de la bonne compréhension de la demande, un devis pour la réalisation de la prestation ainsi qu'un planning. Le délai de démarrage de la mise en œuvre des évolutions ne pourra être supérieur à 1 mois à compter de la date d'acceptation du devis par la CCIT SE.
- La CCIT SE accepte ou non la proposition. Si elle est acceptée, un bon de commande est émis par la CCIT SE et une réunion de lancement est planifiée.

Les développements sont réalisés sur une base de développement de façon à ne pas interférer avec l'exploitation du produit. A l'issue des développements, la CCIT SE effectue des tests pour s'assurer que la solution proposée est cohérente avec son besoin et que le fonctionnement est satisfaisant. Si tel n'est pas le cas, les non-conformités sont remontées, via l'outil de suivi, vers le prestataire qui les analyse et adapte ses développements. Quand la solution est jugée recevable par la CCIT SE, un bordereau de recette est signé et la solution peut être déployée en production.

3.9. Livrables

Dans le cadre de la maintenance préventive, le prestataire devra remplir à chaque intervention un rapport précisant les actions effectuées, le résultat des contrôles ou audit, ainsi que les préconisations éventuelles. Ce rapport devra être livré à la CCIT SE dès la fin de l'intervention et au plus tard 5 jours ouvrés après l'intervention.

3.10. Attentes de la CCI en matière de cybersécurité

Dans un contexte de multiplication des menaces cyber et compte tenu de la sensibilité des données et services opérés par la CCI, le titulaire devra démontrer sa capacité à intégrer la cybersécurité de manière transverse, structurée et pérenne dans l'exécution du marché.

À ce titre, les candidats devront décrire de manière détaillée leur méthodologie, leur organisation et les moyens mis en œuvre, au regard des thématiques suivantes :

1) Gouvernance et responsabilités en matière de cybersécurité

La CCI attend du titulaire qu'il dispose d'une gouvernance claire et opérationnelle, s'appuyant sur des responsabilités identifiées, des modalités de pilotage et de reporting régulières avec la CCI, Ainsi qu'un process d'alerte en cas d'évènement cyber.

Les candidats préciseront notamment :

L'organisation mise en place pour piloter la cybersécurité sur le périmètre du marché

Les rôles et responsabilités

Les modalités de pilotage et de reporting en matière de cybersécurité

2) Gestion des risques et approche sécurité

La CCI attend du titulaire une approche structurée Une gestion proactive des risques, fondée sur l'identification, l'analyse et le traitement des risques cyber, intégrant la sécurité dès la conception des solutions et s'adaptant aux évolutions du périmètre et des menaces

Les candidats décriront :

Leur méthodologie d'identification, d'analyse et de traitement des risques liés à la sécurité des systèmes d'information

La prise en compte de la sécurité dès la conception des solutions et des prestations (approche « sécurité dès l'origine »)

Les modalités de mise à jour de l'analyse de risques en cas d'évolution du périmètre, des usages ou des menaces

3) Sécurité des accès et des identifiants

La CCI attache une importance particulière à la maîtrise des accès aux systèmes, données et services concernés par le marché. Elle attend une maîtrise rigoureuse des accès et des identités, garantissant la confidentialité des identifiants, le respect du principe du moindre privilège, la traçabilité des accès et la sécurisation des comptes à privilèges

Les candidats préciseront :

Les principes retenus en matière de gestion des identités et des accès

Les mesures mises en œuvre pour sécuriser les accès à privilèges

Les mécanismes d'authentification utilisés, y compris le recours éventuel à des dispositifs d'authentification renforcée

Les dispositifs de traçabilité et de journalisation des accès

4) Sécurité opérationnelle

La CCI attend du titulaire une sécurité opérationnelle robuste, couvrant la protection des environnements techniques, la gestion des vulnérabilités, la continuité des services, la détection des incidents et la capacité de réaction rapide en cas d'événement de sécurité

Les candidats détailleront notamment :

Les mesures de sécurisation des environnements techniques

Les procédures de gestion des vulnérabilités et des correctifs de sécurité

Les politiques de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que les modalités de test associées

5) Sensibilisation et compétences en cybersécurité

La CCI considère que le facteur humain est un élément clé de la sécurité des systèmes d'information. Elle attend un haut niveau de sensibilisation et de compétences, reposant sur la formation continue des intervenants, la diffusion des bonnes pratiques et le respect strict des obligations de confidentialité

À ce titre, les candidats préciseront :

Les actions de sensibilisation et de formation à la cybersécurité mises en œuvre auprès de leurs collaborateurs intervenant sur le marché

Les compétences et qualifications des ressources mobilisées

Les dispositifs garantissant le respect des obligations de confidentialité par les intervenants

Cette méthodologie doit permettre d'assurer durablement la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des systèmes et des données de la CCI, tout en garantissant une coopération étroite et transparente entre le titulaire et la CCI sur les enjeux de cybersécurité.