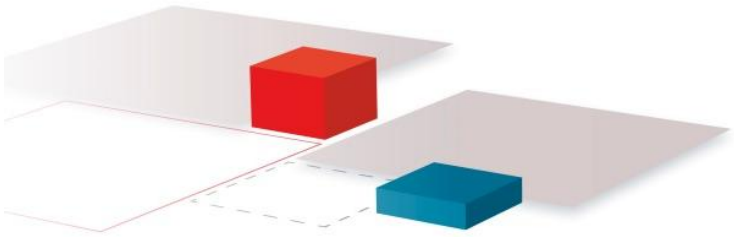
LOCATION DE SCANNERS DE CHEQUES DE CLIENTS DE LA CAISSE DES DEPOTS POUR DEMATERIALISATION

Affaire n°20265282

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)



Interne

Sommaire

1 ELEMENTS DE CONTEXTE 3

1.1 LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS 3
1.2 LA DIRECTION DES CLIENTELES BANCAIRES DE LA BANQUE DES TERRITOIRES 4

2 OBJET DE LA PRESTATION 4

3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES 4

3.1 CARACTERISTIQUES DES SCANNERS 4
3.2 CARACTERISTIQUES DU LOGICIEL DE PILOTAGE DU SCANNER 5
3.3 CARACTERISTIQUES DU PACK INITIAL, CONSOMMABLES ET EQUIPEMENTS ASSOCIES AU SCANNER 6
3.3.1 Pack initial 6
3.3.2 Réapprovisionnement 6
3.4 CARACTERISTIQUES DE LA SOLUTION DE PRODUCTION DES FICHIERS D'IMAGES CHEQUES DES SCANNERS 7
3.5 MODALITES D'OUVERTURE DU SERVICE AU CLIENT 8
3.6 LIVRAISON 9
3.7 MODALITES D'ASSISTANCE A L'INSTALLATION 10
3.8 ASSISTANCE TELEPHONIQUE (ATT) 10
3.9 MAINTENANCE 10
3.10 MODALITES D'ECHANGE, DE RESTITUTION ET D'INDEMNISATION DES SCANNERS 11
3.10.1 Echange 11
3.10.2 Restitution 11
3.10.3 Indemnisation 11

4 MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR REALISER LA PRESTATION 11

4.1 MOYENS MIS EN ŒUVRE PENDANT LA PHASE DE PREPARATION DE LA PRESTATION 11
4.2 MOYENS MIS EN ŒUVRE PENDANT LA PRESTATION 12

5 SECURISATION DE LA PRESTATION : MOYENS DE SECURISATION DU SYSTEME D'INFORMATIONS 12

6 CONTROLE QUALITE 14

6.1 DISPONIBILITE DE LA SOLUTION 14
6.1.1 Exigences de disponibilités de la Solution 14
6.1.2 Indisponibilités programmées 14
6.2 LES MODALITES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES 15
6.3 LES REUNIONS ET COMPTES-RENDUS 15

7 REFERENTIELS DE SECURITE DU CHEQUE (RSC) ET AUDITS 15

8 CONTINUITE D'ACTIVITE ..... ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

9 DEVELOPPEMENT DURABLE 16

Interne

1 ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1 Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts est un établissement financier public qui remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques. Une mission confiée par la loi. Gestionnaire de confiance pour le compte de tiers, investisseur et prêteur de long terme, la Caisse des Dépôts facilite la réalisation de projets innovants, durables et solidaires et participe au développement économique du pays.

Avec l'arrivée en 2020 du groupe la Poste au sein du groupe Caisse des Dépôts, celui-ci devient le premier pôle financier public français, l'un des plus importants au monde.

Organisé autour de **5 métiers**, il s'engage au quotidien à réduire les inégalités sociales et territoriales.

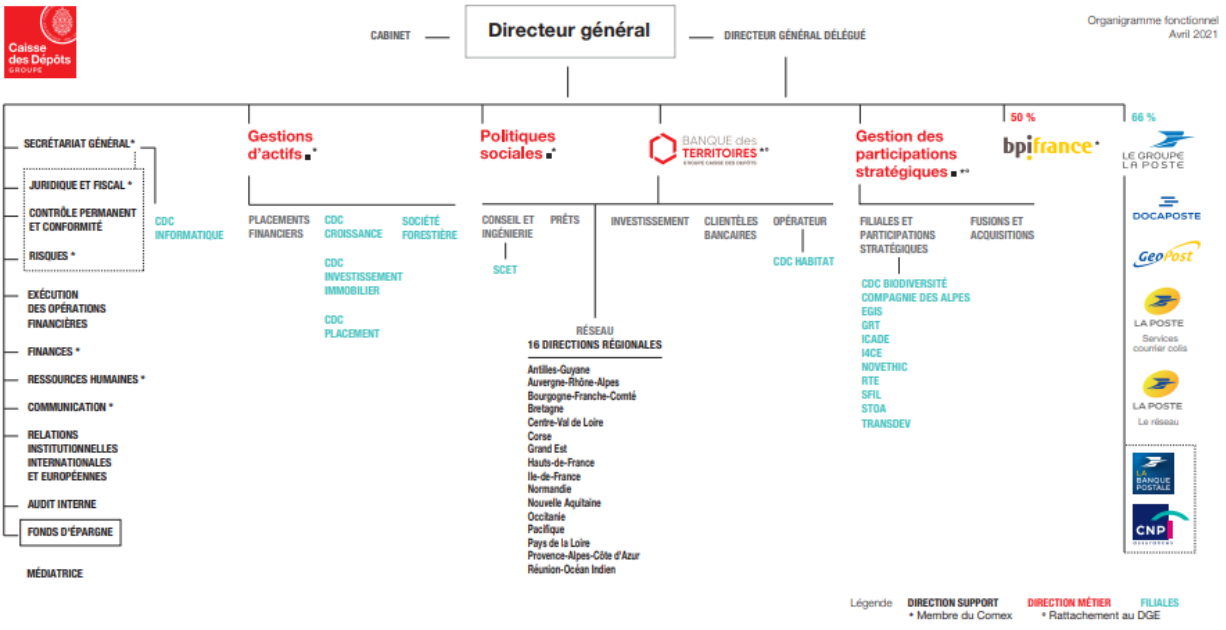
- **Le soutien aux projets des territoires** : **La Banque des Territoires** conseille, finance, opère tous les projets auprès des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques pour des territoires plus durables, inclusifs, attractifs et connectés ;

- **Le financement des entreprises** : **Bpifrance** accompagne les entreprises avec un continuum de financement (prêts, garanties, prises de participation, conseil et accompagnement) à toutes les étapes de leur développement, en France et à l'international ;

- **Politiques sociales**, métier historique de gestionnaire de mandats publics, la Caisse des Dépôts est un acteur majeur de la cohésion sociale, assurant un rôle dans la qualification professionnelle de 33 millions de Français et contribuant au défi du régime universel des retraites. Elle est aussi en charge du nouveau Compte personnel de formation ;

- **La gestion des actifs** permet à la Caisse des Dépôts de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) ;

- **Gestion des participations stratégiques**, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent ses missions d'intérêt général (Transdev, Egis, Icade, Compagnie des Alpes, RTE...).



Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr

Interne

1.2 La direction des clientèles bancaires de la Banque des Territoires

Depuis sa création, la Caisse des Dépôts est le gestionnaire de confiance de fonds privés protégés par la loi. A travers sa direction des Clientèles bancaires, elle est le banquier de référence du Service Public de la Justice ainsi que des fonds des régimes de sécurité sociale et d'organismes d'intérêt général. Elle intervient par ailleurs en tant que mandataire pour le compte d'entités publiques ainsi qu'en tant que Fiduciaire.

Direction métier de la Banque des Territoires, la direction des Clientèles bancaires (DCB) propose tous les services d'une banque de dépôts, de la gestion des liquidités au traitement des flux financiers de masse, en passant par les produits de placements.

Elle s'adresse à une clientèle riche par sa diversité : professions juridiques, consignations, ACOSS (Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale) et organismes sociaux, organismes institutionnels chargés de missions d'intérêt général, personnel du groupe. Elle assure également la responsabilité de gestionnaire de mandats publics pour environ 50 Fonds de nature diverse (fonds européens, fonds domestiques, établissements publics autoroutiers…).

L'autre mission historique de la Direction des Clientèles bancaires est d'assurer la gestion des Consignations et le reversement à l'état des fonds non réclamés à l'issue de la déchéance trentenaire.

En plus de ses propres collaborateurs, la DCB s'appuie sur des équipes bancaires situées dans les directions régionales de la CDC. Ces derniers sont en charge du pilotage et de la relation commerciale de proximité avec les 19 500 clients bancarisés.

2 OBJET DE LA PRESTATION

La Direction des clientèles bancaires souhaite louer des scanners de chèques pour certains de ses clients leur permettant de dématérialiser leurs chèques et produire des fichiers d'images chèques fichier TLMC au format (pain.xxx.cfonb320.tch).
Le prestataire fournit les outils nécessaires, aux utilisateurs, pour piloter le scanner, générer les fichiers d'images chèques et transmettre les flux à la CDC.

Le prestataire assure la livraison des scanners, une assistance auprès des utilisateurs à l'installation et à l'utilisation des scanners et des outils informatiques associés et la maintenance des scanners.

Volumétrie estimative annuelle*		
Type de scanner	**Zone géographique**	**Nb**
Scanner numérisation avec endossement automatique	Métropolitain	11
	DROM-COM	1
Scanner numérisation avec endossement automatique et gestion des coupons	Métropolitain	
	DROM-COM	1

**Estimations non contractuelles qui ne constituent ni des plafonds ni des planchers*

3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Caractéristiques des scanners

Le candidat propose dans son offre deux modèles de scanners permettant l'impression de l'endos au moment de la numérisation :

Interne

- Un modèle de scanner permet de numériser des chèques, avec une capacité de traitement d'au moins 30 chèques par minute. Il possède un bac d'entrée permettant de disposer les chèques devant être scannés et pouvant contenir 100 chèques minimum. Le scanner possède également une poche de sortie.
- Un modèle de scanner permet de numériser des chèques et des coupons associés avec une capacité de traitement d'au moins 30 documents par minute. Il possède un bac d'entrée permettant de disposer les chèques devant être scannés et pouvant contenir 100 chèques minimum. Le scanner possède également deux poches de sortie.

La Caisse des dépôts souhaite que les scanners détiennent également, *a minima*, les fonctionnalités suivantes :

- Numérisation des chèques recto/verso ;
- Sauvegarde des images numérisées sur le poste de l'utilisateur et/ou sur un serveur déporté ;
- Lecture de la ligne CMC7 ;
- Fonctionnalité de personnalisation de l'endos.

CARTOUCHE DE REPONSE 1 – Modèles scanner
Consigne de réponse *Le prestataire décrira les caractéristiques des modèles de scanners proposés dans le cadre du marché.*
Réponse du candidat
ANNEXE : *Le candidat fournit des fiches descriptives et si possible des photos des scanners proposés*

3.2 Caractéristiques du logiciel de pilotage du scanner

Ces scanners sont accompagnés d'un logiciel de pilotage compatible avec les systèmes d'exploitation courants, maintenus par les éditeurs et pouvant faire l'objet d'une installation sur plusieurs postes. Ce logiciel doit pouvoir s'installer simplement (avec le minimum d'action) sur le poste de l'utilisateur.

CARTOUCHE DE REPONSE 2 – Solution logiciel scanner
Consigne de réponse *Le prestataire décrira* *- les caractéristiques du logiciel de pilotage et si le raccordement à un réseau informatique est possible* *-les modalités d'installation et d'utilisation du logiciel. Il indique le nombre de postes sur lesquels le logiciel peut être installé* *Le prestaire précisera si le logiciel permet notamment :* *- l'utilisation du scanner par le poste sur lequel il est raccordé ;* *- la création d'endos personnalisés par le client de la CDC ;* *- le contrôle de premier niveau des images numérisées.*
Réponse du candidat

Interne

ANNEXE : *Le candidat fournit en annexe un exemple de guide utilisateur du logiciel de pilotage.*

3.3 Caractéristiques du Pack initial, consommables et équipements associés au scanner

3.3.1 Pack initial

La mise à disposition d'un scanner auprès d'un client de la CDC lors de la livraison initiale doit s'accompagner, au minimum, des éléments suivants :

- Un scanner paramétré et prêt à l'emploi : le prestataire effectue l'ensemble des paramétrages nécessaire au bon fonctionnement de l'appareil en atelier, en amont de la livraison du scanner au client de la CDC ;
- Un logiciel de pilotage (cf.3.2 du CCTP) ;
- Des équipements de base associés au scanner : par exemple, cordon de raccordement à une prise électrique et au poste de l'utilisateur, etc. ;
- Des documents présentant les principes généraux de l'installation et de l'utilisation du scanner, du logiciel et de la Solution de production des fichiers d'images chèques (cf.3.4 du CCTP). Ces documents peuvent être mis à disposition du client en format papier ou numérique ;
- Une cartouche d'encre devant être renouvelée automatiquement par le prestataire *a minima* tous les ans.

3.3.2 Réapprovisionnement

Le prestataire propose les consommables et fournitures pour le scanner. Il vend et facture directement aux clients les consommables hors pack initial.

Le client de la CDC commande les consommables et fournitures supplémentaires directement au prestataire (attention, seules les commandes de consommables effectués par les clients de la CDC leurs sont facturées directement. Le reste est facturé à la CDC, cf. grille tarifaire) selon les modalités définies par ce dernier dans le cadre de réponse (exemple : outil de commande, courriers ou bons de commandes, plateforme téléphonique avec appels entrants et sortants etc.).

CARTOUCHE DE REPONSE 3 –Pack initial et réapprovisionnement (consommables)
Consigne de réponse *Le prestataire décrira le contenu du pack initial annuel (consommables) (notamment le nombre maximum de cartouches fournies par an inclus dans le montant de location mensuel)* *Le prestataire décrira les modalités de réapprovisionnement des consommables.* *(France métropolitaine et DROM-COM)*
Réponse du candidat
ANNEXE : *Le prestataire fournit si possible son catalogue de consommables et autres fournitures pour scanner*

Interne

3.4 Caractéristiques de la Solution de production des fichiers d'images chèques des scanners

Le prestataire propose une Solution informatique permettant, *a minima* de :

- Vidéo-coder des données du chèques et des coupons (montant chèque, CMC7 etc.) grâce un système de reconnaissance optique de caractère ;

- Saisir des données corrigées pour chaque chèque dématérialisé tels que le montant du chèque, le nom de la banque, les nom et prénom de l'émetteur et des données complémentaires, telle que la référence d'une créance qui devra être reprise comme référence dans le fichier d'images chèques (Zone 11 de l'enregistrement du fichier détail sur 24 caractères – caractères de 94 à 117) ;

- Regrouper les chèques sauvegardés par lot (création d'une remise) avec la création d'un document synthétique pour chaque lot comprenant notamment le nombre de chèque traité, la référence de la remise, le montant total de la remise … (chèques associés) ;

- Supprimer un chèque avant la constitution d'une remise, ou suppression de l'ensemble d'une remise ;

- Saisir la date de dématérialisation et la référence de la remise (Zone 7 de l'enregistrement du fichier détail sur 7 caractères – caractère 68 à 74) ;

- Visualiser le nombre et la valeur total des chèques scannés par remise, et par journée ;

- Rechercher et consulter les documents numérisés en fonction de plusieurs critères selon les données saisies (montant du chèque, nom de la banque, nom et prénom de l'émetteur, etc.). Les données devront être disponibles 1 mois ;

- Assurer la gestion des données issues des coupons dématérialisés. Le client de la CDC doit pouvoir paramétrer la Solution afin de préciser les informations à numériser sur les coupons et celles à associer au chèque comme référence. Ces données sont reprises comme référence du chèque dans le fichier d'images chèques transmis au prestataire ;

- Constituer des fichiers d'image des chèques au format TLMC 320 caractères défini par le Comité français d'organisation et de normalisation bancaire (Cfonb) ;

- Générer un envoi des fichiers TLMC directement à la Caisse des Dépôts via une liaison protocolaire dédiée entre le prestataire et la Caisse des Dépôts (liaison EBICS ou CFT). Le client de la Caisse des Dépôts doit également avoir la possibilité de télécharger le fichier et de le transmettre à la Caisse des Dépôts par d'autres moyens ;

- Exporter des fichiers reprenant l'ensemble des données des chèques numérisés ainsi que les références saisies ou récupérées sur les coupons afin notamment que le client puisse les charger dans son système d'information et effectuer ses opérations de rapprochement comptable.

<u>Logiciel de pilotage :</u>

Cette solution doit donner la possibilité aux clients de mutualiser le traitement de leurs remises de chèques.
En effet, la solution doit permettre aux clients d'effectuer des remises communes (multi-entreprises, multi comptes) en fonction de leur besoin, en d'autres termes, la solution doit permettre de scanner des remises de chèques pour plusieurs entreprises et générer des fichiers TLMC pour chaque entreprise vers la banque.
En fonction des besoins les clients pourront disposer de plusieurs scanners sur un même site.

Interne

Profil, accès et habilitations

En terme d'utilisateurs, il est possible de définir des niveaux d'accès par profil, afin de définir/cadrer les activités de chaque utilisateur au sein de l'organisation du client :
- Profil utilisateur standard = consultation
- Profil utilisateur principal = scan et traitement
Le candidat précise s'il est en mesure de proposer le profil il utilisateur principal plus (consultation, scan, traitement, gestion des utilisateurs, modification/ajout compte bancaire).

Le prestataire s'engage à fournir, au moment de la mise en place de la prestation chez le client des guides utilisateurs rédigés en langue française (en version numérique ou papier) et/ou des outils de démonstration.

La Solution est proposée par le prestataire en mode SAAS. L'accès à la Solution s'effectue via un portail Web sécurisé et grâce à un système d'authentification personnel. Chaque utilisateur dispose d'un login personnel lui permettant d'accéder aux fonctionnalités mises à sa disposition avec différents profils (Gestion, Consultation, Validation).

Le prestataire s'engage à prendre en compte les éventuelles évolutions du format de fichier TLMC défini par le Cfonb qui interviendraient pendant la durée du marché. Un fichier de recette est transmis par le prestataire à la Caisse des Dépôts *a minima* deux mois avant la mise à jour de la Solution.

CARTOUCHE DE REPONSE 4 – Solution logiciel production des fichiers
Consigne de réponse *Pour chaque fonctionnalité, le candidat décrit sa solution.* *Le candidat décrit précisément dans le cadre de réponse sa politique de sécurisation en matière de gestion des habilitations et de contrôle des accès.*
Réponse du candidat
ANNEXE : *Le candidat fournit un exemple du fichier TLMC produit par la Solution et tout support permettant de connaitre les fonctionnalités de la Solution de production des fichiers d'images chèques (exemple : guide d'utilisation, vidéo de de démonstration, captures d'écran de la Solution).* *Il fournit un exemple de plaquette commerciale de son offre (Scanner + Solution de production des fichiers).*

3.5 Modalités d'ouverture du service au client

La CDC se charge de la contractualisation avec ses clients de la prestation de location de scanner et d'utilisation des outils associés. Les modalités contractuelles de cette offre proposées aux clients de la Caisse des Dépôts, sont fixées unilatéralement par la CDC et peuvent donc être distinctes des modalités contractuelles définies entre la CDC et le prestataire dans le présent marché.
La CDC se charge de transmettre au prestataire l'ensemble des éléments lui permettant de prendre en charge la demande la souscription de l'offre, notamment le modèle de scanner choisi, l'adresse de livraison, les IBAN du client sur lesquels il réalise des encaissements par chèque, l'identité et les coordonnées des personnes à habiliter à la Solution de gestion des fichiers et les profils souhaités.

Le prestataire doit confirmer par courriel la bonne prise en charge de toute demande de souscription à l'offre : toute commande effectuée à J avant 15 h, doit être confirmée à J+1. L'ouverture des droits est effectuée par le prestataire qui transmet en retour notamment l'URL sécurisé de connexion à la Solution de gestion des fichiers ainsi que les logins et Mot de passe de chaque utilisateur. A la première connexion, chaque utilisateur a la possibilité de réinitialiser son mot de passe.

Interne

CARTOUCHE DE REPONSE 5 – Ouverture du service au client et commandes
Consigne de réponse *Le candidat précise dans le cadre de réponse, l'ensemble des informations qui lui sont nécessaires pour l'ouverture du service à un nouveau client (transmission sécurisée, d'un cahier de démarrage, outil de workflow etc* *Le candidat précise l'outil ou le canal qu'il propose pour réceptionner et traiter les commandes. La proposition d'un outil sécurisé sera valorisée.*
Réponse du candidat

3.6 Livraison

Le prestataire assure la livraison des scanners aux clients de la CDC. Le périmètre de la prestation couvre le territoire de la France métropolitaine et les DROM-COM.

En France métropolitaine, le prestataire livre les scanners par transporteur directement aux clients. Les délais de livraison sont définis par le candidat dans le cadre de réponse. Un délai maximum de 10 jours calendaires est demandé entre la confirmation de la prise en compte de la commande et la livraison. Les modalités s'appliquent dans les mêmes conditions pour l'ensemble de la France Métropolitaine.

Le prestataire prend directement contact avec le client de la CDC afin de convenir d'une date de livraison. Dans le cas où le prestataire n'arrive pas à joindre le client (trois tentatives), il en informe la CDC.

S'agissant des Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM-COM), le candidat précise dans le cadre de réponse les conditions de livraison. Un délai maximum de livraison de 20 jours calendaires est demandé entre la confirmation de la prise en compte de la commande et la livraison dans les DROM-COM.

Le prestataire s'engage à s'acquitter des frais de douane éventuels pour les scanners à livrer dans les DROM-COM.

Les scanners doivent être accompagnés d'une documentation complète rédigée en langue française permettant aux clients de la CDC d'installer et de configurer le scanner, le logiciel et la Solution de gestion des fichiers.

CARTOUCHE DE REPONSE 6 - Livraison
Consigne de réponse *Le prestataire décrira les délais et modalités de livraison (France métropolitaine et DROM-COM)*
Réponse du candidat

Interne

3.7 Modalités d'assistance à l'installation

Le prestataire propose aux clients nouvellement équipés qui le souhaitent une assistance à distance à l'installation du matériel, selon les modalités définies par le candidat dans le cadre de réponse (exemple : appel téléphonique sur prise de rendez-vous, e-learning, contenu et durée de la « formation », etc.). Cette assistance a également pour objet de présenter les principales fonctionnalités d'un scanner et d'en faciliter son utilisation.

En France métropolitaine, le prestataire propose également une prestation d'installation du scanner par un technicien sur le site des clients de la CDC pour ceux qui le souhaitent (facturés par le prestataire directement aux clients de la CDC). Il se charge directement de l'installation et de la formation du client à l'utilisation des différentes fonctionnalités des outils proposés dans le cadre de la prestation.

Le prestataire indique également s'il est en mesure de proposer un service d'aide à l'installation sur place dans les DOM.

3.8 Assistance téléphonique (ATT)

Le prestataire propose une assistance technique téléphonique (ATT) relative à l'utilisation du scanner, du logiciel et de la Solution de gestion des fichiers. L'assistance téléphonique est effectuée en langue française. Le candidat indique dans le cadre de réponse le numéro de téléphone de cette assistance.

L'objet de l'assistance est d'apporter, pendant toute la durée de la location, un support aux clients en cas d'anomalie de fonctionnement du scanner, de difficultés à utiliser le scanner, le logiciel de pilotage ou l'outil de gestion des fichiers d'images chèques et de manière générale pour toute question d'ordre technique.

L'assistance technique est disponible et gratuite pour le client CDC **au minimum** du lundi au vendredi de 9h à 17h (horaires France métropolitaine), hors jours fériés.

CARTOUCHE DE REPONSE 7 – Assistance installation et téléphonique
Consigne de réponse *Le prestataire décrira les modalités d'assistance à l'installation et d'assistance technique téléphonique (ATT) qu'il mettra à disposition.*
Réponse du candidat

3.9 Maintenance

La Caisse des Dépôts souhaite que le prestataire mette à disposition des utilisateurs un système de maintenance des scanners (assistance aux manipulations sur le scanner, échange standard,).

Le prestataire assure la maintenance des scanners dès leur livraison chez les Clients de la Caisse des Dépôts et jusqu'à la fin de la prestation.

Dans le cas où la remise en service d'un scanner s'avère impossible par téléphone via l'ATT, après manipulations demandées par l'ATT et réalisées par le client, le prestataire procède au remplacement express du matériel défectueux par un matériel comparable (gamme, technologie, logiciels). Ce remplacement s'effectue sans frais supplémentaire à l'exception des cas où la dégradation est due à l'utilisateur.

Interne

En France métropolitaine, le prestataire livre par transporteur un nouvel équipement à J+2 maximum (jour ouvré), pour toute demande confirmée à J avant 15 h (jour ouvré). L'ancien scanner défectueux est repris par le transporteur le jour même de l'intervention. Les modalités d'enregistrement des demandes de remplacement seront définies à la mise en place du marché.

Dans les DOM, le prestataire assure le remplacement du matériel par tout moyen, précisé par le prestataire dans le cadre de réponse technique, dans un délai maximum de 8 jours ouvrés.

3.10 Modalités d'échange, de restitution et d'indemnisation des scanners

3.10.1 Echange

En cas d'échange, le prestataire assure, si possible concomitamment, la livraison du nouveau matériel et l'enlèvement de l'ancien.
Les frais d'enlèvement et de livraison sont refacturés à l'euro l'euro.

3.10.2 Restitution

A la demande de la CDC ou à la fin du marché, les scanners sont restitués au prestataire.
Le prestataire assure les enlèvements des scanners. Les frais d'enlèvement sont refacturés à l'euro l'euro.

3.10.3 Indemnisation

En cas de non-restitution ou de détérioration substantielle des scanners le frais sont prévus dans la grille tarifaire du présent marché.

4 MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR REALISER LA PRESTATION

4.1 Moyens mis en œuvre pendant la phase de préparation de la prestation

Entre la notification du marché et le démarrage de la prestation, la Caisse des Dépôts prévoit une période de préparation de quatre semaines avec le titulaire, incluant la phase de vérification de Service régulier VSR.

Les Anomalies signalées par l'Acheteur devant être corrigées dans le respect des délais de traitements des anomalies fixées à l'article 6.2 du présent CCTP

La date de début des prestations est estimée au 24 mars 2027.

Pendant ces périodes, la Caisse des Dépôts et le prestataire valideront précisément les modalités de commande, de livraison et d'installation des scanners. Ils assureront la mise en place de la liaison protocolaire d'échanges de fichiers et effectueront des recettes permettant de valider le format du fichier TLMC produit par le prestataire.

Interne

Le candidat décrit dans le cadre de réponse les moyens humains et techniques (recette, etc.) dédiés qui seront mis en œuvre pendant la phase de préparation de la prestation afin de procéder à la mise en place de la prestation dans les meilleures conditions et dans le respect des délais impartis.

Le candidat détaille les modalités qu'il compte mettre en œuvre pour la mise en place de la prestation : fourniture de rétro planning, équipe projet dédiée (dont il détaillera la composition.).

4.2 Moyens humains mis en œuvre pendant la prestation

Le prestataire présente dans le cadre de réponse, les moyens humains dédiés à la prestation pendant la durée du marché. Il détaille notamment quels sont les interlocuteurs dédiés et leurs profils pour les aspects :

- Suivi de la prestation (responsable de la prestation, ses fonctions et ses coordonnées…) ;
- Commerciaux (évolution de la prestation…) ;
- Administratifs (facturation, sinistres…) ;
- Opérationnels (suivi exploitation, gestion des alertes, gestion des changements, procédure d'escalade et gestion de crise…) ;
- Qualité, sécurité et risques (suivi des prescriptions de sécurité).

CARTOUCHE DE REPONSE 8 – Moyens mis en œuvre
Consigne de réponse *Le prestataire décrira les moyens mis en œuvre avant le début de la prestation et pendant la prestation.*
Réponse du candidat

5 SECURISATION DE LA PRESTATION : MOYENS DE SECURISATION DU SYSTEME D'INFORMATIONS

5.1 Hébergement de la solution SAAS

En complément de l'annexe « Sous traitance et lieux d'exécution ». Le prestataire présente dans le cadre de réponse les caractéristiques d'hébergement de sa solution informatique en mode Saas.

CARTOUCHE DE REPONSE 9 – Hébergement de la solution SAAS proposée par le prestataire
Consigne de réponse Le candidat décrit la solution d'hébergement de sa solution (données et traitements) : sites de production, sites de back-up, sites de sauvegarde, si ces sites relèvent de sa propriété ou de celles de sous-traitants, la localisation géographique de ces sites, Le candidat décrit les certifications relatives à sa solution d'hébergement (par exemple SecNumCloud) Le candidat décrit s'il garantit (et comment) l'immunité contre toutes réglementations extracommunautaires

Interne

Réponse du candidat

5.2 Sécurisation du système d'information

Le candidat s'engage à respecter certaines exigences concernant la sécurité de son Système d'Information (SI).

Le candidat doit :

- Disposer d'une politique de sécurité des systèmes d'information (joindre les documents à l'offre) ;
- Avoir prévu une organisation spécifique (procédures documentées, etc.) pour gérer la sécurité au sein de son SI (joindre les documents à l'offre) ;
- Dans le cas d'évolutions de son SI, notifier à la CDC ces modifications à bref délai et garantir que les exigences de sécurité sont maintenues ;
- Disposer de mesures destinées à assurer la sécurité du système dans les phases de transferts (récupération des données de l'ancien prestataire, phase d'exploitation, phase de transfert vers le futur prestataire en fin de prestation) ;
- Disposer de mesures de sécurité, techniques et organisationnelles, qui permettront de couvrir les risques formulés par la CDC, suivant sa classification du niveau de risque des différents modules traités par le prestataire ;
- Se porter garant de l'intégrité et de la confidentialité des données pendant les phases de transfert visées ci-dessus. Il appartient en particulier au prestataire de faire des sauvegardes des informations ;
- Garantir les taux de disponibilités des outils proposés pour le vidéocodage, la consultation et la génération des fichiers au format TLMC décrits dans le cadre de réponse ;
- Contrôler les accès au SI. Le prestataire doit notamment préciser la politique de gestion des habilitations et de gestion des accès, notamment sur les sites web mis à disposition de la CDC (joindre les documents à l'offre). Il décrit notamment les solutions d'authentification multi-facteurs qu'il peut mettre à disposition. Il doit également indiquer comment il cloisonne l'information de la CDC (joindre les documents à l'offre) ;
- Disposer de solutions antivirales mises en œuvre et actualisées, et d'une politique d'application des correctifs de sécurité ;
- Disposer d'une politique de contrôle et de filtrage au niveau de son système d'information strict pour son service hébergé ;
- Disposer d'outils mis en place pour assurer la confidentialité et l'intégrité des flux échangés avec la CDC ;
- S'il dispose de sous-traitants, avoir défini des modalités pour garantir la sécurité et la confidentialité des traitements par ses propres sous-traitants conformément au Règlement Général sur la Protection de Données entrant en vigueur le 25 mai 2018 (joindre les documents à l'offre).

Le candidat est informé que, si son offre est retenue, il lui sera demandé de renseigner l'annexe « Plan d'Assurance Sécurité (PAS) » et de produire tout document permettant d'apporter la preuve que les mesures de sécurité de SI qu'il a présentées sont effectivement mises en œuvre.

Par ailleurs, en cas d'observation d'une atteinte à la confidentialité des données CDC au cours du marché, la Caisse des Dépôts demandera au prestataire la réalisation d'un test d'intrusion et de détection des vulnérabilités réalisé par un opérateur agréé par l'Agence Nationale de la Sécurité des Système d'Information (ANSSI). Ce test d'intrusion sera conduit au frais du titulaire du marché.

Interne

CARTOUCHE DE REPONSE 10 – Sécurisation du système d'information
Consigne de réponse Le candidat renseigne le questionnaire Saas en annexe qui permet de décrire les éléments de sécurisation de son système d'information.
Réponse du candidat

6 CONTROLE QUALITE

6.1 Disponibilité de la Solution

6.1.1 Exigences de disponibilités de la Solution

Le titulaire assure que la Solution de gestion des fichiers et la liaison entre le prestataire aient une disponibilité sans interruption, aux heures et jours ouvrés.

Le Titulaire garantit que le service est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

L'indisponibilité de la Solution est mesurée grâce à l'indicateur Délai Maximal d'Interruption Admissible (DMIA). Par indisponibilité, on entend toute impossibilité pour l'Utilisateur d'accéder à la Solution, quelles que soient l'origine et l'importance des dysfonctionnements.

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement, le DMIA est de 8 heures (heures ouvrées) à compter de l'émission de l'alerte.

Le nombre de période d'indisponibilité de la Plateforme ne doit pas excéder deux (2) par trimestre et cinq (5) par an, et ce dans la limite du DMIA.

Le non-respect des indicateurs décrits ci-dessus pourront faire l'objet de pénalités dont les modalités et montants sont précisés à l'article 10 du CCAP.

Les indisponibilités programmées n'entrent pas dans le calcul du DMIA.

6.1.2 Indisponibilités programmées

Toute opération de maintenance de la Solution qui nécessiterait de la part du titulaire un arrêt total du service, nécessitera l'accord écrit exprès de la Caisse des Dépôts et ne pourra excéder une durée maximale cumulée de deux (2) jours par an.

Interne

6.2 Les modalités de traitement des anomalies

Dès lors qu'une nomalie (dans l'exécution ou dans la sécurisation des prestations) est constatée par le prestataire, il en avertit par tous moyens immédiatement la Caisse des Dépôts avec confirmation par écrit (email ou autre). *A contrario*, dès qu'elle a connaissance d'un incident, la Caisse des Dépôts alerte immédiatement par tous moyens le prestataire.

Une fois l'incident détecté et confirmé, la Caisse des Dépôts transmet dans les meilleurs délais au prestataire par message électronique ou autre support, une fiche « anomalie » précisant la date de l'incident, les éléments constitutifs de l'anomalie, les conséquences (financières ou autres) subies par le client et/ou la Caisse des Dépôts et le cas échéant les mesures à prendre pour éviter à l'avenir ce type d'incident.

A réception de chaque fiche « anomalie », le titulaire devra en faire l'analyse puis formaliser une réponse, détaillant les causes de l'anomalie et le plan d'actions associé pour y remédier, dans un délai de **deux (2) jours** ouvrés, qui sera transmise par message électronique à une adresse dédiée.

La Caisse des Dépôts mettra à jour régulièrement un document récapitulatif des incidents, qu'elle transmettra au prestataire pour faire un point d'avancement contradictoire. Des engagements précis devront être pris par le prestataire pour corriger les anomalies d'une part et réduire le taux d'incident d'autre part. La résolution de l'anomalie doit être constatée par l'Acheteur.

Dans tous les cas, le prestataire devra s'assurer que les produits fabriqués et services rendus sont conformes au cahier des charges de la Caisse des Dépôts et prendre toute mesure utile afin d'éviter les incidents.

Le titulaire surveillera en permanence les performances de la prestation par rapport à tous les indicateurs de qualité et mettra en place des procédures techniques et organisationnelles adéquates ainsi que des outils vérifiables afin de permettre un suivi et un reporting appropriés et précis.

6.3 Les réunions et comptes-rendus

Au moins une réunion annuelle portant sur la qualité de la prestation sera organisée dans les modalités qui conviendront aux parties (sur site ou à distance). Lors de la réunion, le titulaire présentera les indicateurs de suivi de la qualité de la prestation (dont notamment le nombre de scanners actifs, nombre de scanners restitués, incidents rencontrés, nombre d'interventions à distance, délais entre la livraison et installation des scanners).
Ces réunions feront l'objet de comptes-rendus rédigés par la CDC.
Des réunions exceptionnelles pourront être organisées ponctuellement à la demande de la CDC pour traiter des sujets relatifs à la prestation.

7 REFERENTIELS DE SECURITE DU CHEQUE (RSC) ET AUDITS

Le prestataire, du fait du caractère essentiel de la prestation confiée, s'engage à respecter le Référentiel de Sécurité du Chèque (RSC) et notamment les points suivants :

- 3.1 Contrôle et encadrement des risques : Vérification régulière de sa robustesse, son efficacité et sa conformité aux normes en vigueur. Mise en place des correctifs dans des délais adaptés.
- 3.2 Contrôle et encadrement des risques : Le prestataire dispose des compétences et des moyens nécessaires à l'exercice des fonctions de contrôle et de gestion opérationnelle de la sécurité.
- 4.2 Gestion des incidents et reporting : Le prestataire dispose de procédures adaptées à la gestion des types d'incidents identifiés. Ces procédures sont régulièrement testées.
- 7.1 Sécurité des environnements des opérations : Le prestataire dispose d'une procédure de gestion d'habilitation adaptée et d'un dispositif protégeant les données contre les intrusions.
- 7.2 Sécurité des environnements des opérations : Les infrastructures techniques sont situées dans des locaux bénéficiant de mesures de sécurité adaptées. La sécurité est régulièrement testée.

Interne

A ce titre, il devra fournir (sur demande et une fois par an) toutes réponses relatives aux critères d'appréciation des objectifs de sécurité qui le concerne.
La Caisse des Dépôts peut exercer un droit de contrôle (sur pièce et sur place) sur le prestataire à sa propre initiative et quand elle le juge utile dans le cadre des contrôles de premier et second niveau relatifs au périmètre de l'activité sous-traitée.

8 DEVELOPPEMENT DURABLE

L'engagement résolu de la Caisse des Dépôts dans les domaines de l'Ethique et du Développement Durable l'amène à rappeler un certain nombre de règles qui doivent être respectées par nos prestataires.

En plus des obligations administratives, sociales et fiscales prévues par la législation française, le prestataire s'engage à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail auxquelles la France adhère.
Le prestataire s'engage également à respecter la législation française concernant la protection de l'environnement et la prévention de la pollution.

Le candidat présente dans le cadre de réponse toute action ou démarche visant à renforcer la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise et en particulier toute action ou démarche ayant un lien avec l'objet de la prestation (actions sur le plan environnemental : consommation électrique du matériel fourni, recyclage des moyens techniques, actions sociales : ressources humaines etc.).

Le prestataire veille à ce que ses fournisseurs et sous-traitants respectent les mêmes obligations. La Caisse des dépôts est très sensible aux engagements pris par les prestataires dans le cadre d'une démarche d'entreprise responsable.

CARTOUCHE DE REPONSE 11 – Développement durable
Consigne de réponse *Le prestataire présentera les mesures qu'il propose de mettre en place pour renforcer la responsabilité sociale et environnementale de l'offre.* *En particulier, il présentera toute action ou démarche ayant un lien avec l'objet de la prestation et permettant de réduire les émissions de gaz à effet de serre.* • *Démarche de compensation des émissions de gaz à effet de serre si une telle démarche est mise en œuvre.* • *Proposition d'une démarche sociale sur la réalisation des missions du marché (quota d'heure d'insertion ou contrats aidés ou apprentissage)*
Réponse du candidat

Interne