

Cahier des Clauses Techniques Particulières

**Mise à disposition d'un dispositif de
gestion de rencontres d'affaires**

1. Table des matières	
1 Contexte	6
2 Définitions	6
2.1 Les rencontres d'affaires	6
2.2 Les acteurs	7
3 Fonctionnalités attendues	7
3.1 Eléments attendus sur le Front Office	8
3.2 Eléments attendus sur le Back Office	8
4 Fonctionnalités détaillées du Front Office	9
4.1 Front office public	9
4.1.1 S'enregistrer	9
4.1.2 Le catalogue des participants	10
4.2 Front office privé	11
4.2.1 S'inscrire à un rendez-vous d'affaires	11
4.2.2 Rendez-vous en one to one	11
4.2.3 Rendez-vous avec un expert	12
4.2.4 S'inscrire à une animation en complément du rendez-vous d'affaires	13
4.2.5 Gestion du Check-in	14
5 Back-office	14
5.1 Gestion des animations de l'événement	16
5.2 Tarification des événements / animations	17
6 Aspects techniques	18
6.1 Fonctionnalités	18
6.2 Interfaçage avec le système d'information de la CCIR	18
6.2.1 Caractéristiques techniques du paiement en ligne	18
6.2.2 Autres interfaces	19
7 Besoins spécifiques pour l'activité Enterprise Europe Network	19
8 Conformité de l'outil à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles	20
9 Volumétrie	20
10 Performances	21
11 IHM	22

12	Exigences liées à l'hébergement	22
12.1	Hébergement	22
12.1.1	Mise à disposition d'environnements	22
12.1.2	Equipement de la plate-forme d'hébergement	23
12.1.3	Matériel et logiciel de la plate-forme d'hébergement	23
12.1.4	EXIGENCES EN TERMES DE DISPONIBILITÉ DE LA SOLUTION	23
12.1.5	EXIGENCES EN TERMES DE SAUVEGARDES	24
12.1.6	SUIVI HERBERGEMENT	25
13	EXIGENCES EN TERMES D'ORGANISATION ET DE RESPECT DES PROCÉDURES APPLICABLES	25
13.1	LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	25
13.2	ACTEURS ET STRUCTURES PROJET	25
13.3	LES ACTEURS	25
13.4	LES INSTANCES	26
13.4.1	RÉUNIONS ET SUIVI DE PROJET	26
13.4.2	COMITÉS DE SUIVI DE PROJET	26
13.5	GESTION DES LIVRAISONS	27
13.6	GESTION DES ANOMALIES	27
13.6.1	EMISSION D'UNE ANOMALIE	27
13.6.2	COMMUNICATION DE L'ANOMALIE AU TITULAIRE	27
13.6.3	DÉLAIS DE PRISE EN COMPTE ET DE CORRECTION DES ANOMALIES	28
13.6.4	ANALYSE DE L'ANOMALIE	28
13.6.5	SUIVI ET VALIDATION DE LA CORRECTION OU DE LA RÉPONSE	29
13.7	GESTION DES MODIFICATIONS	29
13.7.1	FORMULAIRE DE DEMANDE DE MODIFICATION / EVOLUTION (PRESTATIONS A BONS DE COMMANDES)	29
13.7.2	ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE	29
13.7.3	ANALYSE	29
13.7.4	DECISIONS	30
13.7.5	SUPPORTS ASSOCIÉS A CHAQUE ÉTAPE DE LA DEMANDE	30
13.8	GESTION DE LA DOCUMENTATION	30
13.9	EXIGENCES QUALITE	30

14	Prestations attendues	30
14.1	Mise en œuvre du socle initial	30
14.2	Location de la solution	31
14.2.1	DROITS D'USAGE	32
14.2.2	HÉBERGEMENT ET EXPLOITATION DE LA SOLUTION	32
14.2.3	MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES ET DE SÉCURITÉ	33
14.2.3.1	PILOTAGE DE LA MCO	33
14.2.3.2	MAINTENANCE CORRECTIVE	33
14.2.3.3	MAINTENANCE RECURRENTE	34
14.3	Formation	35
14.4	Prestations complémentaires	36
15	Clauses Générales de Sécurité du Système d'information	37
15.1	Gestion des biens	37
15.2	Description du système externalisé	37
15.3	Critères de sécurité	37
15.4	Définitions des clauses de sécurité du système d'information	38
15.5	Plan d'Assurance Sécurité	38
15.6	Organisation de la sécurité avec le titulaire	39
15.7	Obligations du titulaire	39
15.8	Transfert du système	39
15.9	Confidentialité	40
15.10	Localisation des données	40
15.11	Sécurité des développements applicatifs	40
15.12	Suivi du service hébergé	41
15.13	Gestion des incidents	41
15.14	Gestion des évolutions	42
15.15	Gestion de la continuité	42
15.16	Conformité aux référentiels et réglementations	42
15.17	Tests de vulnérabilité	43
15.18	Audit sécurité	43
15.19	Manquement et résiliation	44
16	Annexes	44

16.1	Exemples de rencontres d'affaires	44
16.2	Spécifications de la commission européenne pour l'outil de matchmaking	45
16.3	Module externe de paiement en ligne - Nukium - Guide d'implémentation - Module de commandes externes XML pour la "boutique en ligne" de la CCI Paris Ile-de- France	48
16.4	Exigences de Sécurité des Systèmes d'Information	48
16.5	Plan type du Plan d'Assurance Sécurité	48
16.6	Clause de confidentialité pour les sous-traitants	48
16.7	Environnement technique de la CCI Paris Ile-de-France	48
16.7.1	Architecture générale du réseau de la CCI Paris Ile-de-France	48
16.7.2	Stations de travail de la CCI Paris Ile-de-France	49

Présentation de la CCIR Paris Ile de France

La Chambre de région couvre les 8 départements d'Ile-de-France (6 CCI Départementales : Paris, Hauts-de-Seine, Versailles–Yvelines, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val d'Oise, et 2 CCI Territoriales (CCIT) : Essonne et Seine-et-Marne). Elle représente près de 800 000 entreprises contribuant au quart du PIB de la nation.

C'est un établissement public gouverné par une assemblée de 98 chefs d'entreprise et un bureau de 13 membres représentant une grande diversité de secteurs (industrie, commerce, services) et de tailles d'entreprises, de la TPE au grand groupe international.

Elle intervient dans de multiples domaines liés à la vie économique et à la vie de l'entreprise. Elle mobilise des compétences fortes et complémentaires.

Agir pour l'entreprise

Création, transmission, ressources humaines, réglementation, international... les conseillers spécialisés de la CCI Paris Ile-de-France connaissent les besoins des entreprises et les accompagnent sur les principaux leviers de leur croissance. Ses experts anticipent sans cesse les besoins des entreprises en leur proposant des prestations adaptées et des produits innovants.

Révélez vos talents

C'est au sein du campus de la CCI Paris Ile-de-France, regroupant 21 écoles, que sont formés les futurs collaborateurs : des jeunes directement opérationnels grâce à des formations qui répondent aux attentes des entreprises. Pour les salariés, la CCI Paris Ile-de-France a élaboré, dans tous les domaines liés à la vie de l'entreprise, des programmes de formation continue associant approches académiques et entrepreneuriales.

Éclairer les mutations

Avec ses élus, tous chefs d'entreprise, et ses experts, la CCI Paris Ile-de-France est un interlocuteur de référence auprès des pouvoirs publics locaux, nationaux et européens.

Fiscalité, droit du travail, solutions de financement, aménagement du territoire... sur toutes ces questions, la CCI Paris Ile-de-France est un porte-parole, force de propositions, dédié entièrement à une prise en compte concrète des attentes des entreprises.

Renforcer l'attractivité

Avec plus de 1 000 salons, congrès et événements d'entreprise spécialisés organisés chaque année, la CCI Paris Ile-de-France offre une formidable caisse de résonance, favorable au développement, en France et à l'international.

Pour rencontrer des clients, contacter des partenaires, faire connaître une marque ou des produits, découvrir les dernières innovations d'un secteur d'activité... l'entreprise bénéficie d'un environnement de promotion et de veille parmi les tout premiers au monde.

1 Contexte

Les services de la Direction Générale Adjointe Services aux Entreprises et Développement International (DGA-SEDI) organisent, dans le cadre d'événements professionnels, des conventions d'affaires fondées sur l'organisation de rendez-vous programmés à l'avance entre professionnels et fréquents (jusqu'à 500 entreprises inscrites et 1500 rendez-vous jusqu'à ce jour). Afin de rationaliser ses processus et ses outils, la CCIR Paris Ile de France est à la recherche d'un dispositif répondant aux besoins des services de la DGA-SEDI ainsi qu'à ceux des CCI départementales et territoriales, qui permettra de mieux gérer ses événements de type forums ou rencontres d'affaires.

La réussite d'une convention d'affaires repose sur l'utilisation d'un logiciel de matchmaking performant grâce à une méthodologie de double confirmation obligatoire des demandes de rendez-vous et un système d'optimisation intelligent de l'emploi du temps (agenda) de chaque participant.

Le dispositif employé pour générer les plannings de rendez-vous des participants doit pouvoir également intégrer un nombre conséquent de demandes de rendez-vous et les optimiser (matching et liste d'attente) sur des plannings individuels pour garantir la qualité et la réussite de l'opération.

Cette plateforme doit pouvoir s'adapter à différentes typologies d'évènements : elle doit être en mesure de convenir autant à des évènements professionnels d'entreprises exposantes/ visiteurs, qu'à des évènements ne faisant pas la distinction entre la typologie des participants.

Ce document recense également les besoins spécifiques au service de la Direction Générale Adjointe, Services aux Entreprises et Développement International (DGA-SEDI) en charge d'Enterprise Europe Network (EEN). La CCI Paris Ile- de- France est, en effet, membre de ce réseau européen, qui a pour objectif de soutenir les PME dans leurs activités de développement à l'international et d'innovation. Pour ce faire, des conventions d'affaires sont organisées régulièrement en île de France mais également sur le plan national, européen et international.

2 Définitions

2.1 Les rencontres d'affaires

- Evènement : Il peut s'agir d'un salon, d'une convention, d'une rencontre, d'une opération etc. organisé de façon récurrente ou ponctuelle soit par la CCIR seule soit en partenariat avec d'autres structures.
- Animation : Il s'agit d'activités se déroulant pendant l'évènement : ateliers, formations, conférence, table ronde, etc.
- Les rencontres d'affaires sont des « animations » particulières où sont organisées des :
 - Rencontres en face à face entre entreprises avec accord préalable de celles-ci,

- Rendez-vous avec des experts.

Elles peuvent s'insérer dans un événement plus large comportant des conférences, tables rondes, ateliers ou constituer un événement particulier limité aux rencontres elles-mêmes.

Elles peuvent être entrecoupées par une conférence/atelier qui pourraient concerner tout ou partie de l'assistance (sur invitation particulière). Les agendas doivent intégrer la participation aux conférences/ateliers.

2.2 Les acteurs

Plusieurs types d'acteurs sont susceptibles d'intervenir :

- Les participants : sont désignés les entreprises ou organismes, qu'ils soient dans le cadre de salons promouvant des produits/services, ou dans le cadre d'évènements professionnels autres (type conférence), inscrits dans la convention d'affaires (BtoB, BtoG, BtoP).
- L'administrateur principal : il s'agit de la CCI Paris Ile-de-France (DGA-SEDI) organisateur de la convention d'affaires, qui possède un accès total au back-office.
- Le ou les administrateur(s) secondaire(s) : il s'agit des co-organisateur(s), collaborateurs de la CCIR et/ou des partenaires des conventions (les mandataires de la convention, ou des organismes privés). Ceux-ci ont accès au back-office de la plateforme limité aux droits ouverts par l'administrateur principal.
- Les intervenants internes ou externes qui animent les ateliers, conférences etc.
- Les experts : Ils rencontrent en rendez-vous individuels les entreprises pendant l'événement. Les experts ne se rencontrent pas entre eux.
- Organisateur: Il s'agit de la CCI Paris Ile- de- France parfois associée à d'autres organismes, co-organisateur(s).
- Partenaires : Il s'agit d'organismes ou de sociétés associés à l'événement à titre d'intervenant ou non.

3 Fonctionnalités attendues

Le dispositif doit permettre de traiter des événements, principalement des rencontres d'affaires, mais également, selon les événements, d'autres types d'animation.

Chaque événement peut être composé d'une ou de plusieurs animations.

Il peut :

- Se dérouler sur un ou plusieurs lieux,
- Se tenir à la même date, ou sur une période de façon continue ou discontinue.

Ces deux facteurs pouvant être combinés.

Les événements peuvent se dérouler dans les différentes implantations de la CCIR Paris IledeFrance ou dans celles d'un partenaire (organisateur d'un salon par exemple) ou chez un prestataire.

Il peut concerner une CCI ou un ensemble de CCI. Le dispositif doit permettre de souligner le rôle de chaque CCI et y associer le cas échéant un argumentaire commercial.

Le dispositif doit présenter une partie front office et une partie back office. La partie Front office comporte des informations publiques visibles par tout internaute et une partie privée restreinte aux participants inscrits et aux administrateurs.

Le dispositif doit permettre de créer un mini site web dédié à chaque événement à gérer, dont la partie front-office aura une durée de vie limitée au temps nécessaire à la préparation et au déroulement de l'événement, soit quelques mois. Le dispositif devra donc potentiellement permettre, sur une même période, l'existence de plusieurs sites web dédiés à des événements différents.

3.1 Eléments attendus sur le Front Office

L'organisation des rendez-vous d'affaires doit être gérée avec soin afin de donner la possibilité aux participants de tirer le meilleur parti de leur présence sur l'évènement.

Par conséquent, il est nécessaire de disposer d'une plateforme en ligne permettant aux participants de :

- S'enregistrer (créer un compte / espace personnel).
- S'inscrire : Présenter leur entreprise, leurs produits et/ou services et les intérêts qui motivent leur présence à l'évènement
- Gérer leur agenda de rendez-vous d'affaires en fonction de leur disponibilité
- Disposer de son badge personnalisé

D'une façon générale le site doit :

- Être proposé en multilingue (au moins en anglais) pour ce qui concerne les contenants (menus etc.), la langue de base étant le français,
- Présenter dans le détail les éléments du programme relatifs à la ou les animations : conférences, table rondes, rencontre d'affaire etc.
- Permettre le règlement en ligne sur le système de paiement de la CCIR Paris Ile- de- France
- Être en Responsive web design (a minima le smartphone),
- Être en accessibilité web pour les personnes handicapées,

3.2 Eléments attendus sur le Back Office

- Gérer la ou les animations,
- Gérer le check-in,
- Organiser l'évènement,
- Gérer les inscriptions à l'évènement et gérer les agendas (les créneaux et possibilité de réédition),
- Gérer l'évènement, plus particulièrement la ou les animations en sus des rencontres d'affaires,

- Permettre a minima de personnaliser les badges (logos, couleurs etc.)
- Permettre l'envoi d'un questionnaire de satisfaction aux participants
- Offrir une possibilité d'interfaçage avec le SI de la CCIR et/ou tout autre site d'un partenaire
- Reporting
- Possibilité d'export des données (format standard : .CSV, XML, Excel)

La CCIR privilégiera une solution intégrant le maximum de fonctionnalités dans le même outil.

4 Fonctionnalités détaillées du Front Office

Le Front office est composé d'une partie « publique » (sans nécessité d'identification préalable) et d'une partie « privée » dédiée aux participants inscrits (accessible seulement après identification).

4.1 Front office public

La partie publique du site doit contenir au minimum les pages/rubriques suivantes :

- Bienvenue (présentation globale de la convention d'affaire)
- Informations pratiques (localisation, accès, ...)
- Demande d'inscription (voir détail plus loin dans ce document)
- Liste des entreprises inscrites, des participantes (voir détail plus loin dans ce document)
- Contactez-nous (coordonnées de l'organisateur principal et des co-organisateurs)
- Mentions légales

Ces pages pourront être mises à jour par l'administrateur principal directement grâce à son accès au back-office.

Le dispositif doit permettre de configurer le site pour lui donner le cadre visuel spécifique à l'événement. Ce cadre visuel peut faire l'objet d'une simple bannière ou logos (cliquables) à titre d'exemple. L'outil doit permettre à l'administrateur de le mettre en place lui-même par simple paramétrage depuis le back-office.

4.1.1 S'enregistrer

L'inscription des participants à la plateforme pourra se faire dès l'ouverture de celle-ci pour l'événement concerné, jusqu'à la date limite d'inscription fixée par l'organisateur.

Cette page/rubrique publique doit donner accès à un formulaire de demande d'inscription. Ces formulaires se déclinent en 3 catégories obligatoires:

- L'identité de l'entreprise (1 enregistrement)
- L'identité des personnes représentant l'entreprise le jour de l'événement (n enregistrements avec n agendas, 1 par personne)
- La description de l'entreprise avec notamment sa liste des produits/services offerts ou demandés (n enregistrements). Possibilité de joindre des fichiers (pdf, image, vidéos,...). Les champs permettant

de fournir cette description doivent être paramétrables afin d'offrir un espace de description suffisant en fonction du secteur d'activité (exemple : agro-alimentaire).

Les champs du formulaire d'inscription doivent être configurables à partir d'un formulaire standard.

Le formulaire d'inscription devra prévoir les champs nécessaires pour répondre aux exigences fiscales en matière de facturation de prestation de service (TVA intracommunautaire ou non).

Les processus d'inscription et de validation devront fonctionner avec des mails (configurables par l'administrateur principal/secondaire) de confirmations automatiques qui seront envoyés pour chacune des étapes suivantes :

- Étape 1 : Inscription et création des profils ;
- Étape 2 : Validation des profils par l'administrateur principal et/ou secondaire. Les profils validés apparaîtront sur la partie publique de la plate-forme ;
- Étape 3 : Demande de finalisations des paiements en ligne le cas échéant (cf. paragraphe Paiement en ligne)

Les administrateurs doivent être en copie des mails de confirmation.

Suite à son inscription, l'internaute reçoit un mail de confirmation, lui fournissant son identification permettant de s'authentifier sur la plateforme par login et mot de passe.

La plateforme doit permettre à l'internaute de changer son mot de passe, ou d'en créer un nouveau en cas de mot de passe oublié.

La politique de gestion des mots de passe doit être conforme aux exigences de la CCIR en matière de sécurité informatique annexées au présent CCTP.

Le mail de confirmation d'inscription contient également le programme détaillé de l'événement, et selon les cas, un badge, QRCODE ou une invitation permettant d'identifier le participant lors du check-in.

4.1.2 Le catalogue des participants

Les informations publiques relatives aux entreprises participantes seront intégrées dans **la page publique** « Participants » du site afin de constituer un catalogue. Elles seront visibles par tout internaute accédant au site. Pour avoir les coordonnées de la personne et prendre un rendez-vous, l'internaute devra s'inscrire et avoir un compte.

Le profil public du participant peut apparaître dans le catalogue des entreprises avant le paiement. Le périmètre des champs du profil public publié doit être configuré par l'administrateur principal en fonction de l'événement. Les autres informations relatives à l'inscription du participant ne seront modifiables que par l'administrateur principal/ secondaire et par le participant.

Ce catalogue doit permettre des recherches sur la base de certains critères :

- Tri des entreprises participantes dans l'ordre alphabétique, par pays, secteur d'activité, pays/secteur d'activité (ces options devront être disponibles avec la possibilité de passer de l'une à l'autre quand elles ne pourront pas être combinées) ;
- Moteur de recherche par mots-clés ou chiffres clés dans le catalogue permettant à chaque participant d'identifier rapidement des entreprises à rencontrer. Pour ce faire, la CCI Paris Ile-de-France fournira la liste des catégories de chaque secteur d'activité des entreprises.
- Les experts sont visibles dans le catalogue sur la page publique

4.2 Front office privé

La **partie privée** dédiée aux participants inscrits donnera accès (à chaque participant) après identification :

- A la consultation et gestion de son agenda (La validation des rendez-vous demandés par les autres participants) ;
- A l'accès et la gestion de son profil (profil participant, profil entreprise, profils produits/services). En cas de pluralité de contacts rattachés à l'entreprise, au moins un des contacts doit pouvoir modifier les rubriques relatives à l'entreprise et à ses produits et services;
- A la suggestion d'entreprises dans le catalogue, disponibles pour des rendez-vous, sur la base de la correspondance des mots-clés et/ou chiffres clés dans les profils produits / services ;
- Aux messages (possibilité de contacter via mailing intégré les administrateurs pour aide ou pour un détail de rendez-vous)
- Aux contacts internes des entreprises du catalogue (configurable par l'administrateur en fonction de l'événement pour permettre aux entreprises de communiquer entre elles avant le rendez-vous)

Des rappels sont configurables par l'administrateur principal concernant l'événement, le programme et le planning (par mail et par SMS).

4.2.1 S'inscrire à un rendez-vous d'affaires

Une fois son compte créé le participant peut s'inscrire, en fonction du type d'événement, à un atelier, une conférence, une formation, demander un rendez-vous avec une autre entreprise ou demander un rendez-vous avec un expert.

Plusieurs types de rendez-vous sont possibles.

4.2.2 Rendez-vous en one to one

L'administrateur définit les jours, créneaux horaires, durée et lieux de rendez-vous. L'internaute s'inscrit à l'évènement, voit la liste des participants (avec leurs caractéristiques) et, soit se positionne sur un créneau donné (possibilité de liste d'attente), soit émet des demandes de rendez-vous en indiquant ses plages de disponibilités, selon le choix du participant.

Une pré-affectation est établie automatiquement par le système en fonction de l'ordre d'arrivée des demandes, et des critères indiqués en optimisant le temps d'occupation de chaque participant.

S'agissant des rendez-vous d'affaires, un système d'acceptation mutuelle pour chaque rendez-vous est demandé. En d'autres termes, lorsqu'une entreprise 1 demande à rencontrer une entreprise 2, le rendez-vous doit être accepté par l'entreprise 2 et non accepté par défaut. L'entreprise 1 confirme le rendez-vous accepté.

En cas d'acceptation les deux parties en sont informées (mail et SMS) avec précision du lieu qui est automatiquement réservé et de l'horaire.

Chaque participant peut visualiser son planning d'entretiens.

Il peut demander l'annulation du rendez-vous, dans ce cas l'autre partie en est avertie.

L'administrateur/l'administrateur secondaire doivent pouvoir émettre de nouvelles demandes de rendez-vous sur des créneaux disponibles lors du déroulement de l'événement en fonction des créneaux horaires disponibles afin d'optimiser le planning des participants et pour faire face aux annulations de dernière minute.

L'outil doit permettre de configurer un ou des rappels pour l'événement, les rendez-vous.

La plate-forme doit permettre la planification de rencontres d'affaires sur un ou plusieurs jours et sur un ou plusieurs lieux.

Lorsque le rendez-vous est accepté par les deux parties, les deux entreprises doivent pouvoir entrer en contact par messagerie interne de la plateforme.

4.2.3 Rendez-vous avec un expert

L'administrateur définit pour un événement les caractéristiques du rendez-vous qu'il organise pour chaque expert : les jours, créneaux horaires, durée et lieu de rendez-vous, le profil recherché et le cas échéant le nombre de rendez-vous possibles. Il précise également le profil de l'expert qui est visible par les internautes à tout moment.

Lors de l'inscription l'internaute déclare :

- le profil de son entreprise,
- ses centres d'intérêts,
- et/ou ses savoir-faire techniques,
- et/ou les thématiques qu'il compte aborder,
- et/ou le ou les secteurs d'activité visés,
- et/ou le ou les secteurs géographiques,
- les grandes lignes de son projet
- Ce qu'il attend de l'événement

L'expert peut entrer en contact par messagerie interne de la plateforme avec l'entreprise pour échanger avant le rendez-vous.

Ces différents critères sont paramétrables et définis par l'administrateur principal/ l'organisateur pour la rencontre d'affaire considérée.

En fonction du choix retenu par l'administrateur principal soit :

- les rendez-vous avec l'expert sont attribués au fil de l'eau et notifiés à l'internaute dans la limite des rendez-vous autorisés pour l'expert,
- une pré-affectation est établie automatiquement par le système en fonction de l'ordre d'arrivée des demandes, et des critères indiqués en optimisant le temps d'occupation de chaque participant.

Le système tient compte des disponibilités du participant y compris des plages neutralisées le cas échéant par sa participation à un atelier ou une conférence. Cette pré-affectation est validée par l'organisateur puis notifiée aux participants et aux experts. Il faut souligner que lors de la pré-affectation un expert peut avoir plus de participants que de possibilités offertes. Dans ce cas il appartient à l'organisateur de déterminer les entreprises retenues pour cet expert.

Dans tous les cas, possibilité pour l'administrateur principal d'intervenir sur le planning des rendez-vous, d'apporter des modifications et de rééditer les agendas.

Les parties sont informées du planning des rendez-vous.

Le jour J un SMS et un mail sont adressés au participant et à l'expert avant chaque rendez-vous avec rappel de l'horaire, du lieu, et pour l'expert de l'identité de son interlocuteur.

Chaque participant peut visualiser son planning d'entretien. Il peut demander l'annulation du rendez-vous : l'autre partie en est avertie ainsi que l'organisateur.

A l'inverse, en cas d'empêchement de dernière minute de l'expert, possibilité d'alerter les participants et de réaffecter les rendez-vous vers d'autres experts, le cas échéant.

Possibilité d'attribuer de nouveaux rendez-vous lors du déroulement de l'événement en fonction des créneaux horaires disponibles afin d'optimiser le planning des participants et pour faire face aux annulations de dernière minute.

4.2.4 S'inscrire à une animation en complément du rendez-vous d'affaires

Concernant les autres animations de l'événement, le participant peut choisir de s'inscrire à une ou plusieurs d'entre elles : inscription à une conférence gratuite, à une formation ou à un atelier payant etc.

Le système devra gérer les quotas d'inscription avec les modalités suivantes, selon le choix de l'administrateur :

- dès que le quota pour une animation est atteint les inscriptions sont closes,
- ou bien l'inscription est prise sur une liste d'attente.

Lors de la confirmation de la commande, l'internaute doit pouvoir :

- supprimer une réservation,
- revenir vers le parcours achat,
- saisir un code promotionnel

L'internaute peut se désinscrire s'il s'agit d'une « animation » gratuite.

L'inscription à une animation donne lieu à :

- une confirmation automatique par email
- la veille ou l'avant-veille à un rappel via SMS et un email qui présente le programme détaillé,
- un paiement en ligne via la Boutique en ligne de la CCIR ([cf. § Caractéristiques du paiement en ligne](#))

4.2.5 Gestion du Check-in

Lors de son inscription, le participant reçoit un email de confirmation d'inscription avec programme détaillé et QR code ou badge du participant.

Prise en compte de la venue du participant soit par pointage sur la liste (via tablette ou papier) soit par lecture du QR code (smartphone, douchette).

Possibilité de réaliser une inscription sur place. Dans ce cas, le système doit prévoir des inscriptions supplémentaires aux plannings établis, effectuées manuellement par l'organisateur. Une vérification des créneaux disponible est faite, le matching est déclenché au regard de tous les profils/créneaux disponibles sans changement des plannings préexistants. Dans ce cas, le paiement doit impérativement être effectué en ligne et valide l'inscription du participant. Ce matching à la demande permet également de compléter des créneaux rendus libres suite, par un exemple, à un désistement.

5 Back-office

Les utilisateurs du back-office seront :

L'administrateur principal : Il a accès à toutes les données de la plate-forme (toutes les fiches y compris les agendas des entreprises).

Les administrateurs secondaires : selon l'opération, l'administrateur principal décidera des fonctionnalités et des données à ouvrir aux administrateurs secondaires.

La plate-forme doit permettre aux administrateurs principaux et secondaires (co-organisateur) de l'évènement :

- D'adapter la partie publique de la plate-forme présentant l'évènement
- Gérer les droits des co-organisateur et des participants de la plate-forme

L'administrateur principal a notamment en charge les fonctionnalités suivantes :

- L'administration et la création de la liste des administrateurs secondaires et de leurs droits ;
- La gestion du contenu du site ;
- La gestion de la page d'accueil (pour affichages évènements de la convention, par exemple), plus globalement des contenus textuels ;
- De façon générale la mise à jour et l'ajout de pages de contenus (éditeur Wysiwyg disponible en ligne pour la saisie, la modification des contenus) ;
- La configuration des badges
- PDF et logos doivent être intégrés depuis le back-office;
- De façon générale, le visuel des pages du front-office, des mails et des formulaires doit pouvoir être adapté par simple paramétrage au visuel spécifique à l'évènement, par ajout de bannières ou logos.
- La modification du contenu des formulaires (masquage ou ajout de champs de saisie, de zones de texte, logos) ;
- La sélection des informations des participants affichées dans le front-office public dans le catalogue des participants
- La validation des demandes d'inscription : Entreprises, participants, produits/services ;
- Saisir, mettre à jour la liste des experts ;
- Configurer le mode d'attribution des rendez-vous ;
- Définir les jours, créneaux horaires, durée et lieux de rendez-vous ;
- Pouvoir accéder aux données d'inscription des participants en lecture, création, mise à jour et suppression ;
- Disposer d'un aperçu global de toutes les demandes de rendez-vous (en attente, acceptées, annulées) ;
- La possibilité de récupérer des données (dont les évaluations) sous un format utilisable sur Excel et PDF en fonction des divers critères de sélection proposés par les champs du formulaire d'inscription ;
- Accès et gestion à la fonction e-mailing, pour des envois automatiques et/ ou manuels (en masse et/ou personnalisés) ;
- Si nécessaire, la possibilité d'ajouter et/ou de reprogrammer en temps réel les rendez-vous en fonction des créneaux horaires restant disponibles ;
- Editer des listes des participants ;
- Confirmer qu'un rendez-vous a bien eu lieu ;
- Confirmer en temps réel la présence des participants ;
- Envoi aux participants d'un questionnaire de satisfaction personnalisé. La fréquence de l'envoi doit être paramétrable de façon fine en fonction de l'évènement (à la fin de la convention, à la fin du rendez-vous, à la fin de la journée, plusieurs mois après, ...) ; Inscrire les participants de dernière minute ;
- En cas de retard d'une partie, de reprogrammer un rendez-vous à la dernière minute;
- Intégration, mise à jour d'une liste de mots-clés et chiffres-clés adaptés et au type de l'évènement (cette liste sera utilisée dans le front-office dans le formulaire d'inscription, pour la gestion des profils des participants, et la suggestion des rendez-vous),

La plateforme doit également avoir la possibilité de restituer à l'administrateur principal l'ensemble des données générées par l'événement :

- Le nombre total d'inscrits;
- Le nombre de participants effectivement présents ;
- Le nombre d'absences ;
- Le nombre de rendez-vous ayant eu lieu.
- Les évaluations en ligne des rendez-vous effectués (exemple : intérêt insuffisant, rendez-vous instructif sans coopération prévu, coopération possible, partenariat acté/signé) et l'évaluation en ligne de l'événement lui-même.

En ce qui concerne le reporting sont attendus :

- Des rapports d'activité : liste des inscrits pour une « animation », liste des inscrits à un événement, détail d'une inscription, taux de remplissage de l'évènement, taux de remplissage d'une « animation », etc.,
- Le récapitulatif des ventes sur une période, pour un événement, pour un établissement etc.,
- Alertes si le taux de remplissage est en-dessous des seuils prévisionnels,
- Une visualisation de l'agenda des événements/« animations » déjà réalisés, en cours, à venir, planifiés au stade de projet, par établissement ou par thématique (international, création etc.)

Possibilité pour les administrateurs de créer leur propre état de reporting.

Possibilité d'export des données à un format standard (csv, xml, excel).

Le dispositif doit également faciliter la production des documents de back-office :

- badge (version électronique et/ou papier),
- feuille de présence,
- convocations,
- chevalets,
- attestation de présence,
- etc.

Pour les inscriptions à des formations l'outil doit produire les conventions correspondantes.

5.1 Gestion des animations de l'événement

Le système doit proposer des fonctionnalités permettant de gérer une animation à savoir :

- Création puis ouverture en précisant :
 - La date et l'horaire,
 - La référence de l'animation
 - L'adresse du lieu (site de la CCIR Paris IDF, ou site d'un partenaire ou prestataire),
 - Le nom de la salle,
 - La capacité de la salle par défaut (cette donnée doit pouvoir être modifiée)

- Le nombre de participants admis à l'animation avec ou non contrôle du quota
- La personne en charge de l'animation
 - Etc.
- Clôture automatique ou manuelle avec indication du motif dans ce dernier cas.
- En cas d'annulation de « l'animation » possibilité d'envoi d'un mail aux participants. Une animation qui a été fermée peut être rouverte (droit à l'erreur ou changement de quota).
- Possibilité de modifier les caractéristiques de « l'animation » : date, heure, lieu, quota, etc,
- Possibilité d'annuler l'inscription d'un participant,
- Possibilité de transférer une inscription vers une autre « animation ».

A l'animation est ou sont associés les intervenants en précisant leur identité (Société, nom, prénom, coordonnées, Photo ...) et le thème de leur intervention.

5.2 Tarification des événements / animations

L'administrateur doit pouvoir paramétrer la tarification des événements / animations. Les événements peuvent être gratuits ou payants.

En règle générale, le tarif est unique quel que soit le type de public. Toutefois il faut prévoir la possibilité de plusieurs tarifs pour une même animation en fonction de la catégorie de public visé : entreprise, consultant, étudiant.

Prévoir la possibilité de :

- plusieurs tarifs en fonction de la catégorie de public visé : entreprise, consultant, étudiant,
- une tarification au nombre de rendez-vous
- Une tarification en fonction du type de rendez-vous

Possibilité d'un tarif promotionnel sur une période, et de la bascule automatique vers une nouvelle tarification dès que la date prédéfinie est atteinte.

Les participants à une « animation » peuvent être internes dans ce cas la tarification ne s'applique pas.

La règle applicable en matière de TVA pour les prestations de services est la règle de droit commun, soit :

- entreprise française : TVA 20%

- entreprise Union Européenne (domiciliée dans l'UE) :

- Pas de TVA,
- Le client doit fournir son n° de TVA intracommunautaire : en vérifier le format et la validité utilisation du service web VIES si la plateforme ne fait pas ces contrôles en standard (http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/vieshome.do?locale=fr - http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/checkVatService.wsdl) - et si possible garder une trace de la vérification.

- la mention "autoliquidation" et le n° de TVA intracommunautaire du client doivent figurer sur la facture (à gérer par le système de paiement qui fournit la facture)
- Il faut fournir un état détaillé des paiements permettant d'établir une Déclaration Européenne de Services (document à fournir à la comptabilité clients tous les mois)

- entreprise hors UE :

- Pas de TVA
- mention "exonération de TVA selon article 259 1° du CGI" à faire figurer sur la facture (à gérer par le système de paiement qui fournit la facture).

6 Aspects techniques

6.1 Fonctionnalités

Le dispositif doit proposer les fonctionnalités suivantes :

- Un éditeur de page et la validation des publications,
- La gestion de l'historique des modifications apportées à une page et de renommage des pages,
- Génération de la site map,
- Gestion des users, des droits d'accès, des rôles,
- Un outil de gestion des liens : détection de liens brisés, réécriture, redirection,
- Un ensemble d'outils pour l'optimisation du référencement,
- Des statistiques de fréquentation.

6.2 Interfaçage avec le système d'information de la CCIR

6.2.1 Caractéristiques techniques du paiement en ligne

La plate-forme sera reliée à un système externe de paiement en ligne (solution de paiement CCI Paris Ile-de-France, imposée). Les instructions techniques se trouvent dans le document « CCIR - commandes externes.pdf » joint en annexe. Les informations requises pour chaque balise XML seront fournies par la CCI Paris Ile-de-France.

Une phase d'essai devra être mise en place avec des paramètres temporaires afin de tester le comportement « d'une boutique en ligne » et les paiements.

Note : Les paramètres de paiement définitifs seront utilisés au moment de la mise en production finale.

L'interfaçage avec le système de paiement en ligne devra être suffisamment paramétrable pour être utilisable à chaque événement avec certains paramètres potentiellement différents (par exemple le paramètre `store_key` (cf. §4.2 du document « CCIR - commandes externes.pdf »), notamment si plusieurs événements sont gérés sur des périodes se chevauchant.

Quelques événements ne pourront peut-être pas être interfacés avec l'outil de paiement en ligne de la CCIR.

Le candidat précisera si sa plateforme contient un outil de paiement en ligne permettant le paiement par carte bancaire et par virement et expliquera son fonctionnement et le process pour reverser à la CCI les montants collectés.

6.2.2 Autres interfaces

Le dispositif devra permettre de s'interfacer avec d'autres applications du SI de la CCIR :

- Enrichissement de la GRC (basée sur le progiciel Selligent) par les comptes/contacts avec l'inscription des participants aux différents événements/animations/rencontres d'affaires : société/contact, commande, participation à l'animation ...

Cette interface ne fait pas partie du socle de base à mettre en place initialement. Elle sera, le cas échéant en fonction des besoins de la CCIR, commandée dans un 2e temps par bon de commande selon une expression de besoin fournie alors.

L'outil doit permettre :

- de paramétrer des exports de données selon divers critères modifiables et combinables, potentiellement issues d'un croisement de plusieurs tables de données liées à un événement,
- de fournir l'export aux formats csv, xml, excel,
- d'automatiser l'exécution et la transmissions de l'export.

7 Besoins spécifiques pour l'activité Enterprise Europe Network

L'outil devra répondre aux exigences techniques précisées en annexe 1.

Si la solution du candidat n'est pas déjà habilitée par EEN, le candidat s'engage à faire la démarche d'habilitation dès la notification lui attribuant le marché, afin d'obtenir cette habilitation.

Dans le cas où le futur titulaire n'obtiendrait pas cette habilitation, et ce dans un délai d'un mois (durée habituelle pour le traitement d'une demande d'habilitation auprès de EASME), la non obtention de l'habilitation entraînera la résiliation aux torts du titulaire et une nouvelle procédure lancée.

L'habilitation peut être demandée directement par le candidat auprès de l'Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises (EASME)¹.

¹ Le contact à EASME est Martin Taslakov martin.taslakov@ext.ec.europa.eu

8 Conformité de l'outil à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles

Le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Dans le cadre de relations B to B, la réglementation impose d'informer la personne qui s'inscrit à l'événement sur ses droits et sur sa faculté à s'opposer au maintien de ses données personnelles dans une base de données. Le système devra donc prévoir la possibilité de la suppression physique des données personnelles d'un contact qui le demanderait.

La mention suivante devra figurer en bas du formulaire d'inscription :

"La CCI Paris Ile-de-France collecte ces informations pour répondre à votre demande et, au-delà, vous tenir informé des offres de service de la CCI Paris Ile-de-France. Ces informations ne sont pas communiquées à des tiers. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) 2016-679 sur la protection des données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou effacer. Vous disposez également d'un droit à la portabilité de vos données personnelles et, si vous avez consenti à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection et de communication, d'un droit d'opposition ou de retrait que vous pouvez exercer en contactant XXXX@cci-paris-idf.fr ou, en cas de difficulté, le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse : cpdp@cci-paris-idf.fr. En dernier lieu, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ».

D'autre part, ce type de solution étant en mode SaaS, le prestataire devra apporter toutes les garanties de sécurité et de confidentialité requises par le Règlement (UE) 2016-679 sur la protection des données personnelles.

9 Volumétrie

La majorité des événements organisés par la DGA-SEDI porte sur des thématiques internationales. Un projet de réforme du commerce extérieur porté par le gouvernement doit être mis en œuvre au premier trimestre 2019. Il prévoit, notamment, un rapprochement des CCI de France et de Business France relativement à leurs activités d'accompagnement des entreprises à l'international. Cette modification structurante aura des impacts sur l'organisation des événements de la CCIR Paris Ile-de-France, sans que l'on puisse, aujourd'hui, en mesurer précisément la portée dans la mesure où les aspects organisationnels de ce projet ne sont pas encore définis. Ainsi, il est difficile d'évaluer actuellement le nombre d'événements qui se dérouleront en 2019 en Ile de France, qui les organisera etc.

Actuellement, la CCIR gère en moyenne une vingtaine d'événements par an nécessitant tout ou partie des fonctionnalités citées ci-dessus. Dans le cadre du réseau EEN, la CCI Paris-Ile-de-France organise en moyenne 5 événements par an.

La durée d'un événement est comprise entre 1 et 5 jours, un même événement peut être décomposé en plusieurs opérations liées entre elles, sur des lieux différents. La période de préparation est comprise entre 4 et 6 mois en moyenne. Toutes les données liées à un événement doivent rester accessibles pour la CCIR depuis le back-office pendant au moins un an après la fin de l'événement.

En général, un événement a moins de 200 participants, mais il faut prévoir jusqu'à 1500 participants et 3000 rendez-vous pris pour le plus gros événement.

La solution doit être évolutive et capable de maintenir ses fonctionnalités et ses performances en cas de forte demande (augmentation du nombre d'événements, augmentation du nombre de participants).

10 Performances

Les temps de réponse sur les postes de travail inclus dans le réseau CCI Paris Ile-de-France ne devront pas dépasser les seuils suivants (compte tenu de l'environnement technique de la CCI Paris Ile-de-France joint en annexe):

Temps de réponse maximum autorisés :

Saisie	
· simple	2 secondes
· complexe	5 secondes
Consultation	
· simple	2 secondes
· complexe	5 secondes
Traitement (requête; export, ...)	
· simple	3 secondes
· complexe	10 secondes

11 IHM

La plate-forme doit être attrayante, ergonomique et intuitive. Celle-ci doit pouvoir s'adapter à chaque typologie d'évènement.

La partie Front-office de la solution doit être au minimum compatible sous Mac OS/IOS/Windows/ ANDROID, tablettes et smartphone.

La solution doit être compatible, pour le Front Office comme pour le Back-office, avec les navigateurs suivants : IE, EDGE, Firefox, Chrome et Safari (les deux dernières versions majeures de chaque navigateur).

12 Exigences liées à l'hébergement

12.1 Hébergement

Le titulaire prendra en charge l'hébergement et l'exploitation quotidienne de la solution répondant aux besoins du présent marché.

Il sera pleinement responsable de l'infrastructure d'hébergement.

Cette infrastructure doit respecter les points suivants :

- Redondance,
- Locaux (salle informatique, salle de stockage, salle de backup),
- Equipements (électricité, climatisation, robots de sauvegardes et d'archivage, sécurité physique, réseau).

Attention, si le titulaire propose un hébergement dans l'UE ou dans un pays ayant un niveau de protection équivalent (cf. Cadre CNIL annexé au dossier de consultation). Il devra préciser l'adresse du stockage physique et des lieux d'hébergement des données en indiquant s'il s'agit de ses propres locaux ou ceux d'une autre société.

Tout déménagement des supports est soumis à l'accord préalable de la CCI Paris Ile-de-France. Le titulaire devra impérativement en informer la CCI Paris Ile-de-France par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de 3 mois et fournir tout document nécessaire à la localisation et la sécurité des données.

12.1.1 Mise à disposition d'environnements

Le seul environnement permanent exigé par la CCIR est l'environnement de production.

La mise à disposition d'un environnement de recette pourrait s'avérer nécessaire de façon ponctuelle lors de la réalisation de lots de paramétrage importants ou lors de montée de version majeure de la solution logicielle. La mise à disposition d'un tel environnement et des procédures de gestion associées serait alors déclenchée dans le cadre d'une prestation ponctuelle, sur bon de commande.

Un serveur SMTP devra être disponible pour les envois de mails individuels et en masse.

12.1.2 Equipement de la plate-forme d'hébergement

L'ensemble des équipements dont disposent les plateformes hébergées doivent respecter tous les standards en vigueur :

- Equipement électrique,
- Equipement de climatisation,
- Équipement dédié aux sauvegardes et aux archives,
- Équipement dédié à la sécurité physique .

Le titulaire garantit une surveillance physique permanente de son centre serveur. Ce centre devra être équipé d'une alarme incendie et des équipements d'extinction incendie compatibles avec le matériel informatique, des moyens de régulation de température adéquats, et d'une manière générale tous équipements nécessaires à l'hébergement de matériels informatiques.

- Equipement réseau.

12.1.3 Matériel et logiciel de la plate-forme d'hébergement

Le titulaire garantit qu'il dispose de tous les droits sur l'ensemble des logiciels composant la solution mise à disposition.

Il est attendu du titulaire qu'il effectue une veille sur les patches de sécurité des OS installés sur les serveurs dédiés à l'hébergement de la solution et qu'il respecte les mises à niveau préconisées par les constructeurs et éditeurs.

Le titulaire a décrit dans son cadre de réponse les politiques de maintenance matérielle et logicielle qu'il appliquera sur sa plateforme d'hébergement.

12.1.4 EXIGENCES EN TERMES DE DISPONIBILITÉ DE LA SOLUTION

Disponibilité attendue

La solution sera disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le titulaire devra mettre en place les dispositifs permettant de garantir l'accessibilité de l'application 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 selon un principe de haute disponibilité sur l'ensemble de cette plage.

Pendant la phase de préparation d'un événement, la garantie de temps de résolution pour l'indisponibilité de la plateforme devra être de 4 heures maximum.

Pendant la tenue d'un événement, la garantie de temps de résolution pour l'indisponibilité de la plateforme devra être de 1 heure maximum.

Sur la durée globale d'un événement (phase de préparation incluse) , le titulaire devra garantir un taux minimum global de disponibilité de la solution de 99,5 %.

Le non-respect de ces délais de résolution d'indisponibilité entraînera l'application des pénalités prévues dans l'Annexe PENALITES du présent marché..

Des interventions de maintenance non planifiées suite à une anomalie seront possibles, sans coût supplémentaire pour la CCI Paris Ile-de-France.

Planification des interruptions de service

Le titulaire devra informer préalablement la CCI Paris Ile-de-France des interruptions de service prévisionnelles au minimum 15 jours ouvrables avant la date prévue. Ces interventions devront se faire avec l'autorisation de la CCI Paris Ile-de-France.

- 📌 **Le titulaire décrira dans son offre les moyens techniques et matériels lui permettant d'assurer ce niveau de service en détaillant en particulier les points suivants :**

Supervision de la solution

Il précisera le dispositif qu'il mettra en place pour superviser la solution afin de garantir les exigences requises en termes de performance, disponibilité et qualité de service.

Plan de reprise d'activité de la solution

En cas de défaillance de la plate-forme de production hébergeant normalement la solution, le délai de basculement de la solution sur la plate-forme de backup doit respecter les exigences de disponibilité de la solution telles que décrites ci-dessus.

12.1.5 EXIGENCES EN TERMES DE SAUVEGARDES

En matière de sauvegarde et de restauration, le candidat précisera les procédures qu'il mettra en œuvre, en indiquant notamment :

- Les plans de sauvegarde proposés ;
- Les modalités de mises en œuvre des sauvegardes (temps réel, différé, ..).

Exigences de sauvegarde et restauration des données. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre, à minima, les sauvegardes suivantes :

TYPE SAUVEGARDE			Durée de conservation
Déclenchement	Périodicité	Périmètre données	
Automatique	Journalière	Incrémentale	7 jours glissants
	Hebdomadaire	Globale	4 semaines glissantes
	Mensuelle	Globale	3 mois glissants
A la demande		Globale	

Les sauvegardes effectuées devront être consignées afin de permettre une restauration rapide et sûre des données en cas de besoin. La CCI Paris Ile-de-France pourra demander la nomenclature des sauvegardes (référence du support, date de sauvegarde, type de sauvegarde, ...).

Outre les sauvegardes automatiques, le titulaire devra être en mesure de réaliser, dans le cadre de l'exploitation normale de la solution et sans supplément de prix, des sauvegardes et des restaurations à la demande de la CCI Paris Ile-de-France dont le nombre maximum annuel est fixé à 5. De plus, il réalisera ces prestations dans un délai maximum de 16 heures ouvrées.

Archivage des logs de connexion

Le titulaire a une obligation légale de conserver les logs de connexion des utilisateurs pour une durée d'un an.

Il devra donc archiver tous les logs de connexion avec une rétention d'un an – glissant – à compter du jour de l'enregistrement.

Ponctuellement, la CCI Paris Ile-de-France pourra demander l'accès aux journaux systèmes.

Les exigences de traçabilité de la CCI Paris Ile-de-France concernent la journalisation de l'ensemble des actions d'administration.

12.1.6 SUIVI HERBERGEMENT

La CCI Paris Ile-de-France attend du titulaire qu'il fournisse trimestriellement ou à la fin de chaque événement pour lequel la solution a été louée un ensemble d'informations destinées à contrôler la qualité de service, ces éléments seront vus lors de la réunion de lancement du marché :

- % disponibilité serveurs ;
- Nombre de connexions ;
- Récapitulatif des événements marquants (incidents, montées de version, ...) ;
- Récapitulatif des incidents clos et en cours de résolution ;
- Avancement des actions correctives et préventives ;
- Calendrier prévisionnel des interventions.

Des réunions de suivi entre le titulaire et la CCI Paris Ile-de-France seront planifiées tous les semestres pour aborder les points particulièrement sensibles (accès à l'application par exemple).

13 EXIGENCES EN TERMES D'ORGANISATION ET DE RESPECT DES PROCÉDURES APPLICABLES

13.1 LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire devra héberger ses équipes dans ses propres locaux.

Le titulaire pourra être amené à se déplacer sur les sites de la CCI Paris Ile-de-France dans le cadre des différents ateliers et comités.

13.2 ACTEURS ET STRUCTURES PROJET

La CCI Paris Ile-de-France désignera un interlocuteur Maîtrise d'œuvre (DPSI) et un interlocuteur Maîtrise d'ouvrage (DGA-SEDI) lors de la réunion d'initialisation ainsi que la liste exacte des membres de l'équipe projet.

13.3 LES ACTEURS

L'équipe du titulaire

Le titulaire mettra en œuvre une équipe projet permettant à la CCI Paris Ile-de-France d'avoir des interlocuteurs privilégiés dans le cadre de la mise en place de la solution, et de son déploiement.

Il pilote le chantier de mise en œuvre de la solution dans toutes ses dimensions : conception, paramétrages et déploiement.

Ses activités sont les suivantes : prise de connaissance de l'existant de la CCI Paris Ile-de-France ; le management de son équipe ; la planification, organisation, animation et suivi administratif des réunions (y compris rédaction de comptes rendus, supports de réunions,...) ; la constitution des tableaux de bords du projet et le suivi du processus d'enregistrement des demandes de la CCI Paris Ile-de-France.

Le chef de projet est l'interlocuteur de référence pour la CCI Paris Ile-de-France. Il maîtrise les dimensions techniques du marché pendant toute sa durée.

L'équipe de la CCI Paris Ile-de-France

Le titulaire se verra désigner un interlocuteur unique CCI Paris Ile-de-France lors de la réunion de lancement ainsi que la liste exacte des membres de l'équipe projet telle que présenté ci-dessous.

Fonction	Structure
Chef de projet MOA	CCI Paris Ile-de-France / DGA SEDI
Chef de projet MOE	CCI Paris Ile-de-France / DPSI

13.4 LES INSTANCES

13.4.1 RÉUNIONS ET SUIVI DE PROJET

La fréquence des réunions de suivi et comités de suivi de projet sera vu lors de la réunion de lancement du marché.

La gouvernance mise en place suivra :

- La qualité de la prestation assurée par le titulaire ;
- Le respect des délais (changements, ressources, problèmes, ...) ;
- L'atteinte des objectifs (réponse au besoin et contrôle du périmètre).

Elle se compose d'un comité Projet porteur de la bonne coordination du projet. Pour chacun des comités Projets, le titulaire :

- Désignera un interlocuteur unique à la CCI Paris Ile-de-France ;
- Fournira à la CCI Paris Ile-de-France une visibilité régulière sur l'avancement et la qualité de service et de ses prestations ;
- Planifiera et organisera la mise en œuvre et l'exploitation de la solution;
- Organisera les réunions d'initialisation, de spécification fonctionnelle, de pilotage et de suivi.

13.4.2 COMITÉS DE SUIVI DE PROJET

Les comités de suivi de projet pourront le cas échéant être réalisés à distance sous forme de visioconférence.

Participants

- Chef de projet MOA
- Experts Métier MOA
- Chef de projet MOE
- Chef de projet du titulaire
- Consultants titulaires en fonction des besoins

Objectifs

- Suivi opérationnel du projet
- Suivi des actions
- Suivi des ressources et du planning
- Suivi contractuel et facturation
- Décisions stratégiques et arbitrages (Planning, budget, arbitrages fonctionnels et techniques) ;

- Analyse de risques ;
- Suivi des jalons du projet.

13.5 GESTION DES LIVRAISONS

Toute livraison doit s'accompagner d'un bordereau de livraison signé par le titulaire et les personnes habilitées de la CCI Paris Ile-de-France, dont les originaux seront conservés par la CCI Paris Ile-de-France. Le bordereau de livraison comprendra les éléments livrés, les anomalies éventuellement corrigées ou les demandes de modification effectuées.

Lors de la réunion d'initialisation, le titulaire définit avec la CCI Paris Ile-de-France :

- Les modalités de livraison ;
- Les délais de re-livraison en cas de problème.

13.6 GESTION DES ANOMALIES

Une anomalie est la manifestation d'une non-conformité d'un élément informatique ou d'un document avec les spécifications du CCTP et en référence à la documentation du titulaire. Une anomalie peut être détectée dans les phases de validations CCI Paris Ile-de-France et dans l'utilisation quotidienne de la solution par la CCI Paris Ile-de-France.

Une anomalie peut être détectée sur l'environnement de production ou l'environnement de recette (s'il existe).

13.6.1 EMISSION D'UNE ANOMALIE

Dans le cadre de la maintenance corrective, en cas de défauts de fonctionnement ou de non-conformités de la solution affectant les programmes, la CCI Paris Ile-de-France transmettra au titulaire une demande d'anomalie.

Chaque anomalie ou incident détecté fait l'objet d'un rapport saisi dans l'outil accessible par les responsables de processus métier et utilisé par la CCI Paris Ile-de-France. Ces anomalies sont numérotées et classées suivant le degré d'importance. Les différents niveaux d'anomalies sont les suivants :

- Anomalie bloquante : Dont l'impact se traduit par l'indisponibilité totale ou partielle d'une fonctionnalité indispensable dans la solution en production ;
- Anomalie majeure : Dont l'impact se traduit par une altération du service empêchant l'exécution de la fonctionnalité concernée ;
- Anomalie mineure : Dont l'impact ne nécessite pas une correction immédiate. Passé un délai de 10 jours ouvrés suite à la demande de la CCI Paris Ile-de-France, la CCI Paris Ile-de-France pourra requalifier l'anomalie en anomalie majeure.

La CCI Paris Ile-de-France décidera de la qualification des anomalies. Les éventuelles demandes de requalification demandées par le titulaire seront examinées par la CCI Paris Ile-de-France qui décidera de la suite à y donner.

13.6.2 COMMUNICATION DE L'ANOMALIE AU TITULAIRE

Toutes les anomalies seront communiquées lors de leur survenance et transmises au titulaire via un outil accessible par les responsables de processus métier.

La CCI Paris Ile-de-France dispose d'un outil de gestion et de suivi des anomalies/évolutions/demandes/questions basé sur le progiciel JIRA et dénommé Solano.

Si l'utilisation de Solano est un choix par défaut de la CCI Paris Ile de France, il pourrait être envisagé de déroger à cet usage si le titulaire démontrait que l'utilisation d'un outil alternatif équivalent (fourni par le titulaire, sans surcoût) optimise la productivité générale de ses équipes.

13.6.3 DÉLAIS DE PRISE EN COMPTE ET DE CORRECTION DES ANOMALIES

En période de vérification d'aptitude

Le titulaire devra respecter les délais suivants à partir de la transmission de la fiche d'anomalie par la CCI Paris Ile-de-France :

Anomalie bloquante	4h ouvrées pour la solution de contournement ; 8h pour la résolution définitive.
Anomalie majeure	8h ouvrées pour la solution de contournement ; 16h ouvrées pour la résolution définitive
Anomalie mineure	Résolution dans les 10 jours ouvrés, délai courant à partir de la transmission de l'anomalie

Durant la période couvrant le contrat de maintenance applicative, le titulaire devra respecter les délais maximum de résolution (en jours ouvrés) suivants :

Pendant la tenue de l'événement (en moyenne de 1 à 5 jours):

Anomalie bloquante	Prise en compte et résolution : 1 heure
Anomalie majeure	Prise en compte et résolution : 4 heures

Pendant la phase de préparation de l'événement (en moyenne de 4 à 6 mois avant l'événement):

Anomalie bloquante	Prise en compte : sous 4 heures ouvrées ; Résolution sous 2 jours ouvrés
Anomalie majeure	Prise en compte : sous 8 heures ouvrées ; Résolution définitive sous 5 jours ouvrés.
Anomalie mineure	Prise en compte et résolution définitive dans les meilleurs délais. A la demande de la CCI Paris Ile-de-France, le délai de résolution pour une anomalie mineure pourra être précisé par le titulaire et confirmé d'un commun accord. Passé ce délai ou à défaut d'accord dans un délai de 10 jours ouvrés suite à la demande de la CCI Paris Ile-de-France, celle-ci pourra requalifier l'anomalie en majeure.

Le non-respect de ces délais entraînera l'application de pénalités.

13.6.4 ANALYSE DE L'ANOMALIE

Lors de l'analyse de l'anomalie, celle-ci peut être :

- Sans objet : le rapport d'anomalie ne fait pas l'objet d'une correction et est rejeté avec l'accord de l'émetteur ;
- A corriger : le rapport d'anomalie fait l'objet d'une correction des composants défectueux qui sera livré, accompagné du rapport d'anomalie complété.

13.6.5 SUIVI ET VALIDATION DE LA CORRECTION OU DE LA RÉPONSE

Corrections apportées : le titulaire assurera la livraison de versions corrigées accompagnées d'une note indiquant précisément les dysfonctionnements pris en compte. Cette livraison fera l'objet d'une notification auprès du chef de projet et des correspondants désignés.

Si l'anomalie a été corrigée, elle fera l'objet d'une validation. Son état est passé à « Clos » quand les éléments délivrés ont été testés avec succès. Si la correction ne résout pas l'anomalie, elle passe à l'état « A revoir » et l'anomalie reste ouverte.

Suivi des corrections apportées : en phase de VA et VSR, lors des réunions de suivi, toutes les anomalies sont passées en revue et font l'objet d'un document de synthèse rédigé par le titulaire. Le titulaire s'engage, **en phase de maintenance**, chaque trimestre, à fournir un relevé, pour chaque anomalie, comportant la date et l'heure, le nom de la personne à l'origine de l'appel, le motif de l'appel, la suite donnée.

La CCI Paris Ile-de-France s'assurera que la solution est acceptable par rapport à l'anomalie déclarée. Si l'anomalie a été corrigée, elle doit faire l'objet d'une validation. Son état est passé à « Clos » quand les éléments délivrés ont été testés avec succès. Si la correction ne résout pas l'anomalie, elle passe à l'état « A revoir » et l'anomalie reste ouverte.

Au titre de la maintenance corrective, la responsabilité du titulaire pourra être engagée en cas de faute grave commise lors des interventions de maintenance entraînant une indisponibilité prolongée de la solution. Dans cette hypothèse, il devra remettre la solution en état à ses frais exclusifs.

13.7 GESTION DES MODIFICATIONS

Le traitement des modifications/évolutions suivra les étapes suivantes :

13.7.1 FORMULAIRE DE DEMANDE DE MODIFICATION / EVOLUTION (PRESTATIONS A BONS DE COMMANDES)

Une demande de modification représente un souhait pour la CCI Paris Ile-de-France de modifier des éléments du système d'information (référentiels, spécifications, éléments informatiques ou documentation). Elle fera l'objet d'une fiche décrivant la modification souhaitée, l'urgence de la demande, le délai souhaité, les objets impactés et éventuellement la référence des anomalies concernées.

13.7.2 ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

La CCI Paris Ile-de-France saisira les demandes d'évolutions.

13.7.3 ANALYSE

Le titulaire déterminera les actions à entreprendre (avec estimation des coûts, au regard du bordereau des prix unitaires, et délais) pour répondre à la demande de modification. Il remettra la fiche avec la réponse aux correspondants désignés de la CCI Paris Ile-de-France.

13.7.4 DECISIONS

La décision de faire ou ne pas faire est prise par la CCI Paris Ile-de-France. Dans le cas où la décision serait prise de procéder à la modification, la fiche de demande de modification prend l'état « approuvé » et un bon de commande est émis si la demande entre dans le cadre des prestations complémentaires.

Dans le cas contraire la fiche prend l'état « rejeté ».

13.7.5 SUPPORTS ASSOCIÉS A CHAQUE ÉTAPE DE LA DEMANDE

Les demandes de modifications et d'évolutions s'effectuent dans l'ordre suivant :

- Demande de modification / évolution (fiche) ;
- Demande de modification / évolution (synthèse) ;
- Bon de commande le cas échéant.

13.8 GESTION DE LA DOCUMENTATION

Les documents livrés respectent les formats en vigueur à la CCI Paris Ile-de-France (Word, Excel ; logotype, documentation à jour). La CCI Paris Ile-de-France fournira au titulaire, à sa demande, les éléments à utiliser et les caractéristiques de présentation à respecter.

La documentation est rédigée en langue française.

13.9 EXIGENCES QUALITE

Les exigences « qualité » liées à l'état de l'art devront être respectées. La CCI Paris Ile-de-France veillera, dans l'analyse des offres et dans le suivi et le pilotage du marché, à :

- La prise en compte des priorités de traitement des corrections et évolutions fixées ;
- Aux garanties données en termes de qualifications minimales (recette interne du prestataire avant mise en ligne d'une nouvelle release) et de stabilité de la solution tout au long de l'exécution du marché.

14 Prestations attendues

14.1 Mise en œuvre du socle initial

La mise en œuvre du socle initial doit permettre la mise à disposition d'une plateforme comprenant toutes les fonctionnalités attendues décrites ci-dessus, incluant l'interfaçage avec la plateforme de paiement en ligne de la CCIR, dans le cadre d'un 1^{er} événement à organiser.

Le candidat indiquera dans sa réponse quelles sont les fonctionnalités en standard dans son outil, celles nécessitant une adaptation par paramétrage, celles nécessitant un développement spécifique, et celles ne pouvant pas être couvertes.

Le candidat proposera une estimation des charges et un planning pour la mise en place de ce socle.

La CCIR attend que ce socle de base soit mis en place lors de la 1^{ere} commande puis conservé et mis à sa disposition à chaque nouvel événement pour lequel la CCIR commandera la plateforme.

Actions principales

Il s'agit pour le titulaire de réaliser *a minima* les actions suivantes :

- Organiser la phase projet (réunion d'initialisation, réunions de suivi) ;
- Organiser les ateliers de spécification et rédiger les spécifications détaillées ;

- Configurer la base de données ;
- Paramétrer la partie fonctionnelle pour le 1^{er} événement;
- Réaliser l'interface avec le système de paiement en ligne;
- Réaliser le contrôle de la tva intracommunautaire lors de l'inscription ;
- Réaliser les tests unitaires ;
- Fournir le manuel d'administration fonctionnelle;
- Effectuer les correctifs nécessaires du ressort du titulaire corrigeant les anomalies détectées par la CCIR;
- Mettre en production après validation de l'équipe projet ;

Points de validation

- Faire valider par l'équipe projet CCI Paris Ile-de-France l'ensemble des livrables (comptes rendus, documents de spécifications, plateforme livrée);
- Présenter à l'équipe projet CCI Paris Ile-de-France la solution paramétrée en cible de la CCI ;
- Prendre en compte les retours de validation de la CCI Paris Ile-de-France ;
- Prendre en compte l'ensemble des anomalies détectées par la CCI Paris Ile-de-France pendant les phases de vérification d'aptitude (VA) puis de Vérification de service régulier (VSR).

Remarque : la fourniture des logos, visuels spécifiques de l'événement, textes de présentation, mentions légales, sont du ressort de la CCIR, qui les fournira en français et en anglais le cas échéant.

Résultats attendus

Les résultats suivants seront assurés par le titulaire :

- Compte rendus des réunions du projet ;
- Document de spécifications ;
- Documentation d'administration fonctionnelle ;
- Compte rendu des tests effectués ;
- La gestion des anomalies, des incidents, des questions (rédaction, transmission et suivi des corrections) ;
- Mise à disposition d'une solution opérationnelle en production : Solution paramétrée, personnalisée et opérationnelle conforme aux spécifications, composants de la solution opérationnels et accès opérationnels.

14.2 Location de la solution

Les points ci-dessous sont exigés sur toute période couverte par un bon de commande de la CCIR, correspondant à la mise à disposition de la plateforme pendant la phase de préparation d'un événement (en moyenne de 4 à 6 mois avant l'événement), et pendant le déroulement de l'événement (en moyenne de 1 à 5 jours) lui-même, puis enfin durant la phase de bilan de l'événement pendant quelques jours après l'événement.

Conservation/ accès aux données : le fournisseur devra garantir la possibilité d'accéder aux données recueillies via la plateforme pendant 12 mois à compter de la date de fin d'événement.

A ce titre sont dus :

- Les droits d'usage ;
- Les prestations d'hébergement et exploitation de la solution ;
- Les prestations de Maintien en Conditions Opérationnelles et Maintien en Condition de Sécurité de la solution comprenant :
 - Le pilotage et assurance qualité ;
 - La maintenance corrective ;
 - Le maintien en condition de sécurité;
 - La maintenance récurrente, dont la mise à disposition des versions mineures et majeures de la solution ;
- Le support aux administrateurs CCIR de la solution.
- Un accès aux manuels utilisateurs standards

La mise à disposition de la plateforme devra être déclenchée le plus rapidement possible, dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrés après l'envoi par la CCIR de la commande au titulaire.

14.2.1 DROITS D'USAGE

Le titulaire ouvrira les accès à la solution aux acteurs de la CCIR et remettra le mode d'emploi de la solution standard en langue française. Celui-ci sera délivré sur des supports électroniques. La solution sera constituée à minima du socle de base mis en place initialement, enrichi éventuellement des modifications, évolutions demandées par la CCIR au fil des bons de commande.

14.2.2 HÉBERGEMENT ET EXPLOITATION DE LA SOLUTION

Le titulaire prendra en charge l'hébergement et l'exploitation quotidienne de la solution répondant aux besoins du présent marché.

Il sera pleinement responsable de l'infrastructure d'hébergement.

Cette infrastructure doit respecter tous les standards en vigueur en termes de :

- Redondance,
- Locaux (salle informatique, salle de stockage, salle de backup),
- Equipements (électricité, climatisation, robots de sauvegardes et d'archivage, sécurité physique, réseau).

Il décrira son modèle d'hébergement et d'exploitation.

Il s'engage à mettre en œuvre tous les matériels, processus et actions humaines pour la réalisation de l'exploitation de la solution.

Il est attendu du titulaire qu'il effectue une supervision des matériels (équipements réseaux et serveurs) et des logiciels (OS, serveurs Web, serveurs de bases de données, serveurs d'applications).

Il fournira l'architecture technique de la solution qu'il propose en indiquant les flux, transférés sur le réseau.

Il livrera à la CCI Paris Ile-de-France,

- Une application hébergée sur une infrastructure sécurisée ;
- Une application exploitée, surveillée, sauvegardée.

14.2.3 MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES ET DE SÉCURITÉ

Les prestations dues au titre du maintien en conditions opérationnelles sont :

- Pilotage et assurance qualité des prestations. A ce titre le titulaire désignera un interlocuteur unique en charge de la coordination de l'ensemble des actions nécessaires au maintien de la solution ;
- Maintenance corrective ;
- Le maintien en condition de sécurité;
- Maintenance récurrente ;
- Assistance support aux administrateurs CCIR de la solution.

Les prestations de maintenance décrites ici sont celles prévues en période de maintenance de la solution, c'est-à-dire dès signature d'un PV de VSR pour le périmètre réceptionné.

Pour l'ensemble des prestations décrites, les listes d'actions et/ou de livrables représentent le minimum à réaliser. Elles ne sont ni exhaustives ni limitatives.

14.2.3.1 PILOTAGE DE LA MCO

Le titulaire assurera une continuité de service permanent.

Il préparera et participera aux différents comités de pilotage communs avec la CCI Paris Ile-de-France ou internes et en rendra compte. Il suivra les décisions des différents comités de pilotage communs avec la CCI Paris Ile-de-France.

Le titulaire devra :

- Assurer les actions transversales de pilotage de ses équipes, d'assurance / contrôle qualité et de support technique et fonctionnel communes à l'ensemble des prestations du présent marché ;
- Satisfaire à l'obligation de résultat exigée au titre du présent marché ;
- Veiller en particulier à une instruction de toute demande dans des délais raisonnables à même de servir la satisfaction du client CCIR Paris Ile-de-France.

Le titulaire réalisera à minima les actions d'assurance et contrôle qualité suivantes :

- Mesurer les indicateurs qualité et les niveaux de service, informer et mettre en œuvre les mesures correctives éventuelles,
- Procéder aux différents tests en vue de l'homologation des résultats avant leur livraison,
- Maintenir à jour et en cohérence l'ensemble des composants logiciels et documentaires.

14.2.3.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le titulaire prendra en compte et corrigera l'ensemble des anomalies applicatives, bloquantes / non bloquantes, signalées par les utilisateurs de la CCI Paris Ile-de-France et transmises par les MOA de la CCI Paris Ile-de-France par l'intermédiaire d'une fiche anomalie. Le terme générique « correctif » identifie les activités associées à cette prestation : diagnostic, correction et tests, selon les exigences précisées au [§Gestion des anomalies](#).

CORRECTION DES ANOMALIES

Le titulaire réalisera à *minima* les actions qui suivent pour chaque anomalie :

- Analyser la fiche anomalie ;
- Identifier les causes de l'anomalie ;

- Qualifier l'anomalie d'un commun accord avec la CCI Paris Ile-de-France ;
- Mesurer le périmètre du dysfonctionnement et ses impacts.

Si une correction est nécessaire :

- Planifier en fonction de l'urgence et de l'impact utilisateur. En tout état de cause, la correction d'une anomalie bloquante reste prioritaire dans tous les cas et son exécution doit être passée en première urgence ;
- Corriger le composant, réaliser les tests, mettre à jour éventuellement la documentation correspondant à la correction de l'applicatif ;
- Si nécessaire, paramétrer et intégrer les corrections de la solution permettant de résoudre l'anomalie ;
- Si nécessaire, livrer le correctif en environnement de recette, dans l'hypothèse où celui-ci existe, pour validation CCI Paris Ile-de-France avant livraison en production ;
- Si nécessaire, développer et documenter les outils pour corriger les bases de données en exploitation éventuellement détériorées par l'anomalie ;
- Si nécessaire, mettre en place le plus vite possible une solution de contournement qui corrige une anomalie de fonctionnement, après accord CCI Paris Ile-de-France sur la solution proposée. Une correction définitive doit suivre la solution de contournement ;
- Procéder aux tests (unitaires, intégration, non-régression) puis à la livraison de la documentation et des Bons de Livraison successivement dans un environnement dédié à cet effet ;
- Assurer la traçabilité des étapes de la correction de l'anomalie.

La CCI Paris Ile-de-France se réserve le droit de ne pas réceptionner les correctifs d'anomalies si les tests réalisés par le titulaire ne sont pas transmis en même temps que la livraison du correctif.

Afin d'assurer un fonctionnement optimum de compréhension des anomalies et, de fait, des correctifs qui en découlent, le titulaire et la CCI Paris Ile-de-France devront échanger préalablement sur la bonne compréhension de l'anomalie constatée. Le titulaire devra alerter la CCI Paris Ile-de-France sur tout impact que pourrait avoir certaines modifications/ corrections sur les fonctionnalités et le bon déroulement du flux fonctionnel.

14.2.3.3 MAINTENANCE RECURRENTE

Le titulaire réalisera les travaux récurrents d'assistance fonctionnelle et technique pour les équipes CCI Paris Ile-de-France

La CCI Paris Ile-de-France est chargée de l'assistance de 1^{er} niveau aux internautes, conservant ainsi le contact direct avec les utilisateurs (support de niveau 1), recevant leurs demandes et répondant à leurs questions.

Les équipes de la CCI Paris Ile-de-France bénéficieront des compétences du titulaire, en sa qualité d'expert, sur les domaines et la solution mise en œuvre. Pour ce faire, il mettra en œuvre les moyens nécessaires pour répondre à toutes les questions de la CCI Paris Ile-de-France.

Le titulaire réalisera *a minima* les actions suivantes :

- Assistance aux administrateurs de la solution;
- Présentation des fonctionnalités standards ;
- Mise en place des versions mineures et majeures (Le titulaire se doit d'informer systématiquement la CCI Paris Ile-de-France des nouvelles versions mineures et majeures);

Il s'assurera que la CCI Paris Ile-de-France réalise une bonne utilisation de la solution et fera si nécessaire des propositions d'optimisations fonctionnelles et techniques.

La CCI Paris Ile-de-France attend du titulaire des procédures de communication rapides et efficaces lui permettant :

- D'être tenue informée au plus tôt des interruptions du service non prévues, de leur origine et de leur résolution ;
- D'avoir un interlocuteur compétent pour répondre à ses questions quelles qu'elles soient ;
- De disposer d'une information fiable et actualisée.

Un dispositif d'assistance mis en place par le titulaire (téléphonique ou autre) sera disponible les jours ouvrés de 9h00 à 18h00, heures françaises. Cette assistance permettra à la CCI Paris Ile-de-France d'avoir un interlocuteur compétent apte à répondre aux questions de la CCI Paris Ile-de-France qu'elles soient d'ordre fonctionnel, technique, commercial et administratif.

La langue est le français. Par conséquent, la solution, l'ensemble de ses composantes et référentiels ainsi que l'assistance, les adaptations et développements réalisés pour les besoins de la CCI Paris Ile-de-France, doivent a minima être disponibles en français pour l'ensemble des rôles. Les documents du projet et les interventions seront réalisés en langue française.

14.3 Formation

Le titulaire préparera et animera les formations nécessaires à la prise en main et à l'utilisation de la solution.

Les utilisateurs seront formés à partir d'un support de formation élaboré en langue française par le titulaire.

Le support sera fourni à la CCIR sous format électronique.

Il y aura potentiellement une vingtaine de personnes à former.

Les formations permettront aux utilisateurs de la CCI Paris Ile-de-France d'être autonomes tant dans la gestion (fonctionnelle et technique) et l'utilisation de la solution que dans son paramétrage ou toutes autres composantes nécessaires à son bon fonctionnement :

- Pouvoir disposer d'une connaissance complète de l'architecture technique et fonctionnelle de la solution, du contenu des modules fonctionnels et des options de paramétrage et de leurs impacts.
- Être en mesure d'administrer la solution

Les formations pourront, selon les besoins de la CCIR se dérouler dans les locaux de la CCI Paris Ile-de-France. L'organisation de la formation (invitation des stagiaires, réservation de salle, etc.) sera à la charge de la CCI Paris Ile-de-France.

Actions principales

Les actions principales attendues sont les suivantes :

- Définir et communiquer à la CCI Paris Ile-de-France les prérequis techniques et organisationnels nécessaires au bon déroulement de la formation ;
- Présenter un plan de formation adapté au thème demandé ;
- Elaborer les supports de formation qui seront remis aux stagiaires ;
- Élaborer des exercices adaptés ;
- Animer la formation ;
- Veiller au bon déroulement de la formation.

Résultats – Livrables

Les résultats/livrables attendus sont les suivants :

- Prérequis ;
- Plan de formation adapté au thème demandé ;
- Support de formation à transmettre aux stagiaires sous format électronique.

14.4 Prestations complémentaires

Les prestations d'expertises fonctionnelle ou technique seront réalisées par le titulaire en cas de survenance du besoin manifesté par la CCI Paris Ile-de-France, et ce sur la totalité de la durée du marché.

Elles seront actionnées par bons de commandes par la CCI Paris Ile-de-France.

Les unités d'œuvre projetées devront permettre d'adresser différentes natures de demandes :

- Journées d'expertise fonctionnelle nécessaires au traitement des demandes de différents types :
 - paramétrage de rapports ou fonctionnalités particuliers,
 - accompagnement des administrateurs CCIR au paramétrage d'un événement,
 - optimisation du paramétrage réalisé par les administrateurs CCIR,
 - ... ;
- Journée d'expertise technique au besoin, dans l'hypothèse, par exemple, d'une future volonté d'interopérabilité avec interfaçage de la solution à une application de la CCIR (GRC par exemple) ; ...
- Journée d'expertise pour le référencement du site ;
- Prestation de mise à disposition d'un environnement supplémentaire pour une durée limitée (environnement de recette si nécessaire) ;
- Conservation/ accès aux données : le fournisseur devra garantir la possibilité d'accéder aux données recueillies via la plateforme pendant au moins 12 mois après la fin de l'événement.. ;
- Astreintes d'assistance en HNO, pendant un événement qui se déroulerait pour partie en HNO (le dimanche, ou en semaine après 18h00).

Pour chaque besoin, la CCI Paris Ile-de-France rédige une simple expression du besoin qui est envoyée avec une demande de devis.

Le titulaire remet un devis faisant apparaître la description des fonctionnalités demandées et une évaluation du coût de mise en œuvre.

Des réunions de travail conjointes peuvent ensuite si nécessaire être organisées pour affiner le besoin et le devis du titulaire.

Le candidat peut proposer d'autres prestations, complémentaires au besoin exprimé par la CCIR Paris-Ile-de France (par exemple, location de lecteur de code barre pour les badges) dans le cadre de sa réponse au présent appel d'offre.

Conclusion

En conclusion, la plate-forme doit être attrayante, ergonomique, responsive et intuitive. Celle-ci doit pouvoir s'adapter à chaque typologie d'évènement, dans lesquels la convention d'affaires s'inscrit.

Le candidat devra répondre surtout aux caractéristiques standards décrites plus haut, à savoir la mise à disposition d'une plateforme d'inscription et gestion de rendez-vous lors d'évènements professionnels.

15 Clauses Générales de Sécurité du Système d'information

15.1 Gestion des biens

Les biens essentiels de la CCI Région Paris Île-de-France sont les informations et fonctions importantes que la CCI Région Paris Île-de-France utilise pour exercer ses missions.

Ces biens sont caractérisés par des critères de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité qui, s'ils venaient à être altérés, pourraient remettre en cause tout ou partie du système d'information de la CCI Région Paris Île-de-France.

Il est donc impératif que des exigences de sécurité portent sur tous les biens externalisés.

La démarche utilisée pour inventorier les biens essentiels au fonctionnement du système d'information externalisé doit être formalisée entre la CCI Région Paris Île-de-France et le titulaire et être compatible avec les méthodes d'analyse de risques reconnues dans la profession.

L'objectif final est de maîtriser précisément les informations et fonctions importantes du système d'information de la CCI Région Paris Île-de-France qui seront confiées au titulaire.

Les exigences de sécurité des SI définis par la CCI Région Paris Île-de-France sont disponibles en annexe.

15.2 Description du système externalisé

Les biens essentiels sur lesquels portent les exigences de sécurité sont ceux relatifs à l'exécution du projet.

Les environnements concernés ainsi que les exigences pour l'ensemble des services sont détaillés dans le présent CCTP et ses annexes jointes.

15.3 Critères de sécurité

La CCI Région Paris Île-de-France retient 4 critères sur lesquels elle a défini sa politique de sécurité du SI que sont :

- La **disponibilité** : reflète le besoin que des biens essentiels soient accessibles et fonctionnels à tous les utilisateurs de la CCI Région Paris Île-de-France à un moment donné.

§ La solution doit avoir des temps de disponibilité tels que définis dans le présent CCTP.

- L'**intégrité** : reflète le besoin que des biens essentiels ne soient pas altérés. Elle correspond autant à leur niveau de conformité qu'à leur stabilité, leur exactitude, leur complétude.

§ Des mécanismes doivent être prévus pour détecter et corriger une perte d'intégrité. Tous les biens essentiels concernés doivent demeurer parfaitement intègres.

- La **confidentialité** : reflète le besoin que des biens essentiels ne soient ni compromis ni divulgués. Elle correspond au nombre ou catégories de personnes autorisées à y accéder.

§ Des fonctionnalités doivent être proposées pour assurer la confidentialité des échanges, aussi bien pour les transferts de messages que pour leur stockage. Tous les biens essentiels concernés ne doivent être accessibles qu'aux collaborateurs ou membres directement concernés et identifiés.

- La **traçabilité** : reflète le besoin que les opérations sur les biens essentiels soient enregistrées, de façon que l'altération de l'un des critères de disponibilité, d'Intégrité ou de confidentialité puisse être détectée.

§ La traçabilité mise en œuvre doit être compatible avec les standards techniques ou réglementaires de la profession. Tous les biens essentiels concernés doivent faire l'objet d'une traçabilité de toutes les opérations de création, modification et de suppression.

15.4 Définitions des clauses de sécurité du système d'information

Les exigences de sécurité doivent être couvertes par le titulaire par la mise en place de dispositifs de sécurité décrits ci-dessous.

Les exigences concernent le périmètre de sécurité commun à la CCI Région Paris Île-de-France et au titulaire dans le cadre de la prestation d'externalisation.

15.5 Plan d'Assurance Sécurité

Le titulaire doit démontrer qu'il adopte de manière formelle et non empirique une approche des risques dans la fourniture de sa prestation.

L'objectif est de mettre en œuvre et maintenir un niveau de sécurité de l'information et de service conforme au niveau de sécurité mis en place à la CCI Région Paris Île-de-France.

La CCI Région Paris Île-de-France exige de tout prestataire que la sécurité des systèmes d'information qu'il gère ainsi que son propre système d'information soit pilotée. Dans ce contexte, le titulaire doit avoir une politique de sécurité formalisée ainsi que des procédures opérationnelles qui lui permettent d'appliquer ladite politique.

Le titulaire peut également faire état des certifications dont il dispose dans ce domaine notamment dans le cadre des normes ISO 27001 et 22301.

La CCI Région Paris Île-de-France se réserve le droit de vérifier que la sécurité effectivement mise en œuvre correspond bien au niveau annoncé par le titulaire.

Tout prestataire et tout sous-traitant doit garantir que les services qu'il fournit ne remettent pas en cause le niveau global de sécurité.

Dans le cas spécifique du recours à des sous-traitants, le titulaire doit garantir que le niveau de sécurité informatique dont il a fait état est respecté pour tous ses sous-traitants.

Le titulaire doit fournir un plan d'assurance sécurité décrivant l'ensemble des dispositions spécifiques qu'il met en œuvre pour garantir le respect des exigences de sécurité de la CCI Région Paris Île-de-France.

15.6 Organisation de la sécurité avec le titulaire

L'organisation de la sécurité au sein de la CCI Région Paris Île-de-France est pilotée par le Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI). Avec l'appui de la Direction Générale, le RSSI a en charge la mise en place et le suivi de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de la CCI Région Paris Île-de-France.

Le RSSI est responsable de l'intégration des clauses de sécurité dans tout contrat ou convention impliquant un accès par des tiers à des informations ou à des ressources informatiques de la CCI Région Paris Île-de-France.

En fonction de la taille des projets, le RSSI peut être amené à nommer un correspondant sécurité spécifique au projet pour suivre l'application des mesures de sécurité par le titulaire.

15.7 Obligations du titulaire

Le titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier il s'engage à informer la CCI Région Paris Île-de-France des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Outre le respect de ses obligations au titre de la convention de service, le titulaire informera préalablement la CCI Région Paris Île-de-France de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité ou une dégradation des performances du système.

Le titulaire est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque par force brute doivent être pris en compte.

15.8 Transfert du système

Le titulaire se porte garant de l'intégrité et de la confidentialité des données qui lui sont confiées pendant la phase de transfert du système d'information. Il appartient en particulier au titulaire de faire des sauvegardes des informations de la CCI Région Paris Île-de-France et de gérer ces sauvegardes de manière à permettre une reprise en cas d'incident lors de la bascule du système.

15.9 Confidentialité

Les parties s'engagent à ne pas divulguer le présent marché et toute information, de quelque nature que ce soit, échangée à l'occasion de son exécution et à prendre toutes mesures propres à empêcher une telle divulgation. Elles se portent fort du respect par leurs salariés de cette obligation de confidentialité, même après que ceux-ci auront cessé leurs fonctions.

Les informations couvertes par l'interdiction de divulgation de confidentialité concernent notamment :

- le contenu hébergé : les informations ou fonctions traitées par le système ;
- les informations dont la divulgation est de nature à porter atteinte à la sécurité du système (mots de passe, clés de chiffrement, documentations relative à l'architecture et la sécurité du système, etc.).

Cette obligation se maintient pendant toute la durée d'exécution du présent accord, mais aussi à son terme tant que ces informations n'ont pas été rendues publiques par la volonté de la CCI Paris Ile-de-France.

Le titulaire pourra toutefois communiquer lesdites informations à ses fournisseurs ou sous-traitants sous réserve de leur imposer la même obligation de confidentialité. Les parties s'engagent au respect de l'obligation de confidentialité par les personnes auprès desquelles la diffusion de l'information est expressément autorisée.

Un modèle de clause de confidentialité spécifique à la sous-traitance est disponible en annexe.

15.10 Localisation des données

Les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité de la CCI Région Paris Île-de-France et aux dispositions du règlement européen 2016/679 et de la directive 2016/680.

Le titulaire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.). Si la faisabilité technique de cette exigence peut s'avérer délicate dans le cadre d'architectures distribuées, il est demandé au titulaire d'être en mesure de localiser, a posteriori, et non en permanence, le lieu de stockage des données, en particulier suite à un incident.

15.11 Sécurité des développements applicatifs

Le titulaire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Voici une liste (non exhaustive) de règles applicables :

- environnement applicatif maintenu en tenant compte des recommandations d'application de correctifs par les éditeurs ;
 - contrôle rigoureux des entrées utilisateurs ;
 - sécurisation des accès aux fonctions d'administration ;
 - installation du minimum de fonctions nécessaires lors de l'installation ;
 - principe du moindre privilège ;
 - utilisation de mots de passe dans le code interdite ;
 - mise en œuvre d'une gestion efficace des erreurs ;

- protection des codes sources contre toute divulgation et contre toute altération ;
- protection des sessions contre l'usurpation ;
- protection des données saisies en entrée et envoyées en sortie contre les attaques par injection ou par XSS ;
- chiffrements des flux sensibles.

Pour la mise en œuvre de technologies web, le titulaire prend en compte l'ensemble du spectre des vulnérabilités et des attaques existantes en matière d'applications web sur la base du référentiel de l'OWASP (Open Web Application Security Project).

A ce titre, le titulaire doit procéder aux tests de sécurité relatifs aux 10 risques les plus fréquents des applications web dans le cadre du développement du SI.

La recette de l'application comprend une revue de code permettant de s'assurer d'une implémentation conforme aux exigences de sécurité. La correction d'éventuelles anomalies détectées lors de la revue de code sont à la charge du titulaire.

Le titulaire s'engage à corriger toute vulnérabilité qui aurait été identifiée dans son code.

15.12 Suivi du service hébergé

Le titulaire doit mettre à disposition de la CCI Région Paris Île-de-France des indicateurs du service hébergé.

Les indicateurs attendus sont notamment (liste non exhaustive) :

- fréquence et suivi des mises à jour effectuées ;
- durée d'indisponibilité maximum et suivi de ces indisponibilités ;
- fréquence des sauvegardes et tests de restauration effectués ;
- indicateurs sur les ressources :
 - charge réseau ;
 - charge processeur utilisée et pourcentage de la charge ;
 - charge mémoire utilisée et pourcentage de la charge ;
 - etc.

15.13 Gestion des incidents

Tous les incidents liés aux services externalisés doivent faire l'objet de fiches d'incidents formalisées et d'information remontées à la CCI Région Paris Île-de-France et les traces d'interventions du titulaire doivent être sauvegardées.

Une définition claire et exhaustive de ce que l'on entend par incident, comprenant notamment leur niveau de gravité, doit être établie avec la CCI Région Paris Île-de-France.

En fonction de la gravité des incidents, un suivi doit être mis en place pour que le RSSI ou son représentant soit informé régulièrement et sans délai de tous les incidents de sécurité qui concourent à la dégradation du service prévu.

Les failles de sécurité doivent être également prises en compte dans le dispositif mis en œuvre par le titulaire.

En cas d'éventuelles attaques informatiques, la réactivité étant extrêmement importante, il convient au titulaire d'identifier et de communiquer à la CCI Région Paris Île-de-France :

- un ou plusieurs contacts techniques joignables 24/24, 7/7, tous les jours de l'année ;
- un ou plusieurs contacts décisionnels 24/24, 7/7, tous les jours de l'année.

15.14 Gestion des évolutions

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité.

En cas d'évolution, le titulaire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès de la CCI Région Paris Île-de-France, avant validation par ce dernier.

15.15 Gestion de la continuité

Une panne grave et prolongée sur les systèmes du titulaire ne doit pas remettre en cause l'activité de la CCI Région Paris Île-de-France dans les domaines qui sont confiés au titulaire.

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité du système d'information, conformément aux exigences définies dans la clause relative au niveau de service exigé.

Un plan de secours informatique pourra être mis en place par le titulaire pour permettre une reprise des activités de la CCI Région Paris Île-de-France dans les meilleures conditions. Le titulaire doit avoir une gestion de crise opérationnelle.

Le titulaire indiquera les mesures techniques, organisationnelles, procédurales qu'il s'engage à prendre pour assurer la continuité d'activité du système, ou en cas de sinistre la reprise d'activité conformément aux exigences définies dans la clause sur la convention de service.

15.16 Conformité aux référentiels et réglementations

La CCI Région Paris Île-de-France apporte une attention particulière à la conformité de ses biens essentiels externalisés, aussi bien dans le domaine réglementaire, que dans le domaine technique et normatif.

Elle est assujettie, par son statut, au respect du règlement général de sécurité (RGS). Le titulaire devra donc s'assurer de la compatibilité des solutions qu'il propose avec ce référentiel.

La CCI Région Paris Île-de-France utilise les référentiels recommandés par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ainsi que les guides diffusés par la CNIL.

Dans le domaine normatif, la CCI Région Paris Île-de-France s'appuie sur l'ensemble des normes de la série ISO 27000 (notamment ISO 27001 – 27002 – 27005) pour la mise en place de la gestion de la sécurité et sur les normes de la série ISO 22301 pour la gestion de la continuité d'activité.

Tous les services externalisés chez un titulaire doivent être compatibles avec les exigences réglementaires, normatives et techniques sur lesquelles s'appuie la CCI Région Paris Île-de-France.

Le titulaire fera état des certificats obtenus et audits réalisés couvrant la sécurité des systèmes d'information (ISO 27001 – 27017 – 27018 – 22301, SOC3, SSAE18/ISAE 3402, Privacy Shield, PCI DSS).

Si le titulaire propose une solution dans un mode dit « Cloud computing », il doit identifier clairement ses responsabilités et de son sous-traitant le cas échéant ainsi que leur conformité à la législation. Le « Cloud » (informatique en nuage) étant basé sur l'utilisation de multiples serveurs répartis, il se peut que ces serveurs soient situés en dehors du territoire français, voire européen.

Dans tous les cas, et en l'absence de modification législative, le titulaire devra se conformer au principe de l'article 68 de la loi de 1978 : « Les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet d'un transfert que si l'État dans lequel se situe le destinataire de données assure un niveau de protection adéquat. »

L'article 69 de ladite loi prévoit expressément les outils permettant d'encadrer ce type de transferts : clauses contractuelles types, BCR, règles internes d'entreprises.

Le titulaire devra également se conformer au règlement européen 2016/679 et la directive 2016/680 prenant effet le 25 mai 2018.

15.17 Tests de vulnérabilité

Le titulaire accepte que la CCI Région Paris Île de France réalise des tests de vulnérabilités (non intrusif et non destructif) sans en être préalablement averti avec des scanners de tests de vulnérabilité (Exemple : Nessus). Le titulaire prendra l'engagement que l'hébergeur, si ce n'est pas le titulaire, autorise la CCI Région Paris Île de France à exécuter les tests de vulnérabilité.

15.18 Audit sécurité

La CCI Région Paris Île-de-France se réserve le droit de diligenter un audit à tout moment pour contrôler que les engagements pris par le titulaire pour garantir la sécurité de la solution sont mis en place.

Cet audit peut être réalisé par la CCI Région Paris Île-de-France, ou un prestataire mandaté après avoir notifié le titulaire dans un délai de 10 jours ouvrables par lettre recommandée AR.

Dans le cas d'une intervention d'urgence, suite par exemple à la survenance d'un incident de sécurité, ce délai est réduit à 24 heures.

La CCI Région Paris Île-de-France se réserve le droit de requérir à l'expertise d'un organisme ou d'une société tierce présentant des compétences en matière de sécurité.

Dans tous les cas, les audits respecteront les règles suivantes :

- Si l'audit est confié à un tiers indépendant, son intervention s'effectue aux frais de la CCI Paris Ile- de- France excepté si l'audit fait suite à un incident de sécurité, il sera alors à la charge du titulaire ;
- L'audit ne doit en aucun cas perturber la bonne délivrance des services ;
- Le cadre de l'audit devra être défini au préalable ;
- L'audit sera mené durant les heures de travail du titulaire.

Si le titulaire propose une solution dans un mode dit « Cloud computing » ou « Software as a Service » il doit fournir annuellement un rapport SOC 1 type 2 (SSAE18 ou ISEA 3402) et SOC 3.

Un rapport SOC 2 sera fourni au RSSI de la CCI Paris Île-de-France après signature d'un engagement de confidentialité. Ces audits de sécurité sont aux frais du titulaire.

15.19 Manquement et résiliation

Dans le cas où la CCI Région Paris Île-de-France aurait connaissance d'un manquement avéré aux règles relatives à la sécurité des systèmes d'information telles que décrites ci-dessus, le marché pourrait être suspendu jusqu'à ce que le titulaire apporte des corrections jugées satisfaisantes par la CCI Région Paris Île-de-France.

La CCI Région Paris Île-de-France se réserve le droit de mener ensuite un audit en respectant un délai de prévenance de 24 heures.

Il pourrait être mis fin au marché si le manquement n'est pas réparé dans les délais convenus entre les deux parties ou en cas de nouveau manquement.

16 Annexes

16.1 Exemples de rencontres d'affaires

Intitulé	Type d'événement	Secteur	Ville
Hôtellerie de luxe	Rencontre d'acheteurs	Luxe / Mode / Design	Genève
Forum Investissement Koweït	Forum (étranger)	Plurisectoriel	Koweït
Forum d'affaires France-Maroc	Convention affaires	Plurisectoriel	Paris

Forum d'affaires France-Iran	Convention affaires	Plurisectoriel	Paris
Forum France / Pays arabes	Forum	Plurisectoriel	Paris
Rencontres France-Israel Cybersécurité	Convention affaires	TIC / Cybersécurité	Paris
Brokerage Event EEN H2020 appels Espace/Aéro	Convention affaires	Aéronautique / Spatial / Défense	Paris
Brokerage Event EEN Seenergy	Convention affaires	Environnement / Eco-industries / Greentech	Cherbourg
Brokerage Event EEN Pollutec Lyon	Convention affaires	Environnement / Eco-industries / Greentech	Lyon
Faites de l'international	Forum	tous secteurs	Paris

16.2 Spécifications de la commission européenne pour l'outil de matchmaking

**Matchmaking events management tools
for use in Enterprise Europe Network brokerage events (BE) and company missions (CM)**

I. Specifications for matchmaking (BE/CM) management tools

Software tools used for organising Network BE and CM should offer the following features:

Minimum* specifications for tools managing Network BE and CM
Setup
Adding new menus and HTML pages?
HTML pages online editable?
PDF and logo upload possible?
Setup of registration forms
Keywords' list (adjustable online?)
Cooperation sought list (adjustable online)
Cooperation profile forms available? (Offer, Request)
Are B2B sessions editable online (start, end, length)
Booking of meetings
Online booking of meetings possible?
Attendance to different B2B sessions possible? (Morning/afternoon, Day)
Scheduling / Schedules
Automatic creation of schedules possible?
Online Event/Meeting Feedback
Online Event Feedback? - Customizable?
Online Meeting Feedback? - Customizable?
Integrated Mailing system
Reminders to book meetings
Mailing system allows sending of meeting schedules?
Coorganiser Management
Validation, editing profiles, booking meetings, etc.
Registration mail in copy to co-administrators?
Automatic assignment of participants to co-organizers?
* If the matchmaking tools suggested by a Network partner do not meet one or some of the abovementioned specifications, please indicate by email to EASME which features are missing and why the tool is still serving the purpose of organising and managing matchmaking events.

II. List of IT tools approved by EASME for use in Enterprise Europe Network BE/CM

- The IT tools below meet a set of specifications for Network BE/CM management tools and are approved by EASME for use in Network matchmaking events.
- For details on the tools' capabilities and prices, please contact the tools' owners.
- IT tools which are not on this list cannot be used to manage Network events. If you wish to add an IT tool to the list of approved tools below, please contact the EASME employee in charge Martin Taslakov at martin.taslakov@ext.ec.europa.eu.

Approved IT tools for use in Enterprise Europe Network BE and CM

b2fair®: www.b2fair.com

B2Match: www.B2Match.com

Converve: www.converve.com (minimum project price: € 5,000)

Talk-b2b: www.talkb2b.net/en

Eentools: www.eentools.com

b2bHARMO: www.b2bharmo.com

Futuralia 2.0: www.futuralia.com

ABSOLUM: www.advbe.com

Pitch and Match: www.pitchandmatch.com

Global Connect: www.gc-matching.com

Brella: www.brella.io

Inova: www.inova-software.com

MarcomAce: www.marcom-connect.com

Vimeet: www.vimeet.events/en/

Swapcard: www.swapcard.com.

Disclaimer: This list is provided to Network partners for information purposes. Approved IT tools are those which have been submitted to EASME and that meet the minimum requirements stipulated by EASME for Enterprise Europe Network Brokerage Events or company missions. Featuring on this list does not represent an official endorsement by EASME of the services supplied or a quality seal for the companies concerned. Featured companies may not make potentially misleading claims of this nature when marketing their services. The use of the logo of Enterprise Europe Network on their websites and promotional materials is not allowed.

16.3 Module externe de paiement en ligne - Nukium - Guide d'implémentation - Module de commandes externes XML pour la "boutique en ligne" de la CCI Paris Ile-de-France

cf. document CCIR - commandes externes.pdf

16.4 Exigences de Sécurité des Systèmes d'Information

cf. document GSSI-ESI - Annexe II - Exigences SSI.pdf

16.5 Plan type du Plan d'Assurance Sécurité

cf. document GSSI-ESI - Annexe I - PAS type.pdf

16.6 Clause de confidentialité pour les sous-traitants

cf. document GSSI-ESI - Annexe III - Clauses confidentialité sous-traitant.pdf

16.7 Environnement technique de la CCI Paris Ile-de-France

16.7.1 Architecture générale du réseau de la CCI Paris Ile-de-France

La CCI Paris Ile-de-France est composée d'une soixantaine de sites en région île de France et de deux Datacenter.

Le protocole réseau utilisé est TCP/IP et l'infrastructure réseau est la suivante :

- 1500 équipements réseaux dont 90 % de Cisco et 10% HP
- 1 cluster de firewall de type Palo Alto
- 565 bornes WIFI actuellement, plus de 900 à l'horizon 2018.

La CCI Paris Ile-de-France possède 2 Datacenter, DC1 à Courbevoie dans un Datacenter d'un hébergeur et DC2 à Aubervilliers dans un Datacenter d'un autre hébergeur.

Les deux opérateurs RAP et OBS assurant les liaisons du réseau WAN CCI PARIS ILE-DE-FRANCE sont répartis sur chacun des DC pour sécuriser et optimiser l'accès aux ressources applicatives. Deux liaisons Fibres optiques, multiplexées et indépendantes, relient ces Datacenter et assurent la connectivité pour le réseau de stockage (Cluster Fiber Channel Netapp) et pour le réseau IP. Les VLANS serveurs et DMZ sont propagés sur les 2 sites, permettant de répartir les machines virtuelles dynamiquement. L'architecture Firewall de la CCI Paris Ile-de-France s'appuie sur une stratégie globale de centralisation des politiques de sécurité et réduction du nombre de Firewall pour diminuer les coûts de maintenance et d'exploitation.

Les liaisons entre les différents " sites " de la CCI PARIS Ile- de- France peuvent être de 10, 20, 80, 100, 200 Mbit/s ou 1 Gbit/s. Les liaisons d'agrégations WAN sur les Datacenter sont de 1 Gbit/s. La

CCI Paris Ile-de-France dispose de 2 sorties internet : une OBS à 400 Mbit/s burstable à 800 Mbit/s et une RENATER à 1Gbit/s

16.7.2 Stations de travail de la CCI Paris Ile-de-France

Le poste de travail CCI Paris Ile-de-France, appelé master WOAM, dispose des caractéristiques techniques suivantes :

- Modèles (les caractéristiques techniques correspondent aux caractéristiques minimales de notre parc) :
 - o Desktop : Core i5 / 3 ou 4 go Ram , SSD : 128 go
 - o Laptop (12» ou 14") : Core i3 / 3 ou 4 go Ram / SSD : 128 go

- Logiciels : OS : W7 PRO SP1 (32 et 64 bits)

Stations de travail fixes	Stations de travail portables
<ul style="list-style-type: none"> · Windows 7 PRO SP1 FR · Internet Explorer 11 avec mode EMS · Chrome 67 · Java Oracle 8u25 (minimum) · Office 2010 standard · McAfee Viruscan 10.6 · Acrobat Reader 10 et 11 · Outil de génération simple de PDF (EasyPDFCreator 1.4.2) · Landesk (Gestion de parc) · Dotnet Framework 4.7.2 · 7-Zip 18.05 · Adobe Flash Player version 30 	<ul style="list-style-type: none"> · Windows 7 PRO SP1 FR (WIFI client Windows 7) · Internet Explorer 11 avec mode EMS · Chrome 67 · Java Oracle 8u25 (minimum) · Office 2010 standard · McAfee Viruscan 10.6 · Acrobat Reader 10 et 11 · Outil de génération simple de PDF (EasyPDFCreator 1.4.2) · Landesk (Gestion de parc) · Dotnet Framework 4.7.2 · 7-Zip 18.05 · Adobe Flash Player version 30