

MAINTENANCE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DE L'OUTIL DE GESTION DE LA RELATION CLIENTS

Marché n° CCIN-2026-AOO-05

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

I - CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES

Les CCI de Normandie

Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie concernées par ce CCTP sont :

- C.C.I. de Caen
- C.C.I. de Ouest Normandie
- C.C.I. de Portes de Normandie
- C.C.I. de Rouen métropole
- C.C.I. de Seine-Estuaire
- C.C.I. de Région Normandie

Ce marché est porté par la CCI de Région Normandie.

Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie représentent environ 100.000 entreprises inscrites au Registre du commerce de leurs territoires et défendent leurs intérêts et ceux d'autres publics (Apprentis, demandeurs de formations, créateurs, ...).

Elles mobilisent leurs énergies afin d'accélérer la performance économique des entreprises des secteurs du commerce, de l'industrie et des services. Elles apportent leurs expertises globales et sectorielles, celles de la maîtrise d'équipements structurants et de leurs organisations.

Fortes de la confiance que leurs accordent leurs ressortissants, de leurs expertises globales et sectorielles, de la maîtrise d'équipements structurants et de leurs organisations, elles interviennent comme partenaires privilégiés des entreprises, ainsi qu'auprès d'autres institutions des territoires concernés.

Des interventions clés en faveur des entreprises

Pour accueillir l'entreprise • Création • Accueil-formation • Reprise • Transmission • Entreprises en difficulté • Zones d'activité • Pépinières/Locaux relais	Pour accélérer la performance • Information experte • Ressources Humaines • Qualité • Développement Durable • Développement à l'International • Marketing-commercial • Numérique
Pour éclairer la stratégie • Intelligence économique • Innovation • Veille économique • Observatoire économique • Conférences/débats	Pour animer des réseaux • Création, accompagnement, animation de groupements d'industriels, de commerçants, de prestataires de service • Plateformes d'Initiatives Locales
Pour exprimer les attentes de l'entreprise • Urbanisme • Aménagement du territoire • Prospective économique • Représentation des Entreprises	Pour dynamiser les filières majeures • Nautisme • Tourisme • Agroalimentaire • Services aux entreprises • Services à la personne • Construction – réparation navale • Logistique • Eco construction

Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Normandie gèrent également des équipements de type Ports et Ponts.

Contexte de la consultation

Les CCI de Normandie disposent d'un outil de gestion de la relation clients basé sur le produit E-deal (Efficacy) depuis 2016. Depuis 2022, la CCI Normandie a procédé à la migration de la version 2014 vers la version Winter 2021 à l'aide d'un intégrateur avec pour objectif de tendre vers un retour au standard E-deal.

En effet, des développements spécifiques avaient été réalisés sur la version 2014 afin de permettre une plus forte appropriation de l'outil par les collaborateurs des CCI. Néanmoins ces spécifiques compliquant la mise à jour du produit, la CCI Normandie a fait le choix de se rapprocher au maximum du standard Edeal Winter 2021. La CCI Normandie souhaite poursuivre cette trajectoire de retour au standard et éviter le développement de spécifique dans la mesure du possible.

Le contexte du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) revêt une importance particulière du fait que la GRC des CCI de Normandie est l'outil cœur de métier des CCI. Le niveau de disponibilité et d'accessibilité de cet outil est de ce fait primordial pour l'ensemble des CCI. Cet outil hébergeant les données cœur de métier des CCI impose un niveau de sécurisation et de résilience de la donnée important.

CCI Normandie recherche donc un prestataire en capacité d'assurer la maintenance corrective et évolutive pour son outil de GRC pour la période 2027 à 2030 afin de :

- Pérenniser son investissement lié à l'acquisition des licences Edeal et à leur exploitation.
- Faciliter les futures montées de version, dont la prochaine déjà prévue en 2026/2027 vers la nouvelle version 2027 d'E-deal annoncée pour l'été 2026.
- Capitaliser sur l'appropriation des utilisateurs après 10 années d'exploitation, tout en poursuivant la démarche de simplification de l'usage afin de renforcer encore l'adhésion des utilisateurs et la fluidité d'utilisation de l'outil.
- Recentrer le CRM sur l'usage commercial

Le présent marché sera découpé en 2 lots, le premier concernera la maintenance corrective et évolutive. Le second concernera la maintenance applicative et la fourniture de potentielles licences complémentaires Efficacy.

Prestations attendues LOT 1 :

L'exploitation de la GRC existante doit être maintenue pendant tous les temps de conception, développement et recette des correctifs / nouvelles évolutions / versions jusqu'à la mise en production correspondant à la réception de la version. Pour cela, la CCI Normandie dispose de plusieurs environnements cf. n°4.

Le mémoire méthodologique et l'offre tarifaire doivent préciser explicitement ce qui est inclus et surtout ce qui n'est pas inclus.

1. Maintenance Corrective et support

Le prestataire intégrateur aura à sa charge la maintenance corrective de l'application en relation avec l'éditeur. La réassurance de la maintenance auprès de l'éditeur sera proposée au BPU du LOT 2.

La maintenance corrective inclus la résolution de l'ensemble des dysfonctionnements de l'application (fonctionnement anormal par rapport aux SFD ou en cas de défaillances/erreurs).

Le prestataire devra également proposer un système de support pour l'accompagnement de l'équipe d'administration de la GRC pour les assister en cas de besoin.

Le prestataire proposera une plateforme de gestion de ticket (type mantis) permettant la déclaration et le suivi des demandes et incidents qui pourra servir pour la maintenance corrective comme évolutive. Seuls les administrateurs de la GRC et les référents GRC seront habilités à saisir et suivre les tickets sur cet outil afin d'assurer une bonne gouvernance.

Le prestataire intégrateur de la solution EDEAL devra disposer d'une équipe avec des profils Expert certifié EDEAL CRM pour garantir à la CCIN une expertise sur les versions Edeal.

Le prestataire intégrateur devra détailler dans sa proposition ses engagements en termes de qualité et niveau de service.

2. Demande d'évolution / Montée de version

Les évolutions de l'application ou montées de version seront assurées sous forme de bons de commande sur la base de sprints longs ou courts permettant de couvrir des besoins plus ou moins complexes défini lors d'atelier de définition des besoins avec l'équipe GRC.

L'intégrateur aura notamment à sa charge lors des sprints de :

- Assurer la rédaction des spécifications, le développement, les paramétrages nécessaires.
- Migrer les données et contenus éventuels, reporter les paramétrages et règles de gestion, refondre les écrans.
- Assurer les recettes avec tests de non-régression et tests de charge. Un rythme agile de livraisons devra être proposé afin de sécuriser la recette tout en maîtrisant la durée (1 à 2 livraisons par semaines par exemple).
- Mettre en place les mesures nécessaires pour assurer régulièrement le transfert des compétences vers les administrateurs et key user CCIN et leur formation.
- Reporter, ajuster et tester les interfaces pour qu'elles soient opérationnelles à la mise en production.
- Assurer la MEP/MES. (Mise En Production/Mise En Service)
- Assurer un support renforcé lors de la VSR. (Vérification de Service Régulier)
- Des comités de pilotage devront permettre d'assurer le suivi des projets d'évolutions dans les meilleurs délais et charges.
- Des comités de projet hebdomadaires sont à prévoir dans les phases projets pour garantir de tenir les délais et objectifs.

Si des développements spécifiques sont néanmoins nécessaires, ils devront être développés en surcoute sans impact du code standard, pour éviter tout impact sur les prochaines montées de version.

Le titulaire effectue une recette interne avant livraisons aux équipes CCIN et en communique le détail.

Des recettes « guidées » avec les métiers sont incluses aux sprints de développement. Ces recettes prennent la forme sur une journée ou plus d'une présentation par le titulaire des développements puis d'une recette avec les métiers.

Un rythme agile de livraisons devra être proposé afin de sécuriser la recette tout en maîtrisant la durée (1 à 2 livraisons par semaines par exemple)

Les interfaces et la reprise de données sont incluses au périmètre de recette

Au cours des évolutions, tous les paramétrages, développements, mises en place de règles de gestion dans le moteur de règles, pop-up, listes de recherche y compris custom, mécanique de la mesure de satisfaction automatique- dont questionnaires/ciblages/emailings récurrents, traitement des rapprochements, modèles de mail et de message, FAQ et références documentaires, dashboards etc...doivent être repris, recrées ou reparamétrés à l'identique ou selon les ajustements souhaités ou induits lors des sprints, de façon à être opérationnels et

utilisables. Les éléments qui nécessiteraient d'être recréés ou d'être ajustés par CCIN lors de sprint devront être précisés.

Lors d'une montée de version, le prestataire effectuera au préalable une étude d'impact de la mise à jour indiquant notamment les fonctionnalités apportées, les impacts sur les spécifiques et les possibilités de retour au standard associées. Tous les modules et fonctionnalités de la version cible devront être mis en œuvre et utilisables par la CCIN même si à date elles ne sont pas utilisées par la CCIN.

L'offre détaillera la gouvernance, la méthodologie projet, le planning théorique d'un sprint, les livrables, le coût forfaitaire d'un sprint et le plan d'assurance qualité ainsi que les engagements de niveau de service.

3. Autres prestations complémentaires (prestations à bons de commande)

Afin d'apporter de la valeur ajoutée et de soutenir les enjeux de transformation et de développement commercial, CCIN souhaite que le prestataire chiffre les prestations suivantes qui pourront faire l'objet de bons de commandes pendant la durée du marché :

- Optimisations post mise en production.
- Assistance au paramétrage optimisé des Bases de données et du frontal web.
- Réalisation de tests de charge.
- Formation au module d'administration en inter entreprise pour plusieurs personnes.
- Formations utilisateurs en présentiel adaptées au CRM CCIN (groupe de 10 personnes en intra avec préparation des cas et supports de formation selon les métiers et profils utilisateurs -environ 5 profils).
- Formations utilisateurs en distanciel adaptées au CRM CCIN (groupe de 10 personnes).
- Réalisation et fourniture de module E-learning ou tutos vidéo de prise en main adaptés au CRM CCIN.
- Présentations aux managers/DG aux étapes clés du projet.
- Autres actions de conduite du changement (présentation de l'interface cible, informations régulières mail ou vidéo, plateforme de test accessible à tous...).
- Conseil et formalisation d'un processus simple.
- Conseil et formalisation d'un processus complexe.
- Prestation de conseil sur l'usage de la donnée (data marketing).
- Formalisation d'un scénario (marketing automation).

4. Environnements

L'application de GRC dispose de 4 environnements composés de multiples serveurs linux virtualisés sous VMware dans une infrastructure HP simplivity (cf. schéma).

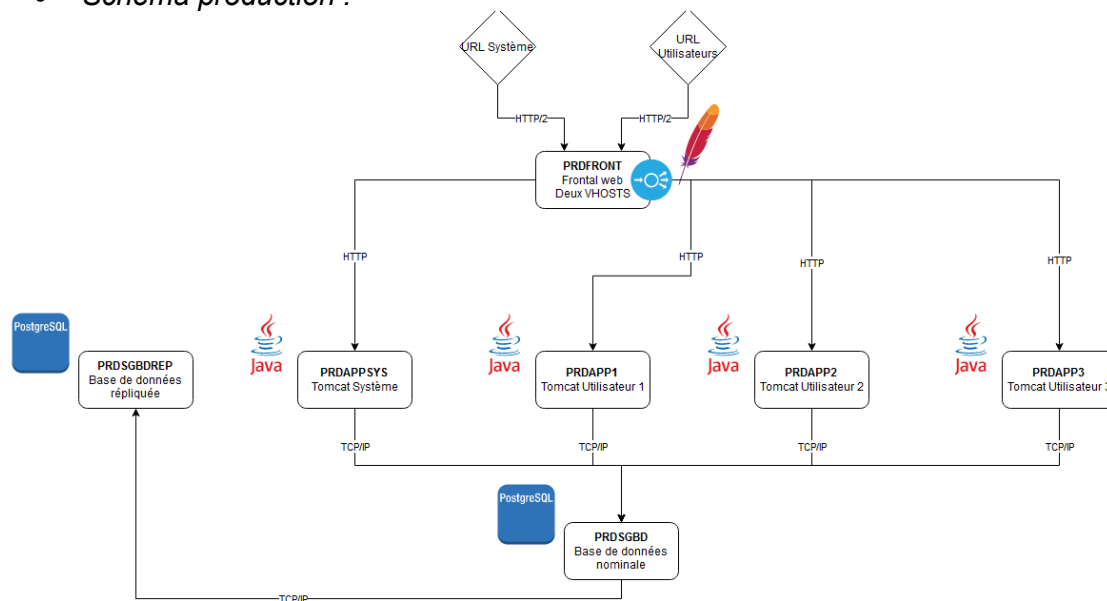
La CCI Normandie héberge et maintien en condition opérationnelle les serveurs des environnements de recette, de préproduction et de production de la GRC. L'environnement de développement est à la charge du prestataire (installation, hébergement et maintien en condition opérationnelle). L'installation de l'application est à la charge de l'intégrateur sur l'ensemble des environnements, La CCI de Normandie dispose d'un serveur Bastion permettant à l'intégrateur d'accéder à l'ensemble des environnements de manière sécurisée.

La répartition des rôles et responsabilités entre la CCI et l'intégrateur de la GRC sont détaillés en Annexe 1 dans le RACI RUN.

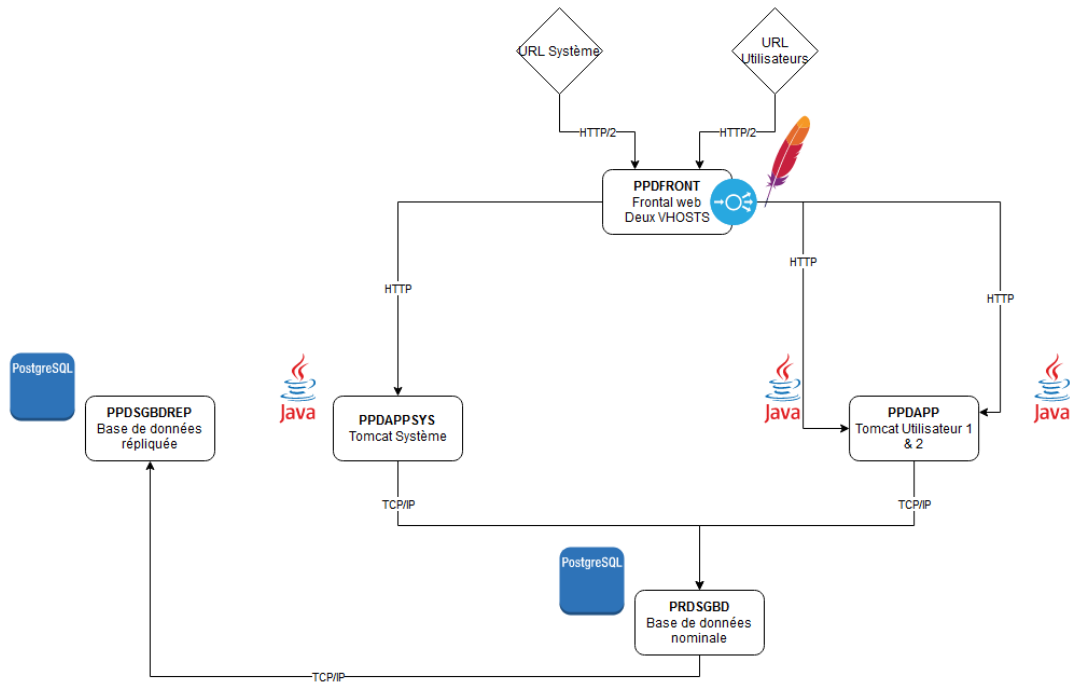
Durant les phases de recette des projets ou des correctifs, des tests de charge devront être menés en préproduction et production pour attester / confirmer la performance des environnements et développements.

Les ajustements seront effectués par le prestataire avant l'exécution sur l'infrastructure de production

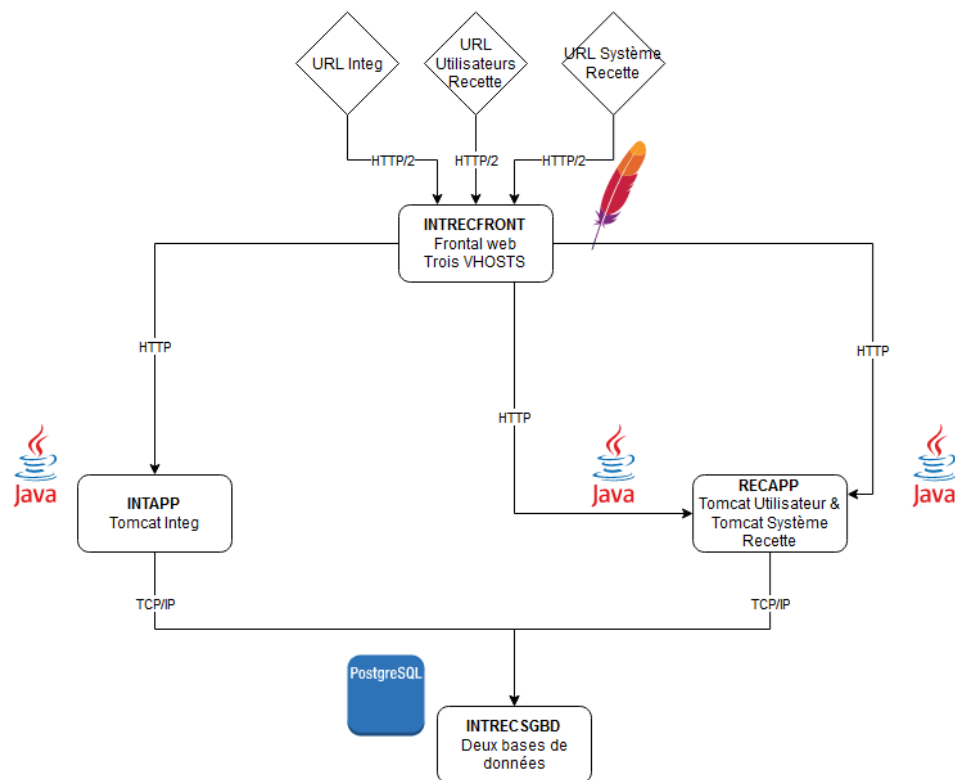
- *Schéma production :*



- *Schéma Préproduction :*



- *Schéma Recette et Intégration :*



5. Interfaces

L'application GRC de CCI Normandie est interfacée avec :

- Office 365, pour l'authentification et exchange notamment (Plugin, synchronisation agenda, teams).
- La facturation de linea-finances pour les factures.
- Pixiweb de Pictav informatique pour la récupération des données du fichier consulaire.
- Kiamo pour l'interface CTI du centre relation client (montée de fiche, clic to call,...).
- OneTeam pour l'interface des actions menées par CCI France.
- Apsis pour le marketing automation
- Une base répliquée en temps réel servant pour la BI avec QlikSense
- OneTeam (SalesForce) pour intégration dans la GRC Normande de l'activité commerciale de la Team France export

Le prestataire devra avoir la capacité de maintenir ces interfaces.

6. Conduite du changement

Des actions de conduite du changement doivent être proposées par le titulaire afin de faciliter la présentation et l'appropriation de la nouvelle solution par les différentes cibles : équipe d'administration, référents GRC locaux/utilisateurs clés, utilisateurs, managers et DG.

Par exemple, des supports et /ou présentations en webinaires ou vidéos régulières adaptées aux différents publics, des démos vidéo pour présenter l'outil et les mises en œuvre des process métiers pendant les phases de construction, des tutos vidéos de prise en main.....

L'offre détaillera les actions prévues aux différentes étapes du projet, leur organisation, la cible et l'objectif recherché.

Le transfert de compétence et la formation des administrateurs fonctionnels et techniques et des key users doivent être proposées. L'offre détaillera l'organisation, la durée et les supports de formation prévus pour les différents publics : super administrateurs (4), administrateurs locaux (5), key users (20).

Prévoir des groupes de 10 participants maximum avec préparation des cas et supports de formation.

7. Livrables

Les livrables suivants devront être fournis ou mis à jour depuis l'existant :

- SFD et STD, dont les contrats d'interfaces. Ces livrables sont produits au fil de la phase de conception/réalisation et devront être fournis à la fin de cette étape. Une version définitive sera fournie en fin de projet intégrant les ajustements de conception/réalisation opérés lors de la recette ou pendant les VA/ VSR.
- Dictionnaire de données ou description des écrans et champs (libellé affiché et libellé technique) par objet en mode lecture et édition, et précisant les champs utilisés ou non par CCIN.
- DAT (y compris schéma d'architecture technique précisant l'utilité des différents environnements)
- Manuel utilisateurs et Manuel d'administration de la version cible seront fournis en début de projet.
- Supports de formation administrateurs fonctionnels et techniques adaptés au projet CCIN seront fournis en fin de phase de conception réalisation, puis de recette.
- Environnement de démonstration de la version cible accessible pendant tout le projet par CCIN
- Manuel d'exploitation
- Les cahiers de recette basés sur les cas métiers recueillis auprès des métiers
- Le plan d'assurance qualité ainsi que la politique de sécurité des systèmes d'information du soumissionnaire.

8. Exigences

Par exemple, le prestataire devra satisfaire aux exigences suivantes et présenter les modalités de mises en œuvre correspondantes :

- Les temps de réponse doivent être compatibles avec les contraintes courantes de l'exploitation (inférieurs ou égal à 1 seconde pour les fonctionnalités courantes – hors ciblage, analyses multicritères, exports de données ou élaboration de résultats graphiques).
- Support technique accessible 5 jours /7(jours ouvrés) de 7h à 20h.
- Chiffrage des flux d'authentification (identifiant, mot de passe).
- Traçabilité des tentatives d'authentification (adresse IP, identifiants) pour analyse en temps réel (détection intrusion) et en temps différé (exploitation des logs en cas de recours administratifs).
- Filtrage des attaques réseaux (modèle OSI couche 1-4), des attaques virales (HTTP, SMTP), mais aussi des attaques applicatives (modèle OSI couche 4-7).
- Résistances aux attaques par déni de service pour les flux DNS, HTTP, FTP, SMTP...
- Garantie de confidentialité des informations et du respect RGPD.

- Sauvegardes incrémentale (environ toutes les heures)
- Sauvegarde complète quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.
- Evolution de version, suivi et installation des correctifs de sécurité
- Maintenance régulière des bases de données
- GTR (garantie de temps de rétablissement) sous 4h (dégradation même mineure des fonctionnalités de la GRC).

9. Réversibilité

En cas de non-reconduction de ses prestations, le titulaire assurera l'opération appelée « Réversibilité » qui permettra à la CCI Normandie de reprendre ou transférer la maintenance à un tiers.

Cette prestation, ~~optionnelle~~, pourra être activée à la demande de la CCI Normandie. Elle consistera à :

- Constituer le dossier de réversibilité :
 - L'ensemble des documents projet existants
 - Dossier des spécifications fonctionnelles et techniques à jour des évolutions mises en œuvre et demandées par la CCI Normandie
 - Dossier d'architecture technique des environnements
 - Dossier d'exploitation
 - L'export des derniers tickets :
 - Ouverts à date
 - Ouverts sur les 6 derniers mois
 - Une archive de la base de données complète
 - Le plan de déroulement de la réversibilité
- Transférer les connaissances sur l'application sous la forme suivante :
 - 4 ateliers d'une demi-journée de relecture des différents documents transmis avec le dossier de réversibilité
 - Présentation des codes sources du spécifique en 4 ateliers d'une demi-journée
 - Support à distance de la future équipe de maintenance sur une période de 4 semaines, estimé à une charge de 2,50 jours par semaine

L'achèvement de l'opération de réversibilité sera constaté par un procès-verbal établi par le titulaire et validé par la CCI Normandie

Le dossier sera transféré à la CCI Normandie au format électronique.

Prestations attendues LOT 2 :

10. Réassurance de la maintenance corrective et évolutive éditeur

Le titulaire s'engage à assurer, pour toute la durée du marché, une prestation de réassurance de la maintenance corrective et évolutive de l'application Edeal et d'Apsis d'Efficy, en lien avec l'éditeur et en coordination avec le prestataire en charge de l'intégration. À ce titre, il garantit à la CCI Normandie l'accès aux services de support éditeur, aux correctifs, patches, mises à jour mineures et majeures publiés pour la solution, ainsi qu'à l'expertise nécessaire à l'analyse, à la qualification et à la résolution des incidents, anomalies ou difficultés techniques affectant le bon fonctionnement de l'application. Cette prestation inclut également l'assistance relative à la compatibilité de la solution avec les environnements techniques cibles, l'accompagnement des opérations de montée de version, ainsi que toute mesure utile au maintien en condition opérationnelle, à la continuité de service et à la pérennité de la solution sur la durée du marché.

11. Fourniture de licences additionnelles

Le titulaire s'engage également à fournir, à la demande de la CCI Normandie et pendant toute la durée du marché, toute licence additionnelle nécessaire au fonctionnement ou à l'extension des usages des solutions Edeal et Apsis d'Efficy. À ce titre, il devra avoir la capacité de proposer les différents types de licences disponibles, d'en préciser les modalités d'activation, les conditions tarifaires applicables, les prérequis éventuels, ainsi que les prestations associées à leur mise en œuvre. Les commandes de licences complémentaires devront pouvoir être exécutées dans des conditions garantissant la continuité de service, l'adéquation des moyens logiciels aux besoins opérationnels de la CCI Normandie et la compatibilité avec les versions en exploitation.

12. Niveaux de service et engagements de performance

Pour les prestations relevant du présent lot, le titulaire s'engage à respecter des niveaux de service opposables définis selon la criticité des incidents, demandes ou blocages relevant du support éditeur ou de la fourniture des licences. Les engagements ci-après s'entendent pendant les jours ouvrés, sur une plage de service minimale de 8h00 à 18h00, sauf proposition plus favorable du titulaire dans son offre. Les délais courent à compter de l'enregistrement de la demande ou de l'incident dans l'outil de suivi mis à disposition de l'intégrateur et de la CCI Normandie.

- Incident critique bloquant : prise en charge en moins de 2 heures ouvrées et engagement de rétablissement ou de solution de contournement en moins de 4 heures ouvrées.
- Incident majeur dégradant fortement le service sans blocage total : prise en charge en moins de 4 heures ouvrées et engagement de rétablissement ou de solution de contournement en moins de 8 heures ouvrées.
- Incident mineur ou anomalie sans impact bloquant : prise en charge en moins de 1 jour ouvré et traitement selon un calendrier convenu entre les parties.
- Demande relative à une licence additionnelle standard : accusé de réception en moins de 3 jours ouvrés et exécution, sous réserve de disponibilité éditeur, dans un délai compatible avec la continuité d'exploitation.
- Toute demande ou incident non résolu dans le délai cible fait l'objet d'une escalade auprès du niveau d'expertise supérieur et d'une information de la CCI Normandie sur les causes, les actions engagées et le délai prévisionnel de résolution.
- Le titulaire transmettra un reporting périodique, au minimum mensuel, présentant le nombre de sollicitations, leur qualification, les délais de prise en charge, les délais de rétablissement, les actions d'escalade menées et les éventuels écarts constatés au regard des engagements de service.

13. Prestations détaillées attendues

Au minimum, les prestations attendues au titre du présent lot comprendront les éléments suivants :

- L'ouverture, le maintien et la gestion des droits de support éditeur pour la solution Edeal.
- La transmission et la mise à disposition des correctifs, patches, versions mineures et majeures publiés par l'éditeur, selon leur disponibilité et leur applicabilité au contexte technique de la CCI Normandie.
- L'appui à l'analyse des incidents et anomalies relevant de l'éditeur, y compris l'escalade, le suivi et la coordination des échanges avec celui-ci jusqu'à clôture.
- L'assistance technique et fonctionnelle sur les opérations de montée de version, notamment pour l'identification des prérequis, impacts, dépendances et recommandations éditeur.
- L'information de la CCI Normandie sur les évolutions produit susceptibles d'avoir un impact sur l'exploitation, la sécurité, les fonctionnalités ou les interfaces de la solution.
- La fourniture, sur bon de commande, de licences additionnelles Edeal et Apsis, incluant, le cas échéant, leur activation et les formalités administratives associées.
- La réalisation, sur bon de commande, de formation ou journée d'assistance sur la solution Apsis.
- La communication d'un catalogue ou d'un bordereau précisant les types de licences disponibles, leur unité d'œuvre, leurs modalités de souscription et leurs conditions tarifaires.
- L'appui à la vérification de compatibilité des licences commandées avec les environnements et versions en exploitation.
- La remise de tout document utile à l'exécution des prestations du lot, notamment les références de souscription, justificatifs d'activation, informations de version et éléments de support nécessaires au suivi contractuel.