

Acquisition d'un outil de gestion des procédures d'actions sociales, culturelles et sportives et de billetterie en ligne

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2.	CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	3
3.	CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS	4
4.	VÉRIFICATION DES PRESTATIONS	6
5.	DÉTAIL DES PRESTATIONS	6
6.	PLANNING ET DEPLOIEMENT.....	10

Sélectionner le sommaire, appuyer sur la touche F9 (ou Fn+F9) pour mettre à jour la numérotation des pages.

1. OBJET DE LA PRESTATION

— Objet de la prestation :

Le présent marché a pour objet la fourniture, la mise en œuvre et la maintenance d'une solution logicielle de dématérialisation des procédures relatives aux actions sociales et culturelles de l'Université.

Le marché comprend également la mise à disposition d'un module de billetterie et/ou boutique en ligne permettant la commercialisation de prestations culturelles et de loisirs (billets, cartes cadeaux, offres partenaires).

La solution devra être accessible en mode SaaS, conforme à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD), et garantir un haut niveau de sécurité, de disponibilité et d'interopérabilité avec les systèmes d'information existants.

Le titulaire assurera l'ensemble des prestations nécessaires à la mise en œuvre de la solution, incluant le paramétrage initial, la migration des données, la formation des utilisateurs, l'assistance au démarrage et la maintenance corrective et évolutive.

Le titulaire sera amené à encaisser des fonds pour le compte de l'établissement, il interviendra à ce titre en qualité de mandataire habilité (signature d'une convention de mandat).

— Lieu d'exécution :

Le lieu d'exécution des prestations est **Rhône (69)**.

— Intervenants :

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **Université Claude Bernard Lyon 1**, représenté par M. Bruno LINA Monsieur Le Président.

Adresse et coordonnées :

Université Claude Bernard Lyon 1

Bâtiment Julie Victoire Daubié

43 boulevard du 11 novembre 1918

69622 Villeurbanne Cedex

Courriel : achats@univ-lyon1.fr

Site internet : <https://www.univ-lyon1.fr/universite/organisation/service-de-lachat#.YjhLwk2ZNaQ>

— Structure et forme du contrat

La consultation n'est pas décomposée en lots car l'objet du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes. Le marché porte sur la réalisation de prestations homogènes.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est **ordinaire**.

2. CONTEXTE DES PRESTATIONS

— Contexte :

L'Université Claude Bernard Lyon 1 (UCBL) est un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel. Elle œuvre dans l'ensemble des champs disciplinaires de la santé, des sciences fondamentales et des sciences appliquées. Pour mener à bien ses missions essentielles dont l'enseignement et la recherche, l'UCBL emploie près de 5 000 personnels.

Les grandes fonctions transversales sont organisées par des services communs dont le service général d'action sociale (SGAS).

Dans le cadre de sa politique d'action sociale, sportive et culturelle, le SGAS souhaite moderniser sa gestion des actions sociales et culturelle, et se doter d'un outil numérique global pour moderniser la gestion de ses activités. Le périmètre fonctionnel est le suivant : comptabilité, action sociale, activités culturelles et sportives, billetterie, restauration, gestion des ayants droits, payement sécurisé en ligne.

– **Données relatives au lieu de réalisation des prestations :**

L'Université est multisites (Rhône, Loire, Ain) mais le lieu d'exécution des prestations est le site de Lyon Tech la Doua sur Villeurbanne - **Rhône (69)**.

3. CONDITIONS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS

– **Normes et réglementation applicables :**

Le titulaire s'engage à ce que la solution proposée et l'ensemble des prestations associées soient conformes aux lois, règlements, normes et référentiels applicables à la date de remise de l'offre et pendant toute la durée d'exécution du marché.

A ce titre, la solution devra notamment respecter le règlement général de la protection des données (RGPD) et la loi informatique et libertés. Elle devra également respecter le RGS et présenter un score de conformité au RGAA suivant les modalités décrite ci-après.

L'interface professionnelle doit être conforme aux règles d'accessibilité définies par le W3C dans la dernière version en cours (2.2) de ses Web Content Accessibility Guidelines ainsi que celles définies par le RGAA dans la dernière version en cours. Si cela n'est pas le cas, cette mise en conformité doit intervenir dans un délai de dix-huit mois suivant la notification du marché, sous peine de pénalités.

– **Obligations techniques et opérationnelles, cybersécurité :**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution du marché, dans le respect des exigences fonctionnelles, réglementaires et de sécurité applicables à l'établissement.

La cybersécurité fait l'objet d'une attention spécifique, en particulier du fait des données personnelles manipulées. Les méthodes, processus, et garanties que proposent le soumissionnaire pour la sécurisation de son application SAAS seront détaillées dans la réponse. En particulier, les points suivants seront abordés dans la réponse:

- l'accès aux différents composants du système en HTTPS, avec des certificats validés par une autorité internationale,
- les tests de sécurité de la plateforme, si possible effectués par un prestataire de sécurité
- les procédures de traitement et d'alerte en cas d'intrusion informatique
- la capacité pour l'Université à auditer la solution d'un point technique de cybersécurité

Le titulaire devra assurer :

- le paramétrage initial de la solution conformément aux besoins exprimés par l'établissement ;
- la reprise et la migration des données existantes, le cas échéant ;
- la mise en production dans les délais contractuels ;
- la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des modules avant ouverture aux utilisateurs.

Un planning détaillé de déploiement devra être transmis et validé par l'établissement.

La solution devra être accessible en mode SaaS via un navigateur web, sans installation spécifique côté utilisateur. Cette mise à disposition en mode SAAS s'accompagnera d'un engagement de niveau de disponibilité ainsi que d'une description de l'architecture de traitement (y compris pour les sous-traitants du titulaires) garantissant le respect des réglementations européennes. Il est invité à fournir en réponse au présent document, le taux de disponibilité de ses applications actuelles sur l'année civile, ce taux ne

pouvant être inférieur à 99% sur les heures ouvrées habituelles de l'Université (du lundi au samedi, de 8h à 20h).

Les temps de réponse de l'application SAAS en mode de fonctionnement normal seront garantis avec valeurs proches de 200 ms (deux cents millisecondes) pour le temps moyen, et le temps de réponse maximal est de 1 s (une seconde). Des temps de réponse plus long (jusqu'à un maximum de 30 secondes) seront acceptés sur les tâches liées aux traitements statistiques exclusivement.

En cas d'interruption du service pour maintenance, le soumissionnaire doit avertir Lyon 1 de cette opération un mois auparavant. Ces opérations doivent être programmées, autant que possible, en dehors des périodes de temps travaillées (entre 22h et 8h du matin le lendemain quel que soit le jour de la semaine).

Le titulaire assurera :

- une maintenance corrective (correction des anomalies) ;
- une maintenance évolutive (adaptation réglementaire et technique) ;
- un support utilisateur accessible selon des plages horaires définies ;
- un dispositif de gestion des incidents avec niveaux de criticité.

Les délais de prise en charge et de résolution devront être formalisés dans l'offre.

Le titulaire devra assurer :

- la formation des administrateurs ;
- la mise à disposition de supports pédagogiques ;
- un accompagnement au démarrage ;
- une documentation utilisateur à jour.

En fin de marché ou en cas de résiliation, le titulaire devra :

- restituer l'intégralité des données dans un format exploitable et standard ;
- garantir leur intégrité et leur exhaustivité ;
- assurer, le cas échéant, une assistance à la reprise par un nouveau prestataire.

Une procédure de réversibilité devra être décrite dans l'offre.

Réversibilité : en cas de fin de marché, le titulaire devra garantir la restitution complète des données issues de l'interfaçage et des processus de gestion mis en oeuvre, dans un format standard et exploitable, sans perte d'information. Cette réversibilité s'exercera sur une période à définir n'étant pas inférieure à un mois, puis les données seront supprimées des serveurs du titulaire et de ses sous-traitants.

– **Spécifications techniques :**

La solution proposée devra permettre l'intégration et la synchronisation des données relatives aux personnels issues de l'application de gestion actuellement utilisée par l'établissement, à savoir SIHAM.

L'interfaçage devra permettre :

- l'import automatisé des données administratives nécessaires à la gestion des droits aux prestations sociales et culturelles ;
- la mise à jour régulière des informations relatives aux bénéficiaires ;
- la fiabilisation des données d'identification et de statut ;

Les données importées devront être strictement limitées à celles nécessaires à l'exécution du marché.

Le titulaire devra préciser dans son offre :

- les modalités techniques d'interfaçage (API, web services, flux sécurisés, fichiers automatisés, etc.) avec leurs procédures de sécurisation ;
- la fréquence de synchronisation (quotidienne, hebdomadaire, temps réel, etc.) ;

- les mécanismes de contrôle d'intégrité des données ;
- les dispositifs de gestion des erreurs et des rejets.
- La capacité de l'application à établir un SSO avec le SI de l'Université

Le titulaire devra collaborer avec la direction des systèmes d'information de l'établissement afin de :

- définir les spécifications d'échange ;
- réaliser les tests techniques ;
- valider la mise en production ;
- assurer la maintenance de l'interface.

Toute évolution de version de l'application source ne devra pas entraîner d'interruption prolongée du service.

4. VÉRIFICATION DES PRESTATIONS

– Réception et contrôle des prestations :

Les prestations exécutées par le titulaire feront l'objet d'opérations de vérification et de réception destinées à constater leur conformité aux stipulations du présent marché.

Ces opérations seront conduites par les services compétents de l'établissement.

Avant toute mise en production, la solution fera l'objet d'une phase de vérification d'aptitude destinée à s'assurer notamment :

- de la conformité fonctionnelle de la solution aux spécifications techniques ;
- du bon paramétrage des dispositifs d'actions sociales et culturelles ;
- du bon fonctionnement des circuits de validation ;
- de la conformité des profils et habilitations ;
- du bon fonctionnement de l'interface avec SIHAM ;
- de la fiabilité des traitements financiers.

Un procès-verbal sera établi à l'issue de cette phase. En cas de non-conformité, la réception sera suspendue jusqu'à correction des anomalies constatées.

Après validation de la vérification d'aptitude, la solution pourra être mise en production.

Une période de vérification de service régulier devra être prévue, elle sera décrite dans l'offre du titulaire. À l'issue de cette période, l'établissement prononcera la réception définitive ou notifiera, le cas échéant, les réserves à lever.

5. DÉTAIL DES PRESTATIONS

Les prestations à réaliser sont les suivantes :

- **INSCRIPTIONS AUX ATELIERS SPORTIFS : env. 40 ateliers / 700 inscrits**

La solution devra permettre :

- la mise à disposition de formulaires personnalisables à compléter en ligne ;
- l'intégration d'un dispositif de signature électronique ;
- la génération automatique d'accusés de réception ;
- l'envoi de messages et notifications via la plateforme ;
- la génération de listes d'inscrits par activité ;

- la priorisation de certaines inscriptions selon des critères paramétrables ;
- la gestion de listes d'attente automatisées ;
- la réalisation d'extractions de données au format Excel ;
- la production de statistiques d'activité ;
- l'édition de listes d'émargement.

Païement en ligne :

La solution devra permettre :

- la gestion de grilles tarifaires différenciées, notamment en fonction de l'INM et/ou du statut (jusqu'à 12 niveaux tarifaires distincts) ;
- la gestion de critères multiples (ayant-droit, personnel extérieur, etc.) ;
- la possibilité de paiements différés (nécessitant une validation préalable du SGAS) ;
- l'enregistrement de différents modes de paiement (carte bancaire, chèque ou autres moyens autorisés) ;
- l'extraction des données nécessaires au traitement comptable et au rapprochement avec les écritures de l'agent comptable ;
- la traçabilité complète des flux financiers.

- **INSCRIPTIONS CLE/SRIAS** Centre de Loisirs + Crèches (env.150 dossiers/an)

La solution devra permettre :

- la mise à disposition de formulaires en ligne avec signature électronique ;
- la génération d'accusés de réception ;
- le dépôt sécurisé de pièces justificatives ;
- l'envoi de messages via la plateforme ;
- le suivi des dossiers par les gestionnaires du SGAS.

- **PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE** (PIM : env. 30 dossiers/mois, ASIU : env. 200 dossiers/an) :

La solution devra permettre :

- la mise à disposition de formulaires dématérialisés avec signature électronique ;
- le dépôt de pièces justificatives ;
- la visualisation des étapes d'avancement du dossier ;
- l'envoi de messages via la plateforme ;
- la réalisation d'extractions Excel ;
- la production de statistiques de suivi.

- **BILLETTERIE PONCTUELLE** (env.10 billetteries/an et 1000 inscriptions)

Cette billetterie correspond à une offre négociée par le SGAS indépendante d'une prestation de billetterie en ligne proposée par le titulaire.

La solution devra permettre :

- l'inscription en ligne via formulaire avec signature électronique ;

- la génération d'accusés de réception ;
- l'envoi de messages via la plateforme ;
- la priorisation des demandes selon des critères paramétrables ;
- la gestion automatisée des listes d'attente ;
- l'extraction de données et la production de statistiques (exploitable avec Excel).

Païement en ligne :

La solution devra permettre :

- l'application automatique de tarifs différenciés selon les critères définis (ayant-droits, extérieurs, etc.) ;
- la gestion du paiement immédiat ou différé ;
- l'enregistrement des paiements par carte bancaire, chèque ou autres moyens autorisés ;
- l'édition d'états récapitulatifs pour traitement comptable.

– **CREATION DE CARTES** (env. 1200/an)

La solution devra permettre :

- la mise à disposition d'un formulaire en ligne ;
- la génération d'un accusé de réception ;
- l'envoi de notifications via la plateforme ;
- l'extraction des données nécessaires à la production des cartes.

– **BOUTIQUE :**

La solution pourra permettre l'accès à la boutique du titulaire du marché, avec :

- identification sécurisée des personnels ;
- application automatique des tarifs spécifiques (tarifs CE) ;
- paiement immédiat sans validation préalable du SGAS ;
- extraction des données pour traitement comptable

La solution devra également permettre la coexistence de plusieurs solutions dans les conditions suivantes :

- Intégration d'une boutique externe (autonome, pas de validation préalable du SGAS) ;
- Offre de billetterie ponctuelle du SGAS ;
- l'identification sécurisée des personnels ;
- l'application de règles tarifaires définies par l'établissement ;
- la traçabilité des opérations et l'export des données comptables.

NEWSLETTER/DIFFUSION D'INFORMATIONS GENERALES

La solution devra permettre :

- la création et la mise en page de newsletters et communications générales ;
- la diffusion ciblée ou générale à l'ensemble des bénéficiaires ou à des groupes spécifiques ;
- Des statistiques de lecture si possible.

– **EVENEMENTIEL**

Concernant les événements organisés par l'établissement (exemples : Arbre de Noël, Journée Retraite, Journée des Nouveaux Arrivants, Fête des Sports...), la solution devra permettre :

Inscriptions en ligne :

- mise à disposition de formulaires à compléter en ligne avec signature électronique ;
- génération automatique d'accusés de réception ;
- envoi de messages via la plateforme ;
- génération de listes d'inscrits par événement ;
- réalisation d'extractions Excel et production de statistiques de participation.

Païement en ligne

- gestion des paiements selon les critères définis (tarifs, ayants-droits, etc.) ;
- extraction des données pour traitement comptable.

PERMANENCES PARTENAIRES

Pour les rendez-vous avec les partenaires de l'établissement (ex : avocat, mutuelle, etc...),

la solution devra permettre :

- la prise de rendez-vous en ligne ;
- la génération automatique d'accusés de réception ;
- l'envoi de messages et notifications via la plateforme ;
- la génération de listes de rendez-vous et la possibilité d'extraction pour suivi ou reporting.

GESTION DES ENCAISSEMENTS POUR LE COMPTE DE L'UNIVERSITE

Conformément au statut d'établissement public et aux dispositions relatives à la gestion des fonds publics, tout encaissement réalisé par le titulaire dans le cadre du présent marché (billetterie, boutique, prestations sociales et culturelles) devra faire l'objet d'une convention de mandat.

Cette convention obligatoire a pour objet de :

- sécuriser juridiquement les opérations d'encaissement ;
- garantir le reversement des fonds sur le compte de l'agent comptable de l'établissement ;
- définir les responsabilités et obligations du titulaire ou du prestataire en matière de traçabilité et de gestion des flux financiers.

Le modèle de convention de mandat est joint au Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) pour servir de référence.

Le titulaire devra compléter et retourner la convention signée avant toute mise en production des modules comportant un encaissement.

Aucun encaissement ne pourra être effectué avant la signature par le chef d'établissement et validation de la convention par l'agent comptable.

La convention précisera les modalités de reporting, les délais de reversement, ainsi que les obligations de traçabilité et de sécurité.

Le titulaire s'engage à :

- respecter strictement les conditions de la convention de mandat ;
- ne pas utiliser les fonds pour ses besoins propres ;
- assurer la sécurité et la confidentialité des données financières ;
- fournir tous les états et documents demandés par l'établissement ou l'agent comptable.

6. PLANNING DE DEPLOIEMENT

Les prestations sont à réaliser selon le planning suivant :

(Se référer au détail des prestations dans l'article précédent)

Phase 1 :

- Ateliers sportifs dès le 1^{er} septembre 2026.

Phase 2 :

- Inscription CLES/SRIAS ;
- Prestations sociales ;
- Permanences des partenaires ;
- Billetterie ponctuelle.

Phase 3 :

- Événementiel ;
- Newsletter ;
- Création de cartes.

L'objectif est que la phase 1 démarre au 1er septembre 2026, puis que les phases 2 et 3 s'enchaînent, afin que l'ensemble des prestations soit idéalement opérationnel au 1er janvier 2027, sous réserve des contraintes de l'université.

Ce planning pourra évoluer à la demande de l'université.