



CENTRE DE GESTION DE LA  
FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

## MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

### PROCEDURE ADAPTEE

En application des articles L2123 et R2123  
du Code de la Commande Publique

**Acquisition d'un logiciel de gestion de la conformité  
Au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

*Cahier des Clauses Techniques Particulières  
(CCTP)*

*N° du marché public  
MP-TIC-2019-43*

Service Ressources Finances / Marchés Publics
--

Village des Collectivités Territoriales  
1 avenue de Tizé  
CS 13600  
35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CEDEX

Téléphone : 02 99 23 31 00  
Télécopie : 02 99 23 38 00  
Site internet : [www.cdg35.fr](http://www.cdg35.fr)  
E-mail : [contact@cdg35.fr](mailto:contact@cdg35.fr)

# SOMMAIRE

Article 1 :	Contexte et enjeux .....	3
Article 1.1 :	Présentation du Centre De Gestion (CDG) .....	3
Article 1.1.1 :	Les missions du CDG .....	3
Article 1.1.2 :	Les services du CDG.....	3
Article 1.2 :	Les enjeux du projet.....	4
Article 1.2.1 :	Objectifs du projet .....	4
Article 1.2.2 :	L'organisation interne du projet .....	5
Article 1.2.3 :	Quelques données chiffrées .....	5
Article 1.2.4 :	Le fonctionnement de l'activité dpd mutualisé .....	5
Article 2 :	Objet de la consultation .....	5
Article 2.1 :	Objectifs .....	6
Article 2.2 :	Besoins .....	6
Article 3 :	Description des fonctionnalités attendues.....	6
Article 3.1 :	Facilité d'utilisation .....	6
Article 3.2 :	Gestion des droits .....	6
Article 3.3 :	Gestion des actions du DPD et demandes des responsables de traitements.....	7
Article 3.3.1 :	Création de modèles.....	7
Article 3.3.2 :	Gestion des droits d'accès des personnes .....	7
Article 3.3.3 :	Gestion des failles de sécurité.....	7
Article 3.3.4 :	Accountability .....	7
Article 3.3.5 :	PIA/EIVP .....	7
Article 3.3.6 :	Gestion de la sous-traitance .....	7
Article 3.3.7 :	Recherche .....	7
Article 3.3.8 :	Gestion des validations.....	7
Article 3.3.9 :	Gestion des statistiques : .....	8
Article 3.3.10 :	Documentation/Formation.....	8
Article 3.4 :	Conformité à réglementation de protection des données .....	8
Article 3.5 :	Fonctions d'administration .....	8
Article 3.5.1 :	Administration de la solution .....	8
Article 3.5.2 :	Evolutivité .....	9
Article 3.5.3 :	Paramétrage .....	9
Article 3.5.4 :	Sécurité et gestion des droits.....	9
Article 3.5.5 :	Sécurité et infrastructure.....	9
Article 3.5.6 :	Mises à jour.....	10
Article 3.5.7 :	Mise à disposition d'un environnement de formation .....	10
Article 3.5.8 :	Archivage .....	10
Article 3.6 :	Accessibilité accès nomade.....	10
Article 3.6.1 :	Accessibilité .....	10
Article 3.6.2 :	Accès nomade.....	10
Article 4 :	Pré-requis techniques .....	10
Article 4.1 :	Architecture technique.....	10
Article 4.2 :	Interopérabilité.....	11
Article 4.2.1 :	Génération de documents .....	11
Article 4.2.2 :	Navigateur .....	11
Article 5 :	Les prestations associées .....	11
Article 5.1 :	Assistance au paramétrage .....	11
Article 5.2 :	Assistance au démarrage.....	11
Article 5.3 :	Formation.....	11
Article 5.4 :	Maintenance et assistance.....	11
Article 5.4.1 :	Le support - assistance téléphonique.....	11
Article 5.4.2 :	Délais d'intervention et qualification .....	12
Article 5.4.3 :	Maintenance évolutive .....	12
Article 5.5 :	Réversibilité .....	12
Article 5.6 :	Prestation supplémentaire éventuelle : Reprise des données .....	12
Article 6 :	Méthodologie projet .....	13
Article 6.1 :	Intégration et accompagnement .....	13
Article 6.2 :	Planning prévisionnel .....	13
Article 7 :	Cadre de la réponse.....	13

## Article 1 : Contexte et enjeux

### Article 1.1 : *Présentation du Centre De Gestion (CDG)*

#### Article 1.1.1 : *Les missions du CDG*

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale d'Ille-et-Vilaine (CDG 35) est un **établissement public local à caractère administratif** créé dans chaque département à la suite de la loi du 26 janvier 1984 fondant la Fonction Publique Territoriale (FPT).

Le CDG 35 assure des **missions d'intérêt général** auprès des candidats au service public local (25000 salariés en Ille-et-Vilaine) : orientation, diffusion des offres d'emploi, concours, préparations aux métiers et des **missions d'assistance en GRH** des collectivités territoriales (instances paritaires, gestion des carrières, conseil en recrutement, santé au travail...).

Le département d'Ille-et-Vilaine compte près de 950 collectivités territoriales qui contribuent à administrer le territoire et apporter des services de proximité à leurs habitants. Parmi celles-ci, on recense :

- 353 communes
- 203 structures intercommunales, dont 24 communautés de communes et d'agglomération- le Conseil général et le Conseil départemental.

L'ensemble de ces collectivités totalise plus de 25 000 salariés.

Les collectivités de moins de 350 agents sont obligatoirement affiliées au CDG pour ce qui est des missions obligatoires.

Les **missions obligatoires** visent à mettre en œuvre le statut de la FPT. Elles sont à caractère statutaire et concernent la carrière et l'emploi :

- dans les collectivités affiliées au CDG : gestion de la carrière des agents, tenue des instances paritaires et soutien des partenaires sociaux
- pour l'ensemble de la FPT en Ille-et-Vilaine : organisation des concours et examens professionnels, information des candidats sur les emplois publics locaux, coordination des démarches d'emploi.

Au-delà de ses attributions strictement statutaires, le CDG 35 développe des **prestations facultatives de conseil et d'assistance** en matière de gestion du personnel territorial proposées à l'ensemble des collectivités du département d'Ille-et-Vilaine.

#### Article 1.1.2 : *Les services du CDG*

Sept services regroupés autour de la Direction Générale composent l'établissement qui compte environ 100 agents au siège et 300 agents itinérants en mission dans les collectivités (remplacements, renforts).

Les interventions auprès des collectivités sont plus particulièrement assurées par 4 services :

- **Le service Statuts-Rémunération** assure le suivi de la carrière de près de 11 000 agents et propose la réalisation des paies pour les collectivités qui le souhaitent. Le secrétariat des instances paritaires (Commissions Administratives Paritaires CAP - Comité Technique départemental CT) est pris en charge par ce service qui collabore avec le service Conditions de travail pour, notamment les dossiers soumis en CT traitant des questions relatives à la prévention des risques professionnels. Les travaux issus des réflexions de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail départementale (CSSCT) dont le secrétariat est assuré par le service Conditions de travail alimentent les avis formels émis en Comité Technique départemental.
- **Le service Mobilité-Emploi-Compétences** est chargé de la publication des offres d'emploi et intervient en assistance aux procédures de recrutement sur demande des collectivités. Il peut accompagner les agents dans leur souhait de mobilité mais également les agents en reconversion professionnelle suite à une déclaration d'inaptitude à leurs fonctions pour des raisons médicales (animation d'une cellule pluridisciplinaire réunissant tous les mois plusieurs services du CDG dont le service Conditions de travail).
- **Le service Conseil et Développement** accompagne les collectivités à travers trois dispositifs :
  - Une activité de conseil et d'accompagnement des collectivités dans différents domaines d'expertise :
    - L'organisation des services et le management

- La qualité de vie au travail
  - L'administration numérique
- Un dispositif d'accompagnement à la mise en conformité au RGPD (Règlement Général de Protection des Données).
- Un dispositif d'aide aux agents en difficulté (« DAAD »), mis à la disposition des agents rencontrant des difficultés professionnelles ou sociales.
- **Le service Conditions de travail** protège la santé des personnels et aide les collectivités à gérer les absences de leurs agents. L'action combinée des médecins de prévention et des conseillers en prévention développe la prévention individuelle et collective des risques professionnels. L'assurance groupe des risques statutaires réduit les coûts et simplifie la gestion des absences à la charge de l'employeur. Le service assure également le secrétariat des instances médicales (commission de réforme et du comité médical départemental). Il s'investit, par ailleurs, dans une mission handicap favorisant l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

#### Deux équipes en coopération :

- **Le service Concours-Examens** met en œuvre un calendrier d'opérations commun à toute la fonction publique territoriale en lien avec les autres CDG. L'accès aux cadres d'emplois les plus courants s'organise de manière régionale avec les Centres de Gestion de Bretagne. Pour les opérations de portée inter-régionale, le CDG 35 abrite un service interrégional des concours issu d'une coopération à l'échelle du Grand Ouest.
- **Le service Technologies de l'information** investit pour le compte d'autres CDG dans des solutions informatiques spécifiques à la GRH territoriale. Il s'agit de développer des systèmes d'information performants pour optimiser la gestion des différents fichiers et faciliter les interactions entre les partenaires.

#### Des services et fonctions support :

- **Le service Ressources** regroupe les fonctions Ressources humaines, Communication, Finances, Systèmes d'information internes, Accueil et Logistique. Il apporte son soutien aux autres services et encourage la transversalité du fonctionnement général.
- **La Direction générale** est organisée de manière collégiale pour assurer les relations extérieures et coordonner l'établissement.

### **Article 1.2 : Les enjeux du projet**

#### **Article 1.2.1 : Objectifs du projet**

L'année 2018 a vu le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrer en vigueur le 25 mai 2018. Il vient renforcer les obligations déjà prévues par la loi « Informatique et libertés » de 1978 en matière de protection des données personnelles. Il prévoit notamment la nomination d'un DPD, Délégué à la Protection des données.

Au vu des nouvelles obligations incombant aux collectivités, et ayant été fortement sollicité par celles-ci sur le sujet, le service Conseil et Développement a démarré en 2018 le développement d'une offre spécifique de « DPD mutualisé » pour accompagner les collectivités, au-delà des missions déjà réalisées (information, sensibilisation, accompagnement via des interventions sur mesure).

Pour chaque collectivité accompagnée, un nombre important de fichiers et documents est à produire, mettre à jour et conserver. Les outils bureautiques employés jusqu'alors atteignent leurs limites tant en nombre de dossiers et de fichiers gérés qu'en termes de complexité de chacun des outils développés (pré-inventaire, diagnostic sécurité, registre des traitements, études d'impact, plan d'action, etc).

Cette problématique, anticipée dès 2018, a conduit à engager une réflexion pour identifier les solutions permettant une gestion plus efficace et optimisée des données de mise en conformité. La solution envisagée serait une solution full web, accessible aux membres de l'équipe ainsi qu'aux collectivités accompagnées via un portail internet. Cet outil devant permettre une utilisation multi structures et multi utilisateurs.

### **Article 1.2.2 : L'organisation interne du projet**

L'équipe projet est composée de membres du service Conseil et développement (responsable du service, responsable d'activité Administration numérique, DPD mutualisé), de membres du service ressources (responsable du service SI, chef de projet informatique).

Elle sera chargée de :

- Représenter la maîtrise d'ouvrage vis-à-vis des intervenants extérieurs
- Représenter chaque activité couverte par l'application
- Représenter la maîtrise d'œuvre vis-à-vis de l'éditeur
- Piloter l'accompagnement au changement et coordonner les interventions
- Assurer le respect du cahier des charges, piloter les évolutions
- Assurer la mise en œuvre technique
- Assurer l'administration fonctionnelle et technique de l'outil
- Contribuer aux tests
- Former les utilisateurs.

### **Article 1.2.3 : Quelques données chiffrées**

L'équipe Protection des données : 3 délégués à la protection des données mutualisés, 1 délégué à la protection des données interne.

Près de 250 collectivités adhérentes en 2019 (dont plusieurs CCAS, intercommunalités, SMICTOM...)

### **Article 1.2.4 : Le fonctionnement de l'activité dpd mutualisé**

L'accompagnement proposé correspond aux missions de délégué à la protection des données :

- Création d'une base documentaire comprenant les informations utiles à la compréhension des obligations mises en place par le RGPD et des modèles de procédures, mentions-types etc...
- Organisation de réunions d'informations
- Initialisation du registre des traitements et aide à sa complétude
- Identification des traitements de données à caractère personnel en place ou à venir
- Conseils et préconisations relatifs à la mise en conformité des traitements listés, mise en place d'un plan d'actions
- Assistance à la réalisation d'études d'impact sur la vie privée
- Bilan annuel des actions de mise en conformité de la collectivité

La désignation du Délégué à la protection des données est réalisée par la collectivité via le formulaire dédié sur le site de la CNIL.

Durant les différentes phases de la mission, des supports d'information et de formation sont mis à disposition des collectivités. Des réunions d'information et de sensibilisation auprès des services, de la Direction, des élus peuvent être organisées par le CDG. Des fiches de bonnes pratiques ou préconisations techniques, élaborées par le CDG sont remises à la collectivité pour l'aider à décider des différentes actions, tâches, matériels à mettre en place dans le cadre du projet.

La collectivité met à la disposition du chargé de mission du CDG, une personne-relais de son choix. Son rôle est de guider le chargé de mission au sein des services, d'assurer la coordination des actions sur place et de faciliter l'accès à tout type d'informations.

## **Article 2 : Objet de la consultation**

La consultation a pour objet la fourniture et la mise en œuvre d'un logiciel de gestion de la conformité au RGPD répondant aux impératifs suivants :

- fourniture du logiciel, standard du marché
- hébergement des données
- accessible aux collectivités accompagnées

Dans sa réponse, le candidat s'efforcera de respecter la nomenclature de ce cahier (titre/sous-titre/numérotation).

Elle comprend :

- Le logiciel : délivrance du service associé en mode SaaS (prestations d'installation, de paramétrage, assistance au démarrage, assistance et maintenance du logiciel)
- L'hébergement des données : chez l'éditeur ou sous-traité
- La formation des utilisateurs
- La reprise des données (sous la forme d'une prestation supplémentaire éventuelle, le CDG 35 se réservant la possibilité de ne pas retenir cette prestation particulière) : fourniture (hors matériels) et mise en œuvre à partir des outils existants (prestations de paramétrage, assistance, garantie). Le candidat devra se prononcer sur les modalités de reprise des registres de traitements préexistants sous format Excel.

### **Article 2.1 : Objectifs**

Le CDG souhaite se doter d'une solution lui permettant de :

- Doter les délégué(e)s à la Protection des données d'une solution métier,
- Piloter,
- Sécuriser,
- Gérer de façon efficace, optimisée et proactive,
- Evaluer, analyser,
- Consolider, développer et pérenniser ses actions et missions,
- En conformité avec les réglementations Informatique et Libertés et RGPD et ses évolutions

### **Article 2.2 : Besoins**

La solution doit :

- Présenter un ou des portails sécurisés pour les services des Centres de gestion et les collectivités ou établissements afin de :
  - Gérer et mettre à jour le registre de traitement détaillé et simplifié
  - Gérer et mettre à jour le registre des sous-traitants
  - Gérer les DPIA et PIA
  - Créer des modèles (registres, fiches registres, traitements, rapports), comptes rendus,
  - Gérer les violations de sécurité
  - Gérer et suivre les demandes (accès, rectification, modifications, sensibilisation, etc.)
  - Générer des statistiques et tableaux de bord
  - Générer des alertes
- Proposer une gestion fine de droits, en conformité avec les bonnes pratiques en matière de sécurité.
- Proposer un module de rapports intégré et offrir de faire ses propres requêtes ou exports (formats compatibles avec la suite office et PDF).

## **Article 3 : Description des fonctionnalités attendues**

### **Article 3.1 : Facilité d'utilisation**

Le CDG 35 souhaite un logiciel au fonctionnement simple, intuitif et ergonomique, permettant une exploitation transversale des données tout en respectant la législation applicable en matière de protection des données.

L'aide en ligne, les guides, manuels utilisateurs et autres documentations doivent être fournis. La documentation utilisateur devra être à jour, réactualisée et transmises régulièrement.

La solution doit optimiser la gestion des différents processus RGPD et être orientée vers une saisie unique des informations.

### **Article 3.2 : Gestion des droits**

La solution doit permettre la gestion des droits et des habilitations par des utilisateurs internes et externes, à tout ou partie de la solution, dans un contexte sécurisé et de haute traçabilité, en conformité avec les lois et règlements sur la protection des données et préconisations de la CNIL.

### ***Article 3.3 : Gestion des actions du DPD et demandes des responsables de traitements***

Les DPD/DPO et les RT des collectivités doivent, au travers d'une solution ergonomique et simple, pouvoir renseigner une fiche de demande d'information, de conseil propositions / mises à jour de formulaires, etc. et pouvoir typer les demandes.

Le DPD/DPO a une vue rapide des demandes réceptionnées et doit pouvoir y répondre et les prioriser en fonction des délais de réponses réglementaires ou fixés par le RT.

Le candidat se prononcera sur l'ensemble des fonctionnalités métier suivantes :

#### ***Article 3.3.1 : Création de modèles***

La solution doit permettre la création de modèles de documents et prévoir la possibilité de publiposter avec des informations présentes dans la solution :

- Registre des traitements
- Registres des sous-traitants
- Bilan d'activité
- Enquête/ questionnaires/ grilles
- Etc.

#### ***Article 3.3.2 : Gestion des droits d'accès des personnes***

Le prestataire explicitera la gestion des alertes dans son offre (procédures, alertes, rappels : tâches, actions, jalons, etc.)

#### ***Article 3.3.3 : Gestion des failles de sécurité***

La solution doit proposer :

- des procédures
- des alertes
- des rappels : tâches, actions, jalons, etc.

Le prestataire explicitera la gestion des alertes dans son offre.

#### ***Article 3.3.4 : Accountability***

Le candidat décrira les fonctionnalités développées afin de respecter le principe d'accountability, notamment la conservation des éléments de preuve demandés.

#### ***Article 3.3.5 : PIA/EIVP***

Le candidat décrira les fonctionnalités mises en place pour gérer les PIA/EIVP.

#### ***Article 3.3.6 : Gestion de la sous-traitance***

Le candidat décrira les fonctionnalités mises en place pour la gestion des contrats de sous-traitance

#### ***Article 3.3.7 : Recherche***

Le candidat décrira les fonctionnalités de recherche proposées.

#### ***Article 3.3.8 : Gestion des validations***

La solution doit permettre la mise en place d'un circuit de validation qui permet de traiter l'ensemble des processus et de tracer les états et validation. Le prestataire explicitera dans son offre la gestion de ce processus.

#### **Article 3.3.9 : Gestion des statistiques :**

La solution doit permettre d'élaborer et d'extraire des statistiques en croisant des informations de différente nature en temps réel et par périodes ; le prestataire détaillera dans son offre les différentes statistiques qui sont mises à disposition dans son offre et dans le respect des lois et préconisations relatives à la protection des données.

#### **Article 3.3.10 : Documentation/Formation**

Le candidat décrira les ressources de formation/information/sensibilisation disponibles sur son logiciel.

#### **Article 3.4 : Conformité à réglementation de protection des données**

Les candidats s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

**Les candidats doivent fournir les éléments nécessaires indiquant leur engagement à :**

- traiter les données uniquement pour la ou les seules finalités qui font l'objet de la consultation
- traiter les données conformément aux instructions du responsable de traitement et garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- aider et conseiller le responsable de traitement concernant les mesures de sécurité à appliquer et dans le cadre des demandes de droits
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

**Les candidats devront fournir à l'appui de leur candidature des documents relatifs aux points suivants :**

- Droit d'information des personnes concernées
- Exercice des droits des personnes
- Notification des violations de données à caractère personnel
- Mesures de sécurité
- Sort des données
- Délégué à la protection des données
- Registre des catégories d'activités de traitement

#### **Article 3.5 : Fonctions d'administration**

Les fonctions attendues sont :

##### **Article 3.5.1 : Administration de la solution**

La solution doit autoriser une autonomie aux utilisateurs du CDG 35 notamment par le biais d'une administration interne de l'outil.

Les tâches d'administration ainsi attendues sont :

- Gestion des utilisateurs / profils : création/modification/suppression des utilisateurs.
- Gestion des droits d'accès aux données et aux fonctionnalités par utilisateurs et/ou groupes d'utilisateurs. La gestion des droits doit pouvoir être effectuée simplement.
- Gestion des paramètres.
- Gestion des statistiques sur l'application et son utilisation
- Création de requêtes
- Purge de données

Une documentation décrivant ces fonctionnalités sera remise.



#### **Article 3.5.2 : Evolutivité**

La solution proposée doit être évolutive pour permettre la prise en compte des évolutions :

- Organisationnelles
- Fonctionnelles
- Techniques
- Réglementaires

#### **Article 3.5.3 : Paramétrage**

Pour répondre à ces besoins d'évolutions, la solution doit être personnalisable.

Le candidat indiquera le niveau de paramétrage possible, notamment en termes de champs, libellés dans les écrans, formulaires, modèles de documents, etc.

L'administrateur doit être en mesure de paramétrer le système, et d'apporter toute modification ou évolution utile à ce paramétrage. Il doit être en mesure d'apporter des modifications sur la solution (pages, formulaires,...) sans que celle-ci ne soit indisponible.

Une documentation relative au paramétrage sera fournie.

#### **Article 3.5.4 : Sécurité et gestion des droits**

Le candidat rappellera ses obligations légales sur la collecte et la détention de données à caractère personnel et présentera la façon dont il répond à ces exigences.

**Accès internet :** le candidat indiquera ses modalités d'accès à internet et fournira le schéma global du réseau reliant ses serveurs au réseau internet et précisera la bande passante globale et les conditions de disponibilités dont il dispose.

**Authentification :** l'accès à l'application devra être effectué par une authentification forte.

**Utilisateurs :** une fois l'application déployée la solution sera utilisée par environ 300 utilisateurs. Différents profils sont identifiés :

- Des profils de DPD mutualisés, disposant de droits d'administrateur fonctionnel (rapports, gestion des utilisateurs et des droits, paramétrages de champs, imports, support de niveau 1, échange avec le prestataire pour la maintenance...) : 4 comptes avec ce profil sont nécessaires
- un profil de type administrateur technique en lien avec le prestataire pour les aspects techniques (serveur, sauvegarde, mise à jour, sécurité...) : 1 utilisateur
- D profils contributeurs en collectivité « Relais Protection des données » : utilisateurs de la solution (environ 250 à 350, pour un maximum de 900 utilisateurs)

Il présentera également en termes de sécurisation des données, ses mécanismes de chiffrement.

#### **Article 3.5.5 : Sécurité et infrastructure**

- **Disponibilité :** le taux de disponibilité prévu (SLA) et les temps de réponse
- **Sécurité physique :** le candidat indiquera les modalités d'accès aux locaux techniques et précisera sa politique de traçabilité des accès physiques. Il indiquera également les dispositifs permettant de lutter contre l'incendie.
- **Sécurité de l'information :** le candidat doit assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité de l'application et des données qu'il héberge. A ce titre, le titulaire du marché doit mettre en œuvre les dispositions permettant de garantir le cloisonnement logique de l'applicatif hébergé avec tout autre applicatif et système qu'il héberge dans ses locaux, ainsi qu'avec le réseau Internet, par tout moyen qu'il juge nécessaire (pare-feu en entrée, anti-virus sur les environnements, etc.).

- **Sauvegarde** : le candidat informera le CDG 35 sur le plan de sauvegarde qu'il met en place, en particulier la fréquence et l'heure des points de sauvegarde (incrémental, total), ainsi que les conditions de stockage des sauvegardes (sur disques, sur bandes, lieu de stockage, distance avec le site principal, conservation des journaux,...). Les données et images disques de production et de sauvegarde devront se trouver sur un serveur identifié et ne pourront être déplacées sans avertissement préalable du client. Elles devront être localisées en France de droit français.
- **Sous-traitance** : dans le cas où l'hébergement de l'application est sous-traité par le candidat, la réponse devra détailler les clauses de sécurité et fournir les conventions de service définissant les responsabilités de l'hébergeur en matière de sécurité. Le répondant doit s'assurer que l'hébergeur respecte l'ensemble des exigences de sécurité spécifiées dans le présent document, en particulier celles concernant l'hébergement.

#### **Article 3.5.6 : Mises à jour**

La solution devra permettre de déployer des mises à jour (paramétrage de la solution, ajout/modification de formulaire) tout en réduisant au maximum le temps d'indisponibilité de l'application pour maintenance.

#### **Article 3.5.7 : Mise à disposition d'un environnement de formation**

Le CDG 35 souhaite disposer d'un environnement de formation qui permettra de réaliser des démonstrations auprès des collectivités accompagnées.

#### **Article 3.5.8 : Archivage**

Les données devront pouvoir être transférées dans un système d'archivage. Ces transferts sont régis par un ensemble de règles constituant le tableau de gestion (plan de versement qui cible les documents à archiver et le moment où ils sont archivés, leur destruction ...)

Les documents produits par la solution devront pouvoir être sauvegardés au format PDF/A.

Le prestataire indique quelles solutions il préconise pour l'archivage et la conservation des données de l'application.

### **Article 3.6 : Accessibilité accès nomade**

#### **Article 3.6.1 : Accessibilité**

Le prestataire devra expliquer son niveau de conformité au Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) en vigueur.

#### **Article 3.6.2 : Accès nomade**

L'utilisateur devra pouvoir utiliser la solution sur des outils numériques en accès nomade (tablette, smartphone...). Le candidat décrira les solutions d'accès et de sécurité mises en place pour cet usage.

## **Article 4 : Pré-requis techniques**

### **Article 4.1 : Architecture technique**

Le candidat devra énoncer clairement les prérequis techniques des postes utilisateurs. Il sera clairement indiqué le débit réseau nécessaire, les protocoles et ports utilisés et les niveaux de sécurité associée, notamment en termes de certificat électronique et de mot de passe.

Il présentera le schéma technique global de la solution proposée. Il attirera l'attention du CDG35 sur les goulets d'étranglement possibles de la solution.

Il présentera une offre globale incluant toutes les licences nécessaires et les éléments techniques nécessaires à son bon fonctionnement.

Le candidat devra présenter ses standards de développement (standards de sa solution et leurs versions). Chaque composante devra être au standard du marché actuel.

Le candidat précisera les interfaces possibles de sa solution avec le SI du CDG 35 (SMTP, Web services, Export...).

Il pourra être demandé une démonstration du logiciel sur site lors des auditions.

La gamme de la solution présentée ne devra pas être en fin de commercialisation et l'éditeur s'engage à faire évoluer et maintenir ses produits pendant toute la durée contractuelle selon les modalités du marché en cours.

## **Article 4.2 : Interopérabilité**

### **Article 4.2.1 : Génération de documents**

Les documents générés par la solution proposée devront être compatibles avec MS Office et Open office.

### **Article 4.2.2 : Navigateur**

L'interface devra être accessible à minima sous Windows et sera compatible avec Firefox.

## **Article 5 : Les prestations associées**

### **Article 5.1 : Assistance au paramétrage**

Le candidat devra proposer une prestation d'assistance pour le paramétrage de la solution nécessaire à l'atteinte des objectifs fixés et à la mise en fonctionnement effectif du système.

### **Article 5.2 : Assistance au démarrage**

Le candidat devra assurer l'assistance aux utilisateurs pour le début de l'utilisation du logiciel. Ainsi que l'assistance à l'exploitation sur place le cas échéant à la demande du CDG 35.

### **Article 5.3 : Formation**

Le candidat proposera dans son offre un plan de formation détaillé et chiffré en indiquant le nombre de jours nécessaires par agent et par module ainsi que les modalités des sessions de formation (nombre de personnes, matériels à disposition, contenu détaillé, support utilisateurs, modes opératoires, frais de formation...).

Ce plan de formation sera valable pour toute la durée du marché, y compris pour la formation aux nouveaux agents.

### **Article 5.4 : Maintenance et assistance**

La maintenance fait intégralement partie du marché. Elle comprendra :

- Une maintenance réglementaire comprenant les évolutions légales notamment celles liées à la dématérialisation et au RGPD. Il est ici précisé que la maintenance réglementaire implique que le logiciel faisant l'objet du présent marché intègre obligatoirement, sans nécessiter d'avenants ou de prestations supplémentaires, l'ensemble des évolutions textuelles (législatives, réglementaires, autres ...).
- Une maintenance évolutive comprenant les nouvelles versions mineures et majeures. Les mises à jour majeures seront installées par le titulaire après information du CDG35 sans surcoût.
- Une maintenance corrective destinée à rectifier les anomalies du logiciel et celles constatées par les utilisateurs.

La solution doit être conforme à la législation et aux normes qualité en vigueur et doit prendre en compte toutes leurs évolutions. Le prestataire explicitera dans son offre les différents types et conditions de maintenance et les conditions et modalités d'assistance.

#### **Article 5.4.1 : Le support - assistance téléphonique**

Le service d'assistance de l'outil doit être accessible du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Le prestataire mettra à disposition :

- une plate-forme d'assistance téléphonique.

- une assistance par courriel et par portail internet dédié du prestataire. Le prestataire doit pouvoir disposer d'un outil permettant la traçabilité des demandes d'assistance et des réponses du prestataire (horaires, nombre, durées...)
- une aide en ligne selon l'écran en cours d'utilisation
- Une information de l'utilisateur sur les nouveautés suite à l'installation d'une nouvelle version

#### **Article 5.4.2 : Délais d'intervention et qualification**

L'incident est qualifié par rapport aux spécifications. Les incidents nécessitant des interventions dans le cadre du contrat de maintenance seront classés en trois catégories :

- *Bloquant* : indisponibilité du serveur, impossibilité totale d'utiliser une fonctionnalité essentielle de l'outil en exploitation.
- *Majeur* : Une fonctionnalité essentielle de l'outil en exploitation est indisponible ou des actions sont erronées. En termes de fonctionnalité, une solution de contournement peut être trouvée.
- *Mineur* : un équipement présente un dysfonctionnement sans pour autant altérer le bon fonctionnement du système. En termes de fonctionnalité, une solution de contournement peut être trouvée.

En fonction du niveau de criticité défini conjointement par le CDG 35 et le titulaire et à compter de la demande d'intervention, le titulaire s'engage à intervenir et à remettre en état de fonctionnement la solution dans les délais maximum définis ci-après :

- Incident bloquant : 1 jour ouvré
- Incident majeur : 3 jours ouvrés
- Incident mineur : 20 jours ouvrés

#### **Article 5.4.3 : Maintenance évolutive**

Le prestataire explicitera dans son offre les conditions de suivi de la maintenance et de mise à disposition des informations au Centre de Gestion (nature des interventions, durée d'indisponibilité, temps de résolution, demandeur, etc.).

Le candidat précisera son fonctionnement concernant les maintenances évolutives (communication, planning...).

#### **Article 5.5 : Réversibilité**

La réversibilité de l'hébergement des données est totale. Le présent marché inclut l'obligation pour le titulaire de préparer avec le centre de gestion, ou toute personne morale désignée par lui, le transfert des données et de les rendre réutilisables, à minima dans des formats standards, pour l'hébergement dans une autre solution.

Le titulaire expliquera dans son offre les processus et les coûts

Le titulaire collaborera activement avec le CDG 35 afin de faciliter la récupération des données et fera en sorte que le CDG 35 puisse poursuivre l'exploitation des données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

#### **Article 5.6 : Prestation supplémentaire éventuelle : Reprise des données**

Un certain nombre de collectivités ayant déjà entamé le travail de rédaction de leurs registres sur des tableaux Excel, le candidat décrira avec précision les mécanismes de reprise possibles (analyse de cohérence, validation des données, saisies supplémentaires...). Il décrira également les interfaces d'intégration de masse de données extérieures possibles (forme, structure, limites...).

Il précisera le contenu de la reprise, l'engagement en termes de qualité de reprise et les éventuelles limites.

Le CDG 35 se réserve la possibilité de ne pas retenir cette prestation supplémentaire éventuelle si celle-ci ne correspondait pas à ses attentes.

## **Article 6 : Méthodologie projet**

### **Article 6.1 : *Intégration et accompagnement***

Le candidat devra présenter la méthode d'accompagnement proposée. Le candidat présentera une équipe de réalisation et désignera un chef de projet pour le représenter et être l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour rendre compte du respect du cahier des charges et de la qualité des réalisations.

Le prestataire formalisera la méthodologie détaillée qu'il souhaite mettre en place pour assurer la maîtrise d'œuvre du projet. Les différents livrables et jalons de validation seront précisés.

Le prestataire doit fournir, en début de contrat, la méthodologie de travail mise en place pour le projet (fréquence des réunions, nommage des documents, documents échangés, protocoles de livraisons...). Celui-ci est soumis à la validation du pouvoir adjudicateur.

Les livrables attendus pendant la période d'intégration sont, a minima :

- un dossier de paramétrage présentant les paramétrages réalisés
- les documentations d'administration et de paramétrage
- les supports de formation des utilisateurs.
- des documents de spécifications fonctionnelles éventuelles présentant les adaptations réalisées dans l'outil le cas échéant

### **Article 6.2 : *Planning prévisionnel***

Le prestataire établira un calendrier prévisionnel détaillé de réalisation.

Le projet pourrait débuter à l'issue de la réunion de cadrage, prévue après la notification, mi-septembre.

Les équipes sont incomplètes durant les congés scolaires, il est préférable de ne pas prévoir de formation durant ces périodes.

## **Article 7 : Cadre de la réponse**

Le dossier de réponse devra comprendre les éléments suivants :

- Un mémoire technique comprenant :
  - Une note stratégique démontrant la bonne compréhension du projet.
  - Une présentation générale de la solution proposée.
  - Une présentation de l'interface d'administration.
  - Une note méthodologique détaillée du projet.
  - Une présentation de l'équipe et de ses références.
- Le calendrier prévisionnel de réalisation.
- Le dispositif de formation
- Le cadre de réponse technique

Pour information, le planning général de la consultation est le suivant :

- Phase de consultation : juin à octobre 2019
- Phase de paramétrage et formation : octobre à novembre 2019
- Ouverture aux collectivités : à partir de novembre 2019