

ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE N°2026-01

**TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, INFOGERANCE ET
HEBERGEMENT DE L'OUTIL DE GESTION DES COTISATIONS
COLLECTEES PAR LA CGLLS « GESCO »**

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°2026-01-02

DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES OFFRES :

Mardi 10 mars 2026 à 12 heures

Acheteur :

Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS)

10 avenue Ledru Rollin - 75579 Paris cedex 12

Adresse électronique : marches.publics@cglls.fr

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

N°SIRET 180 092 272 00020

Le présent document contient 30 pages, numérotées de 1 à 30 et 8 annexes.

SOMMAIRE

1	CONTEXTE ET OBJECTIFS	4
1.1	CONTEXTE GENERAL	4
1.1.1	La CGLLS	4
1.1.2	Le contexte	4
1.2	OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	4
2	PRESENTATION GENERALE DE GESCO	5
2.1	GLOSSAIRE	5
2.2	DESCRIPTION FONCTIONNELLE DE GESCO.....	5
2.2.1	La gestion des organismes.....	6
2.2.2	La gestion des campagnes des cotisations	6
2.2.2.1	Notion de campagne.....	6
2.2.2.2	Cycle de vie des données déclaratives dans une campagne	8
2.2.2.3	Les tableaux de bord	10
2.2.3	Le contrôle, le contentieux et le recouvrement des créances	10
2.2.3.1	Le contrôle des cotisations	10
2.2.3.2	La procédure rectificative contradictoire	11
2.2.3.3	Le contentieux.....	12
2.2.3.4	Le recouvrement d'une créance	14
2.2.4	Reporting	14
2.2.5	Administration.....	14
2.3	INTERACTION AVEC LA PLATEFORME DE TELEDECLARATION	15
2.4	INTERACTION AVEC LE LOGICIEL COMPTABLE ELAP	15
3	CONDUITE DES PRESTATIONS	16
3.1	ACTEURS DU PROJET.....	16
3.1.1	Rôle de la CGLLS	16
3.1.2	Rôle du Titulaire	16
3.2	GOUVERNANCE DU PROJET.....	16
3.2.1	Comité de pilotage.....	16
3.2.2	Comité de suivi.....	17
4	PRESTATIONS ATTENDUES	17
4.1	POSTE 1 : PRESTATIONS DE BASCULE DU TITULAIRE REPRENEUR PENDANT LA PHASE DE REVERSIBILITE.....	18
4.1.1.	Objet	18
4.1.2.	Durée.....	18
4.1.3.	Déroulement.....	18
4.1.4.	Coordination avec le Titulaire sortant	19

4.1.5.	Livrables	19
4.1.6.	Prise de responsabilité	19
4.2	POSTE 2 : MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE.....	19
4.2.1	Maintien en condition opérationnelle	19
4.2.2	Délais d'intervention et temps de rétablissement	20
4.2.3	Garantie sur les corrections	21
4.3	POSTE 3 : MAINTENANCE EVOLUTIVE	21
4.3.1	Nature des évolutions	21
4.3.2	Traitement des évolutions	21
4.3.3	Garantie liée aux évolutions	22
4.4	POSTE 4 : INFOGERANCE.....	22
4.4.1	Périmètre des services d'infogérance	22
4.4.2	Sauvegarde et continuité de service.....	22
4.4.3	Support aux utilisateurs	23
4.5	POSTE 5 : HEBERGEMENT	23
4.5.1	Périmètre technique	23
4.5.2	Condition d'exploitation	24
4.5.2.1	Disponibilité (niveau 1 à 2)	24
4.5.2.2	Intégrité (niveau 2).....	25
4.5.2.3	Confidentialité (niveau 3).....	25
4.5.2.4	Traçabilité (niveau 1)	25
4.5.3	Fournitures liées à l'hébergement.....	25
4.6	POSTE 6 : PHASE DE REVERSIBILITE – PRESTATIONS DU TITULAIRE SORTANT	26
4.6.1.	Objet	26
4.6.2.	Durée.....	26
4.6.3.	Déroulement.....	26
4.6.4.	Continuité de service	27
4.6.5.	Coordination avec le Titulaire repreneur	27
4.6.6.	Livrables	27
4.6.7.	Prise de responsabilité	27
4.7	POSTE 7 : EXIGENCES DE SECURITE, DE RESILIENCE ET DE CONFORMITE REGLEMENTAIRE	27
4.7.1	Règlement DORA - Résilience opérationnelle numérique	27
4.7.2	Audit.....	28
4.7.3	Garanties en matière de sécurité.....	28
4.8	DEVELOPPEMENT DURABLE ET SOBRIETE NUMERIQUE	29
5	ANNEXES.....	29

1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

1.1 Contexte général

1.1.1 La CGLLS

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

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

Ses principales missions sont de :

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

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

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

1.1.2 Le contexte

Afin de permettre aux organismes de logement social, de déclarer et payer annuellement les trois cotisations conformément à l'article L452-5 du code de la construction et de l'Habitation, la CGLLS a fait développer deux outils spécifiques qui permettent d'une part aux OLS de télé déclarer et télépayer leurs cotisations (plateforme nommée « DHPC ») et d'autre part à la CGLLS de gérer ces mêmes cotisations (outil nommé « GESCO »).

Dans le cadre du maintien de GESCO, la CGLLS doit renouveler l'exécution des prestations de tierce maintenance applicative (TMA), d'infogérance et d'hébergement.

1.2 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre à bons de commande, mono-attributaire, a pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative, d'infogérance et d'hébergement de l'outil de gestion des cotisations collectées par la CGLLS « GESCO ».

Les prestations sont structurées en sept postes :

Poste 1	Prestations de bascule (Titulaire repreneur)
Poste 2	Maintenance corrective et adaptative
Poste 3	Maintenance évolutive
Poste 4	Infogérance (exploitation)
Poste 5	Hébergement
Poste 6	Réversibilité (Titulaire sortant)
Poste 7	Exigences de sécurité, de résilience et de conformité réglementaire (audit/test)

2 PRESENTATION GENERALE DE GESCO

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

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

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

2.1 Glossaire

AMR	Avis de mise en recouvrement
ANCOLS	Agence nationale de contrôle du logement social
ATD	Avis à tiers détenteur
CCH	Code de la construction et de l'habitation
CTX	Contentieux
D° I	Déclaration initiale
D° F	Déclaration finale
D° rectific	Déclaration rectificative à la hausse
MEDD	Mise en demeure de déclarer
MEDP	Mise en demeure de payer
OLS	Organisme de logements locatifs sociaux
PRC	Proposition de rectification contradictoire
TO	Taxation d'office

2.2 Description fonctionnelle de GESCO

La CGLLS met en place et recouvre chaque année trois cotisations :

- la cotisation principale ainsi que la cotisation ANCOLS (Agence nationale de contrôle du logement social),
- la cotisation additionnelle.

Ces cotisations sont dues par les OLS qui télédéclarent leurs éléments d'assiette via une application WEB hébergée à l'extérieur de la CGLLS (plateforme DHPC). Les éléments d'assiette permettent de calculer, en fonction de différents paramètres, les cotisations dues et les versements à effectuer. La CGLLS encaisse ces cotisations par prélèvement SEPA et s'occupe donc de transmettre le fichier de prélèvement. Il est essentiel de maintenir à jour les données des OLS afin de préparer correctement les différentes campagnes déclaratives et de paiement.

Les cotisations étant calculées sur une base déclarative, la CGLLS effectue des contrôles a posteriori sur les éléments télédéclarés. De la même manière les OLS peuvent contester certains montants dus

et introduire une réclamation contentieuse ou gracieuse. Ces contrôles et ces réclamations contentieuses suivent les règles fiscales applicables en matière de TVA (taxe sur la valeur ajoutée).

Le service des cotisations de la CGLLS accomplit donc différentes missions :

- gestion des organismes et de leurs données,
- gestion des campagnes de cotisations,
- recouvrement des cotisations,
- contrôle a posteriori des déclarations souscrites par les organismes,
- gestion des contentieux à la demande des organismes ou par auto-saisine.

Nous présentons dans un premier temps ces différentes missions, puis dresserons ensuite les liens existants entre elles.

A titre d'information, il est joint en annexe 3 un document présentant les différents menus et tableaux de bord.

2.2.1 La gestion des organismes

Un organisme reçoit un agrément. Il devient alors redevable des trois cotisations (principale, ANCOLS, additionnelle).

A ce titre le menu « organismes » dans GESCO permet de gérer la fiche d'identité de l'OLS, son activité ainsi que ses obligations déclaratives.

Les différentes déclarations des cotisations souscrites par l'OLS sont accessibles via cette fiche d'identité en vue individuelle ou panorama.

La fiche d'identité comprend :

- le numéro SIREN,
- la forme juridique (SA, OPH, COOP, SEM, ASSOCIATION, ...),
- la catégorie (famille d'OLS à laquelle appartient l'organisme),
- le nom de l'organisme (raison sociale),
- le nom commercial,
- l'adresse de l'organisme,
- statut : actif, inactif,
- obligations déclaratives,
- identifiant du compte de tiers associé dans le logiciel comptable de la CGLLS.

Ces fiches d'identité permettent de constituer les fichiers des organismes redevables (un fichier pour la cotisation principale et ANCOLS et, un fichier pour la cotisation additionnelle) pour intégration sur la plateforme de télédéclaration DHPC (<https://teledclaration.cglls.fr>). Ces fichiers au format CSV comportant les organismes redevables sont intégrés sur cette plateforme ce qui permet, pour une année donnée et une campagne donnée de spécifier les organismes « actifs », i.e. redevables de la cotisation.

En plus de ces données, un OLS accueille les commentaires des différents utilisateurs. Cela permet aux utilisateurs une prise de notes lors d'entretien téléphonique avec un OLS mais également de rendre visible certaines conclusions ou points d'attention. Ces commentaires sont datés et signés.

Ainsi, la page d'accès à un OLS offre une vision synthétique de sa situation.

2.2.2 La gestion des campagnes des cotisations

2.2.2.1 Notion de campagne

Une campagne de cotisation permet aux OLS de télédéclarer des éléments d'assiette à partir desquels est calculée la cotisation due.

Les éléments d'assiette, les dates des campagnes déclaratives et de paiement et les paramètres de calcul (formules et paramètres) sont fixés par un arrêté interministériel. Les éléments peuvent changer d'une année sur l'autre.

Actuellement, les campagnes sont découpées en deux phases :

- phase déclarative des éléments constituant l'assiette des trois cotisations (mars-avril),
- puis après publication des taux et paramètres, ouverture de la phase de paiement (juin pour les cotisations principale et ANCOLS, novembre pour la cotisation additionnelle).

Définition d'une campagne :

Dates : il s'agit de prendre en compte les différentes dates qui rythment une campagne : les dates d'ouverture et de fermeture de la phase déclarative, les dates d'ouverture et de fermeture de la phase de paiement et enfin la date d'application des pénalités d'assiette ou de recouvrement.

Paramètres :

Cotisation principale : taux, et montant des réductions

Cotisation ANCOLS : taux

Cotisation additionnelle : montant et taux

Assiette et formules : GESCO permet d'élaborer une campagne en construisant les différents éléments d'assiette comme l'on procèderait à un sondage. Un élément d'assiette est composé d'une description, de règles de saisie (entier, entier positif strict, valeur en euro au centime près, etc.) et d'un numéro de colonne qui assure la table de correspondances avec le fichier CSV exporté par la plateforme de télédéclaration DHPC.

Cette construction intègre les différents paramètres (montant ou taux) qui interviennent dans les formules de calcul de la cotisation.

Une campagne peut donc être vue comme :

- un ensemble de dates précisant les jalons importants

Début phase déclarative	Fin phase paiement
Fin phase déclarative	Début application pénalité d'assiette
Début phase paiement	Début application pénalité de recouvrement

- une assiette qui est un ensemble de données {A1= {description 1, entier, numéro d'apparition 1, correspondance champ plateforme}, A2= {description 2, entier, numéro d'apparition 2, correspondance champ plateforme},...} :
 - o la description donne un libellé,
 - o le type permet de fixer la valeur attendue par exemple un flottant avec 2 chiffres après la virgule,
 - o le numéro d'apparition permet de classer dans l'ordre voulu les différents champs constituant l'assiette des cotisations. Cela permet d'insérer et classer les nouveaux champs notamment en cas de modification législative,
 - o le champ plateforme permet de mettre en correspondance ce champ avec les valeurs qui seront importées de la plateforme de télédéclaration DHPC.

NOM	DESCRIPTION	TYPE	N° D'APPARITION	CHAMP PLATEFORME
A1	NB logts locatifs possédés	Entier	1	NOMBRE_LOGEMENTS_POSSEDES
A2	NB logts locatifs soumis	Entier	2	NOMBRE_LOGEMENTS_SOUMIS

A3	NB logts foyers possédés	Entier	3	NOMBRE_FOYERS_POSEDES
../..	../..		../..	../..

- des paramètres : {T1= {description, valeur}, T2= {description, valeur},...} : un paramètre intervient dans une formule. Dans la cotisation de base on trouve ainsi :
 - o T1 : le taux de la cotisation principale SLS,
 - o T2 : le taux de la cotisation principale hors SLS,
 - o T3 : le montant de la réduction APL,
 - o T4 : le montant de la réduction QPV,
 - o ...

NOM	DESCRIPTION	VALEUR
T1	Taux SLS	85 %
T2	Taux hors SLS	1,58 %
T3	Réduction APL	36 €
T4	Réduction QPV	29 €
../..	../..	../..

- des formules : {R1= {résultat intermédiaire 1, entier, $A1-5*A2>0 ? T1*A1:T2*A1$ },...} : une formule permet de décrire un calcul intermédiaire qui peut être repris par la suite dans un autre calcul. Le résultat d'un calcul intermédiaire peut être vu comme un champ d'assiette modifié par l'application sans interaction utilisateur :
 - o $D = A1+A2+A3$
 - o $F = (A1+A2+A3) \times T1$
 - o $G = A4 * T2$
 - o $H = (F+G)$
 - o ...

La création d'une nouvelle campagne est ergonomique ce qui conduit généralement à s'appuyer sur la campagne de l'année précédente. On peut ainsi reconduire tous les éléments d'assiette de l'année N-1 et faire des modifications à la marge.

A l'issue de la télédéclaration et/ou du paiement, la plateforme de télédéclaration DHPC envoie un fichier au format CSV contenant les éléments télédéclarés par les OLS ainsi que le montant des cotisations dues. Ce fichier contient également des dates telles que la date de validation de la déclaration et la date de validation du paiement de la cotisation. Chaque OLS possède donc à l'issue de la campagne un ensemble de données (des éléments d'assiette, des dates, des montants, ...) qui caractérise son statut pour cette campagne. L'intégration de ces données dans GESCO est une phase essentielle d'une campagne.

Il existe un contrôle entre le montant de la cotisation issu du fichier plateforme et le montant calculé par l'application.

2.2.2.2 Cycle de vie des données déclaratives dans une campagne

Les données déclaratives sont toujours relatives à une campagne et un organisme. Elles respectent l'assiette de la campagne et les champs de formules. Comme on le verra ci-après, ces données se déclinent en deux « vues » :

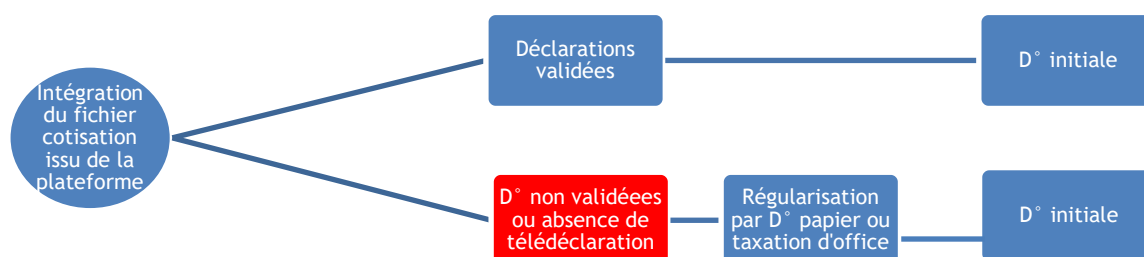
- la déclaration initiale,
- la déclaration finale.

A l'issue d'une campagne les données déclaratives existantes sont intégrées. Toutefois, ces données déclaratives peuvent ne pas exister (absence de télédéclaration dans les délais) ou avoir été saisies

mais pas validées (considérée comme une absence de télédéclaration). On doit généralement aboutir à une déclaration initiale créée :

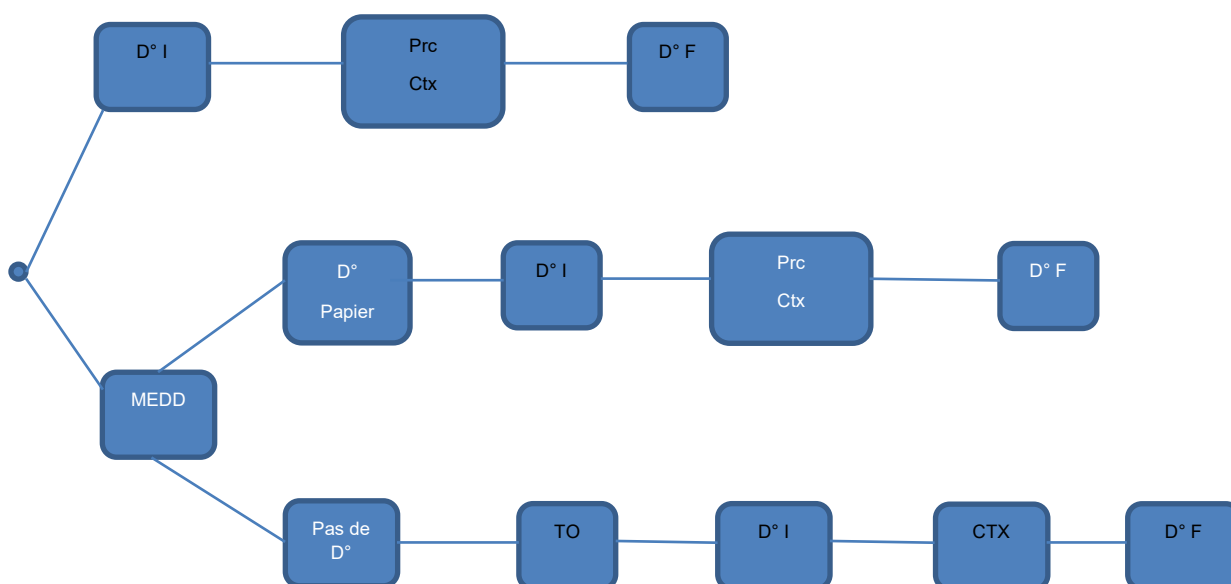
- du fait de l'organisme par le biais de la plateforme,
- du fait de la CGLLS par la saisie des éléments à partir d'une déclaration papier ou à défaut par une taxation d'office.

La création de la déclaration initiale est datée et son origine est conservée. Il est créé une déclaration finale lorsque des modifications sont apportées à la déclaration initiale (suite à contentieux ou contrôle).



Un organisme peut envoyer une déclaration papier pour apporter des modifications à sa télédéclaration ou pour créer la déclaration initiale. Il est fondamental de ne jamais apporter de modification à la déclaration initiale si celle-ci existe.

Le cycle du schéma précédent peut donc être complété comme suit :



D° I : déclaration initiale, **D° F** : déclaration finale, **PRC** : proposition de rectification contradictoire, **CTX** : contentieux, **TO** : taxation d'office, **MEDD** : mise en demeure de déclarer, **D° rectif** : déclaration rectificative à la hausse.

Lorsque l'OLS ne produit pas de données déclaratives, la CGLLS envoie tout d'abord une mise en demeure (MEDD) pour réclamer les éléments déclaratifs. L'OLS peut ne pas répondre à cette mise en demeure. La CGLLS réalise alors une taxation d'office sur la base des éléments qu'elle possède (ceux de l'année antérieure par exemple).

Toutes les modifications, qui pourraient intervenir par la suite lors des contrôles ou lors de la gestion des contentieux, porteront sur la déclaration finale.

2.2.2.3 Les tableaux de bord

A l'issue d'une campagne, il est mis en évidence la situation des organismes qui sortent de la norme. Des tableaux de bord récapitulent ainsi :

- les organismes n'ayant pas télédéclaré (défaillants assiette),
- les organismes ayant télédéclaré mais n'ayant pas payé (défaillants recouvrement).

Ces tableaux de bord permettent d'accéder aux différents organismes pour lesquels des actions complémentaires doivent être entreprises dans le cadre de la campagne en cours :

- envoi de MEDD aux OLS n'ayant pas effectué de télédéclaration,
- envoi d'avis de mise en recouvrement aux OLS n'ayant pas réglé leur cotisation.

Il s'agit en effet après avoir constaté la créance de la recouvrer. Cet aspect est examiné dans la partie « Recouvrement d'une créance », article 2.2.3.4 du présent document.

Dès qu'une déclaration initiale existe et que l'OLS n'a pas réglé la cotisation inhérente, le tableau de bord des défaillants recouvrements doit être alimenté. C'est à partir de ce tableau de bord que seront créés les avis de mise en recouvrement (AMR) relatifs à ces OLS. Il en va de même pour les OLS n'ayant pas télédéclaré (génération des MEDD).

Par ailleurs, les OLS ne remplissant pas leurs obligations déclaratives ou de paiement sont soumis à des majorations. Ainsi, les OLS sortant des tableaux défaillants assiette ou recouvrement basculent automatiquement dans le tableau de suivi des majorations.

2.2.3 Le contrôle, le contentieux et le recouvrement des créances

Le contrôle des cotisations s'inscrit dans un cadre juridique déterminé qui offre aux organismes un certain nombre de garanties et différentes possibilités de recours.

Le contrôle peut prendre deux aspects :

- le contrôle sur pièces (CSP) dit "du bureau", réalisé à partir des déclarations et de documents internes ou justificatifs transmis par les organismes,
- le contrôle sur place, vérification de la comptabilité permettant de confronter les déclarations des organismes avec l'examen sur place des écritures comptables.

La finalité d'un contrôle est de s'assurer de la sincérité des éléments déclarés. Le premier type de contrôle est déclenché organisme par organisme à partir d'un plan de contrôle annuel dont le but est d'obtenir une liste d'organismes auxquels il convient de s'intéresser.

Le contrôle, quelle que soit sa nature, s'articule autour d'une instruction du dossier qui concerne ainsi les données d'assiette ou l'interprétation d'un fait juridique, puis éventuellement d'une partie comptable qui concerne la mise en recouvrement.

2.2.3.1 Le contrôle des cotisations

A partir d'un plan de contrôle préalablement défini en fonction d'axes d'analyse, il est arrêté une liste d'organismes sur lesquels il est réalisé une vérification des données déclaratives.

Le droit de reprise exercé par la CGLLS est de **3 ans**. La mise en œuvre du droit de contrôle est donc importante. Les cotisations exigibles au titre de l'année N-3 peuvent être contrôlées jusqu'au 31/12 de l'année N. Ainsi la cotisation principale 2023 peut être contrôlée jusqu'en décembre 2026.

Un contrôle s'effectue pour un organisme, un millésime et une cotisation. Il est à noter qu'une cotisation déjà contrôlée mais n'ayant pas fait l'objet d'une PRC peut être à nouveau contrôlée si la CGLLS a connaissance de nouveaux éléments.

A contrario, une cotisation ayant déjà fait l'objet d'une PRC ne pourra plus être contrôlée.

Module de contrôle :

Ce module permet d'effectuer des contrôles sur les cotisations des organismes.

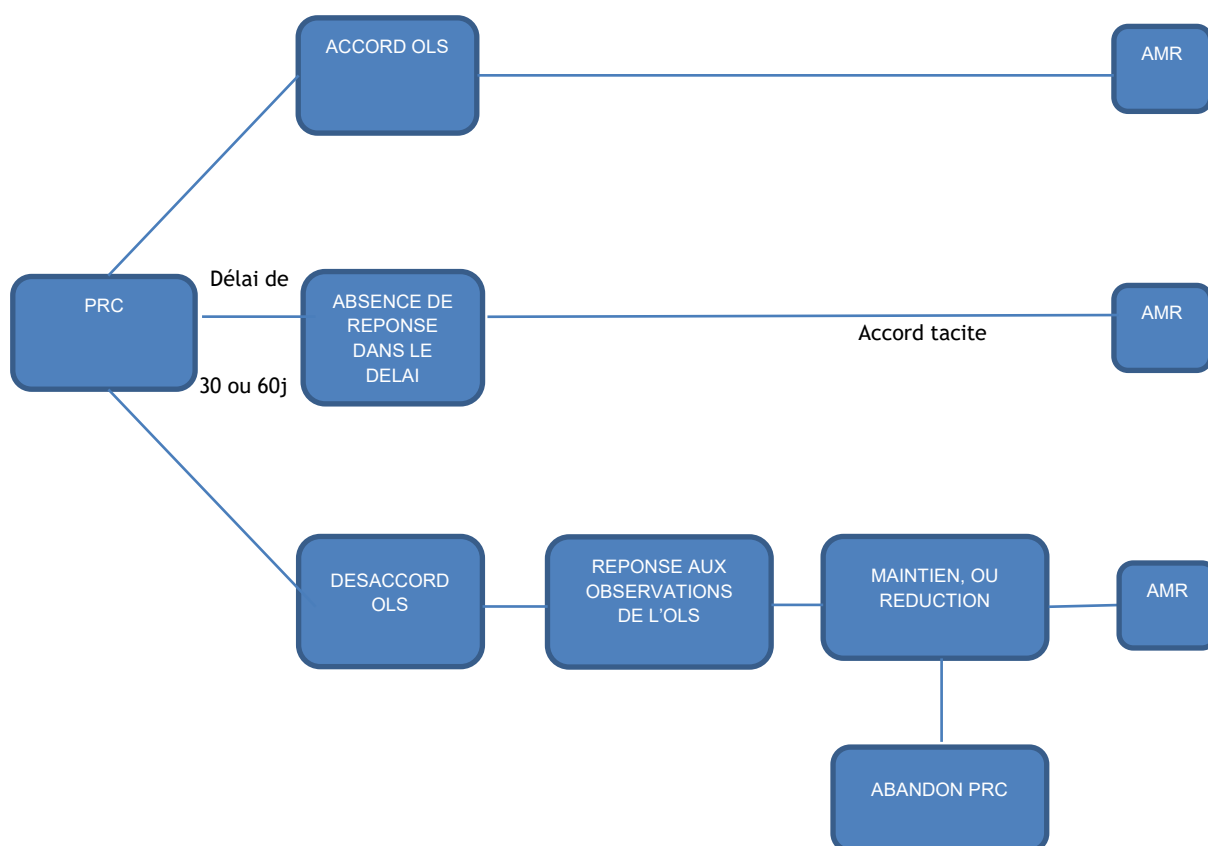
A partir de la page des cotisations contrôlables de l'organisme, on sélectionne les cotisations que l'on souhaite contrôler. Cette sélection permet la création d'un contrôle.

Une fois les déclarations de contrôles saisies et validées, il est possible de créer une PRC à partir de la page du contrôle. Il est aussi possible depuis cette page d'exporter les cotisations ou de clôturer le contrôle.

2.2.3.2 La procédure rectificative contradictoire

Chaque OLS contrôlé, et dont le contrôle sur pièces aboutit à une rectification avec un impact budgétaire, peut entrer dans le cycle de la procédure rectificative contradictoire. Cette PRC est un engagement de dialogue sous 30 jours (ou 60 jours) entre la CGLLS et l'OLS.

GESCO génère un document normalisé de PRC qui comporte le détail des éléments déclarés et des éléments constatés ainsi que les conclusions et les délais et les voies de recours concernant la contestation de cette PRC.



La CGLLS va, à partir des éléments dont elle dispose, créer une **déclaration finale** ou la modifier si elle existe déjà dans le millésime contrôlé et constater les écarts entre cette déclaration finale et la déclaration initiale. Elle signifie à l'OLS les écarts constatés. « GESCO » présente sur un même écran, pour un OLS et une cotisation, la déclaration initiale, la déclaration finale ainsi que les écarts.

L'OLS dispose d'un délai pour formuler ses observations aux rectifications de la CGLLS. En effet, à la date de réception des observations la CGLLS dispose d'un certain délai pour répondre. Une fois les réponses de la CGLLS formulées, s'il y a effectivement un montant à recouvrer, la CGLLS émet un avis de mise en recouvrement (AMR, voir dans les paragraphes suivants).

De la même façon, si l'OLS signifie son accord ou s'il laisse passer les délais (accord tacite), la PRC entraîne un AMR.

Les différents documents échangés sont rattachés à la PRC en cours afin d'être facilement et rapidement accessibles.

Le tableau de bord des PRC met en valeur les différentes PRC afin d'en assurer le suivi notamment au regard du respect des délais et des statuts.

2.2.3.3 Le contentieux

Un OLS peut saisir la CGLLS s'il estime qu'il existe une erreur dans les sommes qu'il doit ou qu'il a payées. Le délai de réclamation est de deux ans (N-2). Toutefois, la CGLLS peut prononcer un dégrèvement d'office jusqu'à N-6.

La CGLLS dispose d'un temps réglementaire pour demander, s'ils n'ont pas été fournis, des justificatifs lui permettant d'instruire valablement la demande de l'OLS. Le dossier est alors examiné et confronté aux données de la CGLLS. Cela signifie qu'un contentieux peut déboucher potentiellement sur une procédure rectificative contradictoire si la CGLLS découvre d'autres différences entre les éléments déclarés, les éléments constatés et le sujet du contentieux. Le contentieux peut également porter sur des éléments procéduraux et non sur une somme due.

La gestion des contentieux permet :

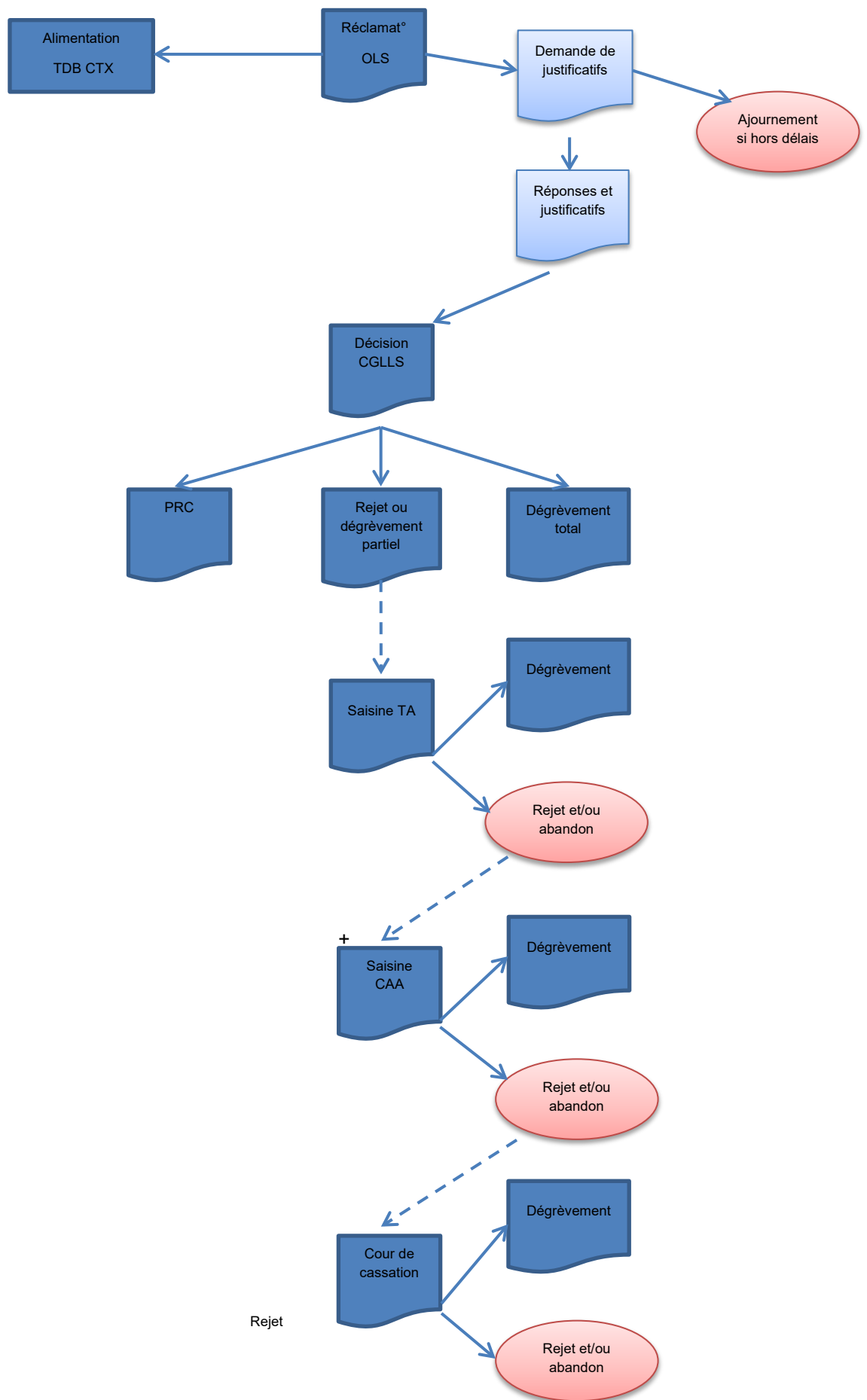
L'enregistrement des réclamations émanant des OLS et leur affichage dans le tableau de bord des contentieux permettant de visualiser les dossiers par délais de traitement. Le contentieux est alors instancié.

L'enregistrement des demandes de justificatifs émanant de la CGLLS permet de faire basculer le statut d'un contentieux (demande justificatif par exemple).

Tout comme le contrôle, lors d'un contentieux la CGLLS va, à partir des éléments dont elle dispose, modifier la déclaration initiale ou finale (si elle existe) sur laquelle porte éventuellement le contentieux et constater les écarts entre cette déclaration finale et la déclaration initiale.

Après la décision rendue par la CGLLS, l'OLS dispose d'un recours auprès du tribunal administratif s'il estime la décision de la CGLLS non conforme. Ce recours peut ensuite être porté devant la cour administrative d'appel voire la Cour de cassation.

Ainsi, le tableau de bord des contentieux met en valeur les différents stades de la procédure en cours ainsi que les dates butoirs pour agir ou réceptionner un document.



TA : tribunal administratif, CAA : cour administrative d'appel, TDB CTX : tableau de bord des contentieux

2.2.3.4 Le recouvrement d'une créance

Lorsqu'un OLS doit une somme à la CGLLS, il s'agit d'un constat de créance. Il convient donc d'organiser le recouvrement de cette créance.

Cette somme peut provenir de différends dus :

- cotisations impayées,
- cotisations erronées (cf. PRC ci-avant),
- pénalités, majorations (pour différents motifs).

Chaque OLS possède donc une liste de créances. Le recouvrement doit permettre la sélection des différentes créances afin que GESCO génère un document normalisé d'avis de mise en recouvrement (AMR) comportant le détail des sommes dues ainsi que le montant total et les voies de recours concernant cet AMR.

Les créances sont sélectionnées à partir du tableau de bord des AMR qui est alimenté soit par les PRC, soit par les absences de paiement d'une cotisation, les majorations notifiées ou d'une déclaration rectificative à la hausse.

Le document est ensuite envoyé en RAR à l'organisme. Cet envoi est consigné dans GESCO afin que cette créance fasse partie du tableau de bord des AMR.

Le processus de recouvrement peut se poursuivre si dans un certain délai (paramétrable), l'OLS n'a pas répondu. Dans un premier temps, une lettre de relance est envoyée à l'OLS consigné afin que le recouvrement passe dans le tableau de bord de suivi des AMR. Toutefois, la CGLLS peut se dispenser de l'envoi d'une lettre de relance si l'OLS est en situation d'une précédente défaillance ou si les sommes dues sont issues d'une PRC.

Dans un second temps, après un délai paramétrable, une mise en demeure de payer (MEDP) est envoyée à l'OLS.

En dernier ressort, un avis à tiers détenteur (ATD) est envoyé à l'établissement bancaire détenant le compte de l'OLS.

Ces différentes phases du recouvrement alimentent le tableau de bord des AMR afin de mettre en valeur le suivi de la procédure de recouvrement en cours ainsi que les dates butoirs pour agir ou réceptionner un document.

Le recouvrement peut être partiel, donc la réception d'un paiement ne signifie pas la fin du processus de recouvrement. Il doit être possible d'imputer un règlement partiel sur les différentes dettes de l'OLS et d'utiliser le mécanisme de compensation (qui consiste à affecter au paiement des cotisations ou majorations dues par un OLS, les remboursements, dégrèvements constitués au bénéfice de celui-ci).

Le tableau de bord des AMR permet de consulter les paiements (ainsi que les éventuels renseignements attachés à ces paiements). Différentes actions sont possibles :

L'agent peut imputer le montant sur ce qui est dû par un OLS. Deux cas de figures se présentent :

- soit le montant du paiement est celui demandé dans l'AMR, le tableau de bord des paiements est épuré et le recouvrement est consigné dans GESCO ce qui met fin à ce processus de recouvrement,
- soit le montant est insuffisant et l'imputation est réalisée sur les différentes créances de l'OLS.

2.2.4 Reporting

Ce menu permet d'exporter les contentieux et les contrôles pour une année donnée au format csv.

2.2.5 Administration

Ce menu permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes :

EXPORT : cette fonctionnalité permet, en combinant les filtres année et cotisation, d'exporter un fichier au format csv :

- à destination de la plateforme DHPC contenant les OLS actifs (redevables des cotisations),
- recensant les données des cotisations, des remises gracieuses, des majorations et des paiements,
- recensant l'ensemble des OLS présents dans GESCO (actifs et inactifs).

UTILISATEURS : cette fonctionnalité permet de créer et de gérer les utilisateurs GESCO selon leur rôle (profil utilisateur : admin, user, consultant).

PARAMETRAGE : cette fonctionnalité permet de définir les formes juridiques, les catégories d'OLS ainsi que les taux des majorations.

MODELES COURRIERS : cette fonctionnalité permet de créer et de gérer les différents modèles de courrier utilisés par GESCO via les différents menus.

2.3 Interaction avec la plateforme de télédéclaration

La plateforme de télédéclaration DHPC, dont l'hébergement est externalisé, permet aux organismes de saisir à la fois les éléments d'assiette relatifs aux différentes campagnes de cotisations, mais également de gérer certaines informations.

GESCO génère les fichiers à intégrer à la plateforme de télédéclaration DHPC (importation des organismes actifs dans le cadre d'une campagne).

GESCO intègre les différents fichiers issus de la plateforme de télédéclaration DHPC. L'intégration se fait en deux temps :

- à l'issue de la phase déclarative, un fichier contenant les données d'assiette et la date de validation de la déclaration,
- à l'issue des phases de paiement, un fichier comprenant le calcul de la cotisation et la date de validation du paiement.

Fichier de suivi de campagne

Après la fin des campagnes déclarative principales et additionnelles les éléments de déclarations sont envoyés à GESCO via un cron. Il s'agit de l'envoi d'un fichier csv.

A l'issue des campagnes de paiements pour la base et l'additionnelle, un envoi de DHPC vers GESCO est effectué afin que les informations de la campagne de paiements soient importées dans GESCO. Il s'agit d'un envoi en sftp de fichier csv.

Import des titres et des demandes de paiement

Le premier jour de la campagne de paiement que ce soit pour la campagne de base ou la campagne additionnelle, la plateforme de télédéclaration DHPC envoie vers GESCO les titres (montant positif) et des demandes de paiements (montant négatif).

2.4 Interaction avec le logiciel comptable ELAP

Ce module automatise l'envoi des pièces comptables vers l'API ELAP à partir des actes de gestion saisis dans GESCO (déclarations initiales/rectificatives, AMR, PRC, contentieux, majorations, remises pénalités).

Flux Gesco Elap

Dans l'application GESCO, les actions effectuées sur les déclarations comme les générations d'Amr ou le dégrèvement des contentieux envoi des informations dans l'application Elap dans un Json.

Les envois se font dans une requête POST.

3 CONDUITE DES PRESTATIONS

3.1 Acteurs du projet

3.1.1 Rôle de la CGLLS

La CGLLS assure la conduite globale du projet et détient la responsabilité de la définition des besoins exprimés.

Elle fournit au Titulaire les informations complémentaires nécessaires à la bonne exécution des prestations et procède à l'activation de ses ressources internes.

A ce titre, la CGLLS exerce notamment les responsabilités suivantes tout au long de l'accord-cadre :

- l'arbitrage des décisions fonctionnelles et techniques,
- le contrôle de l'adéquation des fonctionnalités du logiciel aux besoins des utilisateurs,
- la validation des documents intermédiaires et livrables (analyses, comptes-rendus, livrables techniques, etc.),
- la validation des jalons contractuels et des phases clés du projet.

3.1.2 Rôle du Titulaire

Le Titulaire assure, selon les prestations définies au présent CCTP :

- la réalisation ou l'assistance à la réalisation des travaux opérationnels,
- le pilotage et la coordination de ses intervenants et, le cas échéant, de ses sous-traitants.

Le Titulaire est l'unique interlocuteur de la CGLLS pour l'ensemble des prestations attendues.

En cas de sous-traitance, le Titulaire demeure pleinement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant de l'accord-cadre.

Le Titulaire est tenu à un devoir permanent de conseil, incluant une obligation d'alerte écrite dès lors qu'il identifie un risque susceptible d'impacter :

- les délais,
- les coûts,
- la qualité des prestations,
- la sécurité des systèmes et des données,
- la continuité de service ou la conformité réglementaire.

Le Titulaire désigne une ou deux personnes physiques clairement identifiées comme interlocuteurs principaux de la CGLLS.

Le Titulaire garantit la disponibilité de ces interlocuteurs les jours ouvrés en France, par téléphone ou courrier électronique, y compris lorsqu'ils sont localisés hors de France.

Les modalités de remplacement d'un interlocuteur principal figurent à l'article 6.2 du CCAP

➡ Les curriculum vitae, précisant les profils et expériences, des interlocuteurs sont fournis dans l'offre.

➡ La localisation des interlocuteurs principaux et de l'équipe est précisée dans l'offre.

3.2 Gouvernance du projet

Les réunions de gouvernance se tiennent dans les locaux de la CGLLS (Paris 12^e arrondissement) ou en visioconférence.

Les décisions prises dans le cadre de la gouvernance du projet, formalisées dans des comptes-rendus validés par la CGLLS, sont opposables au Titulaire et valent instructions contractuelles.

3.2.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage assure le pilotage stratégique, contractuel, financier et opérationnel des prestations.

Composition :

Pour la CGLLS

- le directeur financier et/ou l'adjoint chargé des cotisations
- le directeur des systèmes d'information (DSI) ou son adjoint
- la responsable des achats et de la commande publique

Pour le Titulaire

- le directeur ou la directrice de projet
- le ou la chef(fe) de projet

En fonction de l'ordre du jour, toute autre personne, que les parties souhaiteraient inviter.

Fréquence :

- au lancement de l'accord-cadre,
- une fois par trimestre,
- à la fin de l'accord-cadre, dans le mois précédant la prestation de réversibilité sortante,
- de manière exceptionnelle, à la demande de la CGLLS ou du Titulaire.

Fonctionnement :

- l'ordre du jour est rédigé et transmis par le Titulaire au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la réunion,
- le compte-rendu est rédigé et transmis par le Titulaire au plus tard cinq (5) jours ouvrés après la réunion.

3.2.2 Comité de suivi

Le comité de suivi assure le suivi opérationnel des prestations, notamment :

- l'avancement des travaux,
- le suivi des risques et plans d'actions,
- le respect des engagements contractuels, des indicateurs et des SLA,
- la gestion du référentiel documentaire.

Il décide et met en œuvre les plans d'actions nécessaires à la bonne marche opérationnelle des prestations et identifie tous les points nécessitant un arbitrage (réception des versions, réalisation d'évolutions, application des pénalités, etc.).

Composition :

Pour la CGLLS

- l'adjoint chargé des cotisations,
- le directeur des systèmes d'information (DSI) ou son adjoint,
- la responsable des achats et de la commande publique,

Pour le Titulaire

- le ou la chef(fe) de projet,
- le responsable des prestations concernées (TMA, infogérance, hébergement ou développements).

Fréquence :

- par défaut tous les quinze (15) jours, ajustable en fonction de l'activité.

Un compte-rendu est transmis par le Titulaire au plus tard cinq (5) jours ouvrés après chaque réunion. À défaut de remarques écrites de la CGLLS dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant sa transmission, le compte-rendu est réputé approuvé.

4 PRESTATIONS ATTENDUES

Les spécifications techniques et fonctionnelles détaillées définissant le cadre nécessaire au maintien en conditions opérationnelles de l'outil GESCO sont fournies en annexes 1 et 2.

Lesdites spécifications et le dossier d'architecture technique (DAT), mis à jour pour tenir compte des éventuelles évolutions réalisées durant la consultation, seront transmis au Titulaire après notification de l'accord-cadre.

4.1 Poste 1 : Prestations de bascule du Titulaire repreneur pendant la phase de réversibilité

4.1.1. Objet

Les prestations de bascule ont pour objet d'assurer la reprise des services en cas de changement de Titulaire à l'issue de la procédure de consultation.

Ces prestations sont exécutées uniquement si un changement effectif de Titulaire intervient et sont mises en œuvre par l'émission d'un bon de commande spécifique.

La bascule s'inscrit dans la phase de réversibilité du Titulaire sortant et a pour objectif d'assurer la continuité, la sécurité et la reprise opérationnelle des prestations de tierce maintenance applicative, d'infogérance et d'hébergement de GESCO.

Le Titulaire repreneur réalise l'ensemble des opérations nécessaires à la reprise des services, notamment la prise de connaissance des éléments transmis par le Titulaire sortant, la mise en place des environnements techniques, la reprise des données et paramétrages, la réalisation des tests et la bascule opérationnelle.

4.1.2. Durée

Les prestations de bascule sont réalisées sur une durée maximale de deux (2) mois calendaires, à compter de la date de notification du bon de commande afférent.

Cette durée inclut l'ensemble des phases de préparation, de mise en place des environnements, de reprise des données, de tests, de bascule opérationnelle et de stabilisation.

4.1.3. Déroulement

La phase de bascule est s'inscrit dans la phase de réversibilité sortante et comprend les étapes suivantes :

- lancement,
- transfert de connaissances,
- transfert du pilotage,
- fonctionnement en double,
- transfert de responsabilité et accompagnement.

Chaque étape pourra faire l'objet d'un point de validation avec la CGLLS.

Préparation de la bascule

Le Titulaire repreneur :

- prend connaissance de la documentation et des éléments transmis par le Titulaire sortant,
- participe aux réunions de coordination,
- établit un plan de bascule précisant le périmètre, le planning et les modalités d'exécution.

Le plan de bascule est soumis à validation de la CGLLS avant toute opération de reprise de données ou de mise en production.

Mise en place des environnements

Le Titulaire repreneur met en place et configure les environnements nécessaires à l'exploitation de GESCO, conformément aux exigences du présent CCTP, incluant les dispositifs de sécurité et d'exploitation.

Reprise des données et paramétrages

Le Titulaire repreneur assure :

- la reprise des données et des paramétrages applicatifs,
- la reprise des interfaces et traitements automatisés,

- la vérification de la cohérence et de l'intégrité des données reprises.

Tests et bascule

Le Titulaire repreneur :

- réalise les tests nécessaires à la validation de la bascule,
- procède à la bascule opérationnelle après validation de la CGLLS,
- assure une période de stabilisation après la mise en production.

4.1.4. Coordination avec le Titulaire sortant

Le Titulaire repreneur collabore avec le Titulaire sortant pendant toute la phase de réversibilité.

Toute difficulté susceptible d'impacter les délais, la sécurité ou la continuité de service doit être signalée sans délai à la CGLLS.

4.1.5. Livrables

Les livrables à fournir par le Titulaire repreneur sont :

- le plan de bascule validé,
- la documentation d'exploitation et d'architecture mise à jour,
- le plan d'assurance qualité (PAQ) mis à jour,
- le plan d'assurance sécurité (PAS) précisant le dispositif déployé autour des prestations,
- le procès-verbal de bascule et de reprise de responsabilité.

4.1.6. Prise de responsabilité

La responsabilité du Titulaire repreneur sur les services basculés est effective à compter de la validation par la CGLLS. Jusqu'à cette validation, le Titulaire sortant demeure responsable des prestations.

4.2 Poste 2 : Maintenance corrective et adaptative

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

La maintenance corrective regroupe toutes les actions permettant de corriger un dysfonctionnement constaté, y compris les incidents de sécurité ou alertes majeures de sécurité.

La maintenance adaptative regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en condition opérationnelle de GESCO lors d'un changement de version des briques logicielles ou matérielles.

Il s'agit notamment d'adapter GESCO à un changement technique tel qu'un changement de version du moteur de base de données, du système d'exploitation, l'application de correctif de sécurité (système d'exploitation ou toutes autres briques techniques), une migration (données ou applications) ou tout autre changement technique équivalent.

4.2.1 Maintien en condition opérationnelle

Le Titulaire s'assure du maintien permanent de GESCO en condition opérationnelle.

Les prestations de maintenance corrective peuvent être déclenchées :

- à la suite d'une demande d'intervention de la CGLLS,
- à la détection d'un problème par le Titulaire,
- à la suite d'une alerte de sécurité (alerte CERTA, par exemple) sur un composant de GESCO.

En cas de demande d'intervention de la CGLLS, le Titulaire s'engage à réaliser les opérations de correction des anomalies selon l'urgence définie à l'article 4.2.2) afin de fournir une correction ou, le cas échéant, une solution de contournement.

A compter de la demande d'intervention de la CGLLS, le Titulaire s'engage à rechercher activement une solution.

En cas d'anomalie bloquante, il s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires, dans le respect des engagements contractuels et des moyens prévus au marché, jusqu'à ce qu'un diagnostic et une solution aient été mis en œuvre.

Le Titulaire assure le suivi administratif et la traçabilité des anomalies dans l'outil de gestion des incidents.

Les corrections sont assurées en respectant le cycle suivant :

- prise en compte de l'incident (analyse et diagnostic),
- mise en œuvre d'une solution de contournement, si nécessaire,
- réalisation de la correction,
- tests de bon fonctionnement et de non-régression,
- livraison de la correction, accompagnée des résultats de tests et de la documentation mise à jour si nécessaire,
- clôture de l'incident après validation de la correction par la CGLLS.

4.2.2 Délais d'intervention et temps de rétablissement

Lorsqu'une anomalie est signalée, celle-ci doit être prise en compte dans les délais mentionnés ci-dessous à compter du signalement fait par la CGLLS par courrier électronique à l'adresse transmise par le Titulaire.

Le Titulaire notifie la prise en compte de l'anomalie par retour de courrier électronique.

Les niveaux de priorité, définis en fonction des conséquences de l'anomalie constatée, sont les suivants

Catégorie d'anomalies	Période de Maintenance Urgente		Période normale	
	Délai de prise en compte de la demande de la CGLLS par le Titulaire	Délai de rétablissement	Délai de prise en compte de la demande de la CGLLS par le Titulaire	Délai de rétablissement
Anomalie bloquante	1 heure ouvrée	4 heures ouvrées	4 heures ouvrées	Planifiée
Anomalie semi bloquante	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées	4 heures ouvrées	Planifiée
Anomalie mineure	4 heures ouvrées	10 jours ouvrés	4 heures ouvrées	Planifiée

La période de maintenance urgente couvre trente (30) jours en février/mars, dix (10) jours en juin et dix (10) jours en novembre. Les dates de début de ces périodes sont communiquées au Titulaire dès la parution des arrêtés correspondants.

Les corrections dont le rétablissement est indiqué comme « planifié » sont inscrites dans un plan d'actions, validé par la CGLLS en comité de suivi, et mises en œuvre dans un délai compatible avec la priorité de l'anomalie.

Définition des niveaux de priorité

1 – BLOQUANTE

Erreur reproductible constituant une priorité forte informatique ou utilisateur, critique pour le fonctionnement de la CGLLS (altération ou perte d'information, résultats incohérents, blocage partiel ou total de l'outil), sans solution de contournement possible. Cette priorité nécessite une prise en compte rapide et une correction à chaud.

2 – SEMI-BLOQUANTE

Erreur reproductible constituant une priorité informatique ou utilisateur, permettant une attente ou la mise en place d'une solution de contournement entraînant un impact organisationnel sensible.

3 – MINEURE

Erreur reproductible non critique pouvant être regroupée pour correction après traitement des priorités supérieures.

4.2.3 Garantie sur les corrections

Les corrections appliquées par le Titulaire à GESCO dans le cadre de la maintenance corrective et adaptative font l'objet d'une garantie minimale de 12 (douze) mois, conformément à l'article 36 du CCAG-TIC.

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

4.3 Poste 3 : Maintenance évolutive

A l'initiative de la CGLLS et selon ses besoins, il pourra être demandé au Titulaire de réaliser des évolutions.

4.3.1 Nature des évolutions

Les évolutions matérialisent un changement d'ordre fonctionnel ou technique de GESCO.

Ces demandes viseront à faire évoluer ou à adapter GESCO afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives (modification de l'assiette des cotisations, gestion d'une nouvelle cotisation, ...).

Toute évolution donne lieu à **une mise à jour des documents de spécifications** :

- avant la réalisation d'une évolution, le projet de modification des spécifications fonctionnelles est soumis à la CGLLS,
- dans **un délai de vingt (20) jours calendaires** suivant la mise en production d'une évolution, le document de spécifications fonctionnelles détaillées et, le cas échéant, le document de spécifications techniques détaillées sont fournis à la CGLLS dans leur version mise à jour. Ce délai peut être allongé avec l'accord exprès de la CGLLS.

4.3.2 Traitement des évolutions

Sur demande de la CGLLS, le Titulaire adresse les devis détaillés correspondants.

Chaque devis précise le périmètre, le coût et les délais de réalisation de l'évolution.

Lorsque la CGLLS accepte un devis, elle commande la ou les évolutions en émettant un bon de commande (cf. article 7.4 du CCAP n°2026-01-01).

Les délais acceptés par la CGLLS deviennent contractuels à compter de l'émission du bon de commande.

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

Le Titulaire peut solliciter la collaboration de la CGLLS pour effectuer les tests qu'il ne pourrait réaliser seul dans des conditions satisfaisantes.

À cette fin, le Titulaire élabore des projets de cahiers de tests et les présente à la CGLLS. Celle-ci peut compléter ou amender ces projets, notamment en incluant des cas d'utilisation de GESCO omis par le Titulaire.

Le Titulaire fournit à la CGLLS les cahiers de tests complétés après réalisation des tests.

Si les tests sont satisfaisants, la recette est prononcée par la CGLLS et la mise en production est effectuée par le Titulaire.

Les opérations de vérifications liées aux évolutions suivent les phases et délais prévus par le CCAG-TIC, sauf dérogation dûment mentionnée sur le bon de commande après accord entre la CGLLS et le Titulaire.

4.3.3 Garantie liée aux évolutions

Chaque évolution fait l'objet d'une garantie minimale de douze (12) mois à compter de la décision de réception, conformément à l'article 36 du CCAG-TIC.

4.4 Poste 4 : Infogérance

Le Titulaire effectue une prestation globale d'infogérance (autrement appelée exploitation) de GESCO. À ce titre, il garantit la **disponibilité, la sécurité, l'intégrité et le bon fonctionnement** de la couche technique permettant l'exploitation de GESCO, en cohérence avec les prestations de maintenance définies aux postes 2 et 3.

4.4.1 Périmètre des services d'infogérance

Le Titulaire réalise l'ensemble des tâches courantes d'exploitation de GESCO, incluant notamment (liste non exhaustive) :

- le pilotage et la supervision des composants applicatifs et techniques,
- la planification et la gestion des traitements planifiés (batchs),
- la gestion des incidents techniques et fonctionnels,
- la mise en œuvre des mesures de sécurité relevant du maintien en condition opérationnelle, en lien avec le poste 2,
- l'administration des bases de données,
- la réalisation et le suivi des sauvegardes,
- le support aux utilisateurs,
- la garantie de la continuité de service.

Le Titulaire assure les tâches d'administration système nécessaires au maintien des conditions de sécurité et d'exploitation, notamment (liste non exhaustive) :

- l'application des mises à jour du système d'exploitation et des composants techniques, notamment les correctifs de sécurité pour éviter les attaques malveillantes,
- la surveillance et l'analyse des journaux systèmes,
- la sauvegarde des systèmes, des fichiers de configuration et de la base de données.

Les sauvegardes des systèmes et notamment des fichiers de configuration doivent être remises à la CGLLS à l'issue de chaque modification de ceux-ci. Une sauvegarde initiale des configurations sera remise à l'issue de la VA. Les bases de données seront sauvegardées périodiquement ainsi que les journaux de transaction (log binaires) afin de minimiser la perte de données en cas d'incident.

Le Titulaire met en œuvre les dispositifs de sécurité périmétrique nécessaires à la protection des infrastructures, incluant a minima un pare-feu assurant un filtrage réseau (niveau 2 et 3 du modèle OSI - contrôle des entêtes et des paquets TCP/IP).

Des dispositifs de filtrage applicatif (niveau 7) peuvent être mis en place lorsque requis par le contexte de sécurité.

4.4.2 Sauvegarde et continuité de service

Les sauvegardes de l'environnement GESCO et des données doivent être effectuées (modalités : complète, incrémentale ; et fréquence : quotidienne, hebdomadaire) quotidiennement et externalisées afin d'éviter toute destruction simultanée des données de production et des sauvegardes.

➡ Le Titulaire décrit dans son offre les modalités de sauvegarde et de conservation des données. Ces modalités doivent garantir un niveau de protection compatible avec les enjeux de continuité du service.

Des **tests de restauration** sont réalisés régulièrement afin de vérifier la capacité à reconstruire l'environnement et les données. Les résultats de ces tests sont tenus à disposition de la CGLLS.

Le Titulaire dispose d'un **Plan de Reprise d'Activité (PRA) et/ou d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA)** couvrant les prestations d'infogérance.

Ces dispositifs incluent :

- les scénarios d'incident,
- les modalités de reprise ou de bascule,
- la réalisation périodique de tests de reprise.

Les plans et les résultats des tests peuvent être présentés à la CGLLS sur demande.

4.4.3 Support aux utilisateurs

Le Titulaire assure un service de support aux utilisateurs :

- les jours ouvrés français,
- sur la plage horaire 9h00 – 17h00,
- accessible par téléphone et courrier électronique,
- en langue française, à l'oral comme à l'écrit.

Les demandes de support sont tracées dans un outil de suivi permettant leur qualification, leur traitement et leur clôture.

Les délais de prise en compte et de traitement sont cohérents avec les niveaux de priorité définis à l'article 4.2.

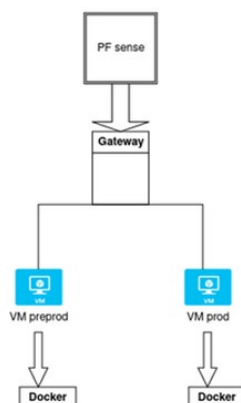
4.5 Poste 5 : Hébergement

Le Titulaire effectue une prestation globale d'hébergement. Il assure notamment la disponibilité et la compatibilité de la couche technique permettant d'accueillir GESCO.

4.5.1 Périmètre technique

Le Titulaire doit proposer des serveurs virtualisés s'appuyant sur une couche de stockage fiable.

Environnements Virtualisés actuels



L'architecture mise en place est la suivante :

- un pfsense qui est un pare-feu applicatif
- un Gateway dans lequel sont définies les configurations Nginx pour les différents environnements
- 2 vm, une prod et une préprod dans lesquelles tourne l'application sous forme de containers Docker

Base de données

Le serveur de base de données utilise POSTGRESQL et ses bases de données sont placées dans le répertoire classique. Ce répertoire est monté sur une partition ce qui permet éventuellement d'agrandir sa capacité sans pour autant changer le reste de la machine virtuelle.

Le Titulaire doit proposer une séparation logique des différents rôles et notamment réaliser un hébergement de la couche applicative (serveur d'application) distinct de l'hébergement du serveur de base de données.

Le serveur de base de données doit être dédié à l'outil GESCO des cotisations et ne doit communiquer qu'avec le serveur d'application.

L'architecture générale pour chaque environnement (Production / Recette) est composée de :

4 conteneurs docker :

- Conteneur cron
- Conteneur application web
- PostgreSQL

2 serveurs :

- PROD : <https://gesco.cglls.fr/>
- PREPROD : <https://preprod-gesco.cglls.fr/>
- Serveur web
- OS : Linux / Debian 11 bullseye
- Serveur web : Apache/2.4.62(Container) ; nginx/1.14.2
- Langage de script : PHP 8.2.28 (api) ; Javascript/Angular 17 (Front)
- Frameworks / CMS : Symfony 6.4
- Base de données : PostgreSQL 9.6
- Serveur mail :

4.5.2 Condition d'exploitation

L'hébergement de GESCO doit assurer un niveau de sécurité permettant de garantir sa disponibilité, l'intégrité des données et des configurations, la confidentialité des données et des configurations et la traçabilité des données, des accès et des configurations.

Les niveaux du DICT sont caractérisés comme suit :

4.5.2.1 Disponibilité (niveau 1 à 2)

3	Le métier ne peut tolérer une interruption excédant 1 heure du système d'information ou d'une entité du système. Les conséquences d'une indisponibilité plus longue sont considérées comme très importantes ou inacceptables.
2	Le métier peut tolérer une interruption du système d'information d'au maximum 1/2 journée. Les conséquences d'une indisponibilité plus longue sont dommageables.
1	Le métier peut tolérer une interruption du système d'information supérieure à une journée. Les conséquences d'une indisponibilité plus longue sont faibles pour l'activité.

L'hébergeur effectue la maintenance des infrastructures sous-jacentes (fourniture de l'énergie et de la climatisation, infrastructure réseau, serveur physique, etc.) et démontre que les services sont hébergés sur une infrastructure redondante permettant de garantir les 2 GTR demandées (4H et 12H). L'hébergeur doit garantir l'existence d'un Plan de Continuité d'Activité permettant en cas de désastre de son site d'hébergement de continuer à rendre le service. L'hébergeur garantit qu'une bande passante suffisante afin que l'utilisation de GESCO soit suffisamment confortable pour les quatre (4) utilisateurs de la CGLLS. L'utilisation de GESCO se fait principalement pendant les horaires de bureau les jours ouvrables français.

Le Titulaire de l'hébergement assure une supervision de ses équipements. Un rapport de taux de disponibilité sera remis périodiquement à la CGLLS afin de démontrer le respect des engagements.

4.5.2.2 Intégrité (niveau 2)

3	En cas d'atteinte à l'intégrité des données, la crédibilité et la bonne marche de l'activité considérée seraient fortement impactées ou durablement compromises.
2	En cas d'atteinte à l'intégrité des données, la crédibilité et la bonne marche de l'activité considérée seraient sensiblement impactées.
1	En cas d'atteinte à l'intégrité des données, la crédibilité et la bonne marche de l'activité considérée seraient peu impactées.

L'hébergeur doit garantir que les accès physiques à ses infrastructures et les accès d'administration des systèmes sont restreints à des personnels habilités (personnels techniques du Titulaire d'hébergement).

4.5.2.3 Confidentialité (niveau 3)

3	La divulgation d'information a des conséquences très importantes ou inacceptables.
2	La divulgation d'information a des conséquences dommageables.
1	La divulgation d'information n'a aucune conséquence.

Les données applicatives (informations relatives aux déclarants et aux déclarations des cotisations) ainsi que les données de configuration doivent être hébergées en France métropolitaine. L'accès au serveur de base de données doit être restreint aux personnels de l'hébergeur habilités à réaliser l'administration système.

La base de données ne contient pas de données chiffrées autres que les mots de passe des utilisateurs.

4.5.2.4 Traçabilité (niveau 1)

3	En cas d'impossibilité d'assurer la traçabilité d'une information ou d'un traitement, la crédibilité ou la bonne marche de l'activité seraient fortement affectées ou gravement compromises.
2	En cas d'impossibilité d'assurer la traçabilité d'une information ou d'un traitement, la crédibilité ou la bonne marche de l'activité seraient sensiblement impactées.
1	En cas d'impossibilité d'assurer la traçabilité d'une information ou d'un traitement, la crédibilité ou la bonne marche de l'activité seraient peu impactées.

Les accès à GESCO doivent être consignés, qu'il s'agisse d'accès réussi ou de tentative d'accès. La CGLLS doit pouvoir avoir accès à ces journaux (typiquement issus du serveur mandataire inverse ou du serveur d'application) par l'intermédiaire d'une page du backoffice.

La génération de ces indicateurs peut être faite à l'aide d'un outil en ligne de commande tel qu'AWStats.

Les transactions réalisées sur la base de données doivent être consignées pour vérifier que les requêtes ont correctement abouti ou pour connaître les causes d'échec.

Les états des sauvegardes doivent être consignés (complet, partiel, échec, réussite, etc.).

Tout changement réalisé sur GESCO (parefeu, mandataire inverse, serveur applicatif, serveur de base de données) doit être consigné et une fiche de changement doit être disponible sur le backoffice ou être livrée à la CGLLS.

4.5.3 Fournitures liées à l'hébergement

➡ Le Titulaire fournit dans son offre les caractéristiques de l'hébergement :

- les spécifications techniques des serveurs virtuels utilisés et les solutions de haute disponibilité,
- les spécifications techniques du stockage et l'emplacement physique des données hébergées,
- la matrice des flux d'administration et applicatifs des différents serveurs,
- l'architecture réseau employée pour l'hébergement de GESCO et l'offre de qualité de service,
- le plan de continuité d'activité,
- le plan de Prévention des Risques d'Inondation.

En outre, le mode d'hébergement physique attendu doit prendre la forme d'un hébergement dédié au sein d'un data center **localisé en France**. Cette solution exclut de facto une solution de type **hébergement Cloud**.

4.6 Poste 6 : Phase de réversibilité – Prestations du Titulaire sortant

4.6.1. Objet

La phase de réversibilité a pour objet de permettre le transfert ordonné, complet et sécurisé des prestations de tierce maintenance applicative, d'infogérance et d'hébergement de GESCO vers un nouveau Titulaire reprenneur, dans des conditions garantissant la continuité de service et la préservation des données.

La phase de réversibilité constitue une obligation contractuelle du Titulaire sortant, qui s'engage à coopérer pleinement et loyalement jusqu'à la reprise effective des prestations par le reprenneur.

La phase de réversibilité peut être déclenchée à la fin du marché, qu'elle soit intervenue à son terme normal ou de manière anticipée (notamment par résiliation), au moyen d'un bon de commande.

4.6.2. Durée

La phase de réversibilité est réalisée sur une durée maximale de deux (2) mois calendaires, à compter de la date de notification du bon de commande afférent.

La durée de la phase de réversibilité inclut l'ensemble des prestations nécessaires à la continuité de service et au transfert des responsabilités, notamment :

- la préparation de la réversibilité,
- le transfert des connaissances et des compétences,
- la transmission des éléments techniques et documentaires,
- l'assistance aux opérations de tests et de bascule,
- la période de fonctionnement en double,
- la validation finale de la réversibilité.

Toute prolongation de la phase de réversibilité au-delà de la durée maximale ne pourra intervenir qu'à titre exceptionnel, après accord exprès et écrit de la CGLLS.

Une telle prolongation ne saurait constituer un droit pour le Titulaire sortant, ni exonérer celui-ci de l'application des pénalités prévues à l'article 12.3 du CCAP n°2026-01-01 en cas de retard imputable.

4.6.3. Déroulement

La phase de réversibilité est pilotée conformément aux dispositions de l'article 3 « Conduite des prestations ».

1) Préparation de la réversibilité

Le Titulaire sortant doit :

- désigner un interlocuteur référent pour la phase de réversibilité,
- participer aux réunions de lancement et de suivi de la réversibilité,
- établir et tenir à jour un plan de réversibilité, précisant le périmètre des prestations concernées, le planning prévisionnel, les modalités d'exécution et les risques identifiés et mesures associées.

Le plan de réversibilité est soumis à validation de la CGLLS.

2) Transfert de connaissances et de compétences

Le Titulaire sortant assure un transfert complet de connaissances, incluant notamment :

- l'architecture fonctionnelle et technique de GESCO,
- les procédures d'exploitation, de maintenance et de support,
- les processus de supervision, de sauvegarde et de sécurité,
- les incidents récurrents et points de vigilance connus.

Ce transfert peut prendre la forme de réunions, ateliers, supports écrits ou démonstrations opérationnelles.

3) Transmission des éléments techniques et documentaires

Le Titulaire sortant fournit au Titulaire reprenneur :

- l'ensemble des codes sources, développements spécifiques et scripts,
- les environnements de test et leurs configurations,
- les documentations techniques, applicatives et d'exploitation à jour,
- les éléments nécessaires à la reprise des interfaces et flux.

Les éléments transmis devront être complets, exploitables et conformes à l'état réel du système.

4) Assistance à la bascule et fonctionnement en double

Pendant la phase de réversibilité, le Titulaire sortant :

- maintient l'exploitation courante de GESCO dans les conditions contractuelles,
- assiste le Titulaire reprenneur lors des opérations de reprise, de tests et de bascule,
- participe à la phase de fonctionnement en double.

4.6.4. Continuité de service

Le Titulaire sortant :

- assure la continuité des prestations de TMA, d'infogérance et d'hébergement,
- traite les incidents et demandes conformément aux engagements contractuels,
- veille à la stabilité et à la sécurité du service jusqu'à la bascule validée.

4.6.5. Coordination avec le Titulaire reprenneur

Le Titulaire sortant collabore avec le Titulaire reprenneur pendant toute la phase de réversibilité.

Toute difficulté susceptible d'impacter les délais, la sécurité ou la continuité de service est signalée sans délai à la CGLLS.

4.6.6. Livrables

Les livrables à fournir par le Titulaire sortant sont :

- le plan de réversibilité validé,
- la documentation technique, applicative et d'exploitation à jour,
- l'inventaire des composants, données et interfaces,
- les supports de transfert de connaissances,
- le procès-verbal de fin de réversibilité.

4.6.7. Prise de responsabilité

Pendant toute la phase de réversibilité, le Titulaire sortant demeure pleinement responsable des prestations de TMA, d'infogérance et d'hébergement.

4.7 Poste 7 : Exigences de sécurité, de résilience et de conformité réglementaire

4.7.1 Règlement DORA - Résilience opérationnelle numérique

Le règlement (UE) 2022/2554 relatif à la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (« DORA ») impose à la CGLLS, en tant qu'entité financière, des exigences renforcées en matière de gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

À ce titre, la CGLLS est notamment tenue :

- de mettre en œuvre un cadre de gestion des risques TIC, incluant la mise en place de règles de gouvernance et de contrôle interne, l'élaboration d'une stratégie de résilience opérationnelle numérique et l'instauration d'une politique complète de continuité des activités de TIC,
- de notifier aux autorités compétentes (en France : AMF ou ACPR) les incidents TIC majeurs,
- de réaliser des tests de résilience opérationnelle numérique,

- de maîtriser les risques liés au recours à des prestataires tiers de services TIC, tout en demeurant pleinement responsable du respect du règlement DORA,
- de participer, le cas échéant, à des mécanismes de partage d'informations relatives aux menaces cyber.

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

Au regard des prestations confiées, le Titulaire est susceptible d'être considéré comme **prestataire de services TIC critique ou important au sens du règlement DORA**, notamment en cas de qualification par les autorités compétentes.

En cas de recours à la sous-traitance, les sous-traitants du Titulaire sont également soumis aux exigences applicables aux prestataires de services TIC.

4.7.2 Audit

Dans le cadre des exigences du règlement DORA et des obligations de contrôle interne, la CGLLS se réserve le droit de procéder, après information préalable du Titulaire de l'accord-cadre par tout moyen dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de la réception, à tout moment, par l'intermédiaire d'un tiers qu'elle aura désigné, à la réalisation d'audits visant à vérifier le respect par le Titulaire :

- de ses obligations contractuelles,
- des exigences de sécurité, de disponibilité, de sauvegarde, de gestion des accès, de sous-traitance et de traçabilité,
- de la mise en œuvre effective des dispositifs de continuité et de réversibilité,
- des exigences réglementaires applicables.

Les audits peuvent être réalisés sur site ou à distance, être documentaires, techniques ou déclenchés à la suite d'un incident ou d'un changement significatif de périmètre.

Le tiers auditeur est soumis à une obligation de confidentialité. Le Titulaire ne peut refuser l'agrément de ce tiers que pour un **motif objectivement justifié** (conflit d'intérêts, atteinte à la sécurité, etc.).

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

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

Tout manquement constaté donne lieu à un plan de correction, mis en œuvre **aux frais du Titulaire** dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires.

Cette disposition s'applique également aux sous-traitants du Titulaire.

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

4.7.3 Garanties en matière de sécurité

Tests de sécurité (tests de pénétration et d'intrusion)

Le Titulaire met en œuvre des mesures visant à évaluer régulièrement le niveau de sécurité des systèmes et services concourant à l'exploitation de GESCO.

À ce titre, le Titulaire réalise, à ses frais et sous sa responsabilité, au minimum une fois par an, un test de pénétration (pen test) portant sur les périmètres techniques relevant de sa responsabilité.

Les rapports de tests ainsi que les plans d'actions correctives associés sont transmis à la CGLLS et présentés en comité de pilotage. Les vulnérabilités identifiées donnent lieu à des actions correctives mises en œuvre dans des délais compatibles avec leur criticité.

La CGLLS se réserve le droit de faire réaliser des **tests d'intrusion indépendants**. Le Titulaire analyse les constats et propose les mesures correctives appropriées.

Tests de stratégie de sortie (réversibilité)

Le Titulaire teste la stratégie de sortie (réversibilité), **à ses frais et sous sa responsabilité**, au minimum tous les deux (2) ans, ou à l'occasion de tout changement majeur. Les résultats sont formalisés dans un rapport transmis à la CGLLS, comprenant les écarts constatés, les enseignements tirés et, le cas échéant, les actions correctives proposées.

Garanties de sécurité attendues

➡ Dans son offre, le Titulaire décrit les **mesures et garanties de sécurité** mises en œuvre dans le cadre de l'exécution des prestations.

Il précise notamment, **lorsqu'elles sont détenues**, les certifications, attestations ou référentiels de sécurité applicables, tels que :

- ISO 27001,
- HDS,
- ISAE 3402 / SOC 2,
- rapports d'audits ou de tests de sécurité.

Les justificatifs associés sont communiqués à la CGLLS **au moins une fois par an** ou à première demande.

➡ Le Titulaire précise :

- la localisation des données,
- le niveau de classification des data centers,
- les mécanismes de redondance,
- les dispositifs de supervision et d'alerte,
- les délais de notification des incidents de sécurité.

4.8 Développement durable et sobriété numérique

Dans l'exécution du présent marché, le Titulaire s'engage à prendre en compte les objectifs de développement durable, notamment en matière de **sobriété numérique**.

À ce titre, le Titulaire veille notamment à :

- limiter le surdimensionnement des ressources informatiques utilisées pour l'exploitation et l'hébergement du logiciel GESCO,
- appliquer des pratiques courantes de sobriété numérique lors des opérations de maintenance et d'évolution, lorsque celles-ci sont compatibles avec les exigences fonctionnelles, de sécurité et de continuité de service,
- privilégier la dématérialisation des livrables et des échanges contractuels,
- limiter les déplacements professionnels au strict nécessaire, en privilégiant les échanges à distance lorsque cela est compatible avec la bonne exécution des prestations.

5 ANNEXES

Annexe 1 : Spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)

Annexe 2 : Dossier d'architecture technique (DAT)

Annexe 3 : Présentation menus et tableaux de bord GESCO

Annexe 4 : Arrêté relatif à la campagne déclarative

Annexe 5 : Arrêté définissant les taux de la cotisation principale

Annexe 6 : Arrêté définissant les taux de la cotisation additionnelle

Annexe 7 : Imprimé cerfa de la cotisation principale

Annexe 8 : Imprimé cerfa de la cotisation additionnelle

Fin du document
