

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**n°CCTP/26/06 du 4 mars 2026****MARCHÉ PUBLIC
TECHNIQUES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION**

**Mise à disposition d'une solution (SAAS)
de gestion des élections consulaires
et services Associés
pour la CCI GRAND EST**

Consultation n°2026/CONSU/06 du 4 mars 2026

CCI GRAND EST
14 rue de la Haye - 67300 SCHILTIGHEIM
Adresse postale : CS 90065 - 67012 STRASBOURG Cedex

Table des matières

1.	PREAMBULE	3
2.	LEXIQUE	3
3.	PRESENTATION DE LA CCI GRAND EST	4
4.	CONTEXTE	4
5.	ORGANISATION DES ELECTIONS CONSULAIRES	5
6.	CALENDRIER PREVISIONNEL	5
7.	OBJECTIFS	6
8.	DEMARRAGE ANTICIPE DE LA SOLUTION	6
9.	DESCRIPTION DU BESOIN	7
6.1	PROJET	7
6.1.1	<i>Organisation et gouvernance</i>	7
6.1.2	<i>Méthodologie et planning</i>	7
6.1.3	<i>Suivi et reporting</i>	7
6.1.4	<i>Gestion des risques</i>	8
6.2	BESOINS FONCTIONNELS	8
6.2.1	<i>Instance régionale mutualisée et gestion territoriale</i>	8
6.2.2	<i>Importation des données socio-fiscales (URSSAF et Impôts)</i>	8
6.2.3	<i>Importation des données économiques des établissements ressortissants</i>	8
6.2.4	<i>Ajout et gestion manuelle des établissements ressortissants</i>	9
6.2.5	<i>Gestion de la pesée économique</i>	9
6.2.6	<i>Aide au contrôle et à la qualité des données</i>	10
6.2.7	<i>Constitution des listes électorales</i>	10
6.2.8	<i>Recueil des informations et échanges avec les électeurs</i>	11
6.2.9	<i>Formation des utilisateurs</i>	11
10.	MAINTENANCE ET ASSISTANCE	12
10.1.	<i>Maintenance</i>	12
10.1.1.	<i>Mises à jour et Correctifs</i>	12
10.1.2.	<i>Disponibilité</i>	12
10.2.	<i>Assistance</i>	12
10.2.1.	<i>Disponibilité du Service</i>	12
10.2.2.	<i>Délais</i>	12
10.2.3.	<i>Protection des Données</i>	13
10.3.	<i>Propriété des Données</i>	13
10.3.1.	<i>Propriété des Données de la CCI Grand-Est</i>	13
10.3.2.	<i>Utilisation et confidentialité des données</i>	13
11.	SECURITE DE L'HEBERGEMENT ET DU DEVELOPPEMENT LOGICIEL	13
11.1.	<i>Sécurité de l'hébergement</i>	13
11.2.	<i>Processus de développement et d'exploitation</i>	13
11.3.	<i>Gestion des incidents et cyber-sécurité</i>	14
12.	REVERSIBILITE	14
12.1.	<i>Données concernées par la réversibilité</i>	14
12.2.	<i>Modalités de restitution</i>	14
12.3.	<i>Accompagnement à la réversibilité</i>	15
13.	RGPD, GESTION DES DROITS D'ACCES AUX DONNEES ET UTILISATEURS	15

1. Préambule

Le présent CCTP précise aux candidats les informations techniques indispensables afin de répondre à cette consultation.

Par ailleurs, il est rappelé aux candidats que leur obligation de conseil s'exerce dès la formulation de la réponse.

En conséquence, les candidats doivent proposer des solutions qu'ils estiment être les meilleures.

Ce document est la propriété de la CCI Grand Est et ne peut être reproduit ni divulgué sans son autorisation.

Les informations contenues dans la présente consultation ont un caractère confidentiel et ne doivent pas être communiquées à des tierces personnes sans l'accord écrit préalable de la CCI Grand Est.

Quel que soit le modèle organisationnel retenu par le Prestataire, il sera l'unique interlocuteur technique et administratif (facturation) et sera garant de la bonne exécution des services.

2. Lexique

- **CCIGE** : Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale Grand-Est
- **CCIT** : Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale
- **COPIL** : Comité de pilotage
- **COMOP** : Comité opérationnel
- **GTA** : Délai de prise en charge des incidents et demandes
- **GTI** : Garantie de Temps d'Intervention
- **GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement
- **PCA/ PRA** : Plan de Continuité d'Activité / Plan de Reprise d'Activité
- **RPO** : Recovery Point Objectif, durée admissible de perte de la donnée
- **RTO** : Recovery Time Objectif, durée admissible de restauration de la donnée
- **SPOF** : Point Unique de défaillance
- **MCO** : Maintien en Condition opérationnelle (maintenance/service prestataire),
- **FAIL-OVER** : Bascule automatique vers un système alternatif pour empêcher la perte de donnée ou un dysfonctionnement
- **LOAD BALANCING** : une répartition de charge en temps réelle
- **BOTTLENECK** : Goulot d'étranglement / congestion
- **SJ1** : Datacenter hébergeant la production actuelle de la CCIGE (situé à Maxéville 54)
- **SJ2** : 2^e Datacenter hébergeant la sauvegarde de la CCIGE (situé à Maxéville 54)
- **VM** : Machine virtuelle
- **Housing** : Hébergement de ses propres matériels chez un prestataire
- **Backup** : Sauvegarde informatique

3. Présentation de la CCI Grand Est

La Chambre de Commerce et d'Industrie Grand Est est une CCI de Région.

Elle est un établissement public dirigé par des chefs d'entreprise élus par leurs pairs.

Les élus de la CCI Grand Est sont membres des 7 CCI territoriales (CCI Alsace Eurométropole, CCI Marne Ardennes, CCI Meurthe et Moselle, CCI Meuse/Haute Marne, CCI Moselle, CCI Troyes et Aube, CCI Vosges).

Conformément à la législation, la CCI Grand Est a pour vocation :

- D'agir pour le développement économique au côté des entreprises de son territoire,
- D'être un lieu de concertation et de coordination des 7 CCI territoriales,
- De mener des actions communes spécifiques,
- D'être l'interlocutrice des pouvoirs publics et des collectivités régionales

Son siège se situe à Schiltigheim, 14 rue de la Haye. Elle compte environ 700 collaborateurs répartis sur tout le territoire de la région GE.

De plus, elle soutient et encadre les activités des 7 CCI territoriales ; à ce titre, elle a notamment pour mission :

- De répartir la ressource fiscale aux CCI territoriales qui lui sont rattachées,
- De recruter et gérer la situation statutaire des personnes de droit public et de droit privé, et de mettre à disposition et les affecter à des CCI territoriales,
- D'assurer des fonctions d'appui et de soutien, dont :
 - La gestion du personnel qu'elle emploie, comprenant notamment la paie et la formation ;
 - Les services financiers et comptables ;
 - Les services juridiques ;
 - Les achats et les marchés publics ;
 - Les systèmes d'information ;
 - La communication.

Conformément aux missions citées, ci-dessus, la CCI Grand Est réalise, pour le compte des CCI territoriales et dans le cadre d'un groupement de commandes, les marchés Publics Informatiques nécessaires à la bonne continuité de service des systèmes d'information actuellement en place et à celles devant être acquises afin de répondre aux besoins fonctionnels des CCI, de leurs filiales et aux besoins Techniques du schéma directeur de la Direction des Systèmes d'Information.

Les activités de la CCI Grand Est sont regroupées autour :

- De la Direction générale : cabinet, communication institutionnelle,
- Direction des Programmes (contractualisation et financements d'appui aux entreprises),
- De fonctions expertes mutualisées : Direction l'internationale, Direction de la Transition Ecologique, Financements européens, Filière Automobile, Innovation,
- Des fonctions supports (service Finances, juridique, achat, Système d'Information et Ressources Humaines)

4. Contexte

Les élections consulaires constituent un processus réglementé majeur pour le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie. Elles reposent sur des étapes préparatoires essentielles,

en particulier la **pesée économique** et l'**établissement des listes électorales**, conditionnant la représentativité des entreprises et la composition des instances consulaires.

Ces étapes amont mobilisent des **données issues de sources multiples** (notamment sociales, fiscales et juridiques), croisées sur la base d'identifiants communs comme le SIRET, et soumises à des **règles réglementaires complexes** définies par le Code de commerce et les instructions nationales.

La fiabilité de ces traitements, la traçabilité des décisions et la sécurisation des données constituent des **enjeux majeurs**, tant sur le plan juridique qu'institutionnel. Les dispositifs mis en œuvre doivent permettre de garantir la sincérité du processus électoral et de répondre à d'éventuelles demandes de justification des autorités de tutelle ou des juridictions compétentes.

Dans ce contexte, la Chambre de Commerce et d'Industrie souhaite se doter d'une **solution logicielle exploitée en mode SaaS**, destinée à outiller les phases amont des élections consulaires, depuis la pesée économique jusqu'à l'établissement des listes électorales définitives.

Le périmètre du présent marché **exclut la gestion du vote**, celle-ci étant assurée par un dispositif distinct au niveau national.

5. Organisation des élections consulaires

L'organisation des élections consulaires au sein de la CCI Grand Est repose sur une **gouvernance centralisée**, pilotée au niveau régional.

La **CCI de région Grand Est** assure le **pilotage global du processus électoral**, en lien avec les instructions nationales et les autorités de tutelle. À ce titre, elle constitue le **réfèrent principal** pour la définition des règles, la coordination des travaux et la validation des étapes clés du processus.

Les **CCI territoriales** participent à la mise en œuvre opérationnelle des élections, notamment en matière d'exploitation des données, dans un cadre harmonisé défini au niveau régional.

Cette organisation vise à garantir :

- La **cohérence des règles et des pratiques** sur l'ensemble du périmètre régional ;
- Une **unicité de pilotage et de validation**, limitant les risques de divergences d'interprétation ;
- Une **fluidité des échanges** entre la CCI Grand Est et le titulaire.

À titre indicatif, la solution sera susceptible d'être utilisée par un **nombre limité d'utilisateurs**, répartis entre le niveau régional et les niveaux territoriaux. Ce nombre est estimé à **une quinzaine d'utilisateurs**, incluant les profils de pilotage, d'exploitation et de validation, et pourra évoluer en fonction de l'organisation retenue.

6. Calendrier prévisionnel

Les élections consulaires s'inscrivent dans un **calendrier réglementaire défini au niveau national**, dont les principales échéances sont connues à ce jour.

Le calendrier présenté ci-après constitue un **cadre prévisionnel**, établi sur la base des informations disponibles lors de la rédaction du présent CCTP. Il est précisé que ce calendrier est **susceptible d'évoluer**, notamment en cas de décision ou d'instruction nationale impactant l'organisation des élections consulaires.

La CCI se réserve ainsi la possibilité d'**adapter les échéances**, sans remise en cause du périmètre du marché, afin de se conformer aux évolutions réglementaires ou aux directives nationales.

À ce jour, les principales étapes du cycle électoral sont les suivantes :

- **Octobre 2026 – avril 2027** :
 - Réalisation de la pesée économique, comprenant la consolidation des données nécessaires et la validation des résultats au niveau régional.
 - Période d'établissement des listes électorales, au cours de laquelle les électeurs peuvent modifier ou compléter leur inscription ou leurs informations.
- **Juillet 2027** : Publicité de la liste électorale définitive par les préfetures.
- **Fin août – début septembre 2027** : Dépôt des candidatures, validées par les préfetures.
- **Début septembre 2027** : Publicité de la liste des candidats.
- **Mi-septembre – début octobre 2027** : Période de campagnes électorales.
- **1er octobre au 14 octobre 2027** : Période de scrutin (vote organisé via une plateforme nationale de vote électronique).
- **Novembre 2027** : Installation des nouvelles mandatures dans chaque CCI.

Le titulaire devra être en mesure de **s'adapter aux évolutions éventuelles de ce calendrier**, imposées par des décisions nationales ou réglementaires, et d'ajuster en conséquence l'organisation et l'exploitation de la solution, sans remise en cause des objectifs du projet.

7. Objectifs

Le présent marché a pour objectif la mise à disposition d'une **solution logicielle exploitée en mode SaaS** permettant d'outiller les phases amont des élections consulaires, depuis la pesée économique jusqu'à l'établissement des listes électorales définitives.

La solution attendue devra permettre à la Chambre de Commerce et d'Industrie de :

- Sécuriser l'ensemble des traitements liés à la pesée économique et à la constitution des listes électorales
- Garantir la fiabilité, l'intégrité et la traçabilité des données manipulées
- Assurer la conformité réglementaire des règles appliquées et des processus mis en œuvre
- Faciliter le travail des différents acteurs impliqués (services internes, instances et commissions)
- Produire les éléments nécessaires aux phases de validation, de contrôle et de transmission aux autorités compétentes.

La solution devra être **opérationnelle dans des délais compatibles avec le calendrier des élections consulaires**, et permettre une exploitation maîtrisée sur l'ensemble de la durée du cycle électoral.

8. Démarrage anticipé de la solution

Afin de permettre une préparation optimale du cycle électoral, la CCI Grand Est souhaite que l'accès à la solution soit ouvert **dès la notification du marché**, sous réserve de la disponibilité effective des données économiques nécessaires à la pesée, **sans attendre les phases réglementaires formelles du calendrier électoral**.

Le démarrage opérationnel de la solution devra ainsi intervenir **après intégration des données économiques**, permettant aux équipes de travailler de manière concrète et utile sur les informations relatives aux établissements ressortissants.

Cette phase anticipée a pour objectifs :

- De permettre aux équipes opérationnelles de **travailler en amont sur les données économiques** ;
- D'identifier et de corriger d'éventuelles incohérences ;
- De qualifier les informations nécessaires à l'établissement des listes électorales ;
- D'améliorer la qualité des **moyens de communication des électeurs**, éléments déterminants dans le cadre du processus national de vote en ligne.

Dans ce cadre :

- Le titulaire devra organiser l'**intégration initiale des données économiques dans des délais compatibles avec ce démarrage anticipé** ;
- Les **formations utilisateurs devront être organisées en cohérence avec la mise à disposition effective des données** ;
- La solution devra être exploitable de manière progressive, dès lors que les données nécessaires sont intégrées.

Cette phase vise à sécuriser la qualité des données et à limiter les risques opérationnels lors des phases critiques du cycle électoral.

9. Description du besoin

Le périmètre applicatif pourra évoluer par l'ajout ou la suppression de fonctionnalités dans le logiciel durant le marché. Le titulaire fournira un catalogue qu'il tiendra à jour, reprenant l'ensemble des modules du logiciel qu'il propose avec les prix remisés associés.

6.1 *Projet*

Le titulaire devra assurer la **mise en œuvre, le pilotage et le suivi du projet** dans le respect du calendrier des élections consulaires.

6.1.1 Organisation et gouvernance

Le titulaire proposera une organisation projet clairement définie, précisant :

- Les rôles et responsabilités respectifs du titulaire et de la CCI ;
- Les interlocuteurs identifiés côté titulaire ;
- Les modalités de coordination avec les parties prenantes impliquées.

6.1.2 Méthodologie et planning

Le titulaire décrira la méthodologie retenue pour :

- Le paramétrage de la solution ;
- L'intégration des données ;
- La validation des traitements et résultats.

Un **planning détaillé** devra être proposé, intégrant les jalons clés et les phases critiques du cycle électoral.

6.1.3 Suivi et reporting

Le titulaire mettra en place des modalités de **suivi et de reporting adaptées**, permettant à la CCI de disposer d'une visibilité régulière sur l'avancement du projet, les risques identifiés et les actions correctives éventuelles.

6.1.4 Gestion des risques

Le titulaire devra identifier les principaux risques liés au projet (planning, données, exploitation) et proposer les mesures de prévention et de mitigation associées.

6.2 Besoins fonctionnels

6.2.1 Instance régionale mutualisée et gestion territoriale

La solution devra permettre de s'appuyer sur une **instance régionale mutualisée**, pilotée au niveau de la CCI de région, tout en intégrant une **notion de territoires** correspondant aux CCI territoriales.

Cette organisation devra permettre :

- Un **pilotage et une validation centralisés** des règles, paramètres et décisions au niveau régional ;
- L'utilisation d'un **paramétrage commun et partagé** pour l'ensemble des territoires, garantissant l'harmonisation des pratiques ;
- La capacité à **réaliser les calculs de pesée économique** et à **constituer les listes électorales** de manière distincte pour chaque territoire, à partir d'un socle commun ;

6.2.2 Importation des données socio-fiscales (URSSAF et Impôts)

La solution devra permettre l'**importation et l'exploitation des données socio-fiscales** utilisées dans le cadre de la pesée économique, notamment les données issues :

- Des organismes sociaux (URSSAF) ;
- Des services fiscaux, en particulier les données relatives aux bases d'imposition.

À ce titre, la solution devra notamment permettre :

- L'import **de jeux de données externes**, selon des formats fournis par les organismes concernés ;
- L'association **des données importées aux établissements concernés**, à l'aide d'identifiants communs ;
- La prise en compte :
 - Des **effectifs salariés** issus des données sociales ;
 - Des **bases fiscales** nécessaires aux calculs de pesée ;
- La mise en œuvre de **contrôles de cohérence** permettant d'identifier des données manquantes, incohérentes ou atypiques ;
- La possibilité de **réimporter ou mettre à jour les données**, avec conservation de l'historique des versions.

Les données importées devront être **consultables, exploitables dans les calculs de pesée économique**, et conservées afin de permettre leur analyse, leur justification et leur audit.

Les données socio-fiscales étant transmises selon un **format unique et harmonisé** au niveau national pour l'ensemble du réseau des CCI, le titulaire devra assurer leur intégration directe dans la solution, **sans nécessiter de transformation du format** préalable par la CCI.

6.2.3 Importation des données économiques des établissements ressortissants

La solution devra permettre l'**intégration des données économiques relatives aux établissements ressortissants des CCI**, nécessaires aux calculs de la pesée économique.

À la date de rédaction du présent CCTP, ces données ne sont pas encore mises à disposition des CCI de manière consolidée. Elles ont vocation à être fournies par l'**INPI**, dans le cadre du **Registre National des Entreprises (RNE)**, avant le démarrage effectif des élections consulaires.

Dans ce contexte, la solution devra permettre :

- L'import **de données économiques externes**, constituées à partir des informations transmises par l'INPI et/ou toute autre source nationale habilitée comme par exemple, l'INSEE ou les greffes des Tribunaux de commerce ;
- La prise en compte des **établissements ressortissants**, identifiés notamment par des identifiants communs ;
- L'exploitation de ces données dans les **calculs de la pesée économique**, en complément des données socio-fiscales.

Le titulaire devra proposer et chiffrer la prise en charge complète de l'intégration des données économiques, à partir des sources mises à disposition (RNE, INSEE, Greffes, etc.), sans nécessité de transformation préalable par la CCI Grand Est.

Cette opération devra être **décrite de manière détaillée** dans l'offre du candidat, en précisant les impacts organisationnels, techniques et financiers associés.

Le fichier des entreprises devra être ensuite mis à jour par la solution de manière automatique durant toute la durée d'utilisation.

6.2.4 Ajout et gestion manuelle des établissements ressortissants

La solution devra permettre aux utilisateurs habilités d'**ajouter ou de compléter manuellement des établissements ressortissants**, sans recourir à un import de données en masse.

Cette fonctionnalité devra permettre notamment :

- La **création manuelle d'un établissement ressortissant**, à partir des informations disponibles ;
- La saisie ou la complétion des **données nécessaires à la pesée économique et à l'établissement des listes électorales** ;
- L'association de l'établissement aux **données territoriales** concernées ;
- La prise en compte de ces établissements dans les **calculs de pesée économique** et dans la **constitution des listes électorales**.

Cette fonctionnalité a pour objectif de **traiter des cas ponctuels ou exceptionnels**, sans remettre en cause les mécanismes d'import et de consolidation des données.

6.2.5 Gestion de la pesée économique

La solution devra permettre de **gérer l'ensemble des opérations liées à la pesée économique**, conformément aux règles réglementaires applicables aux élections consulaires.

À ce titre, la solution devra permettre :

- La **consolidation des différentes données nécessaires à la pesée économique**, issues notamment de sources socio-fiscales et économiques, importées selon des modalités décrites dans les sous-chapitres dédiés ;
- L'association **des données aux établissements ressortissants**, sur la base d'identifiants communs et de règles de rattachement maîtrisées ;
- L'application de **règles de calcul et de répartition paramétrables**, définies et validées au niveau régional, et partagées sur l'ensemble des territoires concernés ;
- La réalisation des **calculs de pesée économique**, avec production de résultats intermédiaires et finaux ;

6.2.6 Aide au contrôle et à la qualité des données

La solution pourra proposer des **mécanismes d'aide au contrôle et à l'amélioration de la qualité des données** utilisées dans le cadre de la pesée économique.

À titre indicatif et sans caractère obligatoire, ces mécanismes pourront notamment permettre :

- L'identification **d'établissements techniques ou d'infrastructures** présentant des caractéristiques particulières, pour lesquels les bases fiscales et/ou les effectifs sont rattachés à un établissement principal distinct ;
- L'aide au retraitement ou une analyse spécifique des données particulières, telles que :
 - Des **poteaux ou équipements électriques** disposant d'une base fiscale et d'effectifs à rattacher à un établissement principal,
 - Des **postes d'aiguillage** ou installations ferroviaires assimilées,
 - Des **stations de recharge pour véhicules électriques**,
 - D'autres équipements ou installations fixes présentant des caractéristiques similaires
- La possibilité de **repositionner, regrouper ou neutraliser certains éléments** pour les besoins de la pesée, selon des règles définies et validées par les utilisateurs habilités ;
- La mise en place de **contrôles de cohérence** (effectifs, bases fiscales, rattachement géographique ou juridique) facilitant l'analyse des données.

6.2.7 Constitution des listes électorales

La solution devra permettre de **constituer et gérer les listes électorales** utilisées dans le cadre des élections consulaires, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

À ce titre, la solution devra notamment permettre :

- L'import **et le croisement des données nécessaires** à l'établissement des listes électorales
- L'identification **et la qualification des établissements et des électeurs**, sur la base des règles applicables
- L'application de **règles d'inclusion ou d'exclusion**, notamment en fonction du statut juridique, de l'activité, de la nature de l'établissement
- La génération d'une **pré-liste électorale**, exploitable par les services et les instances compétentes
- La prise en compte des **évolutions réglementaires ou instructions nationales** applicables au cycle électoral concerné.
- L'export de la liste électorale dans un format à plat (type CSV), destiné à alimenter la solution nationale de vote en ligne.

La solution devra garantir la **cohérence, la fiabilité et la traçabilité** des données utilisées pour la constitution des listes électorales.

6.2.8 Recueil des informations et échanges avec les électeurs

La solution devra permettre d'**accompagner l'organisation du recueil des informations, demandes et pièces justificatives** transmises par les électeurs dans le cadre de l'établissement et de la mise à jour des listes électorales.

À ce titre, la solution proposera des fonctionnalités permettant au mieux :

- La **mise à disposition de formulaires en ligne**, paramétrables par la CCI, permettant aux électeurs de signaler une situation, de demander une correction ou de transmettre des éléments justificatifs ;
- La **centralisation et le suivi des demandes**, indépendamment du canal de transmission retenu par la CCI ;
- L'association des demandes aux électeurs ou établissements concernés afin de faciliter leur instruction ;
- La gestion des statuts des demandes (reçue, en cours d'instruction, traitée).

Ces dispositifs ont vocation à **faciliter la phase de publicité des listes électorales**, sans se substituer aux modalités de décision et de validation relevant des instances compétentes.

Le formulaire mis à disposition devra intégrer un **mécanisme de sécurisation des accès adaptés à la sensibilité des données traitées**.

À titre indicatif, il serait apprécié que la solution propose le recours, à des **dispositifs d'authentification fédérée**, tels que des services nationaux d'identification (par exemple FranceConnect).

Ce mécanisme a pour objectif de **sécuriser l'identification des demandeurs**.

6.2.9 Formation des utilisateurs

Le titulaire devra assurer la **formation des utilisateurs de la solution**, afin de permettre une prise en main efficace et autonome de l'outil dans le cadre des élections consulaires.

La formation a pour objectifs :

- De permettre aux utilisateurs de **maîtriser les fonctionnalités de la solution** nécessaires à leurs missions ;
- De garantir une **utilisation conforme aux règles et processus définis** ;
- De sécuriser les phases critiques du cycle électoral.

Les formations devront être adaptées aux **différents profils d'utilisateurs**, notamment :

- Utilisateurs en charge du **pilotage et de la validation** au niveau régional ;
- Utilisateurs en charge de l'**exploitation opérationnelle** au niveau régional et territorial.

Le titulaire proposera des **modalités de formation adaptées**, compatibles avec le calendrier électoral, devant notamment inclure :

- Des sessions de formation à distance ;
- Des supports pédagogiques (guides utilisateurs, supports de formation, documentation) ;

Les formations devront être organisées en cohérence avec le **planning de mise en œuvre de la solution**, afin de garantir leur efficacité avant les phases opérationnelles critiques.

Les formations devront permettre un **transfert de compétences suffisant**, afin de limiter le recours au support pour les usages courants de la solution.

10. Maintenance et assistance

10.1. Maintenance

10.1.1. Mises à jour et Correctifs

Le fournisseur s'engage à maintenir le logiciel à jour en fournissant des mises à jour régulières comprenant des améliorations fonctionnelles, des correctifs de sécurité et des améliorations de performance. Ces mises à jour seront déployées de manière transparente pour les utilisateurs finaux.

Toutes les mises à jour et changement de version du logiciel doivent être incluses dans le service, sans coûts additionnels.

10.1.2. Disponibilité

Le fournisseur garantit une disponibilité minimale du logiciel de 99,9 % sur une base annuelle, hors périodes de maintenance planifiées. Les périodes de maintenance planifiées seront communiquées au minimum 72h à l'avance et se tiendront de préférence en dehors des heures de travail normales.

10.2. Assistance

Le fournisseur fournira un service d'assistance dédié pour aider les utilisateurs finaux à résoudre les problèmes techniques, fonctionnels et opérationnels liés à l'utilisation du logiciel. Ce service sera accessible par au moins l'un des canaux suivants : téléphone, e-mail ou via une plateforme de ticketing.

10.2.1. Disponibilité du Service

Le Fournisseur s'engage à maintenir une disponibilité du service pendant les horaires de bureau de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30. La disponibilité sera mesurée mensuellement et inclura les interruptions planifiées pour la maintenance.

10.2.2. Délais

Le Fournisseur s'engage à résoudre les problèmes signalés dans des délais se rapprochant du tableau ci-dessous :

TYPE D'INCIDENT	BLOQUANT	MAJEUR	MINEUR
Délai de prise en compte de l'appel	<i>1 heure ouvrée</i>	<i>2 heures ouvrées</i>	<i>4 jours ouvrés</i>
Remise en marche effective du Logiciel ou fourniture d'une solution de contournement	<i>4 heures ouvrées</i>	<i>12 heures ouvrées</i>	<i>8 jours ouvrés</i>
Livraison d'un correctif spécifique permettant la remise en marche effective du Logiciel	<i>2 jours ouvrés</i>	<i>4 jours ouvrés</i>	<i>Prochaine version</i>

10.2.3. Protection des Données

Le fournisseur garantit la sécurité des données des utilisateurs en mettant en place des mesures de protection appropriées, y compris la sauvegarde régulière des données, la surveillance des intrusions et des procédures de récupération des données en cas de sinistre.

10.3. Propriété des Données

10.3.1. Propriété des Données de la CCI Grand-Est

Les données de la CCI Grand-Est, y compris les informations métier et les données utilisateur, restent la propriété de la CCI Grand-Est. Le Fournisseur n'a aucun droit de propriété sur ces données et s'engage à les traiter de manière confidentielle.

10.3.2. Utilisation et confidentialité des données

Le Fournisseur utilisera les données de la CCI Grand-Est uniquement aux fins de la prestation de services décrits dans ce cahier des charges. Aucune utilisation non autorisée ou partage des données ne sera effectué sans le consentement écrit préalable de la CCI Grand-Est.

11. Sécurité de l'hébergement et du développement logiciel

Le titulaire devra garantir un **niveau de sécurité adapté à la sensibilité des données et des traitements** liés aux élections consulaires.

À ce titre, le titulaire devra fournir, dans son offre, les **éléments permettant d'apprécier le niveau de sécurité** de la solution proposée, tant sur le plan de l'hébergement que des processus de développement et d'exploitation.

Les éléments fournis par le titulaire doivent permettre à la CCI Grand Est d'**apprécier le niveau de sécurité global de la solution**.

11.1. Sécurité de l'hébergement

Le titulaire devra notamment préciser :

- Le **lieu d'hébergement des données** (localisation des datacenters) ;
- Les **prestataires d'hébergement** éventuellement sollicités ;
- Les **mesures de sécurité mises en œuvre** pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données ;
- Le **niveau de sauvegarde des données** (fréquence, rétention, restauration) ;
- Les dispositifs de **continuité et de reprise d'activité** en cas d'incident majeur.

11.2. Processus de développement et d'exploitation

Le titulaire devra décrire :

- Les **processus de développement logiciel** appliqués (gestion des versions, tests, validation, mises en production) ;
- Les **référentiels ou normes de sécurité** suivis le cas échéant (par exemple normes ISO ou équivalentes) ;
- Les mesures mises en œuvre pour prévenir les **vulnérabilités applicatives** et assurer la sécurité des mises à jour ;
- Les modalités de **gestion des accès et des habilitations** au sein des équipes du titulaire.

11.3. Gestion des incidents et cyber-sécurité

Le titulaire devra préciser :

- L'existence et les principes d'un **plan de gestion de crise cyber** ou de réponse aux incidents de sécurité ;
- Les modalités de **détection, de traitement et de notification** des incidents de sécurité ;
- Les engagements en matière de **communication et d'information de la CCI Grand Est** en cas d'incident impactant la solution ou les données.

12. Réversibilité

À l'issue du marché, ou en cas de résiliation anticipée, le titulaire devra permettre la **réversibilité de la solution**, afin de garantir à la CCI Grand Est l'accès et la conservation des données produites dans le cadre des élections consulaires.

La réversibilité devra permettre :

- La **restitution complète des données** appartenant à la CCI Grand Est ;
- Leur remise dans des **formats exploitables et documentés** ;
- La conservation des éléments nécessaires à la **justification, à l'audit et au contentieux éventuel**.

La réversibilité devra être réalisée **sans perte de données**, dans des conditions garantissant leur intégrité et leur confidentialité.

12.1. Données concernées par la réversibilité

Les données restituées devront notamment inclure, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les **données sources importées** dans la solution (socio-fiscales, économiques, juridiques) ;
- Les **données de travail et résultats de la pesée économique** (calculs, agrégats, répartitions) ;
- Les **listes électorales** (pré-listes, listes intermédiaires et liste électorale définitive) ;
- Les **réclamations des électeurs**, les pièces associées et les décisions prises ;
- Les **paramétrages appliqués** (règles de calcul, critères d'inclusion/exclusion) ;
- Les **journaux de traçabilité et d'audit** (actions, validations, historiques) ;
- Les **documents et exports produits** dans le cadre du processus électoral.

12.2. Modalités de restitution

Le titulaire précisera :

- Les **formats de restitution proposés** (formats ouverts et standards privilégiés) ;
- Les modalités pratiques de remise des données ;
- Les délais de mise à disposition à l'issue du marché.

La restitution des données devra intervenir **au plus tard à la fin du marché**, sans condition liée à la poursuite d'un service.

12.3. Accompagnement à la réversibilité

Le titulaire décrira, le cas échéant les prestations d'accompagnement proposées pour la réversibilité.

13. RGPD, Gestion des droits d'accès aux données et utilisateurs

Le règlement général de protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. A ce titre, le soumissionnaire s'engagera dès à présent, à respecter les prérogatives imposées par ce nouveau cadre. Il indiquera dans sa réponse les mesures prises pour respecter cet engagement et répondra sans ambiguïté aux questions soulevées dans son mémoire technique.

Conformément au RGPD, au PSSI et aux règles de sécurité définies par la DSI de la CCI Grand Est, le prestataire devra garantir le maintien d'une solution d'authentification des utilisateurs sécurisée.

A minima la CCI souhaite que le prestataire précise dans son offre, de quelle manière il aura la capacité de garantir techniquement et juridiquement :

- la gestion des droits utilisateurs en fonction de leur profil/poste/CCIT,
- d'empêcher l'accès à l'application pour tous les comptes désactivés,
- la gestion des cycles de vie des données (archivage, anonymisation des données, purge automatique,),
- la garantie de la sécurité du flux d'information : méthode de cryptage,
- logger les accès et de permettre un suivi du nombre de connections par jour.

A ce titre et dans le cadre de la maintenance adaptative, le prestataire devra informer la DSI des évolutions normative liées à la RGPD et la PSSI. Il devra proposer les corrections nécessaires.

Dans le cadre de prestation d'évolutions, ces mêmes règles devront s'appliquer.

La DSI ou un prestataire désigné par la CCI Grand-Est, procédera à un audit annuel du code source, portant sur le respect de cette réglementation.