



ACCORD-CADRE N°2023-10 RELATIF A LA FOURNITURE, LA DELIVRANCE DE CERTIFICATS ELECTRONIQUES ET L'ASSISTANCE UTILISATEURS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Procédure formalisée d'appel d'offres ouvert

Pouvoir adjudicateur agissant en tant que Centrale d'Achat :

MEGALIS BRETAGNE

Syndicat mixte de coopération territoriale

15 rue Claude Chappe – Bâtiment B

35510 Cesson Sévigné

Tel : 02 99 12 51 55

Adresse principale : <https://www.megalis.bretagne.bzh>

Adresse du profil acheteur : <https://marches.megalis.bretagne.bzh>

TABLE DES MATIERES

1. CONTEXTE	3
1.1. PRESENTATION DU SYNDICAT MIXTE MEGALIS BRETAGNE	3
1.2. LA PLATEFORME DE SERVICES MUTUALISES	3
1.3. LES USAGES DES CERTIFICATS ELECTRONIQUES DANS LE CADRE DES SERVICES	4
2. PRESENTATION DES BESOINS.....	5
2.1. LE PUBLIC CIBLE.....	5
2.2. LA VOLUMETRIE.....	6
3. DESCRIPTIF DES CERTIFICATS.....	6
3.1. FOURNITURE DE CERTIFICATS PERSONNES PHYSIQUES QUALIFIES RGS/EIDAS	6
4. GESTION DES COMMANDES ET DU CYCLE DE VIE DES CERTIFICATS	7
4.1. GESTION DES COMMANDES	7
4.2. GESTION DU CYCLE DE VIE DES CERTIFICATS, DANS LE CADRE DE LA CENTRALE D'ACHAT	7
4.3. DELAIS DE TRAITEMENT DES COMMANDES.....	7
5. FOURNITURE DES CERTIFICATS.....	7
5.1. REALISATION DES FACE A FACE ET DELIVRANCE	7
5.1.1. Réalisation par le titulaire	7
5.1.2. Délégation de la réalisation.....	8
5.1.3. Délivrance sur site, assurée par le titulaire dans l'entité sur rendez-vous	8
6. ENGAGEMENT DE DELAIS	8
6.1. PERIODE ELECTORALE.....	8
7. ACCOMPAGNEMENT.....	9
7.1. ASSISTANCE A LA COMMANDE, A L'INSTALLATION ET A L'UTILISATION DES CERTIFICATS	9
7.2. FORMATION DES AGENTS CHARGES DE LA DELEGATION DE FACE A FACE OU DE DELIVRANCE.....	9
8. OUTILS D'INSTALLATION ET GUIDES	9
9. FOURNITURE D'INDICATEURS D'EXPLOITATION	10
9.1. INDICATEURS D'ACTIVITES PAR ENTITE.....	10
9.2. INDICATEURS D'EXPLOITATION	10
10. PLANNING.....	11
11. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES	11
11.1. FOURNITURE DE CERTIFICATS PERSONNES PHYSIQUES QUALIFIES RGS/EIDAS AVEC SIGNATURE QUALIFIEE.....	11
11.2. FOURNITURE DE CERTIFICATS PAR LE TITULAIRE AVEC FACE A FACE ET DELIVRANCE A DISTANCE	11
12. OBLIGATION DU TITULAIRE.....	11
12.1. EXIGENCES GENERALES.....	11
12.2. SUIVI DES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES ET NORMATIVES	12

1. Contexte

1.1.Présentation du syndicat mixte Mégalis Bretagne

Créé en 1999, le Syndicat mixte Mégalis Bretagne est une structure de coopération territoriale composée des membres suivants : la Région Bretagne, les 4 Départements bretons (Finistère, Côtes d'Armor, Morbihan et Ille-et-Vilaine) et les 60 Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) bretons. À travers ses membres, le Syndicat mixte représente 1 208 communes pouvant utiliser ses services.

Les compétences générales du Syndicat mixte consistent en :

- la construction et l'exploitation du réseau public régional en fibre optique dans le cadre du projet « Bretagne Très Haut Débit »
- le développement de l'administration électronique en proposant une offre de services numériques mutualisés et de fournitures annexes associées.

Dans le cadre de cette seconde mission, Mégalis Bretagne est amené à organiser des consultations présentant une utilité pour chacun de ses membres et des organismes éligibles selon ses statuts.

Le Syndicat peut, également, être centrale d'achat au profit de ses membres ou des organismes éligibles, au titre de l'article L.2113-2 du Code de la Commande Publique (CCP), pour toute catégorie d'achat ou de commande publique se rattachant aux domaines d'activités de ses compétences.

1.2.La plateforme de services mutualisés

La plateforme régionale d'administration électronique conçue comme un guichet unique de services dématérialisés au profit des collectivités et des établissements publics de Bretagne a été créée en 2006. Cette plateforme contribue au développement des usages et des services de l'administration électronique.

Différents services sont proposés parmi lesquels ceux s'imposant aux collectivités de par la réglementation. C'est ainsi qu'est désormais rendue possible la dématérialisation des échanges inter-administratifs appelé autrement la dématérialisation « de bout en bout », depuis la production des actes juridiques et des contrats administratifs jusqu'à l'archivage électronique.

Ces services, qui couvrent les services d'administration électronique obligatoires et réglementaires, sont :

- la salle régionale des marchés publics en ligne,
- la télétransmission des actes au contrôle de légalité,
- la télétransmission des pièces au comptable dans le cadre du PESV2,
- le parapheur électronique,
- le service régional d'archivage électronique à valeur probatoire (SRAE).

Mais également d'autres services comme :

- Gestion Electronique de Documents mutualisée

- Service d'échanges sécurisés de fichiers (SESF)

1.3. Les usages des certificats électroniques dans le cadre des services

La mise en œuvre de ces services nécessite l'utilisation de certificats dans de nombreux cas d'usage.

La salle régionale des marchés publics en ligne

La signature électronique de documents contractuels

Le certificat de la personne habilitée est utilisé pour signer électroniquement les documents de marchés, accords-cadres et autres contrats publics. L'entreprise signe les pièces contractuelles du marché, qui seront ensuite co-signées par le pouvoir adjudicateur.

Dans ce cadre, la salle des marchés publics en ligne propose un outil de signature électronique (en ligne ou à installer). Les utilisateurs restent cependant libres d'utiliser l'outil de leur choix.

La télétransmission des actes au contrôle de légalité

L'authentification de l'agent télétransmetteur

Le certificat de l'agent est utilisé pour l'authentifier sur le tiers de télétransmission. Le Ministère de l'Intérieur impose l'authentification par certificat et le niveau du certificat que doit utiliser l'agent (cf. cahier des charges du Ministère de l'Intérieur).

La signature électronique des actes administratifs

Le certificat de l' élu ou de la personne habilitée est utilisé pour signer électroniquement les actes administratifs (délibération, arrêté, acte d'engagement, etc).

La télétransmission des pièces au comptable dans le cadre du PESV2.

La signature électronique des flux comptables

Le certificat de l' élu ou de la personne habilitée est utilisé pour signer les flux comptables télétransmis aux serveurs de la DGFIP.

Pour ces 2 derniers services, la plateforme utilise une solution homologuée pour les flux ACTES et HELIOS par le Ministère de l'Intérieur et par la Direction Générale des Finances Publiques.

Le parapheur électronique

Authentification des agents et élus

Le certificat de l'agent ou de l' élu est utilisé pour l'authentifier sur le parapheur.

Signature électronique de tous les documents

Le certificat de l'agent habilité ou de l' élu est utilisé pour signer tous documents insérés dans le parapheur.

Le service régional d'archivage électronique

Signature électronique des bordereaux d'élimination

Le certificat de la personne habilitée est utilisé pour signer les bordereaux d'élimination des archives.

2. Présentation des besoins

La mise en œuvre de ces certificats implique des investissements au sein des collectivités tant financiers qu'organisationnels mais aussi en termes de compétences techniques.

Les collectivités ont donc sollicité le Syndicat mixte afin de mettre en place un accompagnement adapté.

Le présent marché a pour objet la fourniture et la délivrance de certificats électroniques, décrits au présent cahier des clauses techniques particulières, ainsi qu'une assistance aux utilisateurs, de niveau 1 et 2.

L'objectif est de répondre aux besoins de toute personne (agent / élu) utilisatrice des services proposés par Mégalis et dont les missions nécessitent une authentification ou une signature électronique.

Ces certificats seront utilisés dans le cadre des services proposés sur la plateforme régionale d'administration électronique de Mégalis Bretagne, et devront donc être compatibles avec ces services, dans le respect des normes et réglementations en vigueur.

2.1. Le public cible

Les fournitures objet de l'accord-cadre sont destinées aux entités publiques adhérentes aux services proposés par la Centrale d'achat du Syndicat mixte Mégalis Bretagne. A ce titre, une convention d'adhésion à la Centrale d'achat du Syndicat mixte est signée entre l'entité concernée et la centrale d'achat.

Les utilisateurs finaux représentent des profils variés selon les entités publiques et selon les usages.

- **acquisition du certificat :**
 - service informatique dans de grandes collectivités
 - secrétariat général de petites collectivités
 - ...
- **utilisation du certificat :**
 - élu,
 - acheteur,
 - secrétaire de mairie,

- service des assemblées,
- comptable,
- informaticien,
- ...

2.2. La volumétrie

Au 30 juin 2023, 4 627 certificats personnels ont été acquis via le Syndicat mixte et sont en cours de validité. 1 396 certificats arriveront à expiration au cours de l'année 2024, 1 213 en 2025, pour 1 480 entités publiques concernées.

Statistiques de délivrance des certificats 2020–2024																
Nombre certificats délivrés	Année 2020				Année 2021				Année 2022				Année 2023			
	Trimestre				Trimestre				Trimestre				Trimestre			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Autorité d'Enregistrement Déléguée	1	42	91	79	46	76	67	64	26	62	67	58	9	72	0	0
DELIVRANCE Par le réseau du titulaire du marché actuel	190	582	570	364	284	250	257	341	259	231	265	241	130	682	570	364
DELIVRANCE SUR SITE			4	17	5	2	4		3	1		0	0	0	4	17
Total général	191	624	665	460	335	328	328	405	288	294	332	299	139	754	574	381

Ces données sont communiquées à titre indicatif et n'engagent pas le Syndicat mixte sur le volume des prestations qui seront exécutées dans le cadre du marché.

3. Descriptif des certificats

3.1. Fourniture de certificats personnes physiques qualifiés RGS/eIDAS

Le titulaire devra fournir des certificats qualifiés pour les opérations d'authentification et de signature à destination de personnes physiques. Ces certificats seront fournis sur support physique (clé USB). Ils auront une validité de 3 ans minimum.

Le titulaire fournira des certificats sur support cryptographique pour l'authentification et la signature, conformes aux dispositions du Règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014, et aux différents niveaux du RGS, qui établit un socle commun pour les interactions électroniques sécurisées entre les citoyens, les entreprises et les autorités publiques ainsi qu'au Référentiel Général de Sécurité (RGS) suivant l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 et le décret n° 2010-112 du 2 février 2010. Ces

certificats doivent permettre :

- L'authentification forte au niveau 2* du RGS et la Signature avancée conforme eIDAS

4. Gestion des commandes et du cycle de vie des certificats

4.1. Gestion des commandes

Le titulaire mettra à disposition un système de gestion des commandes sécurisé en ligne permettant à l'entité publique adhérente à la centrale d'achat d'effectuer les actions nécessaires à la commande d'un ou plusieurs certificats pour des acquisitions initiales et des renouvellements.

Le système de gestion des commandes devra être personnalisé afin que les modalités d'exécution organisationnelles et financières définies dans le marché soient présentées et compréhensibles pour les utilisateurs.

Après avoir vérifié l'adhésion de l'entité publique à la centrale d'achats Mégalis (existence d'une convention d'adhésion signée, fournie par exemple par l'entité concernée lors de sa première commande), le titulaire réalisera le traitement de la commande.

Le titulaire mettra à disposition une documentation en ligne décrivant le processus de commande qu'il propose.

4.2. Gestion du cycle de vie des certificats, dans le cadre de la centrale d'achat

Le titulaire fournira au Syndicat mixte et aux entités adhérentes à la centrale d'achat les guides, outils informatiques et solutions nécessaires afin de leur permettre de gérer la fin de vie des certificats, la révocation et le renouvellement des certificats acquis (notification par messagerie notamment), et également de leur permettre de débloquent un certificat en cas de perte de code PIN.

A la fin du marché, il sera de la responsabilité du titulaire d'arrêter les prestations correspondantes et notamment les renouvellements de certificats.

4.3. Délais de traitement des commandes

Le titulaire s'engage à réaliser le traitement des commandes de certificats dans un délai raisonnable. Ce délai ne devra pas excéder en tout état de cause **5 jours calendaires**, à compter de la réception d'un dossier administratif de la demande de certificat.

5. Fourniture des certificats

5.1. Réalisation des face à face et délivrance

5.1.1. Réalisation par le titulaire

Le titulaire organisera la réalisation des face à face et de la délivrance via son réseau, en

assurant un maillage cohérent sur le territoire régional breton. A ce titre, il est attendu au moins 2 points de présence par département (22, 29, 35, 56).

5.1.2. Délégation de la réalisation

Le titulaire proposera également la possibilité de déléguer, à un ou des représentants d'une entité adhérente, la réalisation du face à face et de la délivrance pour les utilisateurs de son entité, ou pour des utilisateurs d'autres entités.

Le titulaire fournira à ces entités les moyens techniques et organisationnels nécessaires pour leur permettre d'assurer cette fonction (logiciels, certificats, supports cryptographiques vierges, etc).

Dans ce cadre, le titulaire reste en charge du traitement de la commande et du dossier administratif.

5.1.3. Délivrance sur site, assurée par le titulaire dans l'entité sur rendez-vous

Le titulaire proposera la réalisation du face à face et la délivrance des certificats électroniques au domicile de l'entité demandeuse, sur rendez-vous.

6. Engagement de délais

Le titulaire s'engagera sur un délai global de réalisation du face à face et/ou de délivrance du certificat qui ne devra pas dépasser **8 jours**, à compter de la validation de la commande (dossier complet).

Une vigilance particulière sur cet engagement sera apportée dans les période estivales (juillet-août).

6.1. Période électorale

En cours de marché, des périodes électorales surviendront pouvant entraîner un renouvellement des représentants élus et agents dans les collectivités, et donc un besoin important d'acquisition de certificats, condensé sur une période de temps courte.

En premier exemple, les élections municipales se dérouleront en mars 2026. A la suite de ces élections, les nouveaux élus devront être rapidement munis de certificats électroniques afin de garantir une continuité dans le fonctionnement des communes.

En prévision de ces potentiels pics de demandes pendant ces périodes (maximum 2 mois après les élections), le titulaire mettra en place une organisation interne afin d'assurer les prestations attendues et garantir les engagements de délais demandés, ainsi que l'accompagnement spécifique associé pour les utilisateurs : outils, guides, communications.

7. Accompagnement

7.1. Assistance à la commande, à l'installation et à l'utilisation des certificats

Le titulaire assurera une prestation d'assistance à la commande, à l'installation et à l'utilisation des certificats, de niveau 1 et de niveau 2. Ce support devra être immédiatement disponible au démarrage du service et pour la durée complète du marché.

L'assistance devra être disponible et joignable au moins par téléphone et par messagerie du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 hors jours fériés.

Le titulaire s'engage à proposer une assistance adaptée au contexte du Syndicat mixte afin de répondre aux questions et besoins des profils d'utilisateurs très disparates en termes de connaissances/compétences sur l'installation et l'utilisation des certificats électroniques.

7.2. Formation des agents charges de la délégation de face à face ou de délivrance

Si besoin, des prestations de formation pourront être commandées au titulaire pour les agents du Syndicat mixte et d'autres entités tierces qui auront pour tâche d'assurer la fonction de face à face et/ou de délivrance des certificats. Ces formations auront lieu dans les locaux des entités, du Syndicat mixte ou dans des locaux fournis par le titulaire.

La formation comprendra la fourniture des équipements nécessaires à la réalisation des fonctions attendues (logiciels, certificats, lecteurs, etc.).

En tout état de cause, ces formations devront pouvoir être dispensées dès le début de la prestation.

8. Outils d'installation et guides

Le titulaire fournira les outils informatiques et informations en ligne nécessaires aux utilisateurs pour installer les pilotes et certificats sur le poste client de l'utilisateur, diagnostiquer les dysfonctionnements éventuels.

Le titulaire maintiendra et délivrera les documents d'accompagnement à destination des utilisateurs des certificats :

- Guide pour la commande,
- Gestion du cycle de vie,
- Guide d'installation,
- Guide d'utilisation.

9. Fourniture d'indicateurs d'exploitation

9.1. Indicateurs d'activités par entité

Le titulaire pourra fournir des indicateurs trimestriels à l'usage des entités utilisatrices qui le demanderaient. Ces indicateurs comprendront à minima pour chaque entité :

- Liste des certificats commandés, en cours de commande,
- Liste des certificats en cours de validité, révoqués.

9.2. Indicateurs d'exploitation

Le titulaire devra mettre à disposition du Syndicat mixte des indicateurs consolidés d'activité via des services web ou via un export de fichiers de données mensuels (xls ou csv) qui seront intégrés dans l'entrepôt de données mis en place par le Syndicat mixte.

Les premiers indicateurs identifiés concernent le type de certificats, le volume, les délais de traitement, que ce soit par entité (identifié par leur SIREN) ou par département.

Ces indicateurs d'activités devront être générés mensuellement par entité (**identifiée par le SIREN**) avec l'information du département.

- Nombre de certificat commandés
- Nombre de dossiers validés,
- Nombre de dossiers non conformes,
- Nombre de certificats délivrés
- Nombre de certificats en attente de délivrance,
- Délai moyen de validation du dossier,
- Délai moyen de délivrance du certificat.

Le titulaire fournira également au Syndicat mixte tous les trimestres des indicateurs de suivi de la prestation d'assistance, répartis par département :

- Nombre d'appels,
- Nombre d'appels résolus,
- Nombre d'appels en cours,
- Liste des appels avec les informations suivantes : SIREN de l'entité, nom de l'entité, date, objet de l'appel, réponses apportées, délai de résolution.

Ces indicateurs seront fournis par tout moyen d'accès au format xls ou csv.

10. Planning

La fin du marché actuel est le 11/01/2024.

Le calendrier prévisionnel proposant une mise en œuvre au plus tôt sera défini et validé lors de la réunion de lancement.

11. Prestations supplémentaires éventuelles

Les soumissionnaires sont invités à remettre une proposition pour les deux prestations supplémentaires éventuelles (PSE) **facultatives** ci-dessous.

11.1. Fourniture de certificats personnes physiques qualifiés RGS/eIDAS avec signature qualifiée

Le titulaire devra fournir des certificats qualifiés pour les opérations d'authentification et de signature à destination de personnes physiques. Ces certificats seront fournis sur support physique **électronique (clé USB, autres ...) ou sur support électronique**. Ils auront une validité de 3 ans minimum.

Le titulaire fournira des certificats sur support cryptographique pour l'authentification et la signature, conformes aux dispositions du Règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014, et aux différents niveaux du RGS, qui établit un socle commun pour les interactions électroniques sécurisées entre les citoyens, les entreprises et les autorités publiques ainsi qu'au Référentiel Général de Sécurité (RGS) suivant l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 et le décret n° 2010-112 du 2 février 2010.

Ces certificats doivent permettre :

- L'authentification forte au niveau 2* du RGS et la signature qualifiée conforme eIDAS.

11.2. Fourniture de certificats par le titulaire avec face à face et délivrance à distance

Des moyens alternatifs au face-à-face physique et/ou la délivrance sont proposés (visioconférence, messagerie) dans le respect de la réglementation en vigueur.

12. Obligation du titulaire

12.1. Exigences générales

Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires afin, d'assurer la mise en place et la stabilité des ressources nécessaires à l'exécution de la mission, de garantir la qualification du personnel et les méthodes de travail.

Il s'engage à ne pas divulguer d'informations ou de documents qui lui auraient été transmis dans le cadre de l'exécution des prestations du présent marché, ni le contenu de la base de données et être en conformité avec les exigences définies au Cahier des Clauses Administratives Particulières notamment au regard des règles relatives à la protection des données personnelles.

12.2. Suivi des évolutions réglementaires et normatives

Au cours de l'exécution du marché, le titulaire, dans le cadre de son rôle d'autorité de certification et de sa veille technologique et réglementaire, réalisera en concertation avec le Syndicat mixte les adaptations nécessaires de ses prestations selon le nouvel état de l'art ou suite à l'adoption d'une nouvelle norme réglementaire qui s'imposerait dans le champ des échanges électroniques administratifs (ACTES, HELIOS, Marchés publics, Etat civil, archivage électronique, flux Chorus Pro...).