

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)**ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

Procédure adaptée ouverte
Articles L.2123-1 et R.2123-1 1° du Code de la commande publique

MARCHE N°2669R02MP**DÉVELOPPEMENT ET MAINTENANCE APPLICATIVE :**

**OUTIL DIGITALISÉ D'AIDE À LA DÉCISION
POUR LA DIVERSIFICATION INDUSTRIELLE DES ENTREPRISES
POUR LE COMPTE DES CCI D'Auvergne-Rhône-Alpes**

POUVOIR ADJUDICATEUR :**CENTRALE D'ACHAT****CCIR AUVERGNE-RHÔNE-ALPES****32 Quai Perrache - CS10015****69286 LYON CEDEX 02**Site internet : www.auvergne-rhone-alpes.cci.frProfil Acheteur : www.marches-publics.gouv.frCellule régionale de la commande publique : marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

L'ESSENTIEL DU CONTRAT		
	Objet	<i>Développement et maintenance applicative d'un OUTIL DIGITALISE D'AIDE A LA DECISION POUR LA DIVERSIFICATION INDUSTRIELLE DES ENTREPRISES</i> <i>Pour le compte des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes</i>
	Mode de passation	Procédure adaptée ouverte
	Type de contrat	Accord-cadre à prix mixtes
	Délai de validité des offres	4 mois
	Forme de groupement	Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire
	Variantes	Sans
	PSE	Avec
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée du marché	2 ans renouvelables 2 fois 1 an
	Prix	Prix forfaitaires et prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Sans
	Négociation	Avec

1 - DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT	5
1.1. Objet du contrat	5
1.2. Lieu(x) d'exécution.....	5
1.3. Obligations de résultat.....	5
1.4. Périmètre	5
1.5. Décomposition du contrat.....	6
1.6. Type d'accord-cadre	6
1.7. Conditions d'attribution des bons de commande	6
1.8. Réalisation de prestations similaires :	6
2 - PIECES CONTRACTUELLES	6
3 - CONFIDENTIALITE ET MESURES DE SECURITE.....	7
3.1. Qualification des parties	7
3.2. Description des traitements	7
3.3. Obligations du titulaire	7
3.4. Mesures de sécurité	7
3.5. Sous-traitance ultérieure	7
3.6. Localisation et transferts	8
3.7. Droit d'information des personnes concernées	8
3.8. Exercice des droits des personnes	8
3.9. Notification des violations de données à caractère personnel	8
3.10. Assistance et coopération.....	8
3.11. Sort des données	8
3.12. Audit	8
4 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	8
5 - DUREE ET DELAIS D'EXECUTION	8
6 - PRIX	9
7 - GARANTIES FINANCIERES	9
8 - AVANCE	10
9 - MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES	10
9.1. Acomptes et paiements partiels définitifs	10
9.2. Présentation des demandes de paiement	10
9.3. Délai global de paiement	11
9.4. Paiement des cotraitants.....	11
9.5. Paiement des sous-traitants	11
10 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	11
10.1. Notification par le biais du profil d'Acheteur.....	11
10.2. Contact assistance	11
10.3. Conseil et information	12
10.4. Processus de remplacement d'une personne nommément désignée	12
10.5. Formation du personnel :	12
10.6. Livrables :	12
11 - DEVELOPPEMENT DURABLE.....	12
12 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	12
12.1. Vérifications	12
12.2. Mise en Ordre de Marche.....	13
12.3. Vérification d'Aptitude.....	13
12.4. Vérification de Service Régulier	13
12.5. Décision après vérification.....	13
13 - GARANTIE DES PRESTATIONS	13
13.1. Garantie de réversibilité :	13
13.2. Garantie de temps d'intervention :	14
14 – MAINTENANCE.....	14
13.3. Maintenance préventive et corrective applicative	14
13.4. Maintenance Évolutive	16
15 – REVERSIBILITE	16
16 - DROIT DE PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE	16

17 - PENALITES	17
17.1. Pénalités de retard	17
17.2. Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance	18
17.3. Autres pénalités spécifiques	18
18 - ASSURANCES	18
19 - CLAUSE DE REEXAMEN	18
20 - RESILIATION DU CONTRAT	19
20.1. Conditions de résiliation de l'accord-cadre	19
20.2. Redressement ou liquidation judiciaire	19
21 - REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES	20
22 - DISPOSITIF DE VIGILANCE	20
23 - CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	20
23.1. Contexte	20
23.2. Finalités de l'outil.....	20
23.3. Objectifs spécifiques	20
23.4. Vision et perspectives	20
23.5. Périmètre du projet	21
23.6. Utilisateurs et gouvernance.....	22
23.7. Architecture fonctionnelle et technique	22
23.8. Mesures techniques de sécurité.....	23
23.9. Questionnaire et scoring	23
23.10. Intelligence artificielle et automatisations	23
23.11. Expérience Utilisateur (UX/UI) et design graphique	24
23.12. Documentation, formation et support	24
23.13. Langue.....	24
23.14. Gouvernance de projet et pilotage	24
23.15. Indicateurs de pilotage de l'outil	26
23.16. Planning et jalons.....	26
24 - DEROGATIONS	26

1 - DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

1.1. Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent le développement et la maintenance, pour le compte des CCI de la région Auvergne-Rhône-Alpes, d'une application web destinée à évaluer la maturité des entreprises souhaitant se diversifier dans une filière industrielle, en particulier la filière nucléaire.

La consultation porte sur :

- Le développement du socle fonctionnel de cette application, qui sera hébergée en interne dans notre datacenter,
- L'assistance à l'Utilisateur (accompagnement, conseil et supports...),
- L'assistance technique et la formation des Administrateurs,
- La maintenance applicative de la solution (correctifs, évolutions et infogérance).
- La réversibilité

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le Pouvoir Adjudicateur.

1.2. Lieu(x) d'exécution

- Les prestations sont exécutées principalement dans les locaux du Titulaire.
- Les réunions se feront principalement en webconférence et ponctuellement dans les locaux de la CCIR : CCIR Auvergne-Rhône-Alpes - 32 Quai Perrache - CS10015 - 69286 LYON CEDEX 02

1.3. Obligations de résultat

Le Titulaire s'engage à livrer, sans réserve de sa part :

- L'application fonctionnelle « clé en mains »
- L'intégralité des fonctionnalités testées, recettées, validées
- La transférabilité de l'outil
- Les sessions de formation et d'assistance technique
- La documentation technique intégrale de l'application

Le Titulaire s'engage à opérer cette livraison dans les délais contractuels du marché.

1.4. Périmètre

Centrale d'achat

Conformément au 8° de l'article L711-8 du Code de Commerce, la CCI de Région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) assure une fonction de centrale d'achats au sens de l'article L2113-2 du Code de la Commande Publique. Tous les marchés passés par la CCIR AURA dans le cadre de sa fonction de centrale d'achats sont soumis aux règles édictées par les règles de marchés publics en vigueur. Les pouvoirs adjudicateurs qui acquièrent des fournitures et des services auprès de la centrale d'achats de la CCIR AURA sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence.

Liste des membres de la Centrale d'achats concernés par la consultation :

- CCI de région Auvergne- Rhône-Alpes
- CCI Locale du Beaujolais
- CCI de l'Ain
- CCI de l'Ardèche
- CCI de l'Allier
- CCI du Cantal

- CCI de la Drôme
- CCI de Grenoble
- CCI de Nord-Isère
- CCI de la Haute-Loire
- CCI de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
- CCI du Puy-de-Dôme
- CCI de Savoie
- CCI de la Haute-Savoie

Le périmètre déployé peut évoluer en fonction de l'évolution du périmètre de la Centrale d'achat et de la carte administrative des CCI.

1.5. Décomposition du contrat

- Il n'est pas prévu de décomposition en lots.
- L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.6. Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec un montant maximum de 89 000 €HT tous frais inclus et pour la durée du marché. Il est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique.

Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

1.7. Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commandes sont émis exclusivement par la CCI de région en fonction des besoins : seuls les bons de commande signés par le représentant du Pouvoir Adjudicateur seront à honorer par le ou les Titulaires.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- La date et le numéro du marché ;
- Le montant du bon de commande ;
- La nature et la description des prestations à réaliser ;
- La date et le numéro du bon de commande ;
- Le nom ou la raison sociale du Titulaire.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du Pouvoir Adjudicateur peuvent être honorés par le ou les Titulaires.

1.8. Réalisation de prestations similaires :

Le Pouvoir Adjudicateur pourra confier au Titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu **ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.**

2 - PIECES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, elles prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE)
- Le bordereau des prix forfaitaires (BPF) et des prix unitaires (BPU)
- Le cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes

Annexe 1 : échantillon du questionnaire
Annexe 2 : User stories (spécifications)
Annexe 3 : Modèle UX
Annexe 4 : Modèle de rapport à générer
Annexe 5 : Modèle de présentation à générer
Annexe 6 : Questionnaire Cybersécurité

- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE : liste des attendus techniques
- Le mémoire justificatif complémentaire du Titulaire

3 - CONFIDENTIALITE ET MESURES DE SECURITE

3.1. Qualification des parties

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le pouvoir adjudicateur agit en qualité de responsable de traitement, et le titulaire agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement général sur la protection des données.

3.2. Description des traitements

Les traitements confiés au titulaire sont strictement limités aux données à caractère personnel nécessaires à la gestion du projet, notamment les données d'identification et de contact des interlocuteurs (nom, prénom, adresse électronique, fonction).

Aucune autre donnée à caractère personnel ne pourra être collectée ou traitée sans autorisation préalable écrite du pouvoir adjudicateur.

3.3. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du pouvoir adjudicateur
- Garantir la confidentialité des données traitées
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient soumises à une obligation de confidentialité
- Ne pas utiliser les données à d'autres fins que celles prévues au présent marché

3.4. Mesures de sécurité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

3.5. Sous-traitance ultérieure

Le Titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'Acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieure. L'Acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'Acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'Acheteur. Il appartient au Titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'Acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

3.6. Localisation et transferts

Les données sont hébergées au sein de l'Union européenne.

Tout transfert de données en dehors de l'Union européenne devra faire l'objet d'un encadrement conforme à la réglementation applicable et d'une information préalable.

3.7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'Acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

3.8. Exercice des droits des personnes

Le Titulaire aide l'Acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le Titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à: dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

3.9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le Titulaire notifie à l'Acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

Email à : dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

3.10. Assistance et coopération

Le titulaire assiste le pouvoir adjudicateur dans le respect de ses obligations réglementaires, notamment en matière de sécurité, de gestion des violations de données et, le cas échéant, d'analyse d'impact.

3.11. Sort des données

À l'issue du marché, le titulaire s'engage à :

- Restituer l'ensemble des données au pouvoir adjudicateur, ou
- Les détruire de manière sécurisée

Le titulaire fournit une attestation écrite de suppression des données.

3.12. Audit

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder, ou de faire procéder, à tout audit permettant de vérifier le respect des obligations du titulaire en matière de protection des données.

4 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Compte tenu du caractère stratégique, sensible et d'intérêt national du domaine d'activité, le Titulaire est soumis à une obligation de confidentialité renforcée, conformément aux exigences prévues par le présent CCP ainsi qu'aux dispositions relatives à la confidentialité et à la protection de l'information figurant dans le CCAGTIC.

5 - DUREE ET DELAIS D'EXECUTION

5.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

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

5.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

6 - PRIX

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix forfaitaires et prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation).

6.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de 04/2026 ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du contrat d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = + 100.0\% (\text{SYN REV } (n) / \text{SYN REV } (o))$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index SYN REV « Indice SYNTEC ».

6.3 - Clause de sauvegarde

Le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier la partie non exécutée de l'accord-cadre, à la date du changement de prix, lorsque ce changement conduit à une augmentation moyenne des prix HT applicables à l'accord-cadre de plus de 5%.

6.4 - Clause « Seuil de déclenchement »

La révision de prix s'appliquera que lorsque l'incidence de la révision sera supérieure ou égale à 1% du montant des prix initiaux.

7 - GARANTIES FINANCIERES

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

8 - AVANCE

Aucune avance ne sera versée.

9 - MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES

9.1. Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-TIC.

Les demandes de paiement sont déposées sur le portail de facturation Chorus Pro en respectant le phasage suivant :

Phase 1 : Validation par l'Acheteur de la mise en ordre de marche (MOM - max. 30 jours après livraison de l'outil)	30%
Phase 2 : Vérification d'aptitude (VABF - 1 mois max. après MOM)	30%
Phase 3 : Vérification de service régulier (VSR - 1 mois max. après VABF)	40%

9.2. Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro.

Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la Personne Publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'Émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'Acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'État pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le Titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

1. La date d'émission de la facture ;
2. La désignation de l'Émetteur et du destinataire de la facture ;
3. Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'Émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
4. En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
5. La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
6. La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
7. La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
8. Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
9. Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
10. L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'Émetteur de la facture ;
11. Le cas échéant, les modalités de règlement ;

12. Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent, en outre, les numéros d'identité de l'Émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 13002269200011
- Code service : ETB100
- Numéro d'engagement juridique : 2669R02MP

Pour tout renseignement concernant les factures : Fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

9.3. Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) Titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le Titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

9.4. Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-TIC.

9.5. Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du Pouvoir Adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du Titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

10 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat).

L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

10.1. Notification par le biais du profil d'Acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'Acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-TIC.

10.2. Contact assistance

Le Titulaire communique à la CCIR avant la signature du contrat, les numéros de téléphone et courriels de l'interlocuteur dédié au marché et du service d'assistance.

Une adresse internet est également communiquée pour accéder au portail client de suivi des demandes.

Les réponses aux demandes sont effectuées par e-mail et enregistrées sur le portail.

Le service d'assistance est ouvert les jours ouvrés aux horaires suivants : 9h-12h et 14h-18h.

10.3. Conseil et information

Le Titulaire doit fournir au Pouvoir adjudicateur, l'ensemble des conseils, des mises en garde et des recommandations nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre.

Si les conseils, les informations et les recommandations sont formulés oralement au Pouvoir adjudicateur, elles donnent obligatoirement lieu à la remise, dans les meilleurs délais, d'un document écrit de confirmation.

10.4. Processus de remplacement d'une personne nommément désignée

Lorsque le Titulaire s'engage sur l'intervention d'une personne physique, nommément désignée, et que cette personne n'est plus en mesure d'intervenir, son remplacement est effectué dans les conditions de l'article 3.4.3 du CCAG-TIC.

La CCIR est informé sans délai de cet empêchement, et le Titulaire propose un remplaçant dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de cette information.

10.5. Formation du personnel :

Le Titulaire assurera la formation du personnel chargé de mettre en œuvre et d'administrer l'outil. La formation sera effectuée en transfert de compétences au fur et à mesure du déploiement. Un manuel Utilisateur sera fourni en support de la formation.

10.6. Livrables :

- Documentation technique en français
- Planning sprints / cahier de recettes / jeux de tests en lien avec les spécifications fonctionnelles
- Livraison de l'application testée, validée selon le découpage suivant :
 1. Fonctionnalités bases (moteur socle de l'application)
 2. Génération de rapports
 3. Fonctionnalités additionnelles
- API ouvertes et documentées

11 - DEVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire intègre une démarche d'écoconception dont le contenu est précisé dans son cadre de réponse.

Cette démarche vise à réduire la consommation de ressources (énergie, données, CPU) et à limiter la contribution du service numérique à l'obsolescence des équipements utilisateurs.

Chaque année, le Titulaire fournira un rapport sur ses performances en matière de développement durable ainsi que sur les mesures mises en place, en particulier dans le cadre du fonctionnement de l'outil objet de la consultation.

Le défaut d'exécution par le titulaire des engagements pris dans sa réponse technique pourra faire l'objet de pénalités.

12 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

12.1. Vérifications

- Les vérifications seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service conformément aux articles 29 à 32 du CCAG-TIC.
- Elles se dérouleront selon les étapes décrites ci-dessous.
- Les vérifications seront effectuées par la DSI de la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes.

12.2. Mise en Ordre de Marche

Le Titulaire dispose de 30 jours à compter de la date de livraison pour effectuer la mise en ordre de marche du logiciel.

12.3. Vérification d'Aptitude

La vérification d'aptitude a pour but de constater que les prestations livrées ou exécutées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le cahier des charges.

Le délai imparti au Pouvoir Adjudicateur pour procéder à la vérification d'aptitude et notifier sa décision est de 1 mois à compter de la date de notification du procès-verbal de mise en ordre de marche du logiciel.

À l'issue de cette période, si la vérification d'aptitude est négative, le Pouvoir Adjudicateur prend une décision d'ajournement ou de rejet conformément aux stipulations des articles 33 et 34 du CCAG-TIC. Si la vérification d'aptitude est positive, il est procédé à la signature d'un PV d'admission.

Le Titulaire aura réalisé, au préalable, tous les tests nécessaires sur la totalité des équipements. La vérification d'aptitude au bon fonctionnement aura lieu, au plus tard 2 semaines, après la mise en œuvre opérationnelle de l'ensemble des équipements sur un site.

Un cahier de recette général sera fourni par le Titulaire. Ce document comprendra :

- Les caractéristiques de la solution,
- Les synoptiques,
- Les tests effectués et les résultats,
- La documentation d'exploitation et d'accès au support.

12.4. Vérification de Service Régulier

La vérification de service régulier a pour but de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées.

La durée des opérations de vérifications de service régulier est de 1 mois. Le service est réputé régulier si la durée cumulée sur cette période des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2% de la durée d'utilisation effective.

Le Pouvoir Adjudicateur dispose d'un délai de 7 jours pour notifier par écrit au Titulaire sa décision de vérification de service régulier.

12.5. Décision après vérification

À l'issue des opérations de vérification, le Pouvoir Adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 33 et 34 du CCAG-TIC.

13 - GARANTIE DES PRESTATIONS

Les garanties particulières suivantes sont également prévues dans les conditions suivantes :

13.1. Garantie de réversibilité :

Dans la mesure où l'exploitation de la solution peut être prévue pour une durée supérieure au marché, la réversibilité impose au Titulaire d'empêcher toute rupture technologique, fonctionnelle à la fin du marché, quelle qu'en soit sa cause, afin d'assurer la continuité de l'utilisation de la solution. La mise en œuvre de la réversibilité pourrait notamment intervenir :

- En cas de changement d'hébergement ;
- En fin de marché ;
- En cas de résiliation du marché.

Le Titulaire s'engage à assurer une totale réversibilité du processus sur le plan technique et à tout mettre en œuvre sur les plans juridique et humain, afin de permettre au Pouvoir Adjudicateur de

reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle les prestations fournies par le Titulaire dans des conditions optimales.

13.2. Garantie de temps d'intervention :

Les garanties de temps d'intervention et de temps de rétablissement sont précisées au CCP.

14 – MAINTENANCE

Les prestations feront l'objet d'une maintenance assurée par le Titulaire pendant une durée de 3 ans à compter de la date d'expiration du délai de garantie.

13.3. Maintenance préventive et corrective applicative

En termes de maintenance préventive, et selon les solutions techniques qui seront retenues, le Titulaire mettra en œuvre une activité de veille logicielle. La veille logicielle permettra au Titulaire de garantir à l'Acheteur que les mises à jour disponibles (fonctionnalités supplémentaires, sécurité...) pour les solutions concernées sont suivies et analysées.

Avant toute mise à jour envisagée par le Titulaire, celui-ci construira et transmettra à l'Acheteur un dossier qui comprendra au minimum une analyse de risques, ainsi qu'un plan de retour en arrière.

La maintenance corrective applicative assure la conformité aux spécifications et concerne les actions effectuées après l'apparition d'un incident ou d'une non-conformité, en vue de rétablir les fonctions requises des applications. Il appartiendra au Titulaire de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des sites et de ses fonctionnalités.

Ainsi, l'identification d'incidents de fonctionnement, c'est-à-dire d'écarts par rapport à la situation normale, pourra être à l'initiative de l'Acheteur comme du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à assurer le diagnostic et la correction des incidents concernant les applications développées sur la base du logiciel.

Le Titulaire s'engage notamment à fournir soit la correction de l'incident s'il est mineur, soit, dans un premier temps, une solution de contournement permettant aux Utilisateurs d'utiliser le site conformément à ses spécifications jusqu'à la mise au point d'une nouvelle version.

La documentation applicative est alors mise à jour.

Prise en charge des demandes d'intervention

La prise en charge des demandes d'intervention constitue la première étape du processus de traitement des demandes.

Une préqualification permet d'identifier les anomalies et de déclencher une demande d'intervention au Titulaire. Des compléments d'information peuvent être demandés. Les demandes seront enregistrées par l'Administrateur dans un outil de gestion des anomalies sous forme d'une fiche avec un numéro unique fourni par le Titulaire.

Les fiches comprennent les informations permettant leur bonne compréhension et facilitateur de leur résolution comme :

- L'identification de l'application concernée ;
- La description du processus fonctionnel et du mode normal de réaction de l'application (éventuellement par référence à un document fonctionnel décrivant le mode opératoire, à disposition de l'équipe, comme un manuel Utilisateur) ;
- La description de l'anomalie avec toutes les informations relatives au cas fonctionnel traité (numéro de document, direction, ...) ;
- D'éventuelles copies d'écran ;
- L'information sur l'exception ou la répétition de l'anomalie (scénario de reproduction de l'anomalie).

Le Titulaire détermine les moyens dont il a besoin afin d'effectuer la correction et sollicite si besoin le client afin de les obtenir.

Types d'anomalies et délai d'intervention

Dans le cadre des prestations, les anomalies seront classées en trois catégories :

Type d'anomalie	Définition	Niveau de priorité	Temps d'intervention
Anomalie bloquante	Ne peut être contournée par l'Utilisateur Et/ou empêche l'accès à une fonctionnalité Et/ou génère un résultat erroné Et/ou conduit à une perte d'intégrité des données Et/ou provoque un « plantage » de l'application ou un « plantage » machine Et/ou ne respecte pas les normes Et/ou interdit la mise en exploitation ou la maintenance du logiciel	Priorité 1	Prise en charge dès signalement par l'Administrateur Exception : Si l'anomalie peut être résolue dans un premier temps par une solution de contournement fournie par le Titulaire, la livraison de la correction effective doit avoir lieu dans le délai maximal fixé pour les demandes de priorité 2.
Anomalie majeure	L'activité peut être poursuivie par l'Utilisateur mais l'anomalie : Empêche ou dégrade l'accès à une fonctionnalité Et/ou génère un résultat erroné, ne permet pas l'utilisation, l'exploitation ou la maintenance normale de l'application mais peut être contournée par l'Utilisateur	Priorité 2	Dans la limite de 1 mois après signalement de l'anomalie par l'Administrateur Ce délai pourra faire l'objet d'un aménagement exceptionnel avec l'Administrateur si la nature de l'anomalie nécessite une durée de traitement dépassant 30 jours.
Anomalie mineure	Regroupe tous les autres cas d'anomalies. L'anomalie : Entraîne une gêne mineure Et/ou peut nécessiter l'amélioration de la fonctionnalité	Priorité 3	Dans la limite de 3 mois après signalement de l'anomalie par l'Administrateur. Ce délai pourra faire l'objet d'un aménagement exceptionnel avec l'Administrateur si le planning de traitement des anomalies de priorité 1 et 2 ne permet pas le traitement de cette anomalie dans le temps d'intervention prévu au marché.

Mise à jour de la documentation

Tout au long de la maintenance, cette documentation doit être entretenue par le Titulaire, mise à jour et même enrichie de façon à faciliter et à fiabiliser les interventions, et à rendre aussi transparente que possible toute forme de remplacement ou de suppléance des intervenants sur l'application.

La mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique est du ressort du Titulaire du marché.

Livrables à réaliser

- Rapports trimestriels reprenant l'ensemble des actes de maintenance et de support qui ont été effectués par le Titulaire au cours de la période
- Outil de suivi des incidents
- Indicateurs de respect des conditions précitées (délai d'intervention, assistance téléphonique, prise en charge des demandes, etc.)
- Documentation mise à jour
- F.A.Q. / support mis à jour.

13.4. Maintenance Évolutive

La maintenance évolutive applicative vise à prendre en compte de nouveaux besoins des Utilisateurs et concerne les actions liées à une évolution fonctionnelle (au sens des besoins) ; elle touche donc les spécifications externes du système.

On peut la classer en maintenance évolutive légère (développements mineurs) ou lourde : il s'agit alors de développer (ou d'installer des versions majeures) des évolutions représentant un travail d'analyse et de réalisation.

- La maintenance évolutive sera gérée en prestations similaires et fera l'objet d'un bon de commande.
- Les actions exigeant un investissement dépassant le cadre de l'accord cadre feront l'objet d'un nouvel accord-cadre.

Les ajouts de nouvelles fonctionnalités ou modifications de fonctionnalités existantes seront décidés exclusivement par l'Acheteur, et éventuellement sur proposition détaillée du Titulaire, proposition qui contiendra systématiquement une analyse d'impact sur l'existant.

Des tests unitaires et d'intégration devront être réalisés.

La documentation applicative est alors mise à jour.

15 – REVERSIBILITE

La réversibilité des services constitue une exigence essentielle du présent projet.

Le prestataire devra garantir la possibilité de restituer, à tout moment et en fin de contrat, l'ensemble des données, métadonnées et contenus associés dans un format ouvert, standardisé et exploitable, sans perte d'intégrité ni d'historique.

Cette réversibilité inclut la documentation technique nécessaire (schémas de base de données, API, procédures d'export, etc.), ainsi que l'assistance au transfert vers un autre prestataire ou vers une infrastructure interne.

16 - DROIT DE PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

Par dérogation à l'article 46 du CCAG-TIC, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du Pouvoir Adjudicateur.

Les résultats désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui sont réalisés dans le cadre des prestations du marché, tels que, notamment, les œuvres de l'esprit (en ce compris les logiciels et leur documentation), les bases de données, les marques dessins ou modèles, noms de domaine et autres signes distinctifs, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle, les données et les informations, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image ou à la voix des personnes ou le droit à l'image des biens.

Les résultats ne couvrent pas les connaissances antérieures standards conçues pour être fournies à plusieurs clients en vue de l'exécution d'une même fonction, tels que les logiciels standards et les autres contenus proposés sous licence standard.

Le pouvoir Adjudicateur reste dans tous les cas propriétaire de l'ensemble des informations et données, de toute nature et de tout format, fournies au Titulaire pour l'exécution des prestations.

L'étendue des droits d'utilisation de la solution est précisée sur la description des fonctionnalités et prestations couvertes par le présent marché.

Les résultats de la prestation, qu'ils soient brevetables ou non, sont la propriété exclusive de la CCIR.

Cette propriété concerne l'ensemble des droits exclusifs de propriété intellectuelle (droit de propriété industrielle, droit de propriété littéraire et artistique). À ce titre, la propriété littéraire et artistique concernera les droits patrimoniaux, notamment le code source, code objet, modèles et graphismes.

Les parties entendent notamment par l'ensemble des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle :

- Le droit d'utilisation et d'exploitation commerciale, sous toutes formes, même non prévues ou non prévisibles à la date de signature du présent contrat ;
- Le droit de reproduction par tous moyens et sur tous supports, connus ou inconnus au jour de la signature des présentes ;
- Le droit de modification, adaptation, traduction, évolution, adjonction, suppression de tout ou partie de l'œuvre cédée et ce sur tous supports connus ou inconnus à ce jour ;
- Le droit de céder tout ou partie de l'œuvre cédée et notamment de consentir à tout tiers tous contrats de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelle que forme, quel que support et quelque moyen que ce soit à titre onéreux ou gratuit ;
- Et de manière générale toutes les prérogatives patrimoniales de l'auteur sur sa création.

La propriété industrielle concernera quant à elle, les droits d'adaptation, droit de reproduction et de mise à disposition des tiers. En conséquence, la CCIR pourra utiliser librement les résultats de la prestation, dans le respect des lois et règlements. La CCIR devient propriétaire exclusif de la recette finale.

Dans l'hypothèse où les travaux réalisés dans le cadre du projet donneraient lieu à une invention susceptible de protection par un titre de propriété industrielle, les parties conviennent que :

- La CCIR sera seule Titulaire
- Le prestataire cède à titre exclusif, et par avance, l'ensemble des droits susceptibles de naître au titre de cette invention.

Le Titulaire s'interdit de déposer directement ou indirectement, tout titre de propriété industrielle relatif au projet, ou d'exploiter ou développer, pour son propre compte ou pour le compte d'autrui, un produit concurrent sur les informations communiquées par la CCIR.

17 - PENALITES

17.1.Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du Titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1,00/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.
Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du Titulaire.

17.2. Pénalités d'indisponibilité pour les prestations de maintenance

Une pénalité journalière pour indisponibilité de 1,00/1000 du montant mensuel des prestations de maintenance s'applique dans les conditions de l'article 14.2 du CCAG-TIC.

17.3. Autres pénalités spécifiques

Manquement	Montant	Modalité
Rapport annuel développement durable manquant	50 €	Par constat
Défaut d'exécution des engagements pris en matière d'éco-conception	50 €	Par constat
Incident bloquant > 48 h	500 €	Par jour ouvré au-delà

18 - ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-TIC, tout Titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est Titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

19 - CLAUSE DE REEXAMEN

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le Titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le Pouvoir Adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le Titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

À compter de la date de réception de la demande, la partie destinataire dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du Pouvoir Adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le Titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

- **Ajout ou modification de prestation dans le bordereau de prix :**
Exceptionnellement si les prix au bordereau de prix ne permettent pas de chiffrer la prestation sur demande du Pouvoir Adjudicateur. Le Titulaire proposera un prix sous réserve de justifier ce dernier. En cas d'acceptation, le(s) prix nouveau(x) s'applique(nt) et sont intégrés dans le bordereau de prix

- **Modifications ou nouvelle condition d'exécution des prestations dans le respect du budget imparti :**
Pendant l'exécution du contrat, le Pouvoir Adjudicateur peut prescrire au Titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose.
- **Modifications et ajouts pour cause d'évolutions techniques ou technologiques :**
En cours d'exécution du marché le Pouvoir Adjudicateur, avec le consentement du Titulaire ou à la demande de ce dernier, peut procéder à des modifications et à des ajouts de prestations prévues au marché afin de répondre à des évolutions d'ordre technique ou technologique.

Ces évolutions peuvent notamment aboutir à :

- La substitution de la prestation d'origine par une prestation de remplacement ;
- L'ajout d'une nouvelle prestation par déclinaison fonctionnelle de celle déjà existante au marché.

En tout état de cause :

- En cas de modification : la prestation modifiée est conforme aux spécifications fonctionnelles prévues au marché et doit être techniquement équivalente ou supérieure à la prestation proposée initialement.
- En cas d'ajout : la prestation ajoutée est conforme à l'objet du marché et en lien direct (déclinaison ou accessoire ou option) avec la prestation du marché et nécessaire à la bonne exécution du marché.

Le prix net de la prestation modifiée ou ajoutée est déterminé de la manière suivante :

Le Titulaire justifie par tout moyen l'équivalence des conditions économiques entre la prestation modifiée ou ajoutée et la prestation analogue existant au marché.

- **Modification du montant maximum :**
Le montant maximum du contrat pourra faire l'objet d'un réexamen par les deux parties si cette modification est rendue nécessaire notamment par l'évolution des coûts du contrat, résultant d'événements irrésistibles et extérieurs aux parties, conduisant le Titulaire à exposer pour l'exécution du marché, des sommes ayant un impact significatif sur l'équilibre du contrat.
- **Modification du périmètre de déploiement :**
Le périmètre déployé peut évoluer en fonction de l'évolution du périmètre de la Centrale d'achat et de la carte administrative des CCI.

20 - RESILIATION DU CONTRAT

20.1. Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 47 à 54 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du Titulaire.

20.2. Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le Pouvoir Adjudicateur adresse à l'Administrateur judiciaire ou au Liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire,

cette mise en demeure est adressée au Titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans Administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'Administrateur judiciaire ou au Liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du Titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le Titulaire, à aucune indemnité.

21 - REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

22 - DISPOSITIF DE VIGILANCE

Le Titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le Titulaire sur la plateforme Aprox mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

À défaut de production des pièces, le marché pourra être résilié aux torts du Titulaire.

23 - CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

23.1. Contexte

La solution vise à fournir aux CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes une application web, ergonomique et sécurisée pour accompagner les entreprises dans leur diversification vers des filières industrielles d'excellence, par exemple la filière nucléaire.

23.2. Finalités de l'outil

- Évaluer la maturité industrielle, organisationnelle et réglementaire des entreprises,
- Identifier les écarts par rapport aux standards de la filière visée,
- Générer des rapports, plans d'action et livrables automatiques à haute valeur ajoutée,

23.3. Objectifs spécifiques

- Digitaliser un outil actuellement développé sur matrice bureautique,
- Faciliter l'administration d'un questionnaire et la restitution des rapports,
- Intégrer des fonctionnalités d'IA pour automatiser et enrichir les analyses,
- Garantir une interface fluide et intuitive pour les conseillers CCI,
- Créer un socle évolutif et permettant une variabilité optimale sur l'ensemble des objets (Utilisateurs, référentiels, règles de pondération des scoring, modèles de livrables et de graphiques, notamment)

23.4. Vision et perspectives

La solution a vocation à devenir une plateforme interrégionale de référence des CCI pour l'évaluation et le suivi de la diversification industrielle des entreprises avec une ouverture potentielle vers :

- Une extension nationale via le réseau des CCI,
- Une valorisation des données agrégées pour le pilotage économique régional.

23.5.Périmètre du projet

Prestations attendues :

Prestation 1 : Développement du socle fonctionnel de la solution selon CCP/spécifications fonctionnelles
Prestation 2 : Tests et recettes
Prestation 3 : Assistance technique et support
Prestation 4 : Documentation Fonctionnelle et Technique
Prestation 5 : Maintenance applicative (corrective, infogérance)
Prestation 6 : Formation des Administrateurs
Prestation 7 : Transfert de compétence - Administration Technique et Modèle de données
Prestation 8 : Intégration des référentiels et le paramétrage intégral pour une filière (~ 350 questions, ~ 200 prescriptions)
Prestation 9 : Tests de scoring et de génération des documents

Fonctionnalités principales attendues pour les Utilisateurs :

- La saisie numérique complète des réponses au questionnaire (X questions),
- La génération automatisée de rapports Word/PDF et synthèses PPT,
- Le calcul automatisé de scores par rubriques et globaux
- La génération de graphiques de maturité (graphiques radars),
- La génération d'infographies et cartographies (graphiques, localisations),
- L'intégration d'une bibliothèque de prescriptions évolutive,
- La personnalisation des interfaces et documents pour les CCI (logos, coordonnées, etc.).
- Possibilité d'interconnexion via API,
- Une administration centralisée (droits, contenus, historiques),
- Un cloisonnement par tenant / entité utilisatrice
- Un espace de test pour intégration des évolutions sans rupture de service,
- Le suivi d'activité via tableaux de bord,
- Le suivi des usages et performance de l'outil.

Prestations Supplémentaires :

PSE 1 : Mode offline – mode déconnexion pour saisie hors ligne et synchronisation des données à la reconnexion

PSE 2 : Autocomplétion – saisie dynamique dans les champs

23.6.Utilisateurs et gouvernance

Rôle	Description	Exemples de permissions
Conseiller CCI	• Rentre les données • Génère les restitutions • Analyse les restitutions • Enrichit les restitutions	• Créer et modifier les dossiers clients • Saisir et valider le questionnaire • Générer les rapports clients • Gérer les documents client • Consulter son tableau de bord d'activité (état de ses dossiers clients)
Administrateur CCIT	• Administre les spécificités des livrables locaux • Gère les droits des Utilisateurs locaux	• Gérer la logotisation, entêtes et pieds-de-page des templates de livrables • Créer, désactiver, modifier les Utilisateurs locaux • Consulter un tableau de bord d'activité de sa CCI (état des dossiers clients et comptes Utilisateurs de sa CCI) • Périmètre d'accès aux données circonscrit à sa CCIT de rattachement
Administrateur CCIR	• Supervision régionale • Gère les droits des Administrateurs CCIT	• Gérer les CCIT ayant droit • Paramétrer les offres de services dans le plan d'actions et partenaires régionaux • Consulter un tableau de bord d'activité de régional • Périmètre d'accès aux données circonscrit aux CCIT de sa région de rattachement
Super Administrateur	• Gère le multi-tenants • Gère les droits des Administrateurs CCIR • Opérations internes	• Créer / désactiver les tenants • Versionner le questionnaire et les référentiels • Actualiser les règles de scoring • Piloter l'IA • Synchroniser • Mesurer l'usage global de l'outil • Contrôler la qualité • Générer des rapports de maintenance

Des **comités de pilotage (COPIL)** et **technique (COTECH)** sont institués pour le suivi et la validation des livrables.

23.7.Architecture fonctionnelle et technique

Workflow général

Flux de données : Entreprise → Saisie réponses au questionnaire → Calcul automatique → Scoring → Génération des livrables → Tableau de bord → Reporting CCI.

Architecture logique

- Interface responsive sur tablette et PC
- Base de données souhaitée sur SQL Server

- Interconnexions :
 - GRC via API (par exemple pour application E-deal / Efficacy)
 - Outil d'enquête de satisfaction CCI (par exemple : Le Sphinx)
 - ⇌ Intégration d'un outil d'IA embarqué
- Stockages livrables : hébergement data center CCIR.

Interopérabilité et intégrations

- Synchronisation unidirectionnelle via API GRC → l'application en objet,
- Exports Excel, CSV, PDF, Word, PPT
- Capacité à générer des reporting (ex. via Power BI),
- API ouvertes documentées

Performance

- Temps de réponse moyen < 3 s,
- 100 connexions simultanées minimum.

23.8. Mesures techniques de sécurité

- Authentification forte (SSO CCI ou MFA),
- Chiffrement HTTPS/TLS 1.3 et AES-256,
- Journalisation et traçabilité complètes,
- Habilitations strictes par profil.

23.9. Questionnaire et scoring

Structure et fonctionnalités du questionnaire

- X rubriques,
 - X questions fermées / ouvertes / conditionnelles / obligatoires ou non / calculs intégrés,
 - Validation par étape avec bouton ergonomique,
 - Bouton de retour en arrière pour modification ou suppression de réponses,
 - Aide contextuelle intégrée et messages d'erreur,
 - Enrichissement possible par l'Administrateur.
- OPTION : Zones de saisie dynamiques avec autocomplétions

Scoring et analyses

- Scoring par rubrique (maturité par domaine),
- Scoring global : concaténation des scoring par rubriques
- Graphiques radars et courbes de tendances temporelles,
- Pondérations adaptatives
- Plans d'actions et scénarios "post-amélioration",
- Couche IA pour synthèse et analyse des réponses texte libre, analyses sectorielles comparatives, enrichissement plans d'actions et enrichissement bibliothèque de prescriptions.

Génération automatique de documents

Deux livrables principaux éditables :

1. Rapport individuel détaillé (Word/PDF) à destination de l'entreprise cliente
2. Synthèse PPT (X slides, selon modèle fourni)

Fonctionnalités liées aux documents

- Documents pré-chartés (logos CCI, couleurs régionales, selon modèles fournis),
- Dépôt et réimport des documents finalisés dans l'application (espace de stockage)
- Dépôt et stockage de fichiers complémentaires

23.10. Intelligence artificielle et automatisations

Usages IA

- Synthèse automatique des réponses libres,

- Génération du SWOT et benchmark sectoriel (selon modèles fournis),
- Suggestion d'actions hors bibliothèque (IA générative) et enrichissement des actions récurrentes,
- Détection d'incohérences et anomalies de saisie / contrôle qualité,
- Enrichissement documentaire : sourcing réglementaire, normatif et actualité
- Génération automatique d'aides et guides Utilisateurs.
- Validation humaine avant diffusion (conformément à la charte IA de la CCIR).

23.11. Expérience Utilisateur (UX/UI) et design graphique

- Simplicité des écrans, lisibilité des boutons d'actions,
- Interface responsive PC/tablette,
- Barres de progression,
- Calcul des scoring en temps réel,
- Autosave automatique,
- Aide contextuelle intégrée,
- Charte graphique CCI appliquée aux interfaces de saisie de l'outil et aux documents livrables,
- Accessibilité RGAA 4.1.
- OPTION 1 : Mode offline
- OPTION 2 : Autocomplétion

23.12. Documentation, formation et support

Utilisateurs (Conseillers)

- Manuel en ligne intégré, FAQ, vidéos tutorielles,
- Formation initiale 4 h + webinaire enregistré,
- Support Utilisateurs (tickets, chat, base de connaissances).

Administrateurs

- Documentation technique : API, paramétrages, mises à jour,
- Formation 2 h + support 12 mois (hotline),
- Accès à un environnement de test.
- Accès à une assistance : tickets, mail, téléphone

23.13. Langue

- L'intégralité des supports sera en français.

23.14. Gouvernance de projet et pilotage

Comitologie

- COPIL annuel : suivi stratégique, arbitrages, risques.
- Pendant le projet : COTECH hebdomadaire (suivi opérationnel, validation des livrables par rubriques)
- Post livraison : COTECH mensuel (et/ou à la demande).

Matrice RACI

Légende des rôles :

- Prestataire : équipe technique / design / développement du Titulaire
- CCIR : maîtrise d'ouvrage régionale
- CCI locale : impliquée dans la mise en œuvre terrain
- Conseillers CCI : Utilisateurs finaux
- Administrateur CCIT : niveau d'administration en CCI locale
- Administrateur CCIR : niveau d'administration régional

- Super Administrateur : niveau d'administration générale
- COPIL : organe décisionnel stratégique
- COTECH : organe opérationnel de suivi du projet
- DSI : direction système d'information
- DPO : délégué à la protection des données

Activité	Responsable (R) (réalise l'action)	Approbateur (A) (valide l'engagement de l'action)	Consulté (C) (avant action)	Informé (I) (après action)
Conception fonctionnelle	Prestataire	CCIR	COTECH, DSI, Conseillers CCI, Super Administrateur	COPIL, Administrateur CCIT, Administrateur CCIR
Sécurité & RGPD	DPO	CCIR	DSI, Prestataire	COPIL, COTECH, Administrateur CCIR, Super Admin CCIR
Tests & recette	CCIR	CCIR	Prestataire, Conseillers CCI, Administrateur CCIT, Administrateur CCIR, COTECH	Prestataire, COPIL, Super Administrateur
Formation	Prestataire CCIR	COPIL	Super Administrateur, Administrateur CCIR, Administrateur CCIT	Conseillers CCI
Déploiement technique	Prestataire	DSI	Super Administrateur, COTECH	CCIR, COPIL, Administrateur CCIR, Administrateur CCIT
Pilotage global du projet	CCIR	COPIL	COTECH, Prestataire	Conseillers, Administrateur CCIT, Administrateur CCIR, Super Administrateur
Gestion des droits & instances	Super Administrateur	CCIR	Administrateur CCIR Administrateur CCIT	COPIL, COTECH
Gestion du versioning & évolutions	Super Administrateur	CCIR	Administrateur CCIR, Prestataire, COTECH	COPIL, Administrateur CCIT

Activité	Responsable (R) (réalise l'action)	Approbateur (A) (valide l'engagement de l'action)	Consulté (C) (avant action)	Informé (I) (après action)
Support & assistance Utilisateurs	Administrateur CCIT	Super Administrateur	Administrateur CCIR, Conseillers CCI, Prestataire	CCIR, Super Administrateur

23.15. Indicateurs de pilotage de l'outil

- Taux de complétion questionnaires et états des étapes de traitement,
- Satisfaction Utilisateurs,
- Nombre de connexions mensuelles,
- Nombre d'anomalies par catégorie,
- Temps d'intervention moyens en maintenance.

23.16. Planning et jalons

- La mission débute dès la notification du marché.
- L'outil devra être opérationnel au plus tard en **octobre 2026**.

Estimation du phasage :

Phasage	Échéance	Livrables
Phase 1	30 jours à date de notification du marché	Maquette fonctionnelle + prototype UX
Phase 2	30 jours à date de présentation de la maquette fonctionnelle	Développement + intégration API
Phase 3	30 jours à date de la VABF	Version bêta test + retour corrections
Phase 4	30 jours à date la VSR	Mise en production régionale
Phase 5	10 jours à date de la MOM	Formation, transfert, documentation finale

24 - DEROGATIONS

- L'article 12.1 du CCP déroge aux articles 31 et 32 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16 du CCP déroge à l'article 46 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 20.1 du CCP déroge à l'article 51 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 14 du CCP déroge à l'article 39 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 16 du CCP déroge à l'article 46 du CCAG – Technique et de l'Information et de la Communication