

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

OBJET DU MARCHÉ : Tierce Maintenance
Applicative Sage X3

N°2026/99/IC/01/047

MARCHE DE SERVICE

PROCÉDURE

>>> Appel d'offre ouvert au sens des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 et suivants du Code de la commande publique.

ACHETEUR : La Chambre de commerce et d'industrie Nice Côte d'Azur
20, boulevard Carabacel, à Nice 06000

GROUPEMENT DE COMMANDES entre :

Membres :

- La Chambre de Commerce et d'Industrie Nice – Côte d'Azur
- SAS Vauban 21
- SAS VP GOLFE JUAN
- SAS Gallice 21
- SAS PSLV
- CCI Région PACA
- CCI AMP
- SASU Anse de la Réserve
- SASU Les Escampons
- SEALAR
- SAAP
- CCI PA
- CCI HP

Coordonnateur : CCINCA

Prise en qualité de Pouvoir
Adjudicateur

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION	2
1.1	Eléments de contexte	2
1.2	Vocabulaire et abréviations	2
2	OBJET DE LA CONSULTATION	3
3	PERIMETRE DE LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE.	4
3.1	Champ d'application de la TMA	4
3.1.1	Description synthétique du SI Finance CCI PACA	4
3.2	Périmètre de la prestation	14
3.2.1	Audit du logiciel	14
3.2.1	Outil de gestion des demandes et d'incidents	15
3.2.2	Gestion des demandes de maintenance.	15
3.2.3	Environnements techniques du prestataire	15
3.2.4	Maintenance corrective.	16
3.2.5	Maintenance évolutive	17
3.2.6	Demandes de chiffrage et de planning	17
3.2.7	Traitement des commandes	17
3.2.8	Qualité des prestations	17
3.2.9	Devoir de conseil délai	18
4	DEROULEMENT DE LA PRESTATION	18
7	PILOTAGE DE LA TMA	19

1 INTRODUCTION

1.1 Eléments de contexte

Les CCI territoriales de la région PACA, exploitent Sage X3 version R2 2024 que nous souhaitons passer en R2 2025 cette année.

Tous les dossiers Sage sont sur un serveur mutualisé.

L'hébergement de chacune des solutions est localisé à Nice, sur les serveurs mutualisés de la CCI de Région PACA.

Sept entités consulaires ont, à ce jour, déployé l'ERP Sage X3 :

- la CCI Aix-Marseille-Provence
- la CCI Nice Côte d'Azur
- la CCI de région PACA
- la CCI Pays d'Arles
- la CCI des Hautes-Alpes
- la Société Aéroport Avignon Provence (SAAP)
- la CCI des Alpes de Haute Provence

Un groupement régional de commande a été constitué pour l'achat de prestations de tierce maintenance applicative de la solution logicielle, au profit des CCI qui ont déployé l'ERP Sage X3.

Ce groupement régional a été constitué dans le cadre d'une convergence souhaitée des systèmes d'information, en ayant pour but d'améliorer la gestion de la maintenance, d'améliorer le niveau de service offert aux utilisateurs en expertise et réactivité, mais aussi dans une recherche de réduction des coûts de déploiement, de réduction des délais de mise en opérationnalité et de réduction des coûts de maintenance, notamment la maintenance évolutive.

Le périmètre couvert par l'ERP Sage X3 domaine FINANCE comprend : les achats et marchés, le contrôle budgétaire, la comptabilité générale et auxiliaire, la comptabilité analytique, la gestion des immobilisations, la fiscalité (gestion de la TVA, TDS, Tableaux de bord (Liasse)), la facturation clients, la gestion de la trésorerie, le traitement des notes de frais.

Les CCI du Var et Vaucluse utilisent SIGMA Linéa Finance.

Ce marché a pour objet la maintenance corrective et évolutive des ERP Sage X3 en place actuellement.

1.2 Vocabulaire et abréviations

Les principaux termes et abréviations utilisés dans ce document sont les suivants :

- CCAP : Cahier des Clauses Administratives Particulières
- CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières
- CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie territoriale et régionale
- CCIR : Chambre de Commerce et d'Industrie de Région (PACA)
- CCIAMP : CCI Aix-Marseille-Provence
- CCINCA : CCI Nice Côte d'Azur

- CCIHA : CCI des Hautes-Alpes
- CCIPA : CCI du Pays d'Arles
- CCIAHP : CCI des Alpes de Haute Provence
- DCE : Dossier de consultation des entreprises
- DSIR : Direction des Systèmes d'Information de la CCI de Région
- PACA : Provence Alpes Côte d'Azur
- SAAP : Société Aéroport Avignon Provence
- SIF : Système d'Information Financier
- TMA : Tierce Maintenance Applicative

2 OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent marché a pour objet des prestations :

De tierce maintenance applicative sur l'ERP Sage X3, domaine FINANCE, au profit des CCI qui l'ont déployé sur la base de deux modèles fonctionnels différents :

- **Le modèle de la CCINCA** déployé sur les entités suivantes :
 - la CCI Nice Côte d'Azur
 - la CCI de région PACA,
 - la CCI Pays d'Arles
 - la CCI des Hautes-Alpes
 - la CCI des Alpes de Haute Provence
 - la Société Aéroport Avignon Provence

mais aussi pour des organisations gérées directement par la CCINCA tels que les SAS Vauban21 et SAS Gallice21 ainsi que toutes les filiales (Dossiers sage de CCINCA : CCINCA/VAUBAN21/GALLICE21/FILIALES)

Le modèle de la CCIAMP contient une gestion séparée des filiales et filiales aéroportuaires, et la foncière. Dossiers Sage CCIAMP : CCIAMP13/FILIALES13/FILAERO13/FONCIERE13

Dans le cadre de cette TMA le prestataire peut être amené à gérer de nouveau dossier SAGE

La DSI régionale conserve la possibilité d'intervenir sur le paramétrage, le développement d'états, de workflows, d'interfaces, de traitements, des imports/exports, des requêtes, de l'administration.

En conséquence, la prestation demandée se rapproche d'une assistance technique contrôlée sur la base d'unité d'œuvre avec des engagements sur les livrables et les délais d'intervention.

3 PERIMETRE DE LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE.

La TMA porte sur deux modèles de paramétrage : celui de la CCINCA et celui de la CCIAMP, quel que soit le nombre de CCI concernées.

Le prestataire ne peut se prévaloir d'une quelconque modification ou évolution, pour se soustraire à ses obligations de résultat et/ou appliquer une quelconque surfacturation.

L'objectif de la gouvernance des CCI PACA est de tendre vers une uniformisation des fonctionnalités sur l'ensemble des dossiers.

Des différences importantes existent entre les 10 dossiers du modèle de la CCINCA et les 4 dossiers du modèle Marseillais.

Un audit devra être mis en place afin de mettre en évidence les spécificités de chaque dossier. Les 10 dossiers de la CCINCA sont gérés par un chef de projet de la DSI région et un autre chef de projet DSI R se charge de la gestion des 4 dossiers Marseillais.

3.1 Champ d'application de la TMA

3.1.1 Description synthétique du SI Finance CCI PACA

Toutes les opérations aussi bien correctives, qu'évolutives seront exclusivement demandées par la DSIR qui en assure le contrôle.

Chaque membre passe sa propre commande suite à validation de la DSIR.

A - Domaines fonctionnels

Les domaines fonctionnels suivants sont à prendre en charge :

• Processus Comptables et Financiers

- Comptabilité générale et auxiliaire
- Comptabilité de Tiers
- Gestion de la Trésorerie (mandatement et rapprochements bancaires)
- Comptabilité analytique
- Gestion budgétaire
- Gestion des immobilisations
- Tableaux de bord
- Contrôles TDS / TVA

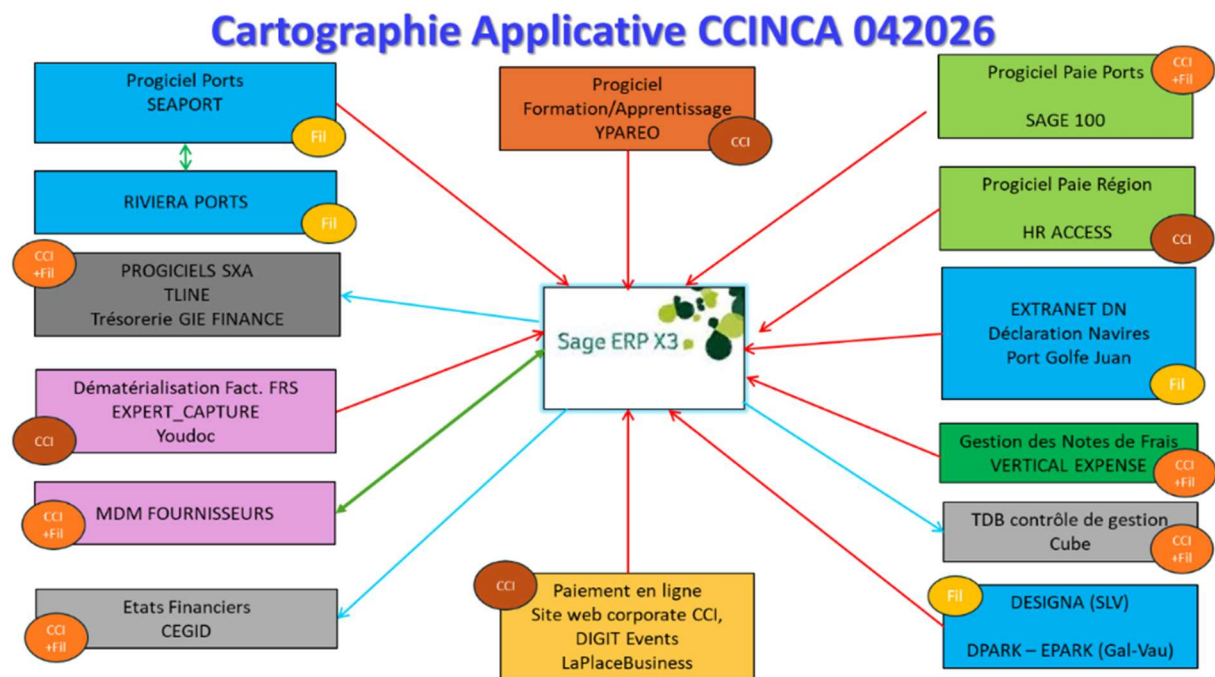
• Processus Achats et Marchés

- Gestion des marchés
- Gestion des flux d'achat

• Processus Ventes

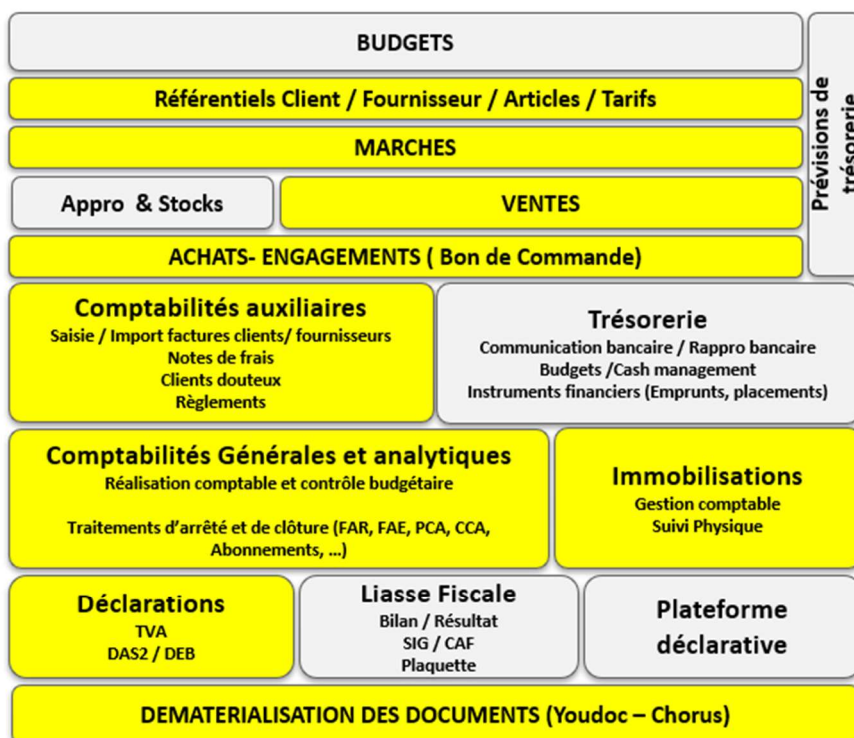
B - Représentations schématiques

- Cartographie applicative dossier CCINCA 2026



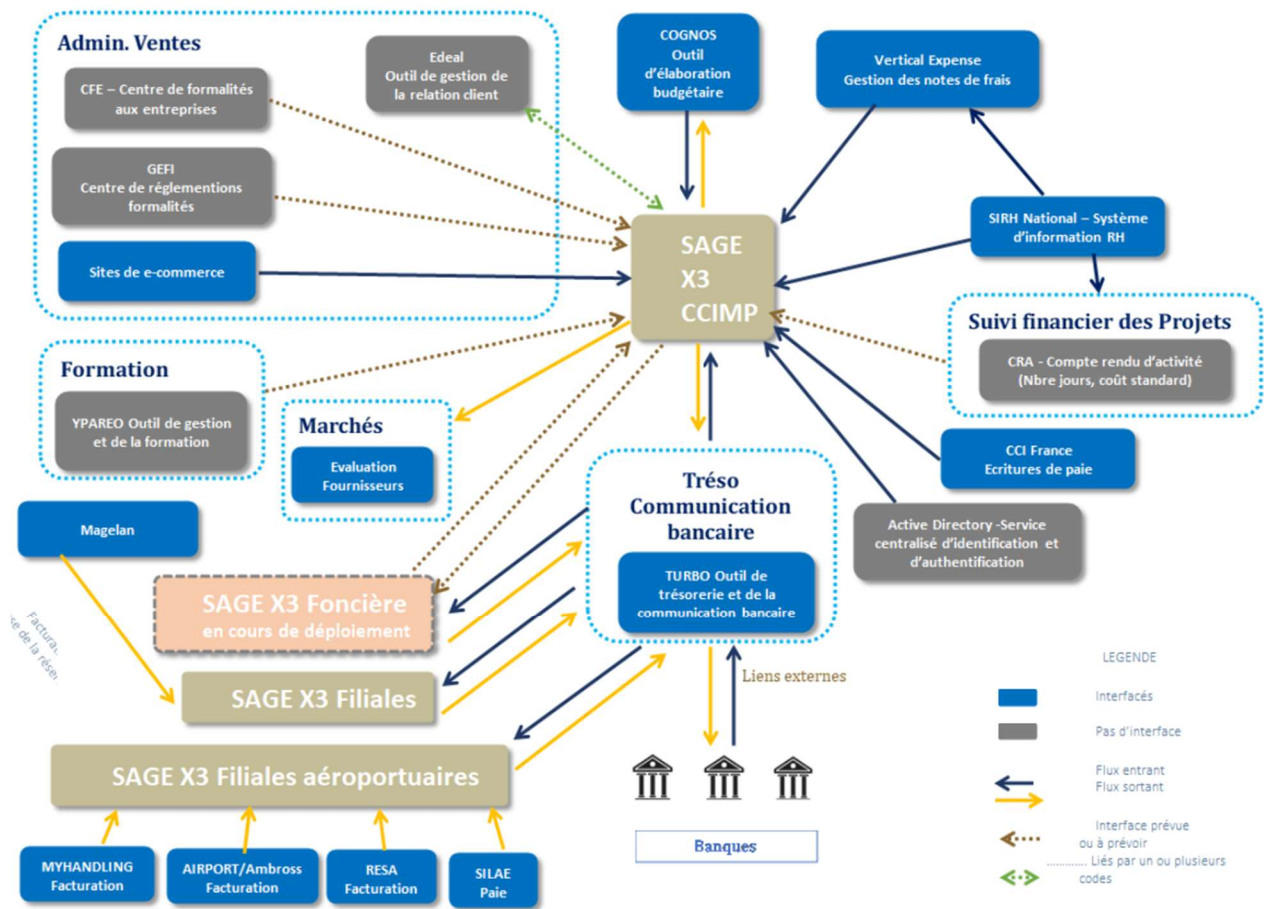
- Couverture fonctionnelle modèle CCINCA 2026

Couverture fonctionnelle SAGE x3

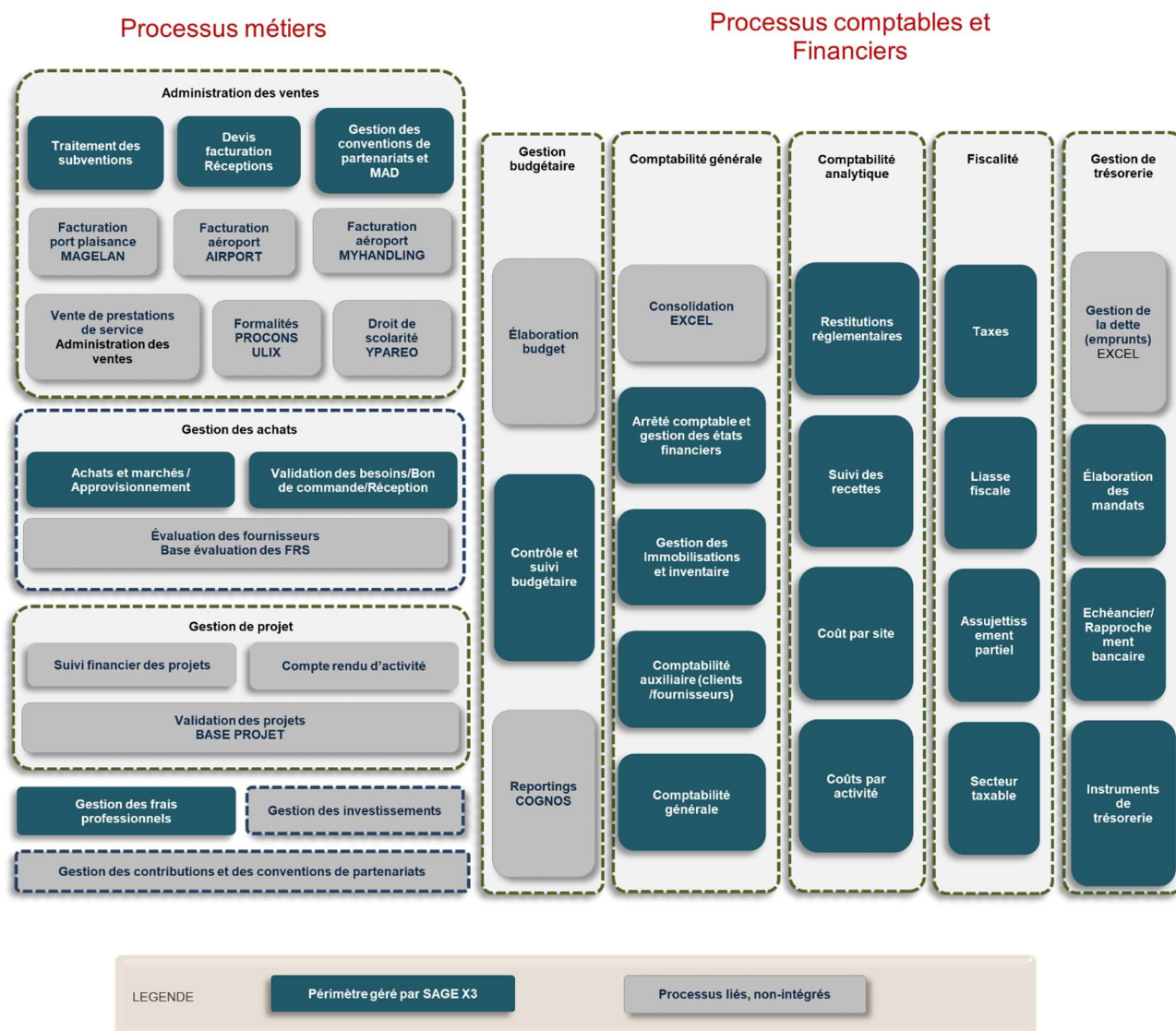


En Jaune : Modules existants
 En Gris : Modules non utilisés

- Flux dossier CCINCA 2026



- Couverture fonctionnelle modèle CCIAMP



C - Description des équipes

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information Région, un chef de projet assure la maintenance du SI Finance avec l'aide d'un chef de projet Systèmes et Réseaux, d'un référent Finances et du prestataire chargé de la TMA.

L'hébergement et l'exploitation sont assurés par le Service Infrastructure de la DSIR.

D - Les services utilisateurs

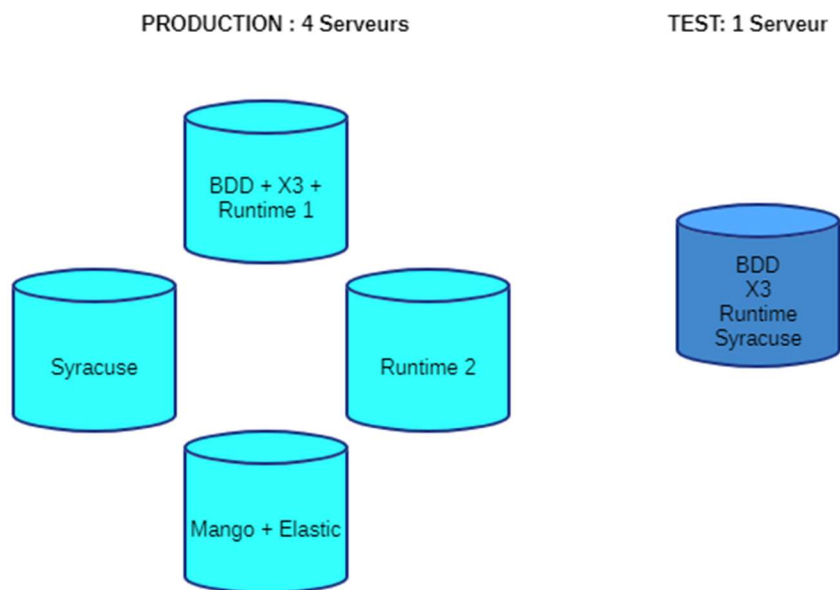
Le nombre d'utilisateurs de Sage X3 dépasse les 373, dont 220 utilisateurs réguliers et 50 intensifs (plus de 4 heures par jour).

Le service Financier est le service qui utilise de façon intensive l'ERP Sage.

Tous les autres services utilisent l'ERP Sage pour la saisie des commandes, des bons de réceptions, des acomptes sur les commandes, des factures de ventes et des impressions et les signatures de commandes.

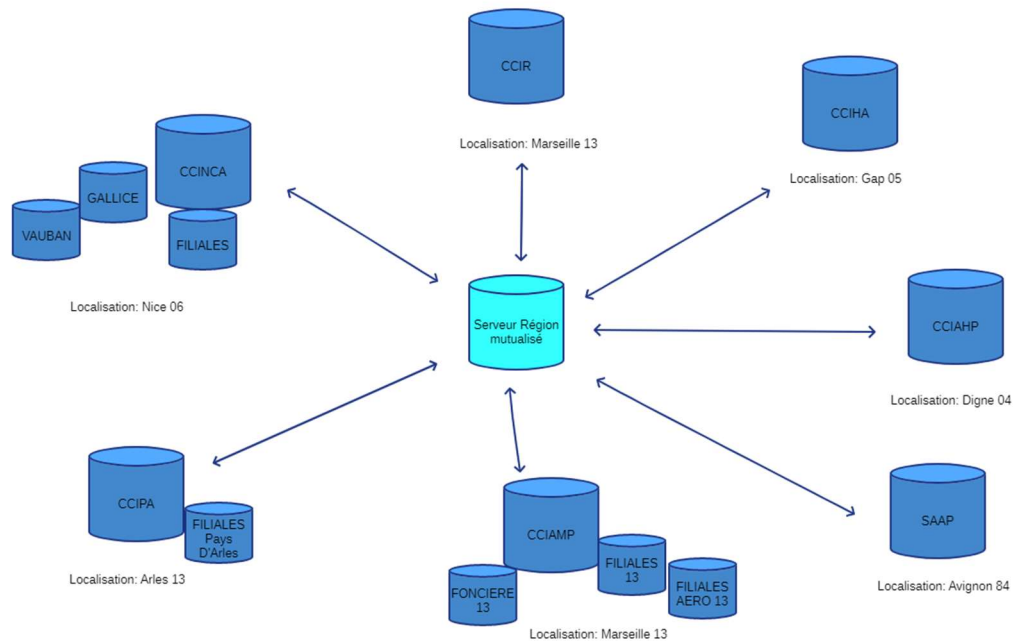
E - Description des environnements techniques

Deux environnements ont été créés : un de TEST, un de PRODUCTION



14 dossiers sage X3 :

14 dossiers SAGE X3 Régions



ENVIRONNEMENT DE TEST

Le serveur de test est constitué des dossiers suivants :

Le dossier de référence X3

Les dossiers applicatifs CCINCADV, CCIRDV, CCIHADV, CCIAHPDV, CCIPADV, VAUBAN21DV, GALLICE21DV, FILIALESDV, SAAPDV, FILIALESPADV, CCIAMP13DV, FILIALES13DV, FILAERO13DV, FONCIERE13DV

Tous les dossiers du serveur de test sont des copies des dossiers de production pour permettre à la DSIR de procéder à des tests fonctionnels.

ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION

L'environnement de production est constitué des dossiers suivants :

Dossier de références : X3

Dossiers applicatifs : CCINCA, CCIR, CCIHA, CCIPA, VAUBAN21, GALLICE21, CCIAHP, SAAP, FILIALES, FILIALESPA, CCIAMP13, FILIALES13, FILAERO13, FONCIERE13

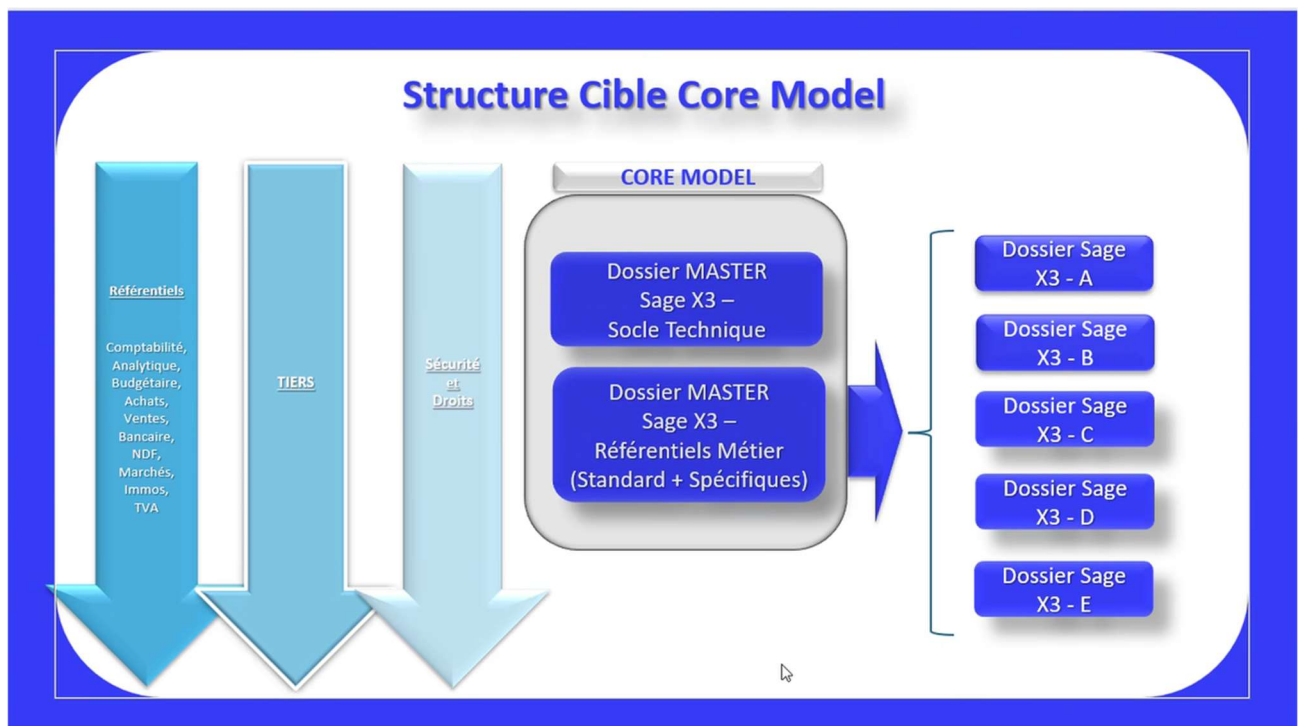
↪ Les **développements** sont réalisés soit :

- Par le prestataire et dans ce cas, le développement doit avoir été mis en place sur l'environnement de test, testé par le prestataire puis testé par la DSI R
- Par la DSI Régionale

Dans le cas de développements réalisés par le prestataire, à la demande de la DSIR suite à la validation des tests effectués sur le serveur de test, le prestataire mettra en production.

F – Evolution architecture : Core Model

Les membres de ce marché ont **la volonté** dans le cadre de l'exécution de ce marché, de mettre en place une nouvelle architecture sage X3 différente afin de simplifier les déploiements et de pouvoir activer ou pas dans les dossiers enfants les fonctionnalités déployées dans le Core Model et de pouvoir mutualiser un maximum de référentiels communs inter-dossiers :



Cas d'usage potentiels non exhaustifs :

- **Déploiement des développements** : On déploie un développement dans le dossier Core Model et on active cette fonctionnalité dans le dossier CCI Y et pas dans le dossier CCI X.
- **Référentiel marché public** : Pour les créations des fiches marchés publics, actuellement pour créer un marché régional les juristes acheteurs sont obligés de créer x fois le marché, les lots, les articles et les tarifs associés dans chacun des 14 dossiers sage X3. Nous souhaitons pouvoir créer une seule fois le marché sur un dossier référent et permettre un déploiement dans les dossiers cibles souhaités.
- **Les profils fonction** : aujourd'hui les profils fonction des utilisateurs sont gérés par dossier X3. La volonté de la CCI est de standardiser et de mutualiser ces profils afin par exemple de permettre à un certain type d'utilisateurs d'une CCI X de pouvoir avoir les mêmes droits dans un dossier d'une autre CCI Y.

(...)

G - Volumétrie facturation Achat/Vente (Facture et avoir)

Volumétrie 2025	Achat	Vente
CCINCA/VAUBAN/GALLICE/FILIALES	10 925	8 206
CCIAMP	3 911	4 641
CCIR	1 537	339
CCIHA	2 444	1 823
CCIPA	2 786	2 944
CCIAHP	1 675	2 914
Total	23 278	20 867

3.2 Périmètre de la prestation

La prestation attendue sur les 2 modèles de paramétrage (CCINCA et CCIAMP) se découpe en deux missions :

- La maintenance **corrective** de l'existant contenant les développements spécifiques,
- La maintenance **évolutive** commandée sous forme d'unités d'œuvre suite à une demande de chiffrage et de planning

3.2.1 Audit du logiciel

Cet audit à réaliser au début du marché, a pour objectif de prendre connaissance de manière approfondie de l'ensemble du logiciel sage et de ses spécificités notamment des composants existants des deux modèles d'application CCIAMP et CCINCA (standard Sage X3, paramétrages, développements spécifiques).

A l'issue de cette phase, le titulaire remet auprès du Comité de Pilotage un rapport par périmètre (CCIAMP et CCINCA) reprenant à minima les éléments suivants :

Organisation de l'audit:

- Structure générale de l'existant
 - Les composants de l'application
 - Les fonctionnalités associées
- Identification des développements spécifiques, des flux entrants/sortants (interfaces, import/export de fichiers...)
 - Les particularités
 - Les degrés de complexité et de personnalisation.

- Identification des facteurs de risque
 - Régressions potentielles
 - Complexité des spécifiques
 - Spécifiques non identifiés dans la version actuelle

- Propositions d'organisation sur les différentes TMA de ce marché

Un comité de pilotage est organisé afin que le titulaire puisse présenter les résultats de son audit et partager ainsi dans un rapport l'ensemble des spécificités propres à chaque dossier dans un délai d'un mois après la date de notification du marché.

La date de remise sera proposée par le titulaire lors de la remise de son offre, le lieu sera dans les locaux de la CCINCA.

En cas de d'insatisfaction ou de rapport incomplet, le titulaire devra soit effectuer les correctifs soit compléter son étude sous 15 jours ouvrés maximum. En cas de non-conformité qualitative ou non-respect des délais les pénalités prévues au CCAP s'appliqueront.

3.2.1 Outil de gestion des demandes et d'incidents

Le titulaire dispose d'un site web d'assistance (de type Mantis) pour la saisie des fiches incidents et demandes d'évolution permettant un suivi effectif des demandes avec, notamment, la possibilité

- D'exporter, au format Excel, la liste de toutes les demandes sélectionnées via des filtres, avec leur référence, leur statut, libellé, description, etc. ...
- D'effectuer des recherches, sur le contenu des dossiers

3.2.2 Gestion des demandes de maintenance.

Les demandes de maintenance corrective et évolutive sont centralisées par les chefs de projet de la DSI R.

Les demandes sont ensuite communiquées par la DSIR au titulaire en charge de la TMA, via le site web d'assistance.

Toute demande ne passant pas par une demande de la DSI R ne doit pas être traitée et doit faire l'objet d'une alerte par le titulaire auprès du chef de projet concerné, par mail.

3.2.3 Environnements techniques du prestataire

Le prestataire dispose des mêmes versions logicielles que celles utilisées par les membres du groupement dans ses environnements techniques.

3.2.4 Maintenance corrective.

A - Définitions

Evolution : recouvre tout développement spécifique, réalisation d'interfaces, workflow, paramétrage, requêtes et personnalisation des éditions.

Anomalie :

désigne tout dysfonctionnement du logiciel, notifiée par la DSI, se traduisant par des résultats non conformes aux fonctionnalités du logiciel.

Anomalie bloquante :

anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du logiciel sans solution de contournement trouvée et rendant impossible l'utilisation complète d'un processus métier.

Anomalie majeure : anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement ou anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du logiciel ou d'un processus métier.

Anomalie mineure : anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante ni une anomalie majeure

B- Traitement des anomalies

Le titulaire s'engage à corriger toute anomalie bloquante ou non bloquante que pourrait présenter l'ERP Sage X3. La DSI R signale les anomalies par la saisie d'un incident sur le site d'assistance ou par un courrier électronique en précisant le niveau de gravité de l'anomalie (bloquante, majeure, mineure).

- Dans le cas d'une **anomalie bloquante**, le titulaire s'engage, dans les **deux jours ouvrés** à compter de la réception de l'anomalie par mail ou sur le site d'assistance, à procéder aux corrections ou à défaut à mettre en place une solution de contournement si la résolution de l'anomalie ne peut se faire dans les 2 jours ouvrés. Une anomalie contournée perd son caractère bloquant.
- Dans le cas d'une **anomalie majeure**, le titulaire s'engage à corriger l'anomalie sans que ce délai puisse être supérieur à **dix jours ouvrés** à compter de la réception de l'anomalie.
- Dans le cas d'une **anomalie mineure**, les deux parties conviennent du délai de résolution sans toutefois que ce délai puisse être supérieur à **quinze jours ouvrés**.

C - Caractéristiques de l'intervention

- Le prestataire intervient en horaires de bureau 5 jours sur 7 (Hors migration prévue les week-ends)
- Les CCI proposent une connexion distante en mode VPN IPSec ou SSL
- Le prestataire rédige un rapport d'intervention exposant :
 - la cause de l'incident

- la solution mise en œuvre
- le prestataire effectue la mise à jour de la documentation si besoin ou la création d'une nouvelle documentation s'il n'y en a pas une existante.

3.2.5 Maintenance évolutive

Dans le cadre de ce marché, le prestataire peut être amené à assurer :

- des missions d'assistance et d'expertise sur le fonctionnement, l'adaptation du paramétrage de certains modules
- des adaptations / réalisation d'états (Crystal Reports)
- des adaptations / réalisation de scripts spécifiques Sage X3
- des formations
- adaptations des spécifiques dans le cadre d'une nouvelle version sage
- le déploiement d'un module ou d'une fonction encore non utilisée
- le rapprochement des paramétrages des CCI de Nice Côte d'Azur et d'Aix- Marseille-Provence.
- L'uniformisation des fonctionnalités de façon générale sur l'ensemble des dossiers
- Le prestataire assure la mise à jour des documentations fonctionnelles et techniques

3.2.6 Demandes de chiffrage et de planning

Le titulaire accuse réception de la demande de chiffrage dans un délai maximum de 48h00.

Il établit, dans un délai de maximum 8 jours ouvrés à compter de la commande, un chiffrage détaillé (sur base des unités d'œuvre) décrivant les solutions, le planning de réalisation et de livraison.

3.2.7 Traitement des commandes

A réception du bon de commande, le titulaire a 48h pour faire part d'observations liées à la demande, ou demander toute précision.

Au-delà de ce délai, la commande est considérée comme acceptée, et le délai d'exécution démarre à compter de cette date.

3.2.8 Qualité des prestations

Chaque livraison d'une prestation d'évolution ou de correction à la DSI est accompagnée de la fiche de recette du développement réalisé et des tests de non-régression.

Le prestataire devra se conformer aux articles de la qualité des prestations du CCAG TIC.

3.2.9 Devoir de conseil délai

Le prestataire doit préconiser notamment lors de réunions mensuelles, les évolutions nécessaires pour le bon fonctionnement du logiciel dans notre environnement, notamment sur :

- L'Architecture et les serveurs
- La Base de données
- Les Applications Sage
- Les patchs de l'éditeur SAGE
- Optimisation du paramétrage
- Acquisition d'outils tiers facilement intégrables dans Sage X3

4 DEROULEMENT DE LA PRESTATION

A - Equipe TMA du prestataire.

Le titulaire s'engage à maintenir, pendant toute la durée d'exécution du marché, les profils de l'équipe tels que présentés dans son offre à savoir un chef de projet référent et l'ensemble des profils nécessaires à l'exécution de ce marché.

En cas d'indisponibilité ou de remplacement d'un membre de l'équipe, le titulaire propose un profil présentant des compétences et un niveau de qualification équivalents à ceux du profil initialement présenté pour assurer la continuité de la prestation.

Tout remplacement est soumis à l'accord préalable écrit du pouvoir adjudicateur, qui se réserve le droit de refuser le profil proposé en cas d'équivalence jugée insuffisante.

Le titulaire garantit que l'équipe mobilisée est en capacité technique et fonctionnelle d'assurer les prestations correspondant aux unités d'œuvre listées dans le BPU.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché si les moyens affectés pour atteindre les résultats sont insuffisants, notamment l'équipe TMA.

B - Les délais et horaires.

- Délais : cf. tableaux des unités d'œuvre
- Horaires : les prestations se déroulent du Lundi au Vendredi dans la plage horaire de 08h30 à 18h30.

C – L'obligation de résultat

Afin de garantir l'objectif de la TMA dans les délais tels que définis dans les offres de chiffrage et planning, le prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir l'obtention du résultat.

D - La compétence.

- Le prestataire prend à sa charge la formation de ses intervenants sur les versions Sage X3.
- Les intervenants doivent être autonomes sur ces produits.
- La formation ainsi que le maintien des compétences sont à la charge du prestataire.

E – Moyens mis à disposition du titulaire

Les CCI s'engagent à mettre à disposition des intervenants tous les outils nécessaires à la réalisation de leur prestation.

7 PILOTAGE DE LA TMA

Dans un délai de 15 jours après la notification, la CCINCA organise une réunion de lancement lors de laquelle le titulaire présente la réunion de lancement, qui précisera notamment :

- Rappel des missions attendues, des niveaux de service attendus
- Coordonnées et rôles des collaborateurs des équipes projets prestataires et CCI
- Présentation du process de sollicitation de la TMA pour les maintenances corrective, évolutive et préventive
- Rappel de l'utilisation des environnements techniques
- Présentation du process de tests et réception des corrections
- Conditions de mise en œuvre de l'accès distant
- Organisation des comités de pilotage (mensuel) et des comités stratégiques (annuel)

Le suivi de la prestation est assuré lors des **comités de pilotage (mensuel)** sur site ou à distance au cours desquels le titulaire fait l'état d'avancement des demandes, qu'elles soient de nature corrective ou évolutive et un point sur l'équipe dédiée à la TMA. Cette réunion est aussi l'occasion pour le titulaire de présenter ses préconisations à la CCINCA.

Le suivi du marché est assuré lors des **comités stratégiques sur site (annuel)** au cours desquels le prestataire commente un tableau de bord synthétique des demandes, correctives ou évolutives sur l'année écoulée, avec un focus sur la tenue des délais, et les actions prises par le titulaire pour en assurer le respect.

Les comités stratégiques seront aussi l'occasion de faire un point financier et de présenter la roadmap de l'éditeur pour connaître les nouvelles fonctionnalités qui pourraient intéresser les membres du groupement.

----- FIN DU CCTP -----