



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Service d'information
du Gouvernement**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Accord-cadre interministériel (ACIM) relative à la mesure d'audience des sites internet et applications

LOT 1 : SOLUTION DE MESURE D'AUDIENCE ET DE SYSTÈME DE GESTION DE BALISES (TMS)

Accord-cadre mono-attributaire passé en application des articles R2124-2, R2161-2 à 5, R2162-1 à 6 du code de la commande publique

Consultation n° **MA_SIG_2025_08**

Sommaire

Table des matières

Article 1 - Contexte et objet du marché	4
1.1 Objet du marché	4
1.2 Les Bénéficiaires.....	4
1.3 Contexte général du marché	4
1.4 Contexte spécifique	5
1.5 L'accompagnement du SIG	5
1.6 Prise en compte de la précédente solution de mesure d'audience	6
Article 2 - Description du périmètre des sites et applications	7
2.1 Par compte Bénéficiaire.....	7
2.2 Par volumétrie de trafic.....	8
2.3 Par type d'usage de la solution	8
Article 3 - Prérequis	10
3.1 Prérequis 1 : Qualification SecNumCloud	10
3.2 Prérequis 2 : Certifications.....	10
3.3 Prérequis 3 : Déploiement et audit des tags de suivi.....	10
3.4 Prérequis 4 : Export de la fréquentation de l'ensemble des Sites et Applications dans le service « audience.communication.gouv.fr »	12
3.5 Prérequis 5 : Confidentialité et protection des données personnelles	13
3.5.1 CNIL / RGPD	13
3.5.2 Mesure d'audience dans les conditions d'exemption du recueil de consentement	13
3.5.3 Cybersécurité.....	14
3.5.4 Garantie de la sécurité par le Titulaire.....	14
3.5.5 Plan d'assurance sécurité (PAS)	15
3.5.6 Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)	15
3.5.7 Cryptologie.....	16
3.6 Prérequis 6 : Respect des standards d'accessibilité (RGAA)	16
Article 4 - Présentation des prestations attendues	16
4.1 Présentation et modalités générales d'exécution	16
4.2 Maintien en condition opérationnelle : qualité de service, maintenance et hébergement.....	17
4.2.1 Qualité de service et respect des niveaux de service	17
4.2.2 Maintenance et hébergement	18
4.3 Initialisation du compte Bénéficiaire.....	20
4.4 Mise à disposition d'un outil SaaS de mesure d'audience : interface statistique, collecte et restitution des données	21
4.5 Fonctionnalité Système de gestion de balise.....	30

4.6	Support à l'installation et à la prise en main de la Solution	35
Article 5 -	Contraintes et autres prestations	37
5.1	Contraintes	37
5.2	Autres prestation	38
5.2.1	Prestation sur devis	38
5.2.2	Modalités de transition et réversabilité.....	38
Article 6 -	Autres modalités d'exécutions des prestations.....	39
6.1	Au titre de l'UO 1	39
6.2	Au titre de l'UO 2	39
6.2.1	Délai de mise à disposition de la solution et du support.....	39
6.2.2	Qualité de service et Disponibilité.....	39
6.2.3	Maintenance.....	39
6.3	Au titre de l'UO 3	40
6.3.1	Délai de mise à disposition de la solution et du support.....	40
6.3.2	Qualité de service et Disponibilité.....	40
6.3.3	Maintenance.....	40
6.4	Au titre de l'UO 4	40
6.5	Délais	40
6.6	Équipe dédiée.....	41
6.7	Livrables	41
6.8	Modalités de collaboration et méthodologie de travail	42
6.9	Frais de déplacement / hébergement / restauration.....	42
6.9.1	Frais de transport et de route.....	42
6.9.2	Frais d'hébergement.....	43
6.9.3	Frais de restauration	44

Article 1 - Contexte et objet du marché

1.1 Objet du marché

Ce marché a pour objet la mise à disposition d'une solution de mesure d'audience et de système de gestion de balises « SGB » (ou Tag Management System « TMS » en anglais), labellisée SecNumCloud, pour les sites Internet, les applications mobiles et, plus largement, toute plateforme numérique mise à disposition du citoyen par l'État, accessible notamment via une URL en « .gouv.fr » (sauf exceptions, notamment certaines AAI).

1.2 Les Bénéficiaires

Les Bénéficiaires sont ceux listés à l'article 3 du CCAP.

1.3 Contexte général du marché

Placé sous l'autorité du Premier ministre, le Service d'information du Gouvernement (SIG) est chargé d'informer sur l'action du Gouvernement, impliquant notamment de :

- Produire des contenus informationnels et didactiques sur l'action du Premier ministre et du Gouvernement, via notamment le site info.gouv.fr et les réseaux sociaux ;
- Proposer et concevoir des stratégies de communication interministérielles grand public et suivre leur exécution en coordonnant les actions des directions ministérielles chargées de la communication (DICOMs) ;
- Définir les standards en matière de communication numérique et veiller à leur application concrète ;
- Veiller à l'accessibilité aux personnes handicapées des principales actions et moyens de communication gouvernementale.

Dans cette optique, et en tant que pôle unique des achats de communication de l'Etat, le SIG fournit aux différentes administrations de l'Etat ou de leurs opérateurs, notamment dans le cadre de marchés publics, des outils et prestations de communication efficaces, optimisés et répondant à leurs besoins.

Les Bénéficiaires du présent accord-cadre mettent ainsi régulièrement en œuvre des actions de communication diversifiées tant par leurs thèmes, leurs cibles que les moyens utilisés. Il s'agit entre autres, d'opérations de communication informant sur les différentes activités gouvernementales, les mesures valorisant certains métiers ou encore incitant aux changements d'image ou de comportement. Dans ce cadre, ces mêmes services mettent en œuvre des dispositifs de communication, développent des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, organisent des événements, etc.

En matière de numérique, le SIG a été désigné comme « pilote de la transformation de la communication de l'État » au service d'une meilleure information des citoyens et d'une organisation publique plus efficace. À ce titre, il porte des actions, référentiels, outils et marchés publics en tant qu'Acheteur pour l'interministériel.

Au sein du SIG, le département Écosystème Numérique définit, pour l'ensemble de l'État, les standards de communication numérique (comme le Système de Design de l'État). Il anime les réseaux des référents numériques des ministères (design, accessibilité, responsables numériques, référents analytics), valide la création et refonte des sites et applications mobiles de l'État, et pilote les marchés publics interministériels relevant de son domaine de

compétences.

La relation directe entre les usagers et l'administration prend une part stratégique de plus en plus importante dans les dispositifs de communication et de services aux usagers, dans une volonté d'omnicanalité entre les canaux de diffusion et de culture de la performance.

1.4 Contexte spécifique

Les Bénéficiaires de ce marché –ministères et établissements publics – évoluent dans un contexte de transformation profonde de la communication publique. Ils sont confrontés à un nécessaire monté en qualité des produits numériques qu'ils publient, tant sur le fond que sur la forme, pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Les entités publiques gèrent un parc numérique conséquent – près de 20 000 noms de domaine – qui constitue un réseau dense de points de contact entre l'État et les citoyens. Ces canaux sont essentiels pour informer, expliquer les droits ou permettre l'accès aux services publics. Leur qualité, leur lisibilité, leur accessibilité et leur cohérence sont donc des enjeux cruciaux. Les Bénéficiaires doivent composer avec plusieurs réalités : des enjeux de cybersécurité et de souveraineté, une réduction progressive des ressources internes, un marché du numérique en forte tension en matière de recrutement, et une exigence croissante de professionnalisation de leur communication digitale. Le recours à des prestataires spécialisés permet de répondre à ces défis, en apportant à la fois une expertise métier pointue et une capacité de production réactive et de qualité.

Par ailleurs, les ministères doivent se conformer à un cadre stratégique commun : la stratégie de marque de l'État (depuis 2020), le Système de Design de l'État « DSFR » (depuis 2021), le RGAA pour l'accessibilité, la nécessaire mesure de la performance avec l'API Analytics du DSFR et le « KPI Framework » pour les campagnes de communications, ou enfin l'éco-conception numérique.

Ce marché doit permettre aux Bénéficiaires de faire appel à une solution de mesure d'audience robuste, simple d'utilisation, complète et respectant les différents enjeux, dont ceux de la cybersécurité.

1.5 L'accompagnement du SIG

Les Bénéficiaires du présent marché peuvent s'appuyer sur un accompagnement structurant du Service d'information du Gouvernement (SIG), qui vise à garantir la cohérence, la lisibilité et la performance de la communication numérique de l'État à travers plusieurs leviers :

- **Le Système de Design de l'État**, conçu et maintenu par le SIG, fournit un ensemble de ressources (bibliothèques de composants, documentation UX/UI, guides de bonnes pratiques, outils d'évaluation, etc.) à destination des équipes projets. Il permet d'accélérer la conception de services publics numériques accessibles, lisibles et efficaces, tout en assurant une cohérence graphique et fonctionnelle à l'échelle de l'État. Il propose également un **API Analytics** qui permet de faciliter le travail de déploiement de la solution de mesure d'audience et propose un standard de lecture de la donnée.
- **L'attribution des noms de domaine en .gouv.fr**, gérée par le SIG, permet d'identifier clairement les sites officiels de l'administration et garantit leur conformité aux

exigences de sécurité, d'accessibilité, d'éthique et de qualité propres à la communication publique.

- **Le processus d'agrément des services numériques**, piloté par le SIG, qui permet de cadrer la création ou la refonte de dispositifs de communication en ligne, afin qu'ils s'intègrent pleinement dans les politiques publiques de communication, respectent les standards de l'État, et répondent aux attentes des usagers.
- [Audience.communication.gouv](https://audience.communication.gouv.fr), conçu et maintenu par le SIG, qui donne de la visibilité aux citoyens sur l'environnement numérique de l'État. Cet outil comporte notamment une section dédiée à la fréquentation des sites de l'État, alimentée par le Titulaire, ainsi que des sections privées de pilotage et d'administration réservées aux agents de l'État.

Cet accompagnement est défini dans le décret du SIG, ainsi que par plusieurs textes réglementaires, comme la circulaire du 7 juillet 2023 et ses notes d'applications.

Aussi, cet accompagnement ne se substitue **ni au rôle de maîtrise d'ouvrage des ministères, ni au pilotage des prestations attendues dans le cadre du présent marché**. Chaque administration reste pleinement responsable de ses projets, qu'elle pilote en lien avec son **référént analytics**, qui veille à la qualité des livrables et à leur conformité aux attentes.

1.6 Prise en compte de la précédente solution de mesure d'audience

Dans le cas où le Bénéficiaire exploite un outil de mesure d'audience au moment de la commande de prestations au titre de ce marché, le Titulaire devra faciliter la prise en compte des éléments préexistant et l'ouverture de leur nouveau compte sur leur Solution que ce soit dans le cadre d'une mise à jour ou d'une migration vers la Solution proposée par le Titulaire.

À la demande du Bénéficiaire, le Titulaire fournira toutes les informations techniques relatives à ces éléments, notamment concernant :

- Le marquage (selon le type d'intégration du marquage) ;
- L'organisation et l'administration de la Solution (niveaux d'accès et permissions) ;
- L'interface, l'accès aux données et aux analyses ;
- Les fonctionnalités complémentaires utilisées par le Bénéficiaire (tableaux de bord, segments, objectifs, exports automatisés, ...).

Le Titulaire s'efforcera de proposer une méthode d'intégration des données d'historique dans la Solution, afin de permettre au Bénéficiaire de mener des analyses comparatives sur l'année précédant la commande de Prestations au titre de ce marché.

Dans le cadre d'une migration vers la Solution proposée par le Titulaire, le Bénéficiaire sera amené à comparer les données collectées et restituées par le Titulaire avec les données collectées et restituées par l'ancienne Solution. Dans ce contexte l'ancienne Solution et la Solution proposée par le Titulaire pourront être déployée en même temps sur le Site ou l'Application du Bénéficiaire.

Pour le Système de Gestion de Balises (SGB), ou « Tag Management System » (TMS), selon le type d'intégration du marquage dans le ou les Sites et Applications du Bénéficiaire, le Titulaire devra fournir toutes les informations techniques relatives au marquage ou au paramétrage

nécessaire à inclure dans le SGB/TMS en cours d'adoption ou en cours d'utilisation au Bénéficiaire ou à l'agence partenaire en charge de la mise en place.

Article 2 - Description du périmètre des sites et applications

Au 1^{er} janvier 2026, à titre indicatif :

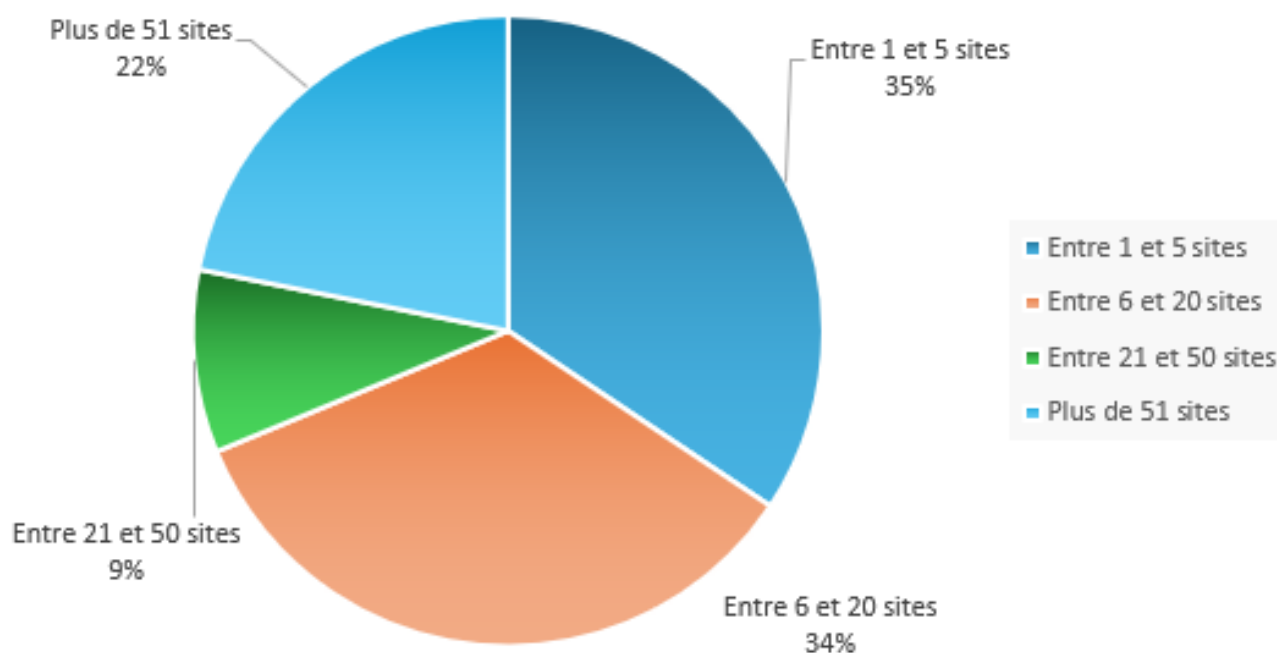
- 776 sites Internet utilisent la solution de mesure d'audience du précédent marché public (sur la période 2022-2026) ;
 - o Dont 153 avec l'API Analytics du Système de Design de l'État ;
 - o Et 623 avec un plan de marque spécifique.
- 29 sites Internet utilisent la solution de Tag Management System du précédent marché public (sur la période 2022-2026) ;
- 87 prestations d'accompagnement ont été commandées lors du précédemment marché public (sur la période 2022-2026).

Ces données incluent les usines à sites, comme par exemple les sites Internet des préfectures, dont le socle technique et les prestations d'accompagnement, de marquage et de recette sont mutualisés pour réduire les coûts.

2.1 Par compte Bénéficiaire

Chaque Bénéficiaire est autonome dans la gestion de ses comptes, sous-comptes et administration de ses sites, au sein de la solution de mesure d'audience ou de SGB/TMS.

À titre indicatif, sur l'ensemble des Bénéficiaires concernés par ce marché, la répartition globale du nombre de Sites et Applications gérées par compte Bénéficiaire (à ce jour une trentaine de Bénéficiaires) peut être estimée ainsi :



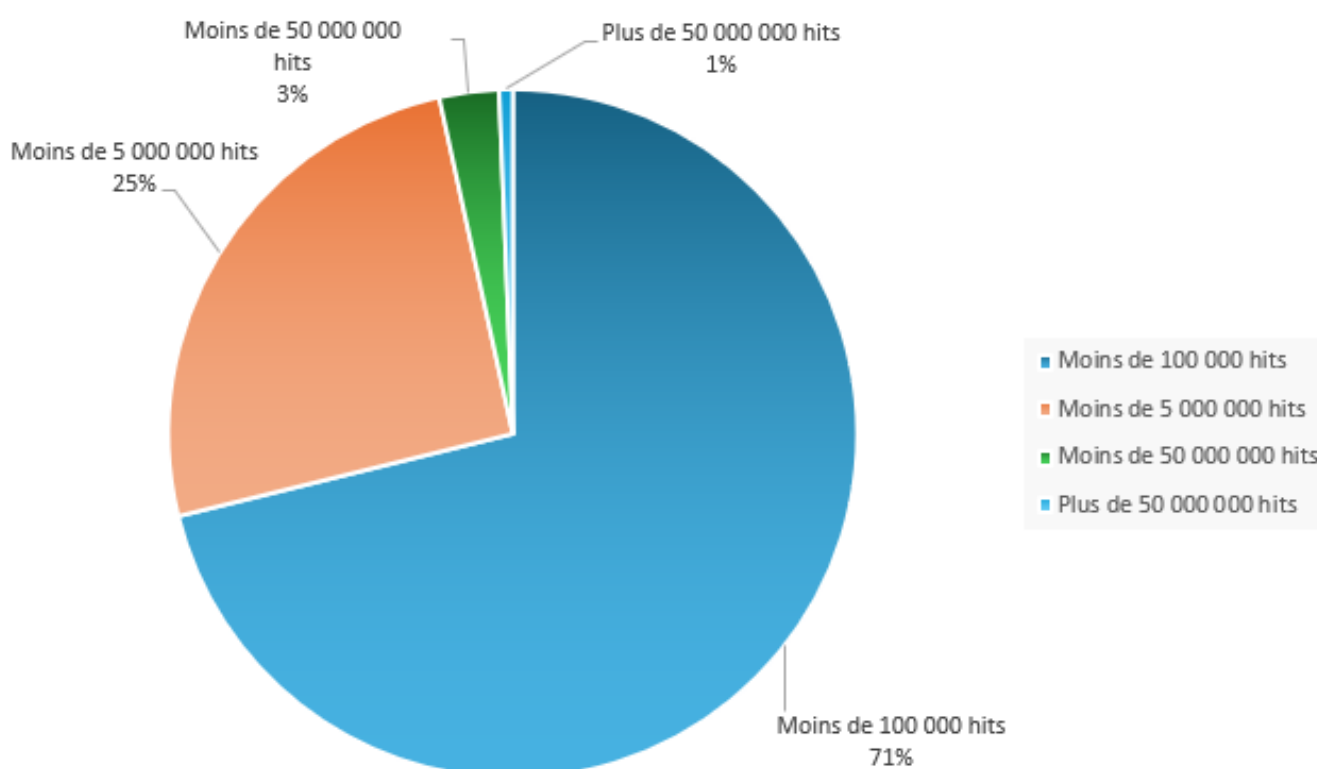
2.2 Par volumétrie de trafic

Le volume d'audience mensuel de chaque Site et Application du Bénéficiaire peut être réparti dans ces tranches, hors pics de charge :

- Moins de 100 000 hits (mesure) mensuels ;
- Moins de 5 000 000 hits (mesure) mensuels ;
- Moins de 50 000 000 hits (mesure) mensuels ;
- Plus de 50 000 000 hits (mesure) mensuels (jusqu'à 500 000 000 hits mensuels).

À titre indicatif, l'ensemble des Sites et Applications représentent aujourd'hui 1,4 milliards de hits mensuels, lissés sur l'année. Il peut y avoir des pics plus importants selon certains mois, notamment liés aux actualités, au contexte médiatique ou au calendrier des démarches (ex : impôts, parcourep).

À titre indicatif, sur l'ensemble des Sites et Applications concernés par ce marché, la répartition globale peut être estimée ainsi :



2.3 Par type d'usage de la solution

La maturité **au niveau de l'exploitation de la Solution** et des analyses menées peut être classée dans ces différentes catégories :

- Suivi des métriques fondamentales (la majorité des administrations)
 - Principaux indicateurs et leurs évolutions ;
 - Volumes d'audience par sources de trafic ;
 - Information fondamentale concernant le visiteur (plateforme, géolocalisation) ;

- Liste des pages ou zones de Site ou Application les plus consultées ;
- Recherche d'optimisation de l'expérience utilisateur (environ 20% des sites internet)
 - Analyse des chemins des visiteurs ;
 - Analyse des parcours particuliers (tunnel de conversion) ;
- Recherche d'optimisation de l'efficacité des campagnes e-marketing (environ 10% des sites internet)
 - Exploitation des "tracking-codes" d'url ;
 - Classification des types de sources de trafic ;
- Appel de tags tiers conditionné au recueil de consentement (environ 10% des sites internet)
 - Déclenchement à l'arrivée sur site ;
 - Déclenchement sur une page précise ;
 - Déclenchement suite à une action précise.

Article 3 - Prérequis

3.1 Prérequis 1 : Qualification SecNumCloud

L'exigence de conformité au référentiel SecNumCloud est introduite afin de garantir que la Solution respecte un niveau de sécurité et de confidentialité certifié conforme aux exigences de l'ANSSI, assurant ainsi une protection adéquate des données sensibles et une maîtrise des risques juridiques et de souveraineté liée à l'usage de services cloud.

3.2 Prérequis 2 : Certifications

Le Titulaire précise si la Solution a des certifications effectuées par des organismes tiers, comme :

- ISO 27001 ;
- Certification ACPM.

3.3 Prérequis 3 : Déploiement et audit des tags de suivi

3.3.1 Méthode d'intégration du script

Afin de prévenir tout risque lié à l'intégration de composants tiers sur un Site ou Application, **la Solution doit être compatible avec les deux méthodes suivantes de déploiement :**

Méthode 1 – client-to-server	<u>Méthode 1.A : Cookie tiers</u> (« <i>third-party cookie</i> ») : avec un nom de domaine de cookie de tracking différent du Site internet tracké. <u>Méthode 1.B : Cookie interne via sous-domaine</u> (« <i>first-party cookie</i> ») : avec le même domaine que le Site internet, à travers un sous-domaine dédié pour la Solution.
Méthode 2 – server-to-server	Ce mécanisme permet de transmettre les données de suivi à la Solution de tracking de manière indirecte, sans communication directe entre le navigateur de l'internaute et l'infrastructure du Titulaire. Le principe est le suivant : le frontend du Site internet du Bénéficiaire transmet les événements de suivi au backend applicatif du Bénéficiaire (serveur web ministériel), lequel établit ensuite une nouvelle communication, distincte et filtrée, vers la plateforme de collecte du Titulaire en s'appuyant sur les API exposées par celui-ci. Ce fonctionnement « en coupure » permet au Bénéficiaire de maîtriser intégralement les données effectivement transmises au Titulaire et, en particulier, d'exclure de la transmission : • les cookies et en-têtes HTTP susceptibles de contenir des informations confidentielles ou des secrets d'authentification ; • l'adresse IP réelle de l'internaute, qui pourra être remplacée par une géolocalisation approximative (par exemple à la maille de la région ou du pays) ; • toute autre donnée non strictement nécessaire à la finalité de mesure d'audience. Le Titulaire doit fournir l'ensemble de la documentation technique de ses API (de type REST), des contrats d'interfaces, des prérequis de sécurité ainsi que des exemples d'implémentation nécessaires afin de permettre à l'intégrateur

du Bénéficiaire de réaliser lui-même l'implémentation et la transmission des données vers la plateforme de collecte depuis son backend applicatif. Les technologies serveur utilisées par les sites Internet de l'État étant disparates, une compatibilité est attendue avec les principaux environnements rencontrés, en particulier **Drupal (PHP) et Symfony (PHP)**.

Le flux établi entre le backend du Bénéficiaire et la plateforme de collecte du Titulaire doit présenter les garanties de sécurité suivantes :

1. **Chiffrement en transit** : l'intégralité des échanges doit être chiffrée via HTTPS / TLS, dans une version et avec des suites cryptographiques conformes aux recommandations en vigueur de l'ANSSI.
2. **Authentification du serveur du Titulaire** : le Bénéficiaire doit pouvoir vérifier l'identité du serveur du Titulaire afin de s'assurer que les données de trafic sont effectivement envoyées au destinataire légitime et ne peuvent être interceptées par un tiers.
3. **Authentification du client** : le Titulaire doit proposer, sans surcoût pour le Bénéficiaire, un mécanisme d'authentification du serveur émetteur du Bénéficiaire (clé d'API, jeton signé, authentification mutuelle TLS, ou équivalent). Cette authentification permet de garantir que seul un serveur ministériel légitime peut alimenter la plateforme de collecte et prévient l'injection massive de fausses données de trafic par un tiers.
4. **Audit de sécurité** : la chaîne de transmission serveur-à-serveur et les API du Titulaire doivent faire l'objet d'un audit de sécurité régulier, de niveau et de fréquence équivalents à ceux exigés pour le script de tracking utilisé dans la Méthode 1. Les rapports d'audit sont communicables aux Bénéficiaires sur demande.

Le Titulaire fournira la documentation permettant un déploiement sécurisé selon ces méthodes listées, ainsi que d'éventuelles autres méthodes qu'il peut proposer. La Solution doit aussi être déployable sur des Applications mobiles, et être compatible avec les SDK Android et iOS.

3.3.2 Audit et innocuité du script de suivi

Audit de sécurité préalable du script (marqueur fondamental)

Conformément aux autres exigences de sécurité listées au prérequis n°5, le script de tracking (« marqueur fondamental ») et chacune de ses versions successives doivent faire l'objet d'un **audit de sécurité préalable à toute mise en production**, destiné à garantir leur innocuité (absence de vulnérabilité exploitable, absence de code malveillant ou de comportement non documenté, conformité aux finalités déclarées).

Seules les versions du script ayant fait l'objet d'un audit favorable peuvent être déployées par les Bénéficiaires. Le Titulaire transmet à l'Acheteur, pour chaque nouvelle version, l'ensemble des éléments nécessaires à la conduite de l'audit (code source commenté, mise en évidence des modifications par rapport à la version précédente, notes de version, dépendances tierces éventuelles).

Politique de versions du script

Le Titulaire s'efforcera de limiter le nombre de versions du script au strict nécessaire.

Pour chaque nouvelle version, le Titulaire devra :

- **mettre clairement en évidence les parties modifiées** par rapport aux versions précédentes (changelog détaillé et, le cas échéant, diff du code source), afin de faciliter la conduite des audits de sécurité ;
- **garantir la rétrocompatibilité** du service de collecte avec les versions antérieures du script pendant **une durée minimale de douze (12) mois** à compter de la publication de la nouvelle version. Cette rétrocompatibilité est indispensable pour permettre la continuité de la mesure d'audience pendant la durée d'audit — et, le cas échéant, de correction — d'une nouvelle version : un Bénéficiaire ne saurait être contraint de déployer une version non encore auditée, ou auditée défavorablement, sous peine de devoir suspendre la mesure d'audience de son site.

Intégrité et provenance du script

Le Titulaire devra proposer un mécanisme permettant aux Bénéficiaires de **vérifier l'intégrité et la provenance** de chaque version du script effectivement chargée par leurs sites. Ce mécanisme s'appuiera notamment sur la publication, pour chaque version, d'une **empreinte cryptographique** (« hash ») calculée selon un algorithme conforme aux recommandations de l'ANSSI en vigueur.

Le Titulaire garantit l'immuabilité du script publié d'une version donnée : une modification, même mineure, donne nécessairement lieu à la publication d'une nouvelle version et à un nouvel audit de sécurité préalable.

Vérification des données transmises

Indépendamment de l'audit de sécurité du script, les Bénéficiaires se réservent le droit de vérifier **les données transmises**, à tout moment durant son exploitation, afin de **contrôler la nature des données effectivement transmises** à la plateforme de collecte du Titulaire. Cet audit vise notamment à s'assurer qu'aucune information confidentielle, donnée à caractère personnel non nécessaire à la finalité de mesure d'audience, ou en-tête sensible n'est transmise au-delà du périmètre strictement défini avec le Bénéficiaire.

3.4 Prérequis 4 : Export de la fréquentation de l'ensemble des Sites et Applications dans le service « audience.communication.gouv.fr »

Le pilote du marché doit pouvoir disposer de statistiques globales relatives à la fréquentation de ses Sites et Application, établies à partir des analyses statistiques réalisées grâce à la Solution par tous les Bénéficiaires. Ces statistiques ont vocation à être fournies au pilote du marché, le SIG, qui se charge de les restituer sous la forme d'un site dédié : <https://audience.communication.gouv.fr/sites> .

À cette fin, le Titulaire aura proposé dans son offre soit une API bridée utilisée par le pilote du marché, soit une base de données dédiée. Dans l'un comme dans l'autre cas, les données statistiques fournies au pilote du marché ne comportent que des données anonymes et n'impliquent pas la réalisation de traitements de données personnelles spécifiques pour produire ces statistiques autres que celles réalisées pour les Bénéficiaires.

Les données attendues sont listées ci-dessous :

- Dimensions
 - Bénéficiaire ;
 - Site ;
 - Device (mobile, desktop, tablette, TV)
 - Page ;
 - OS ;
 - Navigateur ;
 - Source de trafic ;
 - Provenance géographique à l'échelle départementale, régionale et internationale.
- Métriques
 - Visites ;
 - Pages vues ;
 - Durée de visite.

Ces listes non exhaustives peuvent être sujettes à modification. Le service audience.communication.gouv.fr étant destiné à évoluer, d'autres métriques et / ou dimensions peuvent être ajoutées au périmètre.

Le Bénéficiaire donnera son accord à l'ouverture du compte « Acheteur » chez le Titulaire pour autoriser le transfert de ces données statistiques.

3.5 Prérequis 5 : Confidentialité et protection des données personnelles

3.5.1 CNIL / RGPD

Conformément à l'article 10.8 au CCAP, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Bénéficiaire est le responsable du traitement pour les Sites et Application relevant de sa responsabilité.

3.5.2 Mesure d'audience dans les conditions d'exemption du recueil de consentement

La Solution doit disposer d'au moins une configuration conforme aux lignes directrices par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) comme permettant aux Bénéficiaires qui le souhaitent de se dispenser de recueillir le consentement de l'utilisateur pour l'utilisation de cookies et autres traceurs de mesure d'audience, pour tout ou partie des Sites et Applications placés sous leur responsabilité, conformément à l'article 82 de la Loi Informatique et Libertés ou tout texte le complétant ou le remplaçant. Le Titulaire doit remettre à chaque Bénéficiaire lors de l'ouverture du compte la grille d'auto-évaluation ainsi que la documentation permettant de démontrer le respect de ces critères d'auto-évaluations d'exemption de consentement, disponible sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-solutions-pour-les-outils-de-mesure-dauidience>

3.5.3 Cybersécurité

Eu égard à la sensibilité des données traitées dans le cadre des activités des Bénéficiaires, le Titulaire aura proposé dans son offre un dispositif répondant à des normes strictes de sécurité, afin de garantir le maintien en condition de sécurité des systèmes d'informations dont il a la charge pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art. Sans que cette liste soit limitative, le Titulaire doit prendre en compte, tout au long de l'exécution de l'accord-cadre :

- La découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle ;
- L'évolution des techniques de cryptanalyse ;
- Les capacités d'attaque par force brute ou autres menaces connues.

Le Titulaire doit respecter dans l'exécution de ses prestations et ce, pendant toute la durée du marché les recommandations de l'ANSSI pertinentes dans le contexte en matière de sécurité ainsi que la directive « Network and Information System Security (NIS) », ses textes de transposition en droit national, et/ou toute recommandation en termes de sécurité des systèmes d'information correspondant à l'état de l'art le plus récent.

3.5.4 Garantie de la sécurité par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à ce que chaque Bénéficiaire puisse disposer, à la première demande et pendant toute la durée du marché, de l'ensemble des informations relatives à la sécurité des prestations exécutées pour son compte, y compris l'infrastructure réseau et les serveurs (applicatifs ou de données) concernés, afin de pallier toute tentative d'intrusion ou risque de violation de données.

Chaque Bénéficiaire se réserve le droit de vérifier, ou de faire vérifier l'effectivité de la sécurité liée aux prestations et aux services associés fournis dans le cadre du marché, à tout moment au cours de son exécution.

L'ANSSI, ou tout tiers qualifié PASSI, peut ainsi être amenée à réaliser des audits, des tests d'intrusion ou des tests de charge sur l'environnement hébergeant les sites et applications mobiles développées.

Les frais liés à ces audits sont alors à la charge du Bénéficiaire à l'initiative de l'audit et les frais de corrections éventuels à la charge du Titulaire.

L'Acheteur se réserve également le droit de demander les modifications nécessaires aux frais du Titulaire, afin que les contraintes de sécurité précisées dans le référentiel sécurité et les recommandations de l'ANSSI soient appliquées.

3.5.5 Plan d'assurance sécurité (PAS)

Le Titulaire est responsable de la rédaction, de la mise à jour et de l'application d'un plan d'assurance sécurité (PAS) ainsi que de son application. Le PAS est un document contractuel qui décrit l'ensemble des dispositions spécifiques mises en œuvre pour garantir le respect des exigences de sécurité de l'Acheteur et des Bénéficiaires.

Ce document, transmis à la remise de l'offre, est ensuite mis à jour pendant la durée d'exécution du marché, pour prendre en compte les prérequis de sécurité exigés par l'Acheteur et les Bénéficiaires.

Toute mise à jour significative doit être notifiée à l'Acheteur pour validation dans un délai de 15 jours ouvrés.

Le PAS remis au moment de l'offre doit comporter à minima :

- Une analyse des risques spécifiques au périmètre du marché ;
- Les mesures organisationnelles, logicielles et techniques prévues (chiffrement, traçabilité, contrôle d'accès, etc.) ;
- La politique de gestion des vulnérabilités et des incidents ;
- Les engagements en matière de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) ;
- Les modalités de formation et de sensibilisation des équipes ;
- Les mesures de conformité vis-à-vis des référentiels applicables (RGS, SecNumCloud, guides ANSSI, etc.

L'Acheteur se réserve le droit de demander un audit de sécurité externe en cas de manquement constaté ou d'incident majeur.

3.5.6 Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)

Le Titulaire s'assure de la mise à jour de tous les composants des systèmes d'informations (hyperviseurs, systèmes d'exploitation, plateformes, intergiciels, cadriciels, etc.) sous sa responsabilité.

Le Titulaire s'assure de la communication par courrier électronique et/ou via le système de support, auprès des Donneurs d'ordre de chaque Bénéficiaire, d'une maintenance programmée pouvant affecter les Prestations avec un préavis d'au moins 10 jours ouvrés. Le Titulaire précise une plage horaire la plus étroite possible.

En cas de maintenance urgente, non programmée, le Titulaire doit avertir immédiatement les utilisateurs concernés par tout moyen approprié, en justifiant la nécessité et la durée estimée de l'intervention.

L'Acheteur se réserve le droit de vérifier le respect de ces engagements, sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP.

3.5.7 Cryptologie

Le Titulaire doit mettre en œuvre des mécanismes de chiffrement pour les données en mouvement (TLS v1.2 a minima). Le Titulaire doit mettre en œuvre des mécanismes de chiffrement applicatif pour les données au repos.

Le Titulaire indique les mécanismes de cryptologie, ainsi que les preuves de conformité aux référentiels de sécurité applicables mis en place, sur demande des Bénéficiaires.

En cas d'incident ou de compromission affectant la sécurité des données chiffrées, le Titulaire doit informer immédiatement l'Acheteur.

3.6 Prérequis 6 : Respect des standards d'accessibilité (RGAA)

Le Titulaire s'efforce de garantir le respect du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA Version 4.1 (Référentiel général d'accessibilité des administrations) ou toute version ultérieure applicable au cours de l'exécution du marché.

L'Acheteur peut demander au Titulaire de procéder à un audit spécifique sur ce point, réalisé à la charge du Titulaire.

Article 4 - Présentation des prestations attendues

4.1 Présentation et modalités générales d'exécution

Le Titulaire, par une expertise pointue en matière de mesure d'audience numérique, de gestion des balises et d'attribution, assiste l'Acheteur, les Bénéficiaires et les Donneurs d'ordre dans la mise en œuvre, l'exploitation et le maintien en condition opérationnelle et de sécurité d'une Solution de mesure d'audience, dans la limite de l'objet du présent accord-cadre.

Ces prestations recouvrent :

- UO 1 - L'initialisation du compte Bénéficiaire ;
- UO 2 - La mise à disposition d'un outil SaaS de mesure d'audience ;
- UO 3 - Une fonctionnalité de Système de gestion des balises (SGB/TMS) ;
- UO 4 - Un support à l'installation et à la prise en main de la Solution.

Les prestations s'exécutent à la survenue d'un besoin, selon le planning de réalisation des prestations que le Donneur d'ordre et le Titulaire auront défini préalablement lors de la phase de cadrage et repris dans le bon de commande. À défaut de précision sur les délais de réalisation lors de la phase de cadrage, les prestations s'exécutent dans les délais maximums indiqués dans le présent CCTP, pour chacun des livrables attendus.

Les prestations se déroulent selon les phases de travail suivantes :

- Prise de contact du Donneur d'ordre avec le Titulaire ;
- Présentation de la demande / du besoin par le Donneur d'ordre ;
- Phase de cadrage du projet ;
- Présentation par le Titulaire d'une proposition opérationnelle et d'un devis correspondant à la mission envisagée ;
- Émission d'un bon de commande ;

- Exécution des prestations et remise des livrables / mise à disposition des accès / mise en production ;
- Facturation ;
- Validation du service fait ;
- Paiement.

Précisions

Pour les UO incluant une notion de temps de prestations (jours / heure), celles-ci ne sont pas nécessairement consécutives. Elles constituent un forfait. Le Donneur d'ordre et le Titulaire s'entendent sur le rythme de réalisation des prestations au regard des livrables attendus, des contraintes de mise en production et de calendriers projets.

Phase de cadrage : Elle correspond au temps d'échanges entre le Titulaire et le Donneur d'ordre pour définir les modalités opérationnelles de mise en œuvre du projet (délais, livrables attendus, personnes ressources, contraintes techniques, etc.).

Elle se traduit par la remise par le Titulaire au Donneur d'ordre d'une proposition opérationnelle qui présente les profils retenus pour assurer les prestations et assortie d'un planning de réalisation et d'un devis (lequel indique a minima : le nom et le N° de SIRET du Titulaire, le numéro de marché, le nom du projet, le nom du donneur d'ordre, les UO retenues en quantité et en qualité / leur désignation, la date de remise des livrables, le montant total HT, le montant de la TVA et le montant total TTC).

Livrables de la phase de cadrage : Proposition opérationnelle, planning de réalisation des livrables et devis.

Délai maximum de réalisation : Le Titulaire remet sa recommandation au plus tard 10 jours ouvrés après la réunion de cadrage.

Lieu d'exécution : Les prestations pour lesquelles il est demandé l'intervention du Titulaire ont lieu en France.

Fréquence de recours au présent accord-cadre : L'intervention du Titulaire n'est pas systématique. Il peut être saisi ponctuellement par un Donneur d'ordre dès que l'enjeu (ouverture d'accès, volumétrie, sensibilité du périmètre, complexité de marquage, etc.) le justifie.

Les documents remis peuvent faire l'objet d'une relecture et d'une validation juridique par les services dédiés du Donneur d'ordre, conformément aux procédures de travail propres à chaque organisation donneuse d'ordre. Ces services pourront recourir si besoin au service de leur conseil juridique le cas échéant.

4.2 Maintien en condition opérationnelle : qualité de service, maintenance et hébergement

4.2.1 Qualité de service et respect des niveaux de service

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution de mesure d'audience et de la fonctionnalité de Système de Gestion de Balises (SGB/TMS), le Titulaire s'engage à respecter, a minima, les niveaux de service ci-dessous, étant précisé qu'il peut les améliorer mais ne peut

pas les dégrader.

Le Titulaire fournit chaque mois à l'Acheteur les moyens nécessaires permettant de mesurer ou contrôler ces niveaux de service (outils, rapports, tableaux de bord, etc.).

La Solution et le SGB/TMS doivent être disponibles sur toute la Période de Référence (PR) telle que décrite dans l'annexe 1 du CCAP.

Le Titulaire garantit un Taux de Disponibilité Mensuel de [99,7 %] sur la Période de Référence (PR).

Le Taux de Disponibilité Mensuel (TDM) est calculé comme suit :
(PR du mois – nombre de minutes de non-disponibilité mensuelle) / PR du mois.
Les niveaux de service s'apprécient distinctement pour la Solution de mesure d'audience et pour le SGB/TMS.

Le non-respect du Taux de Disponibilité Mensuel de [99,7 %] est sanctionné par des pénalités de retard telles que visées à l'article 5 ci-après.

4.2.2 Maintenance et hébergement

Le Titulaire assume l'hébergement de la Solution de mesure d'audience et du SGB/TMS et s'engage à fournir, sans surcoût, les services de maintenance corrective et évolutive, et ce dès leur mise en service.

Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre toutes les prestations de correction des Anomalies affectant la Solution de mesure d'audience et/ou le SGB/TMS dont le Titulaire a la charge dans le cadre du présent marché. Elle comprend notamment la correction des Anomalies dont la cause est antérieure à la mise en place du marquage et/ou des conteneurs.

Les anomalies sont définies dans l'Annexe 1 au CCAP « Glossaire ».

Les Anomalies détectées par l'Acheteur ou les Bénéficiaires sont signalées au Titulaire via un outil dédié (outil de ticketing ou de support via chat par exemple) ou par courrier électronique à une adresse dédiée et dont il aura précisé les modalités de fonctionnement dans son offre.

Relèvent notamment de la maintenance corrective :

- les divergences entre le marquage du Site ou de l'Application (et/ou l'application du conteneur) et la collecte de données attendues, décrites notamment dans le plan de marquage et/ou la configuration du conteneur ;
- les divergences entre le fonctionnement attendu de la Solution de mesure d'audience et/ou du SGB/TMS, et leur fonctionnement réel, décrit notamment guides d'utilisation et la documentation associée ;
- les incidents d'affichage de données sur la plateforme (rapports natifs et tableaux de bord) ;
- les variations de données observées dans le temps sur une même période ;
- plus généralement, tout dysfonctionnement entraînant une rupture ou une

perturbation dans la collecte, un retard dans l'accès aux données, ou une impossibilité d'accès aux interfaces ou d'export de la donnée.

Pendant la durée de l'anomalie, une notification doit être visible sur la plateforme pour alerter le Donneur d'incident en cours.

Les Anomalies doivent être corrigées selon les délais maximums suivants :

- **Anomalies bloquantes : un jour ouvré**
- Le délai court à compter du signalement au Titulaire et prend fin lorsque la correction est mise à disposition des Bénéficiaires.
Si, dans ce délai, une solution alternative de contournement est mise en place sur proposition du Titulaire et après accord des Bénéficiaires concernés ou de l'Acheteur, l'Anomalie est requalifiée en **Anomalie majeure** à compter de la mise en place de la solution de contournement et est traitée comme telle jusqu'à fourniture d'une solution définitive.
Si la correction entraîne une mise à jour de la documentation (hors documents indispensables à l'implantation de la correction ou à l'utilisation de la solution de contournement), celle-ci peut être livrée dans un délai de **10 jours ouvrés** après livraison de la correction.
- Anomalies majeures : 5 jours ouvrés ; le délai court à compter du signalement au Titulaire et prend fin lorsque la correction est mise à disposition des Bénéficiaires.
- Anomalies mineures : 10 jours ouvrés ; le délai court à compter du signalement au Titulaire et prend fin lorsque la correction est mise à disposition des Bénéficiaires.

La classification des Anomalies est réalisée par le ou les Bénéficiaires concernées en fonction de la gêne occasionnée.

La correction d'une Anomalie s'entend par sa résolution complète (jusqu'à sa mise en production) et comprend notamment les tests unitaires d'intégration et de non-régression, l'intégration du correctif, le recettage, la bascule du correctif et la mise à jour de la documentation technique associée.

Le non-respect par le Titulaire des délais ci-dessus l'expose à l'application de pénalités de retard telles qu'indiquées à l'article 6 ci-après.

Indépendamment de ces engagements, le Titulaire peut intervenir dans le cadre de la Maintenance planifiée pour apporter des corrections ou évolutions.

En cas de dysfonctionnement, le Titulaire est tenu d'alerter l'ensemble des Donneurs d'ordre impactés et de prévoir un délai de résolution.

Le Titulaire doit fournir la bande passante nécessaire lors des montées en charge, en garantissant la sécurité des serveurs et l'absence de ralentissement de l'accès à la Solution.

Maintenance évolutive

Le Titulaire fournit dans le cadre du marché une prestation de maintenance évolutive sans surcoût, consistant à fournir :

- des améliorations applicatives ;
- des mises à jour liées à des évolutions législatives et réglementaires applicables à la Solution de mesure d'audience et/ou au SGB/TMS, dans des délais compatibles avec le calendrier de mise en œuvre de ces évolutions ;
- la documentation afférente auxdites améliorations/évolutions.

Dans le cas où une maintenance évolutive entraînerait une régression sur des fonctionnalités utilisées par le Bénéficiaire, le titulaire procèderait à la correction desdites fonctionnalités dégradées.

4.3 Initialisation du compte Bénéficiaire

À la première ouverture d'un compte « Bénéficiaire » dans la Solution du Titulaire, le Titulaire assiste l'Acheteur et chaque Bénéficiaire concernée pour leur permettre de produire et rassembler l'ensemble des documents leur permettant de se conformer à leurs obligations en application du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés et notamment :

- La tenue et/ou la mise à jour de leur registre des traitements conformément à l'article 30 du RGPD. En particulier, le Bénéficiaire doit pouvoir mettre à jour chaque traitement impacté par l'utilisation de la Solution dans son registre, le Titulaire doit donc l'assister dans cette démarche notamment en l'aidant à formaliser à des fins de documentation le descriptif des traitements de données à caractère personnel que le Titulaire est autorisé à effectuer. Ce descriptif contient au moins les informations suivantes :
 - la nature des opérations réalisées sur les données ;
 - la ou les finalité(s) du traitement ;
 - les données à caractère personnel traitées ;
 - les catégories de personnes concernées ;
- L'information des personnes concernées conformément aux articles 13 et 14 du RGPD et aux lignes directrices de la CNIL (qui doit être affichée sur le ou les Sites ou Applications concernés) ;
- Les modalités de recueil du consentement, le cas échéant, des utilisateurs des Sites et Applications concernées ;
- L'identification du responsable du traitement au sein du compte Bénéficiaire, et la coordination et la répartition éventuelle de leurs obligations respectives ;
- La mise en place d'export de données anonymes agrégées vers l'outil statistique interministériel audience.communication.gouv.fr.
- Les Bénéficiaires devront également fournir au Titulaire ces éléments d'information complémentaires :
 - Identification des personnes contacts et ressources des Bénéficiaires ;
 - Liste des Sites et Applications des Bénéficiaires et descriptif (volumétrie, complexité de marquage, etc.) ;
 - Descriptif du besoin opérationnel ;
 - Historique des prestations de mesure d'audience préalables à l'ouverture du Compte Bénéficiaire (identification de l'outil sortant, disponibilité des datas et/ou exports, liste des Comptes Utilisateurs présence d'une agence assistant à l'exploitation, gouvernance en place...).

Livrable attendu : Ouverture d'un compte « Bénéficiaire » dans la Solution du Titulaire.

Délais maximums de réalisation : 10 jours ouvrés à compter de la date de la commande.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

UO 01-01 Fourniture des documents relatifs à l'ouverture des accès et des droits d'utilisation de la solution, soit ½ journée de travail.

4.4 Mise à disposition d'un outil SaaS de mesure d'audience : interface statistique, collecte et restitution des données

La Solution doit être accessible pour toute la durée du marché, sans rupture de service et immédiatement après l'émission du bon de commande. Elle doit permettre la collecte de l'ensemble des données statistiques nécessaires à la mesure d'audience des Sites et Applications selon les besoins propres à chaque Bénéficiaire. L'ensemble des données doit ensuite être restitué dans l'interface statistique mise à disposition des Utilisateurs. La Solution doit être capable de mesurer l'audience des Sites et Applications suivant les instructions des Bénéficiaires.

La prestation comprend la mise à disposition de la Solution au Bénéficiaire l'ayant commandée, ainsi que la mise à disposition des évolutions mineures ultérieures. Pour les évolutions majeures, il convient de se référer à la Cause de réexamen prévu dans le CCAP.

L'hébergement, la maintenance, le support et la garantie de service des serveurs statistiques sont également compris dans cette Prestation.

Détails de la prestation :

1) Ergonomie de la Solution

L'interface doit être la même pour l'ensemble des Donneurs d'ordre, quel que soit leur niveau d'accès et permissions. Des options peuvent ne pas apparaître ou être indisponibles selon ce niveau ou les permissions, mais l'ergonomie de la Solution doit être identique. L'interface statistique doit être intuitive, notamment pour un nouvel utilisateur : simplicité de navigation, présentation des données, visibilité des modules d'aide et de soutien technique (FAQ, contact, mode d'emploi, documentation, tutoriel au format texte ou vidéo, etc.).

2) Droits d'accès

Plusieurs types de droits d'accès doivent être possibles, et notamment :

- **Un rôle** d'administrateur d'un compte « Acheteur » : réservé à chaque Bénéficiaire (ex : groupe de sites). L'administrateur peut modifier la configuration du compte « Acheteur », gérer les comptes « Site ou Application », les consulter, et gérer les droits d'accès des Donneurs d'ordre accédant à ces comptes « Site ou Application ». Il doit être de facto administrateur des comptes « Sites ou Applications » associés à ce compte « Acheteur ».

- Un rôle d'administrateur d'un compte « Site ou Application », comprenant les droits de consultation et d'administration de ce compte « Site ou Application ». L'administrateur peut consulter le compte « Site ou Application » qu'il administre, peut modifier la configuration de ce compte « Site ou Application », et peut éventuellement gérer les droits d'accès à ce compte « Site ou Application ». L'administrateur d'un compte « Site ou Application » a la possibilité de créer/supprimer librement des accès à ce(s) compte(s), sans limitation de nombre.
- Un rôle consultatif **pour un ou plusieurs comptes « Site ou Application »**, ne permettant pas à l'utilisateur concerné d'administrer ces comptes, mais uniquement de consulter tout ou partie de chaque compte, en fonction des besoins exprimés.

Des groupes d'accès personnalisés peuvent être créés, pour donner un même niveau d'accès à un ensemble d'Utilisateurs de manière simplifiée au sein des Acheteurs et des Bénéficiaires, suivant les instructions de chaque Bénéficiaire.

Il peut y avoir plusieurs utilisateurs par rôle (ex : plusieurs administrateurs sur un même compte).

Un même Utilisateur donné peut avoir différents types de permissions sur plusieurs comptes "Acheteur" : il peut par exemple être administrateur d'un compte « Site ou Application » et avoir un rôle consultatif pour un autre compte « Site ou Application ». Il doit avoir la visibilité de tous ses comptes à partir de la même interface (mêmes identifiants de connexion), mais aucun Bénéficiaire ne peut avoir accès à ces données et plus généralement aux données collectées des autres comptes "Acheteurs" à travers la Solution sans permission.

Le Titulaire aura présenté dans son Offre les différents niveaux de rôle que permet la Solution proposée. Les données collectées peuvent faire l'objet de droits d'accès personnalisés par compte.

La Solution permet également d'avoir des logs sur les actions réalisées par les utilisateurs, dans un souci de traçabilité.

3) Configuration du marqueur

Les éléments de marquage d'un Site ou d'une Application doivent être facilement disponibles, et notamment :

- Le marqueur à déposer ;
- Le guide de marquage complet de la Solution.

La Solution doit permettre d'analyser séparément plusieurs sous-domaines considérés comme des sites différents, tout en proposant une lecture globale des données pour le nom de domaine principal comme un site à part entière. Dans ce contexte, la Solution doit permettre le suivi des visites dédoublées (et autres métriques associées) sur le domaine principal.

4) Données collectées

Les différentes statistiques et analyses qui doivent être disponibles dans l'interface selon le marquage implémenté pour pouvoir être utilisées en tout ou partie selon instructions de chaque Bénéficiaire, sont les suivantes :

Métriques disponibles

- Volumétrie des indicateurs principaux pour l'analyse de l'audience : visites, visiteurs (visiteurs uniques), pages vues ;
- Indicateurs de « qualité de visites » : temps passé par visite (avec et sans prise en compte des rebonds), pages vues par visites, nombre de rebond, taux de rebonds, revisite, taux de revisite ;
- Statistiques relatives à chaque page consultée : nombre de visites, visiteurs, pages vues, temps passé (avec et sans pages de sortie), taux d'entrée/de sortie (s'agissant des pages d'entrée et pages de sorties), chemins de navigation les plus fréquents (page précédentes, pages suivantes) ;
- Mesure d'interaction hors page vue : actions (Clics sur un bouton, une bannière) pour permettre des interactions de navigation (bouton), entraînant des sorties du site, ou de téléchargement de documents, etc, taux d'action (ratio action/page vue), par page et au global du site ;
- Mesure de la performance de l'ergonomie des pages : zones chaudes/froides, analyse des interactions de défilement de page ;
- Dans le cas d'une Application mobile, les statistiques de fonctionnement ;
- Export des données aux formats Excel, CSV, PDF ou PNG.

Dimensions disponibles

- Sources de trafic : identifiable par type (moteurs de recherche, sites affluents, accès directs, régie publicitaires, réseaux sociaux, ...) et par nom, reconnu de façon implicite ou explicite ;
- Information concernant la Géolocalisation de l'audience : pays, région, villes ;
- Mesure selon la plateforme utilisée par le visiteur : distinction du trafic mobile, tablette et ordinateur de bureau, navigateur, OS, taille d'écran, etc.. ;
- Utilisateurs connectés et profils utilisateurs ;
- Dimensions personnalisées : fragments d'URLs, groupes de pages, labels, titre de pages, etc ;
- Domaine et sous domaine.

À noter : lorsqu'un groupe de pages est analysé, les visites doivent être lues de façon dédoublée (ainsi que toutes les métriques liées à la visite : durée de visite, pages vues par visite, etc..).

Par ailleurs, les dimensions doivent pouvoir être combinées et croisées pour permettre des analyses spécifiques.

Attribution

- Mesures des campagnes : de liens sponsorisés (référencement payant), bannières (affichage digital statique/dynamique/vidéo), flux RSS, emailings, sites en affiliation (partenariats dédiés), notifications, contenu dans les réseaux sociaux (utilisation de "tracking-codes" d'URL avec plusieurs centaines de combinaisons possibles) ;
- Accès / comparaison différents modèles d'attribution par défaut (premier / dernier canal, linéaire, basé sur la position (modèle en U et U inversé), dépréciation avec le temps, basé sur la data (data-driven) et personnalisés
- Possibilité de prendre en compte les impressions dans le modèle d'attribution.

Objectif personnalisé

Capacité de créer dans la console un objectif personnalisé à suivre à minima comme une metric standard (nombre de réalisations d'objectifs). Idéalement, d'autres indicateurs peuvent y être associés :

- taux de conversion ;
- analyse funnel (taux de perdition notamment) ;
- temps avant conversion ;
- valeur de l'objectif ;
- Nombre d'objectifs réalisés par visite ;
- Nombre d'objectifs réalisés par page.
- L'objectif personnalisé peut être configuré sur la base des données collectées (dimensions + metrics) :
- Portée de l'objectif ;
 - visiteur ;
 - visite ;
 - appel ;
- Vue de page ;
 - path ;
 - page ;
 - groupe de pages
- Action ou événement ;
 - nom d'action ;
 - type d'action (téléchargement, complétion formulaire, recherche interne, redirection interne, ...) ;
- Dimensions ;
 - natives : appareil, navigateur, source de trafic, pays, ... ;
 - personnalisées : propriétés personnalisées du plan de marquage.
- Métriques : nombre de pages vues, durée de visite, pages vues par visite, temps passé sur page, réalisation d'objectif, valeur d'objectif, etc.. ;

L'objectif personnalisé peut être créé grâce à un ensemble de règles basiques :

- Opérateurs disponibles :
 - Égal : valeur exacte ;
 - Différent de : exclusion d'une valeur ;
 - Contient : correspondance partielle ;
 - Commence par : Préfixe de chaîne ;
 - RegEx : expression régulière ;
 - Supérieur à / inférieur à : Comparaison numérique ;
 - Entre : Plage de valeurs ;
 - Dans la liste : correspondance à une liste de valeur.
- Connecteurs logiques :
 - ET : toutes les correspondances doivent être vraies simultanément ;
 - OU : au moins une condition doit être vraie ;
 - SAUF : exclusion, la condition ne doit pas être vraie ;
 - SUIVI DE : séquence adjacente, l'événement Y suite immédiatement l'événement X ;
 - PUIS : séquence non adjacente, l'événement Y suit survient après X.

Une fois créé, l'objectif est disponible pour l'ensemble des utilisateurs ayant accès à la Solution. Le Titulaire précisera le nombre d'objectifs personnalisés disponibles, ainsi que les conditions de suppression et d'archivage.

Segments

Les segments permettent d'isoler une partie de l'audience du site pour analyser un comportement spécifique ou comparer différentes audiences du site. Les filtres et segments peuvent être applicables dans les rapports natifs de la solution aussi bien que dans les dashboards personnalisés. Il doit également être possible de filtrer l'accès d'un utilisateur à la donnée conformément à un filtre (ex : accès limité à certaines pages). La création d'un segment reprend les mêmes principes de création qu'un objectif personnalisé.

Le Titulaire précisera le nombre de segments disponibles, ainsi que les conditions de suppression ou d'archivage.

Ces listes de données sont non exhaustives et peuvent eut le cas échéant être complétées ou devront être modifiées par tout indicateur pertinent qu'une Bénéficiaire peut demander ou pour répondre à une évolution des textes applicables à la mesure d'audience.

Ces données peuvent faire l'objet de droits d'accès et permissions personnalisées, par chaque administrateur.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les fonctionnalités que sa Solution permet pour répondre aux exigences du présent CCTP concernant les données collectées.

5) Consentement

Ces données visualisables dans l'interface de la Solution doivent être collectées après le consentement des visiteurs (sauf cookies et traceurs non soumis à consentement), à l'aide d'un dispositif respectueux avec l'article 5.3 de la directive 2002/58/CE « Vie privée et communications électroniques » (ou « ePrivacy ») et ses transpositions en vigueur à la date de la demande du Bénéficiaire.

6) Temps réel

Une analyse en temps réel de l'audience du Site ou de l'Application doit être disponible et permettre d'accéder aux indicateurs suivants, suivant les instructions de chaque Bénéficiaire :

- Volumétrie de visite (et si possible permettre une vue prospective et des tendances) ;
- Si possible, des indicateurs de « qualité de visites » ;
- Pages consultées et nombre total de chargements de pages ;
- Sources de trafic ;
- Navigateur et Système d'exploitation.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les fonctionnalités que sa Solution permet pour répondre aux exigences du présent CCTP concernant l'analyse en temps réel de l'audience.

7) Autres fonctionnalités : restitution, tableaux de bords, exports, API, connecteurs, IA

Les différentes fonctionnalités d'analyse attendues *a minima* pour être le cas échéant utilisées par les Bénéficiaires en fonction de leurs besoins propres :

- Mise en place de la mesure d'audience simplifiée (intégration d'un tag générique) ou complexe (plan de marquage complet), permettant de répondre aux attentes de chaque Bénéficiaire ;
- Analyse par segmentation des statistiques selon les sources de trafic, caractéristiques de la plateforme utilisée par le visiteur, le navigateur utilisé, sa géolocalisation, etc. ;
- Identification d'un trafic spécifique par adresse IP (exemples agents publics du Ministère) pour exclusion dans les rapports de fréquentation ;
- Calcul automatique des totaux, moyennes, ratios et variations des principaux indicateurs pour le Site ou l'Application mesuré ;
- Visualisation sous forme de flux du comportement utilisateur au cours de la navigation, permettant d'identifier des points de rupture dans le parcours ;
- Création de rapports et / ou tableaux de bords :
 - Personnalisables :
 - Format : CSV, Excel, PDF, ... ;
 - Période : prédéfinies (7 derniers jours, mois précédent, etc..) et libres ;
 - Périmètre : site unique ou multi sites ;
 - Ajout d'éléments visuels externes (logos, agencement des indicateurs, zones de commentaires,...)
 - Exportables :
 - Format d'export : FTPs, Mail, (téléchargeables également depuis la Solution directement) ;
 - Fréquence : ponctuelle ou récurrent (hebdomadaire, mensuel, ou personnalisable par les Donneurs d'ordre) ;

- Fourniture d'une API complète (permettant la lecture et l'écriture) documentée et stable pour alimenter des outils tiers, ou permettant la mise en place de serveurs MCP comme par exemple avec les méthodes courantes pour une API REST :
 - GET : récupérer une ou plusieurs ressources ;
 - POST : ajouter une ou plusieurs ressources ;
 - PUT : remplacer entièrement une ressource ;
 - PATCH : modifier partiellement une ressource ;
 - DELETE : supprimer une ressource ;
- Fonctionnalités de calcul d'indicateurs et de restitution d'insights en capitalisant sur l'IA ;
- Système d'alerte en cas de forte variation dans la donnée collectée (pic de trafic ou perte de trafic) ;
- L'accès à la Solution en mode SaaS est conditionné par l'utilisation d'une double authentification 2FA ;
- Création d'environnements spécifiques par site avec la possibilité de configurer ou non un Site ou Application en exemption de consentement uniquement ;
- Mécanismes de détection et d'exclusion des données correspondant au trafic des robots et autres trafics « non pertinents », ainsi qu'au risque de « flooding » ("parasitage") (volontaire ou non).
- Interfaçage avec d'autres outils :
 - CRM (Consumers Relationship Management) ;
 - DMP (Data Management Platform) ;
 - Service e-marketing et publicitaires, plateformes média et régies ;
 - Toute autre plateforme nécessitant l'import ou l'export de données en masse utilisés le cas échéant par les Bénéficiaires.
 - Dans le cas où l'un des outils utilisés par un Bénéficiaire ne permettrait pas cet interfaçage, le Titulaire s'engage à rechercher une solution pour faire collaborer les données obtenues par des services tiers avec sa Solution de Mesure d'audience.
 - Le Titulaire fournit la liste de tous les outils et services auxquels son outil peut s'interfacer.
- En fin de contrat, le Titulaire fournit un support d'archivage à l'Acheteur, de l'ensemble des données sur l'ensemble des sites placés sous sa responsabilité, ainsi que Site ou Application à Site ou Application, comprenant à minima la volumétrie des visites, des visiteurs et des pages vues par jour.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les fonctionnalités que sa Solution permet pour répondre aux exigences du présent CCTP concernant les différentes fonctionnalités ci-dessus.

8) Documentation

Une documentation doit être proposée concernant :

- Le marquage ;
- L'organisation de la Solution ;
- L'administration de la Solution ;
- La description de l'interface ;
- Les fonctionnalités ;
- Les calculs des indicateurs ;
- Les engagements de sécurité et de RGPD ;
- Le fonctionnement de l'API ;
- La liste des connecteurs marketing.

Les Bénéficiaires auront accès à un glossaire pour faciliter la compréhension des termes utilisés dans la documentation.

Le Titulaire aura présenté dans son offre la documentation relative aux points listés ci-dessus.

9) Support et assistance

Le Titulaire fournira un service "support" consistant à délivrer par téléphone ou courrier électronique, l'assistance suivante aux Acheteurs et Bénéficiaires :

- Les explications nécessaires pour accéder à la Solution lors de la mise en route ;
- Les explications et méthodes de calcul des métriques et dimensions disponibles ;
- Les correctifs nécessaires relevant de la maintenance correctrice (tels que décrits dans la section 11 ci-dessous "Maintenance et hébergement).

La demande d'assistance sera formulée au Titulaire par l'Acheteur ou les Bénéficiaires par mail ou via un outil de ticketing ou de support mis à disposition par le Titulaire.

Le délai maximum d'intervention suite à une demande d'assistance/de réponse à une demande d'assistance ne doit pas excéder 24 heures ouvrées. En cas de non-respect de ce délai d'intervention, le Titulaire s'expose à une pénalité de retard (article 10.14 du CCAP).

Le Titulaire précise également s'il existe d'autres moyens de recevoir une assistance technique : FAQ, guides en ligne, site intranet, etc.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les modalités de supports et assistance qu'il met en œuvre pendant la durée du marché.

10) Qualité de Service et respect des Niveaux de Service

Les niveaux de service applicables à la Solution de mesure d'audience sont définis à l'article 4.2.1 du présent CCTP.

Le Titulaire aura présenté dans son offre les modalités de travail qu'il entend mettre en œuvre pour assurer le respect des niveaux attendus.

11) Maintenance et hébergement

Les dispositions de maintenance et d'hébergement applicables à la Solution de mesure d'audience sont définies à l'article 4.2.1 « Qualité de service et respect des niveaux de service » du présent CCTP.

Livrables attendus :

- Dans le cadre des prestations de mise à disposition de la Solution pour l'ensemble des utilisateurs des Bénéficiaires concernés, comprenant également le support et l'assistance technique :
 - Ouverture d'un compte « Site ou Application » : appels des données intégrées par les marqueurs intégrés sur les Sites et Applications ;
 - Ouverture d'un compte utilisateur « Administrateur » permettant la gestion du compte « Acheteur » ;
 - Accès à la documentation relative à l'administration de la Solution (dont la gestion des utilisateurs) ;
 - Accès à la documentation relative au traqueur et au déploiement du marquage ;
 - Accès à la documentation relative à la gestion d'un compte « site » ;
 - Accès à la documentation relative à l'exploitation de l'outil (interfaces d'accès aux données + fonctionnalités complémentaires) ;
 - L'ouverture de l'accès au service support.
- Dans le cadre de la facturation et de la passation des bons de commande :
 - Le détail des serveurs call, par action mesurée et par compte (facture détaillée ou document ad hoc), fourni trimestriellement.
- En cas de maintenance corrective :
 - Livraison des correctifs attendus dans les délais précisés ci-dessous ;
 - Rapports d'incident suivi d'un rapport des tests unitaires, d'intégration et de non-régression sur sa plate-forme de tests ;
 - Mise à jour de tous les documents (manuels d'utilisation de l'interface, d'exploitation des données statistiques, plan de marquage, par exemple) ayant été impactés par les actions de maintenance correctives.

En fin de contrat, un support d'archivage est remis à l'Acheteur et aux Bénéficiaires, de l'ensemble des données sur l'ensemble des Sites et Applications placés sous leur responsabilité, ainsi que Site à Site ou Application à Application, comprenant à minima la volumétrie des visites, des visiteurs et des pages vues par jour.

Délais maximums de réalisation :

- Ouverture d'un compte « Site ou Application », soit 1 jour ouvré ;
- Disponibilité de la Solution, soit le Titulaire garantit un Taux de Disponibilité Mensuel de [99.7%] sur la Période de Référence (PR) ;
- Réponse à une demande de support, soit 1 jour ouvré.

Grille de mesure des appels serveurs : La facturation est établie trimestriellement, pour chaque compte "Acheteur". Le coût global de la prestation (UO 02-01 à 02-19) est établi en fonction du volume d'appels serveur. Chaque type d'appel est pondéré en fonction d'une grille que le Titulaire précise dans son offre. On considère par exemple ces différents types d'appel :

- Page vue ;
- Clic entrant (utilisation d'un lien tracké de clic) ;
- Impression (utilisation d'un pixel d'impression) ;
- Clic de redirection interne ;
- Clic de redirection externe ;
- Clic de téléchargement ;
- Clic générique ;
- Requête API.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

Elles sont commandées annuellement et payées par trimestre.

UO 02-01	Moins de 100 000 appels serveur par trimestre
UO 02-02	De 100 000 à 250 000 appels serveur par trimestre
UO 02-03	De 250 001 à 500 000 appels serveur par trimestre
UO 02-04	De 500 001 à 750 000 appels serveur par trimestre
UO 02-05	De 750 000 à 1 millions appels serveur par trimestre
UO 02-05	De 1 000 001 à 10 millions appels serveur par trimestre
UO 02-07	De 10 000 001 à 20 millions appels serveur par trimestre
UO 02-08	De 20 000 001 à 50 millions appels serveur par trimestre
UO 02-09	De 50 000 001 à 100 millions appels serveur par trimestre
UO 02-10	De 100 000 001 à 200 millions appels serveur par trimestre
UO 02-11	De 200 000 001 à 300 millions appels serveur par trimestre
UO 02-12	De 300 000 001 à 400 millions appels serveur par trimestre
UO 02-13	De 400 000 001 à 500 millions appels serveur par trimestre
UO 02-14	De 500 000 001 à 600 millions appels serveur par trimestre
UO 02-15	De 600 000 001 à 700 millions appels serveur par trimestre
UO 02-16	De 700 000 001 à 800 millions appels serveur par trimestre
UO 02-17	De 800 000 001 à 900 millions appels serveur par trimestre
UO 02-18	De 900 000 001 à 1 milliard appels serveur par trimestre
UO 02-19	Au-delà de 1 milliard appels serveurs, les 100 millions supplémentaires par trimestre

Précision : L'achat de cette UO implique la commande de l'UO 01.

4.5 Fonctionnalité Système de gestion de balise

Le Système de Gestion de Balises doit être accessible à l'ensemble des Donneurs d'ordre de l'outil, pour toute la durée du marché, sans rupture de service et immédiatement après émission du bon de commande.

Il dispose d'une interface ergonomique et intuitive, et permet d'ajouter/supprimer un tag en quelques minutes.

Afin de prévenir tout risque lié à l'intégration de composants tiers sur un Site ou Application, le Titulaire doit permettre d'être déployé dans le respect des bonnes pratiques définies dans le prérequis n°3.

La Prestation comprend l'outil livré ainsi que les évolutions mineures ultérieures de l'outil.

L'hébergement, la maintenance et la garantie de service des serveurs statistiques sont compris dans cette Prestation, de même que le support et l'assistance technique de l'outil mis à disposition.

Détails de cette prestation :

1) Ergonomie de la Solution

Afin de simplifier la gestion de nombreux marqueurs, le Titulaire propose un outil de gestion simplifiée des tags pour la mesure d'audience de Sites ou d'Applications, ou à des fins marketings.

Cet outil doit permettre la coordination, via un tag principal déposé sur le Site ou l'Application, de l'ensemble des marqueurs présents : mesure d'audience des pages, suivi des campagnes, etc.

L'interface de gestion de cet outil doit être intuitive, notamment pour un nouvel Utilisateur : simplicité de navigation, présentation des paramétrages (tag, conditions de déclenchement, variables), fonctionnalité de publication, visibilité des modules d'aide et de soutien technique (FAQ, contact, mode d'emploi...).

Les fonctionnalités minimales attendues d'un tel outil sont :

- La possibilité d'ajouter ou de retirer un tag en quelques minutes ;
- La possibilité de tester le fonctionnement des tags avant leur publication ;
- La gestion simple et instantanée (temps réel) des tags implémentés via une interface unique ;
- La publication du conteneur ;
- La gestion des versions du conteneur ;
- Les statistiques d'appels serveur (par défaut, le nombre d'appels du conteneur) ;
- La comptabilité avec les DMP les plus courantes du marché.

Il est à noter que dans le cadre de campagnes de communication media digitales, des Bénéficiaires ont besoin de déployer des tags fournis par des régies publicitaires, la plupart du temps au format JS et / ou image dans un fichier Excel. Si la solution ne dispose pas de connecteurs natifs facilitant le déploiement des tags, le déploiement de ces derniers doit pouvoir se faire sans modification du code de la part des utilisateurs (un copié / collé doit pouvoir suffire si aucune variable n'est attendue dans le code).

Le Titulaire aura présenté dans son offre les fonctionnalités que permet le Système de gestion de balises.

Les règles de déclenchement peuvent faire appel à différents critères :

- Page spécifique ou groupe de pages ;

- Action réalisée sur site (clic sur un bouton, validation de formulaire, téléchargement d'un document, etc..) ;
- Durée de visite ;
- Temps passé sur page ;
- Conditionnement de l'appel du tag à une source trafic (régie activée dans le cadre d'une campagne média par exemple) ;

Outre les prérequis du marché, le Titulaire doit en outre garantir :

- La capacité de ses équipes à apporter un soutien technique et une aide à l'utilisation du SGB/ TMS.
- Selon l'outil de gestion du consentement des cookies utilisés, et si cet outil ne propose pas d'indication de paramétrage permettant de tenir compte du choix du visiteur, le Titulaire doit avoir proposé une solution technique permettant cette prise en compte.

Plusieurs types de droits d'accès doivent être possibles, et notamment :

- Un rôle d'administrateur d'un compte « Acheteur » : réservé à chaque Bénéficiaire (ex : groupe de sites particuliers). L'administrateur peut modifier la configuration du compte « Acheteur », gérer les comptes « Conteneurs », les consulter, et gérer les droits d'accès des Utilisateurs accédant à ces comptes « Conteneurs ». Il doit être de facto administrateur des comptes « Conteneurs » associés à ce compte « Acheteur ».
- Un rôle d'administrateur d'un compte « Conteneur », comprenant les droits de consultation et d'administration de ce compte « Conteneur ». L'administrateur peut consulter le compte qu'il administre, peut modifier la configuration de ce compte « Conteneur », et peut éventuellement gérer les droits d'accès à ce compte « Conteneur ». L'administrateur d'un compte « Conteneur » a la possibilité de créer/supprimer librement des accès à ce(s) compte(s), sans limitation de nombre.
- Aucun Bénéficiaire ne peut avoir accès aux données collectées des autres comptes "Acheteurs" à travers le Système de Gestion de Balises sans permission.

Le Titulaire décrit les modalités de mise en place du Système de Gestion de Balises sur un Site ou une Application : accès à l'interface, délai de mise en place de l'outil, contraintes spécifiques pour l'utilisateur d'une telle solution.

2) Support et assistance

Le Titulaire fournira un service "support" consistant à délivrer par téléphone ou courrier électronique, l'assistance suivante :

- Aux Acheteurs et Bénéficiaires : les explications nécessaires pour accéder au Système de Gestion de Balises lors de la mise en route ;
- La demande d'assistance est formulée au Titulaire par l'Acheteur ou les Bénéficiaires par mail ou via un outil de ticketing ou de support mis à disposition par le Titulaire.

Le délai maximum d'intervention suite à une demande d'assistance/de réponse à une demande d'assistance ne doit pas excéder 24 heures ouvrées. En cas de non-respect du délai d'intervention, le Titulaire s'expose à une pénalité de retard (article 10.14 du CCAP).

Le Titulaire aura également précisé dans son offre s'il existe d'autres moyens de recevoir une assistance technique : FAQ, guides en ligne, site intranet, etc.

3) Qualité de Service et respect des Niveaux de Service

Les niveaux de service applicables au SGB/TMS sont définis à l'article 4.2.1 du présent CCTP.

4) Maintenance et hébergement

Les dispositions de maintenance et d'hébergement applicables au SGB/TMS sont définies à l'article 4.2.2 du présent CCTP.

Livrables attendus :

- Dans le cadre de l'UO 3 pour l'ensemble des utilisateurs des Bénéficiaires concernées, comprenant également le support et l'assistance technique :
 - Ouverture d'un compte « Contenu » : appels des données intégrées par les conteneurs et les balises intégrés sur les Sites et Applications ;
 - Ouverture d'un compte utilisateur « Administrateur » permettant la gestion du compte « Acheteur » ;
 - Accès à la documentation relative à l'administration du Système de Gestion de Balise (dont la gestion des utilisateurs);
 - Accès à la documentation relative au conteneur, aux balises, et à leur déploiement et exploitation ;
 - Accès à la documentation relative à la gestion d'un compte « Conteneur » ;
 - Accès à la documentation relative à l'exploitation de l'outil (interfaces d'accès aux données + fonctionnalités complémentaires) ;
 - L'ouverture de l'accès au service support.
- Dans le cadre de la facturation et de la passation des bons de commande :
 - Le détail de chaque trimestre des serveurs call, par action mesurée et par compte (facture détaillée ou document ad hoc).
- En cas de maintenance corrective :
 - Livraison des correctifs attendus dans les délais précisés ci-dessous ;
 - Rapports d'incident suivi d'un rapport des tests unitaires, d'intégration et de non-régression sur sa plate-forme de tests ;
 - Mise à jour de tous les documents (manuels d'utilisation de l'interface, d'exploitation des données statistiques, conteneurs, par exemple) ayant été impactés par les actions de maintenance correctives.

En fin de contrat, un support d'archivage est remis à l'Acheteur et aux Bénéficiaires, de l'ensemble des données sur l'ensemble des Sites et Applications placés sous leur responsabilité.

Délais maximums de réalisation :

Ouverture d'un compte « Conteneur », soit 1 jour ouvré ;

- Disponibilité du Système de Gestion de Balises, soit le Titulaire garantit un Taux de Disponibilité Mensuel de [99,7%] sur la Période de Référence (PR) ;
- Réponse à une demande de support, soit 1 jour ouvré.

Grille de mesure des appels serveurs : La facturation est établie trimestriellement, pour chaque compte "Acheteur". Le coût global de la prestation (UO 03-01 à 30-19) est établi en fonction du volume d'appels serveur.

Chaque type d'appel est pondéré en fonction d'une grille que le Titulaire précise dans son offre. On considère par exemple ces types d'appel :

- Page vue ;
- Clic de redirection interne ;
- Clic de redirection externe ;
- Clic de téléchargement ;
- Clic générique ;
- Requête API.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

Elles sont commandées annuellement et payées par trimestre.

UO 03-01	Moins de 100 000 appels serveur par trimestre
UO 03-02	De 100 000 à 250 000 appels serveur par trimestre
UO 03-03	De 250 001 à 500 000 appels serveur par trimestre
UO 03-04	De 500 001 à 750 000 appels serveur par trimestre
UO 03-05	De 750 000 à 1 millions appels serveur par trimestre
UO 03-06	De 1 000 001 à 10 millions appels serveur par trimestre
UO 03-07	De 10 000 001 à 20 millions appels serveur par trimestre
UO 03-08	De 20 000 001 à 50 millions appels serveur par trimestre
UO 03-09	De 50 000 001 à 100 millions appels serveur par trimestre
UO 03-10	De 100 000 001 à 200 millions appels serveur par trimestre
UO 03-11	De 200 000 001 à 300 millions appels serveur par trimestre
UO 03-12	De 300 000 001 à 400 millions appels serveur par trimestre
UO 03-13	De 400 000 001 à 500 millions appels serveur par trimestre
UO 03-14	De 500 000 001 à 600 millions appels serveur par trimestre
UO 03-15	De 600 000 001 à 700 millions appels serveur par trimestre
UO 03-16	De 700 000 001 à 800 millions appels serveur par trimestre
UO 03-17	De 800 000 001 à 900 millions appels serveur par trimestre
UO 03-18	De 900 000 001 à 1 milliard appels serveur par trimestre
UO 03-19	Au-delà de 1 milliard appels serveurs, les 100 millions supplémentaires par trimestre

4.6 Support à l'installation et à la prise en main de la Solution

Le Titulaire doit proposer des modalités d'accompagnement, sous forme de sessions et en fonction des besoins du Bénéficiaire utilisant la Solution :

- à l'installation (marquage) et à la prise en main de sa Solution de mesure d'audience (écrans et méthode d'administration, utilisation de l'interface d'accès aux données et analyses) ;
- à l'utilisation de sa fonctionnalité de Système de Gestion de balises (écrans et méthode d'administration, utilisation de l'interface d'accès aux données).

Ces sessions doivent pouvoir s'adapter au niveau des Donneurs d'ordre concernés : débutant, intermédiaire, expert.

Détails de la Prestation :

Le Titulaire dispose de capacités pour accompagner les Donneurs d'ordre de sa Solution et ses fonctionnalités.

Il doit pouvoir proposer différents types de session d'assistance :

- Accompagnement à la mise en place d'un marquage pour sa Solution, et la manipulation de la couche de données dédiées ;
- Accompagnement relatif aux écrans et aux principes d'administration ;
- Accompagnement relatif à l'interface d'accès aux données et analyses ;
- Accompagnement relatif à l'interface de paramétrage d'un conteneur : tags, conditions d'activation de tag, variables, publications ;
- Accompagnement concernant les autres fonctionnalités directement proposées par la Solution (ex : exportation de données, mesure du délai d'exécution des tags).

Plusieurs niveaux de session d'accompagnement sont envisageables :

- **Niveau débutant** : Pour toute personne n'ayant jamais utilisé la Solution auparavant, et/ou qui ne connaît pas le principe de fonctionnement du marquage et/ou d'un Système de gestion de balises pour cette Solution. Cette personne doit disposer d'un accès Utilisateur à la Solution.
- **Niveau intermédiaire** : Pour toute personne ayant déjà utilisé la Solution, ou un autre outil de mesure d'audience ou SGB, et qui souhaite aller plus loin dans la mise en place de certains types de marquage ou activation de tags tiers, ou d'autres fonctionnalités proposées par la Solution. Cette personne doit disposer d'un accès Utilisateur à la Solution.
- **Niveau expert / administrateur** : Pour toute personne disposant d'une très bonne connaissance de la Solution et souhaite parfaire ses compétences sur un domaine particulier. Il est recommandé que cette personne dispose a minima d'un accès Utilisateur, et dans l'idéal d'un accès administrateur, à la Solution.

Éventuellement, si le Titulaire le propose, il offre la possibilité aux Donneurs d'ordre de passer la certification pour son outil de mesure d'audience, en clôture d'une série de sessions d'accompagnement.

Le Titulaire peut également proposer des sessions d'accompagnement personnalisées,

adaptées en fonction des attentes du Bénéficiaire, combinant différents éléments de sessions existantes. Le Titulaire s'adapte, pour chaque session d'accompagnement, aux contraintes de temps et aux ressources que le Bénéficiaire peut mettre à sa disposition pour réaliser sa prestation.

Le Titulaire aura détaillé dans son offre les modalités de mise en œuvre des sessions.

Livrables attendus :

- Programme détaillé d'une session d'accompagnement au minimum deux jours avant le début de celle-ci ;
- Dates de la session ;
- Envoi des supports de la session d'accompagnement utilisés à l'issue de la session.

Délais maximums de réalisation : La session d'accompagnement doit avoir lieu à la date convenue dans le bon de commande.

Si le bon de commande mentionne que ce délai est impératif, le Titulaire est redevable de la pénalité indiquée à l'article 6 ci-après en cas de non-respect du délai de son fait.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

Accompagnement au marquage

- UO 04-01** Accompagnement à la mise en place du marquage pour la Solution, sur ½ journée de travail (certification éventuelle incluse) ;
- UO 04-02** Accompagnement à la mise en place du marquage pour la Solution, sur 1 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;

Accompagnement à l'administration de l'outil

- UO 04-03** Accompagnement à l'administration de l'outil, soit 1/2 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;
- UO 04-04** Accompagnement à l'administration de l'outil, soit 1 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;

Accompagnement à l'utilisation de l'outil

- UO 04-05** Accompagnement à l'utilisation de l'outil, soit 1/2 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;
- UO 04-06** Accompagnement à l'utilisation de l'outil, soit 1 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;

Accompagnement à l'exploitation des fonctionnalités périphérique de l'outil

- UO 04-07** Accompagnement à l'exploitation des fonctionnalités périphérique à l'outil, soit 1/2 journée de travail (certification éventuelle incluse) ;
- UO 04-08** Accompagnement à l'exploitation des fonctionnalités périphérique à l'outil, soit 1 journée de travail (certification éventuelle incluse).

Ces prestations sont commandées en tant que de besoin tout au long de l'exécution du marché et sont payées à service fait.

Article 5 - Contraintes et autres prestations

5.1 Contraintes

Les commandes sont souvent lancées dans des délais courts, avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire. Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené de façon exceptionnelle à réaliser des prestations en travail de nuit et/ou pendant les week-ends.

Dans le cadre de la mise en œuvre des campagnes de communication, selon les actions réalisées, le Titulaire du présent marché collabore avec les autres Titulaires des bénéficiaires du présent marché ou d'autres marchés, en fonction des prestations dont ils ont la charge : achat d'espaces publicitaires, reprographie, impression, photo-reportages, vidéo-reportages, tournages complexes, développement de sites Internet, mesure d'audience, podcasts et enregistrements sonore, rédaction de contenus, contenus graphiques, référencement naturel, etc.

Certaines des entités rattachées au présent accord-cadre réalisent certaines prestations (lots) en interne ou par le biais d'autres marchés publics ou encore, n'ont pas de besoin sur certains lots. De fait, ces entités n'utiliseront pas tous les lots de l'accord-cadre. Toutefois, en cas de besoin sur toute la durée du marché, toute entité rattachée peut utiliser tous les lots du marché si elle le souhaite. Dans tous les cas, le Titulaire déploie tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution efficace du marché, notamment dans les cas de plusieurs commandes émises en même temps par plusieurs entités rattachées au marché.

Toute entité qui utilise une seule fois un lot par l'intermédiaire d'un bon de commandé notifié, se contraint de fait à utiliser ce lot pendant toute la durée du marché, les reconductions comprises.

Aussi, certaines des entités rattachées au marché utilisent déjà certains supports (marchés ou non) pour réaliser certaines prestations prévues dans certains lots qu'elles utiliseront. Ces entités doivent avant le début de l'exécution du marché, faire un point au Titulaire sur l'ensemble des prestations concernées lors d'une réunion sur site, à distance ou encore par courriel. Le Titulaire du marché s'engage à collaborer à cet effet avec d'autres prestataires et favoriser le déploiement des prestations concernées.

5.2 Autres prestation

5.2.1 Prestation sur devis

Les prestations complémentaires non prévues au présent CCTP mais néanmoins indispensables à la mise en œuvre des prestations dans le respect des exigences formulées par le Donneur d'ordre peuvent être délivrées par le Titulaire dans les conditions suivantes.

Le Titulaire propose par écrit un devis et des modalités d'exécution au Donneur d'ordre. Après accord express et formalisé par un écrit sur le contenu, le profil des intervenants, le prix de prestations, le planning de réalisation et les livrables remis, ce dernier émet un bon de commande sur la base du devis accepté.

Il est néanmoins précisé qu'il ne peut être recouru aux prestations sur devis que :

- Dans la limite où ce recours ne représente pas un bouleversement de l'économie du marché d'une importance telle que cette modification remettrait en cause les conditions de la mise en concurrence ;
- Dans des cas exceptionnels ;
- Dans la mesure où les devis portent sur des prestations de même nature que celles visées dans le présent accord-cadre ;
- Sous la condition de ne pas dépasser un montant égal à 20% du montant du marché (montant facturé à la date d'émission du bon de commande relatif aux prestations sur devis).

Le Titulaire est tenu de faire un reporting semestriel détaillé de ces prestations à l'équipe achat du pilote du marché.

Si l'équipe achat du pilote du marché constate qu'il est fait recours aux prestations sur devis pour des prestations similaires entre plusieurs Donneurs d'ordre de façon récurrente, il étudie la possibilité de déclencher la clause de réexamen prévue à l'article 11.10 du CCAP, notamment si les prestations sur devis concernent de nouveaux formats non listés au présent CCTP.

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante :

UO 05-01 Prestations sur devis

Précision

Le taux de TVA applicable est celui indiqué sur le devis.

5.2.2 **Modalités de transition et réversabilité**

1 – Réversibilité en fin de marché (Sortie) : Les prestations de réversibilité à la charge du Titulaire en fin de marché (restitution des données, transfert de compétences, livrables de fin de contrat) sont réputées intégrées dans le prix global et forfaitaire du marché. Elles ne donneront lieu à aucune facturation supplémentaire (article 11.8 du CCAP).

2 – Prise en charge et intégration des données (Entrée) : Les prestations liées à la reprise, la réception et l'intégration des données et éléments de réversibilité transmis par l'ancien titulaire au démarrage du présent marché sont couvertes par l'UO 05-02 du BPU.

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante :

UO 05-02 Prise en charge des éléments de réversibilité (Entrée)

Article 6 - Autres modalités d'exécutions des prestations

6.1 Au titre de l'UO 1

Création et accès au compte "Acheteur" (niveau administration) : délais de 10 jours ouvrés à compter de la date du bon de commande.

Pénalité en cas de non-respect : article 10.14 du CCAP.

6.2 Au titre de l'UO 2

6.2.1 Délai de mise à disposition de la solution et du support

Délai d'intervention suite à une demande de support : délai de 1 jour ouvré.

Pénalité en cas de non-respect : article 10.14 du CCAP.

6.2.2 Qualité de service et Disponibilité

Le Titulaire donnera accès à l'Acheteur, au plus tard le 5 de chaque mois, aux informations afférentes au Taux de Disponibilité du mois précédent.

Une moyenne de ce Taux sera réalisée par le Titulaire chaque trimestre civil : ci-après le Taux Moyen de Disponibilité Trimestriel.

Si le Taux Moyen de Disponibilité Trimestriel est inférieur à [99,7%], le Titulaire s'expose aux pénalités suivantes :

- Entre 99.5% et 99.7% : pénalité de 0,5% ;
- Entre 99% et 99.4% : pénalité de 1% ;
- Entre 98.5% et 98.9% : pénalité de 3% ;
- Entre 98% et 98.4% : pénalité de 5% ;
- Inférieur à 98% : pénalité de 10%.

Le montant de la pénalité est calculé sur la base de la facture du Titulaire pour le même trimestre correspondant à la somme des bons de commande du trimestre pour l'UO 2.

En outre, si le Titulaire est redevable plus de deux fois dans une même année civile d'une pénalité à ce titre de plus de 3%, le manquement sera considéré comme récurrent et le Titulaire s'expose à une résiliation de plein droit du marché pour le Lot 1.

6.2.3 Maintenance

En cas de non-respect par le Titulaire des délais de correction des Anomalies Bloquantes et Majeures, tels que définis ci-dessus, le Titulaire est redevable des pénalités de retard visées à article 10.14 du CCAP.

Il est par ailleurs précisé que si au cours de deux trimestres civils d'une même année, plus de cinq Anomalies Bloquantes et/ou plus de dix Anomalies Majeures, n'ont pas été corrigées dans les délais visés ci-dessus, le manquement sera considéré comme un manquement récurrent ouvrant droit pour l'Acheteur, à résilier de plein droit le présent marché pour le Lot 1.

6.3 **Au titre de l'UO 3**

6.3.1 **Délai de mise à disposition de la solution et du support**

Délai d'intervention suite à une demande de support : délai de 1 jour ouvré.

Pénalité en cas de non-respect : article 10.14 du CCAP.

6.3.2 **Qualité de service et Disponibilité**

Le Titulaire donnera accès à l'Acheteur, au plus tard le 5 de chaque mois, aux informations afférentes au Taux de Disponibilité du mois précédent.

Une moyenne de ce Taux sera réalisée par le Titulaire chaque trimestre civil : ci-après le Taux Moyen de Disponibilité Trimestriel.

Si le Taux Moyen de Disponibilité Trimestriel est inférieur à [99,7%], le Titulaire s'expose aux pénalités suivantes :

- Entre 99.5% et 99.7% : pénalité de 0,5% ;
- Entre 99% et 99.4% : pénalité de 1% ;
- Entre 98.5% et 98.9% : pénalité de 3% ;
- Entre 98% et 98.4% : pénalité de 5% ;
- Inférieur à 98% : pénalité de 10%.

Le montant de la pénalité est calculé sur la base de la facture du Titulaire pour le même trimestre correspondant à la somme des bons de commande du trimestre pour l'UO 3.

En outre, si le Titulaire est redevable plus de deux fois dans une même année civile d'une pénalité à ce titre de plus de 3%, le manquement sera considéré comme récurrent et le Titulaire s'expose à une résiliation de plein droit du marché pour le Lot 1.

6.3.3 **Maintenance**

En cas de non-respect par le Titulaire des délais de correction des Anomalies Bloquantes et Majeures, tels que définis ci-dessus, le Titulaire est redevable des pénalités de retard visées à article 10.14 du CCAP.

Il est par ailleurs précisé que si au cours de deux trimestres civils d'une même année, plus de cinq Anomalies Bloquantes et/ou plus de dix Anomalies Majeures, n'ont pas été corrigées dans les délais visés ci-dessus, le manquement sera considéré comme un manquement récurrent ouvrant droit pour l'Acheteur, à résilier de plein droit le présent marché pour le Lot 1.

6.4 **Au titre de l'UO 4**

Support à l'installation et à la prise en main de la Solution: délai de 10 jours ouvrés à compter de la date du bon de commande.

Pénalité en cas de non-respect : article 10.14 du CCAP.

6.5 **Délais**

Sauf mention contraire, les délais sont exprimés en jours ouvrés.

Le Donneur d'ordre et le Titulaire s'entendent sur le planning de travail, adapté en fonction des prestations à réaliser.

Les délais de réalisation sont au maximum ceux indiqués dans le CCTP. Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP doivent être définis dans la proposition opérationnelle et précisés dans le bon de commande.

Si les délais prévus initialement sont modifiés, le Titulaire remet un planning modificatif de réalisation des prestations.

Les prestations sont susceptibles d'être activées toute l'année et sont souvent lancées dans des délais courts, avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire. Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené de manière exceptionnelle à réaliser des prestations en travail de nuit et/ou pendant les week-ends.

L'Acheteur s'engage à informer le Titulaire dans un délai de prévenance raisonnable, d'au minimum 3 jours ouvrés avant le début des prestations.

En raison du nombre important de contenus produits par l'Acheteur, plusieurs prestations sont susceptibles d'être commandées simultanément. Par conséquent, le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'exécution de plusieurs projets dans le respect des délais et de niveau de qualité fixés. Il appartient au Titulaire de déployer tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution efficace des prestations.

Les prestations en délais normaux sont celles réalisées pendant la période de travail de jour au sens du code du travail, soit entre 7h00 et 21h00, en semaine du lundi au vendredi, les jours ouvrés.

Toute prestation réalisée en dehors de ces horaires et réputée réalisée en dehors des jours et horaires ouvrés.

Les jours fériés pris en compte sont du calendrier officiel en vigueur en France.

De façon exceptionnelle, les Donneurs d'ordre peuvent avoir besoin de faire réaliser les prestations dans des délais contraints pendant les heures de travail de jour voire en dehors de ces heures (le soir, le weekend et les jours fériés), avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire.

6.6 Équipe dédiée

Les prestations sont exécutées par les équipes conformément à la composition d'équipe indiquée par le Titulaire dans son offre, dans le document Annexe 2 à l'Acte d'engagement et conformément à l'équipe présentée dans la proposition remise par le Titulaire lors de la phase de cadrage. En cas de changement d'équipe chez le Titulaire, ce dernier garantit une période de passation des dossiers pour assurer qu'il n'y ait pas de perte d'historique sur les sujets en cours ou traités dans le passé.

6.7 Livrables

Le CCTP décrit le contenu minimum des livrables attendus. Le Titulaire peut les compléter tels que prévu dans son offre ou s'il le juge pertinent lors de l'exécution des prestations.

Tous les livrables et documents réalisés sont remis au format numérique sauf mention contraire stipulée dans le présent document ou sur demande expresse de l'Acheteur, du Bénéficiaire ou du Donneur d'ordre au cours de l'exécution des prestations.

L'ensemble des livrables remis lors de l'exécution des prestations peuvent être librement réutilisés par l'Acheteur, sans restriction.

Il est à noter que :

- Les livrables remis par le Titulaire peuvent faire l'objet d'un travail en interne par le Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne, à savoir des adaptations, modifications, etc. ;
- Un contrôle des coûts peut être pratiqué à la demande Donneur d'ordre par son prestataire de contrôle des coûts de communication ;
- Le Titulaire peut avoir à travailler sur la base d'éléments existants, notamment des éléments élaborés par les services du Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne.

6.8 Modalités de collaboration et méthodologie de travail

Les Prestations correspondantes pourront faire l'objet d'une présentation à distance ou dans les locaux de l'Acheteur ou des Bénéficiaires.

6.9 Frais de déplacement / hébergement / restauration

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire peut être amené à se déplacer.

La facturation de frais annexes sur justificatifs doit être marginale et ponctuelle. Les frais annexes recouvrent tout ou partie des frais de vie : transport, restauration et hébergement. Cette facturation se fait après accord préalable écrit du Donneur d'ordre et présentation des justificatifs adéquats.

Les frais de déplacement (transport, restauration et hébergement) en Ile-de-France et hors Ile-de-France sont réglés sur la base des justificatifs des frais réellement engagés et sur la base des textes fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage pour les Donneurs d'ordre (décret n°2006-781 du 3 juillet 2006, ou document équivalent en vigueur au moment de la dépense). Sauf mention contraire, les frais de restauration ne sont pas inclus dans le montant des prestations.

6.9.1 Frais de transport et de route

L'usage des transports en commun est privilégié chaque fois que possible.

Le Titulaire intègre dans son analyse du choix du mode de transport le plus adéquat des critères permettant de sélectionner au moins un mode de transport peu émissif en CO2 et en GES (prescriptions environnementales).

Le Titulaire doit proposer les frais de prise en charge des transports (terrestres, ferroviaires, maritimes) de ses intervenants qui soient économiquement les plus avantageux en procédant systématiquement à des comparaisons de prix.

Le Donneur d'ordre privilégie chaque fois que cela est possible le recours à ses marchés publics de transport de personnes existants, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés de transports.

Le transport de personne avec chauffeur peut se faire par taxi ou par VTC. Le Titulaire adapte le choix du mode de transport en fonction des personnes à prendre en charge.

La prise en charge des billets de transport se fait après accord écrit préalable du Donneur d'ordre.

À la demande du Donneur d'ordre, le Titulaire prend en charge les frais kilométriques (prenant en compte les frais de carburant et l'usure du véhicule) et les frais de péage.

Le remboursement des frais kilométriques s'effectue selon le barème en vigueur, au moment de la dépense. Le ou les barèmes en vigueur au sein de l'organisation du Donneur d'ordre sont communiqués au Titulaire lors de la réunion de lancement et lors de chaque mise à jour par le Donneur d'ordre.

Lorsqu'il fait la demande, le Donneur d'ordre précise le barème de remboursement applicable aux frais kilométriques. La référence au barème de remboursement est portée sur le bon de commande aux fins de vérification par le comptable lors de la mise en paiement. En l'absence de barème, est appliqué le barème des indemnités kilométriques du code des Impôts en vigueur au moment de la dépense.

Le remboursement des frais de péage au Titulaire s'effectue uniquement sur présentation de justificatifs.

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante :

UO 06-01 Frais de transport et de route, sur justificatifs

6.9.2 Frais d'hébergement

Le Titulaire recherche des hébergements et en prend en charge les frais, petit-déjeuner et, le cas échéant, taxe de séjour inclus, selon les catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre. Il est fait obligation au Titulaire d'intégrer parmi ses propositions une offre en hôtels situés à proximité du lieu de l'exécution des prestations.

Quand le Titulaire a la responsabilité de choisir les prestations d'hébergement (hors marché public ministériel), il est tenu d'intégrer parmi les offres qu'il soumet au Donneur d'ordre, des propositions d'hébergement labellisées ecolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent (prescriptions environnementales).

Le Donneur d'ordre privilégie le recours, chaque fois que cela est possible, aux marchés publics d'hébergement existants au sein de son Entité, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés d'hébergement.

Certains Donneurs d'ordre disposent de structures d'hébergement. Dans ce cas, le Titulaire peut également s'adresser à ces structures.

Le Donneur d'ordre peut prendre directement en charge les frais d'hébergement.

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante :

UO 06-02 Frais d'hébergement, sur justificatifs

6.9.3 Frais de restauration

Le Titulaire prend en charge les prestations de restauration nécessaires selon les jours et horaires du travail d'exécution demandés. Les prestations de restauration peuvent être : petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Elles correspondent aux catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre, à Paris, en province ou à l'international (prix plafond selon la politique voyage du Donneur d'ordre), uniquement sur justificatif.

Ces prestations sont couvertes par l'UO suivante :

UO 06-03 Frais de restauration, sur justificatifs

Précision

Les frais annexes de déplacement, hébergement et restauration sont facturés au réel et sur justificatifs.

Le taux de TVA applicable aux frais sur justificatifs est celui indiqué sur le justificatif.