



Marché public de fourniture et de service d'une solution SI de Gestion GRD & Fournisseur

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Sommaire

1	Objet du document.....	4
2	Présentation du GIE Ariège Energies Locales	4
2.1	Le GIE Ariège Energies Locales.....	4
2.2	Les principaux intervenants sur le projet.....	5
2.3	Canaux et schémas de vente du GIE Ariège Energies Locales.....	5
3	Présentation du cadre général.....	6
3.1	Le contexte	6
3.2	Le projet	6
3.3	Le cadre général	6
3.4	Les grands objectifs visés.....	6
3.5	Unicité des bases de données.....	7
3.6	Conformité aux textes en vigueur	7
3.7	Solution éprouvée	8
3.8	Hébergement/acquisition/investissement	8
4	La situation actuelle	8
4.1	L'environnement numérique du GIE Ariège Energies Locales.....	8
4.2	L'architecture informatique existante	9
4.3	La base de données Flower	9
5	La solution future envisagée	9
5.1	Processus métiers et prestations automatisées élémentaires	9
5.2	Attentes des ELDs	9
5.2.1	Migration.....	10
5.2.2	Mode Saas et sauvegardes.....	10
5.2.3	Fiabilité et administration du système	10
5.2.4	Ergonomie	11
5.2.5	Mises à jour	11
5.2.6	Traçabilité	11
5.2.7	Dématérialisation.....	12
5.2.8	Relations clients et tiers	12
5.2.9	Relèves.....	14
5.2.10	Petites Interventions	15
5.2.11	Facturations.....	15
5.2.12	Travaux.....	18
5.2.13	Producteurs	19
5.2.14	Encaissements	19
5.2.15	Relances et Contentieux	20
5.2.16	Comptabilité.....	20
5.2.17	Gestion des données et flux.....	21
5.2.18	Gestion des compteurs	22
5.2.19	Références	23
5.2.20	Prestation supplémentaire Eventuelle (PSE)	23



6	La prestation attendue	23
6.1	Type de prestation	23
6.2	Composition de la prestation	23
6.3	Contenu de l'offre	24
6.4	Le paramétrage.....	24
6.5	La migration des données	24
6.6	Vérifications et essais de bon fonctionnement	24
6.7	La formation	24
6.8	La prestation de maintenance & l'assistance utilisateur.....	25
6.8.1	Maintenance	25
6.8.2	Délais d'intervention	25
6.8.3	Assistance utilisateur	25
6.8.4	Nature d'intervention	25
6.8.5	Evolution de version	25
6.9	Les performances à atteindre	25
6.10	Compatibilité	25
6.11	Lieu de la prestation	25
6.12	Pilotage de la prestation	25
6.13	Diagramme de Gantt	26
6.14	Planning prévisionnel.....	26
6.15	Continuité de service	26
6.16	Propriété	26
6.17	Confidentialité	26



1 Objet du document

Le présent CCTP concerne la fourniture et mise en place d'un nouveau Système d'Information (ci-après « SI »), constitué potentiellement de plusieurs solutions/modules logiciels inter opérants, gérant la facturation et la relation clientèle, pour une Entreprise Locale de Distribution, à la fois Gestionnaire de Réseau de Distribution (ci-après « GRD ») et Fournisseur (ci-après « FR »).

Le SI couvrira le périmètre d'activité suivant :

- Gestion et suivi de la facturation ELECTRICITE au Tarif Réglementé de Vente en version WEB
- Gestion et suivi de la facturation ELECTRICITE en offre de marché en version web
- Gestion et suivi de la facturation ELECTRICITE PRODUCTEUR en version web
- Gestion de la relève papier et PAD
- Gestion des différents flux normés FOURNISSEURS ,...
- Gestion du portail GRD - FOURNISSEUR ELECTRICITE
- Gestion du portail CLIENTELE ELECTRICITE,
- Gestion et suivi des travaux GRD (réalisation de devis, facturation, ...)
- Gestion du carnet métrologique des compteurs
- Gestion des interfaces avec la comptabilité publique (PESV2, CHORUS ...)
- Interfaçage avec nos outils de comptabilité (PROGEMA, BERGER LEVRAULT)
- Interfaçage avec notre outil de publication des flux RTE et de profilage (OPERA)
- Interfaçage avec notre outil de gestion des compteurs communicants (ASGS de chez ELDmetering)
- Interfaçage avec notre portail client relatif aux compteurs communicants (Espace client OPERA)
- Compatibilité avec la facturation dématérialisée (compatibilité OD-PDP)

2 Présentation du GIE Ariège Energies Locales

2.1 Le GIE Ariège Energies Locales

Le GIE Ariège Energies Locales regroupe les ELDs suivantes :

Nom	Nombre de Clients	Forme juridique
ARIGNAC	517	Régie personnalisée à autonomie financière
DALOU	446	Régie personnalisée à autonomie financière
L'HOSPITALET PRES L'ANDORRE	135	Régie personnalisée à autonomie financière
MAZERES	2 575	Régie personnalisée à autonomie financière
MERCUS GARRABET	608	Régie personnalisée à autonomie financière
MERENS LES VALS	246	Régie personnalisée à autonomie financière
QUIE	199	Régie personnalisée à autonomie financière
SAINT QUIRC	625	Régie personnalisée à autonomie financière
SAVERDUN	3 129	Régie personnalisée à autonomie financière
TARASCON SUR ARIEGE	2 208	Régie personnalisée à autonomie financière
VARILHES	2 426	Régie personnalisée à autonomie financière
VICDESSOS	616	Régie personnalisée à autonomie financière



Le GIE Ariège Energies Locales administre également les ELD suivantes :

Nom	Nombre de Clients	Forme juridique
LA CABANASSE	771	Régie personnalisée à autonomie financière
FONTPEDROUSE	274	Régie personnalisée à autonomie financière
MONT-LOUIS	268	Régie personnalisée à autonomie financière

Son siège social est situé Route d'ARIGNAC 09400 TARASCON SUR ARIEGE.

Elles sont représentées par Monsieur Philippe RUFFAT, en qualité de Directeur.

Chaque ELD est composée :

- De services techniques qui assument notamment :
 - Des missions de GRD : création, entretien, maintenance et dépannage des réseaux électriques (BT jusqu'à la HTB), d'éclairage public.
 - La cartographie et la relève des compteurs qui y sont rattachés.
- De services administratifs :
 - La direction,
 - La gestion Clientèle (accueil, facturation, contentieux, commercialisation),
 - Le service Comptabilité – RH Paye

Les ELDs ne possèdent pas de service informatique propre. Elles font appel à un prestataire externe pour la partie matérielle, réseau, sauvegardes internes et externalisées, messagerie.

A noter :

- Le GIE Ariège Energies Locales absorbe sur l'ensemble de son réseau la production d'environ 420 installations de production.
Il facture et gère environ 500 clients en offre de marché

2.2 Les principaux intervenants sur le projet

Prénom Nom	Fonction	Mail
Philippe RUFFAT	Directeur et Signataire du marché	p.ruffat@rme09.fr
Marc ROLLAND	Directeur Adjoint	m.rolland@rme09.fr
Stéphanie DUPUY	Cadre de Gestion Administrative	s.dupuy@rme09.fr

2.3 Canaux et schémas de vente du GIE Ariège Energies Locales

Les ELDs doivent pouvoir commercialiser en leur nom grâce à l'offre du candidat :

- Des offres aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV)
- Des offres de marché en tant qu'apporteur d'affaire pour le compte d'un tiers
- Des offres de marché en tant que commercialisateur pour le compte d'une société de fourniture

L'offre formulée par le candidat devra s'adapter aux évolutions de stratégie et de positionnements commerciaux des ELDs, sans surcoût de développement. (exemple : fourniture et commercialisation de gaz naturel en sus de l'énergie électrique.)

Les ELDs devant pouvoir être autonome quant à la programmation de nouveaux schémas de commercialisation / vente / facturation.

Au jour de passation du marché, et dans le but de faire face à la possible fin des TRV pour les clients dont le contrat est ≤ 36 kVA, et à la mise en place généralisée des offres de marché, l'ELD a fait les choix suivants :



- Etre commercialisateur, pour le compte d'un tiers, d'offres de marché d'électricité > 36 kVA sur son territoire historique de desserte GRD. Dans ce schéma, les ELDs facturent et restent l'interlocuteur direct du client final mais n'a pas à réaliser les déclarations et versements obligatoires du Fournisseur (CTA, ACCISE). Cependant la vérification de ces montants prélevés reste sous la responsabilité de l'ELD.
L'ELD conserve la responsabilité du suivi commercial et administratif de ces clients, notamment en termes de recouvrement.
- Etre apporteur d'affaires, pour le compte d'un tiers, en dehors de ses territoires historiques de desserte GRD. Dans ce schéma, les ELDs ne facturent pas le client final. Les ELDs ne font que gérer la relation commerciale avec le client final.

3 Présentation du cadre général

3.1 Le contexte

Depuis l'ouverture du marché de l'énergie, les métiers historiques (GRD et TRV) des ELD se sont complexifiés, notamment au niveau de la facturation, des déclarations des diverses taxes et de la mise à disposition/diffusion des données.

De nouveaux processus internes sont également apparus, liés à la fin des TRV pour les clients dont la puissance sur le contrat était > 36 kVA, ainsi qu'à l'arrivée de nouveaux fournisseurs sur nos territoires GRD

Enfin, l'ELD doit pouvoir dissocier informatiquement et analytiquement ses métiers FR et GRD.

3.2 Le projet

Le GIE Ariège Energies Locales souhaite renouveler son SI.

Ce projet s'intègre également dans le contexte d'un déploiement massif de compteurs dits « communicants » ainsi qu'un développement grandissant des clients producteurs.

De même le SI doit pouvoir s'interfacer avec tous les outils communicants qui participent à la gestion technique des réseaux.

3.3 Le cadre général

L'offre de base doit nativement proposer :

- Une base de données dynamique type CRM;
- Un moteur de facturation fiable et éprouvé, polyvalent et communicant;
- Un requêteur afin d'effectuer des extractions spécifiques dans la base de données sous format EXCEL
- Un module permettant de mettre en forme des éditions d'états
- Un portail client accessible en ligne, sécurisé et synchronisé avec la base de données et le moteur de facturation;
- Un portail GRD accessible en ligne, sécurisé et synchronisé avec la base de données et le moteur de facturation ;
- Une plateforme dédiée au compteur communicant répondant aux décrets DGEC - Décret n°2017-948 du 10 mai 2017 et DGCCRF - Décret n° 2017-976 du 10 mai 2017

3.4 Les grands objectifs visés

Le SI doit permettre de répondre efficacement aux objectifs suivants :

- Améliorer le temps de traitement interne de toutes opérations de gestion courante non récurrentes, de campagnes de masse et d'opérations cycliques ;
- Améliorer le service rendu au client ;
- Permettre au GIE Ariège Energies Locales d'adapter le SI sans surcoût additionnel de développement
- Remplir efficacement les obligations déclaratives existantes du GIE Ariège Energies Locales agissant en tant que GRD et FR ;
- S'inscrire dans un univers « OPEN DATA », totalement sécurisé et répondant à toutes les mesures de protection.



- S'intégrer à l'environnement logiciel existant du GIE Ariège Energies Locales et communiquer/se synchroniser avec l'environnement numérique existant afin de basculer le plus efficacement la base de données clients et tout ce qui s'y rattache ;
- S'inscrire dans une démarche de dématérialisation ;
- Etre adaptée aux impératifs de la comptabilité publique, notamment la double comptabilité exigée par la DGFIP;
- Etre adaptée au déploiement des compteurs communicants ;
- Assurer la traçabilité de toutes les opérations menées au sein des différents services et entités du GIE Ariège Energies Locales et gérer des tableaux de bord d'encours ;

Le candidat détaillera, dans son mémoire technique, en quoi et comment son SI permet de répondre à ces grands objectifs et les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

3.5 Unicité des bases de données

Le GIE Ariège Energies Locales souhaite disposer d'une seule base de données (intégrant les 15 ELDs détaillées dans l'article 2-1), à compartimenter en fonction des métiers FR et GRD.

3.6 Conformité aux textes en vigueur

Le candidat s'engage sur la conformité de son SI, des procédures mises en œuvre et de l'ensemble des documents produits avec l'ensemble des textes qui s'appliquent :

- o à la présentation et au contenu des factures grand public ;
- o à la confidentialité des données ;
- o à la protection du système vis-à-vis des menaces provenant des réseaux en général et plus précisément d'Internet en particulier.
- o à la compatibilité publique M41 et à l'ensemble des échanges périodiques indispensables avec le trésor public (journaux, titres, mensualisation, mandats, comptabilité régisseur de recettes et d'avances intégrée, impayés, etc.) ;
- o à la fiscalité en général
- o aux activités réglementaires du GRD ;
- o aux activités réglementaires du fournisseur (offres, contrats, responsabilité d'équilibre, etc.) ...

Le candidat s'engage à prendre connaissance des principaux textes ci-dessous (sans que cette liste soit exhaustive) et d'assurer la conformité du SI proposé à ces textes et à venir :

- Recommandations du Médiateur de l'Energie ;
- Recommandation N°14-01 de la Commission des Clauses Abusives ;
- Directive UE 2016/680 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- Articles du Code de l'Energie : R. 341-2 ; R. 333-10,....
- Articles du Code de la consommation : L. 224-3 à L. 224-15 ; L.121-86 à L.121.94
- Arrêtés : arrêté du 18 avril 2012 (NOR EFIC1124216A)
- Décrets : n° 2008-780 du 13 août 2008, modifié par les décrets n° 2014-274 du 27 février 2014 et n°2016-555 du 6 mai 2016 ; n° 2012-306 du 6 mars 2012 ; n° 2016-973 du 18 juillet 2016
- Instruction de la DGFIP du 22 février 2017 (NOR ECFE1706554J)
- Décisions du CORDIS ;
- Jurisprudence existante au moment de la remise de l'offre ;
- Décret n° 2021-273 du 11 Mars 2021 relatif à la fourniture d'électricité ;
- Décret N° 2001-387 du 3 Mai 2001 relatif à la métrologie des instruments de mesure ;
- Conformité aux normes ISO 27001 pour la gestion de la sécurité de l'information et aux exigences spécifiques de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ;
- Recommandation du GT CRE SI/GRD



3.7 Solution éprouvée

A la remise de l'offre, le candidat pourra prévaloir de l'installation et de la mise en production de ses outils chez une ou plusieurs ELDs clientes, depuis au moins six mois révolus pour les activités FR (régulés et dérégulés).

Le ou les références de ces ELDs utilisatrices seront communiquées sous la forme suivante : nom de l'ELD, nom d'un interlocuteur au sein de l'ELD, mail et N° de téléphone.

3.8 Hébergement/acquisition/investissement

Le candidat devra présenter dans son offre une solution en mode service (SaaS).

Le candidat aura soin de proposer la ou les solutions de support et d'hébergement les mieux adaptées aux différents besoins exprimés et naturellement les plus sécurisés.

4 La situation actuelle

4.1 L'environnement numérique du GIE Ariège Energies Locales

Le GIE Ariège Energies Locales est actuellement doté du SI Flower en version Web et mode SaaS. Les données des 15 ELDs étant stockées dans une seule et même base mais avec une architecture par ELD (accès utilisateurs et factures personnalisés, ...).

Le logiciel Flower est utilisé pour la facturation FR et GRD, ainsi que pour la gestion du planning GRD : petites interventions (PI).

L'appliquet TELESTO en mode WEB (lecture seule) de la société ASAIS permet de collecter les index des compteurs télé-relevés >36kVA. Les données télérelevées sont exportées vers Flower.

L'appliquet ASGS en mode WEB de l'entité ELDmetering permet de gérer les compteurs communicants <36kVA. Les données télérelevées sont exportées vers Flower. A l'inverse, les prestations de services (F180, F120, ...) réalisées dans Flower sont transmises automatiquement à ASGS.

L'appliquet OPERA en mode WEB de la société ALTSYS permet de :

- Réaliser le profilage
- Réaliser les publications RECOFLUX et RECOTEMP (sur le principe du RE bouclant)
- Fournir aux clients équipés d'un compteur communicant, un espace permettant de visualiser leurs informations de consommation selon les décrets DGEC - Décret n°2017-948 du 10 mai 2017 et DGCCRF - Décret n° 2017-976 du 10 mai 2017

Les données nécessaires à ces opérations sont transmises automatiquement et quotidiennement par Flower.

Les données de la relève à pied sont générées et injectées dans Flower automatiquement via l'appliquet Activtech de chez INCOM.

Le logiciel VISIT ANYWHERE de GEOTECH, est utilisé comme SIG pour la cartographie des réseaux. Il y a une passerelle permettant de synchroniser les données nécessaires. (Titulaire contrat sur les PDL, puissances des contrats...)

La comptabilité est suivie dans le logiciel PROGEMA ou E-MAGNUS de BERGER LEVRAULT suivant l'ELD.

Il existe une agence en ligne intégrée dans Flower permettant au client de communiquer avec les ELDs et d'effectuer leurs démarches contractuelles.

Il existe aujourd'hui un portail GRD-FR permettant aux Fournisseurs d'effectuer leurs demandes.

L'offre de base proposée par le candidat communique et/ou se synchronise avec les outils logiciels existants.

En variante de l'offre de base, le candidat sera libre de proposer ou recommander d'autres outils logiciels en complément des outils actuellement utilisés par le GIE Ariège Energies Locales.

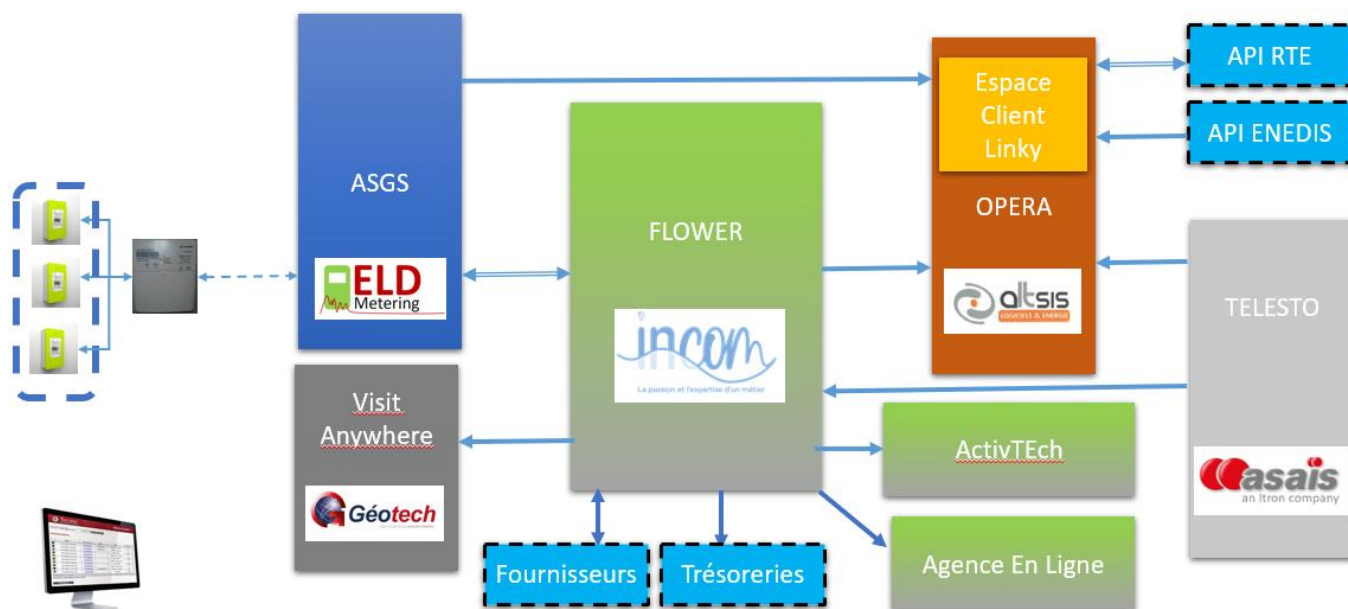
Dans ce cas, il en communiquera :

- Le coût annuel (investissement + maintenance annuelle) ;
- Le délai de mise en œuvre ;

Le GIE Ariège Energies Locales sera libre de les accepter ou de les refuser.

4.2 L'architecture informatique existante

Schéma simplifié des interactions sur nos divers outils



Si besoin est, une révision de l'architecture en amont du déploiement du SI du candidat sera à effectuer si elle est dument motivée dans l'offre de celui-ci.

4.3 La base de données Flower

Une seule et même base regroupe les données des 15 ELDs. Elle est hébergée chez un prestataire d'INCOM, éditeur du SI Flower.

5 La solution future envisagée

5.1 Processus métiers et prestations automatisées élémentaires

Le SI du candidat doit nativement gérer les processus métiers basiques de l'ELD, et permettre à l'ELD d'en paramétrer de nouveaux sans développement supplémentaire de la part du candidat.

Ces processus doivent s'opérer au-travers d'un assistant à étapes pour guider l'utilisateur.

Des verrous doivent être définis afin de bloquer la suite du processus si les conditions de réalisation de l'étape précédente ne sont pas remplies.

La gestion des doublons doit être assurée sur le maximum d'enregistrements.

Il doit être possible à l'administrateur de l'ELD de forcer le déroulement d'un processus.

Un processus s'exprime au travers d'une affaire, ayant chacune un numéro d'identification unique.

Chaque affaire sera tracée et archivée.

Chaque affaire connaît un début, un traitement en cours et une fin (sous forme de « statut »).

5.2 Attentes des ELDs

Le candidat indiquera dans son mémoire technique, pour chaque attente, si elle est en phase Phase « NAT » (native dans le SI),

Phase « ECD » (en cours de développement, sans surcoût pour l'ELD, avec indication d'une date de mise en production),

Phase « DSP » (développement spécifique possible).

Le candidat est libre de proposer ou de développer des fonctionnalités additionnelles, non listées ci-après, sans surcoût.

Voici la liste des attentes :

5.2.1 Migration

L'offre du candidat doit comporter :

- Une reprise des données existantes depuis Flower, de façon automatisée, et les soumettre pour validation à l'ELD sous formes de tableau Excel et d'une base de données « TEST » (un tableau reprenant l'ensemble des PDL et leurs attributs de contrats, un tableau pour les tarifs, etc...) avant intégration dans le nouveau SI.
- Une formation des utilisateurs de l'ELD est proposée par le candidat qui devra en détailler la quantité, l'objectif à atteindre, avec un engagement de résultat auprès des utilisateurs.
- Un recettage sera effectué après chaque formation pour déterminer si les objectifs sont atteints.
- Une explication de ce que le candidat comprend de la situation de l'ELD vis-à-vis de Flower.
- Un mapping des informations entre le schéma actuel de la BDD Flower et la BDD de destination, en collaboration avec le personnel de l'ELD
- Une offre d'accompagnement de l'ELD afin d'auditer la qualité des données et proposer des traitements éventuels pour en améliorer la qualité
- Un ou plusieurs migrations « à blanc » afin de pouvoir effectuer des tests de qualité sur les données migrées
- Le candidat désignera un Chef de Projet qui assurera et garantira le suivi du projet jusqu'à sa mise en production et son exploitation. Il sera le point d'entrée unique.

5.2.2 Mode Saas et sauvegardes

L'offre du candidat doit comporter :

- Une offre hébergée (soit par le prestataire, soit par un tiers en mode SAAS). Le prestataire devra démontrer sa capacité à assurer un service de ce type sur plusieurs projets similaires. L'offre comportant :
 - Une mise à disposition des logiciels en conformité avec le présent cahier des charges,
 - Un hébergement et une maintenance de la BDD
 - La mise en place du matériel nécessaire au bon fonctionnement des applicatifs en mode Saas, sa maintenance et la sécurisation des données exploitées.
 - La garantie d'accès aux données sauvegardées
- Une solution de sauvegarde des bases de données et de leurs paramètres, garantissant l'intégrité des données automatiquement. Le rythme de la sauvegarde est journalier (idéalement après 19h et avant 6h).
- Une mise à disposition d'un outil permettant d'éditer une « banque » de requêtes préétablies, avec notamment un fichier informatisé de type Excel présentant l'ensemble des PDL et leurs attributs de contrats, un tableau pour les tarifs

5.2.3 Fiabilité et administration du système

L'offre du candidat doit garantir :

- Un nombre de connexions journalières possibles au logiciel instantanément, qui ne peut être limité à moins de deux fois le nombre d'agents administratifs de l'ELD au jour de la signature du présent marché.
- Une accessibilité pour les utilisateurs sur les plages horaires classiques de travail.
- Une administration du SI par un utilisateur « expert » avec :
 - Un module de gestion des droits.
 - Une visibilité des données et sur les traitements pouvant être lancés
 - Une gestion des listes de valeurs
 - Une possibilité de création de nouveaux rapports automatiques,
 - Une possibilité de création de modèles de documents pour publipostages
 - Une possibilité de création et de modification des tarifs de vente
- L'exploitation d'un moteur de facturation éprouvé et adapté aux métiers de l'électricité (GRD, Fournisseur, Producteur, ...),



- L'interdiction de doublons (par exemple : contrats actifs ayant le même numéro de compteur, même numéro de factures sur des ELD différentes, création d'adresses ...)
- Permettre la production d'un état des restes à recouvrer comptable arrêté à date donnée exportable sous EXCEL, des rôles de facturations selon périodes déterminées par l'utilisateur
- Le respect des réglementations en vigueur concernant :
 - La protection des consommateurs
 - La protection des données bancaires
 - La séparation des différentes activités
 - La protection des données contractuelles, financières imposées par la CRE

5.2.4 Ergonomie

L'offre du candidat doit présenter :

- Un manuel d'utilisateur (format PDF et/ou en ligne)
- De bons critères de temps de performances pour les traitements de masse (calculs estimatifs, calculs d'échéanciers, factures, états statistiques, fichiers de données à transmettre, journaux de caisses ou de recettes, éditions des factures)
- La possibilité de réaliser en différé les traitements de masses, à l'initiative de l'ELD, ou immédiatement :
 - Calcul des estimations
 - Facturation des consommations
 - Génération des prélèvements à réalisés
 - Extraction de données sur critères
 - Edition de factures, des rôles de facturation
- Une intuitivité et une ergonomie du SI (environnement full web, aide en ligne, ...)
- Une charte graphique homogène sur tous les écrans
- Une navigation par clic sur des hyperliens (navigation intuitive de type navigation web)
- Une ouverture possible de plusieurs fenêtres simultanément sans perte d'information (exemple à l'accueil un écran ouvert sur le suivi client, un écran ouvert sur la planification des interventions)
- Un export possible à tout moment des résultats de recherche et des éditions dans un document Excel ou document PDF pour favoriser la dématérialisation.
- Une homogénéité de traitement et de gestion pour tous les segments de clientèle, schémas contractuels et énergies
- Une utilisation de la terminologie GRD pour la gestion de segments / sous-segments de clientèle : C1 à C5 pour l'électricité, notions de RE, FR, GRD, expéditeur...)
- Une dématérialisation des bons d'intervention, avec transfert sur un PAD par exemple
- Un temps de réponse du SI face à l'utilisateur final, correspondant à un délai « raisonnable » (par exemple inférieur à la seconde) pour les traitements quotidiens et routiniers par exemple
- La possibilité de gérer des profils, en fonction desquels les écrans seront en rapport avec l'activité de l'utilisateur (par exemple un technicien qui complète un bon d'intervention n'aura pas accès au suivi des règlements)

5.2.5 Mises à jour

L'offre du candidat doit garantir :

- Un planning de maintenance logicielle
- Résolution des éléments bloquants de facturation prioritairement sous 24h maximum
- Résolution des éléments bloquants d'encaissement prioritairement sous 24h maximum
- Fournir les évolutions réglementaires dans le cadre du contrat de maintenance logicielle
- Mettre à jour les structures de tarifications réglementées sans surcoût de développement
- Les démarches et moyens mis en œuvre pour anticiper, analyser, développer et livrer les évolutions réglementaires auxquelles l'ELD doit répondre
- La tenue régulière d'une veille réglementaire intégrant les ELD devra être présentée et démontrée

5.2.6 Traçabilité

L'offre du candidat doit présenter :

- Un archivage de toutes les actions réalisées (automatiques ou manuelles), suivis d'appels et courriers,



- Gestion de « post it » sur les fiches clients permettant d'avoir un suivi d'informations ponctuelles
- Une traçabilité : archivage de tous les documents entrants et de tous les documents sortants (factures, contrats, courriers de relance, courriers entrants client, etc.) dans la GED. Ces documents seront accessibles depuis la fiche client / le contrat concerné,
- Une possibilité de mise en place d'alarmes sur les tâches à venir. Celles-ci seront associées à des acteurs internes qui seront responsables de mener à bien ces tâches. Des fonctions de suivi permettront de suivre le flux de ces demandes (P.I, Bons de travail, rendez-vous, suivi des devis retournés, tournée(s) à relever, factures à émettre individuellement ou en lots, lots de factures à relancer.).

5.2.7 Dématérialisation

L'offre du candidat doit présenter :

- L'édition et la gestion des documents numériques à valeur probante,
- Un archivage automatique sur GED, avec préconisation d'une solution car aucun outil n'est utilisé actuellement
- Les factures comporteront un code barre et éventuellement un QR-code permettant leur archivage automatique dans le compte client et permettant au client d'accéder directement à son espace client,
- Les factures émises devront être conformes à la loi 2023-1322 du 29/12/2023 (facturation électronique),
- Tous les documents émis doivent respecter les règles RGPD.

5.2.8 Relations clients et tiers

L'offre du candidat doit présenter la gestion :

- Des clients, points de livraisons, contrats, compteurs, acteurs, titulaires de contrats, et toutes autres informations techniques et administratives nécessaires
- Des ventes de produits et services de l'ELD
- Des demandes d'interventions, et des planifications de celles-ci (issues des clients, des FR, etc.)
- Des historiques d'événements
- Des historiques de relations/échanges avec les clients et les fournisseurs.
- Des simulations et d'optimisations de tarifs.

L'outil doit permettre une structuration de la description du client. Le client se décompose en plusieurs entités devant pouvoir être gérées dans l'outil :

- 1 notion de client : le client de référence (dimension de responsable juridique, titulaire de contrat).
- 1 adresse de facturation : adresse d'expédition des factures, potentiellement différente de celle du client.
- N points de livraisons : lieu de livraison de l'énergie ou de la prestation. Chaque point de livraison se caractérise par une adresse géographique et technique. Ces points de livraisons sont aussi les points de relève des compteurs.
- N contrats : Ces contrats décrivent les règles de facturation à appliquer pour le point de livraison.
- Un référencement de géolocalisation devra être possible dans le logiciel pour chaque point de livraison (en lien avec le logiciel de SIG).
- Il est attendu une ergonomie des comptes clients permettant une visualisation rapide des factures, règlements et impayés et de la situation contractuelle en cours (en TRV, offre de marché, offre concurrente, avec date d'échéance).
- La référence des points de livraison sera le PRM pour l'électricité : identifiant unique à 14 chiffres.
- La typologie et la segmentation des clients permettront de générer facilement les données nécessaires à l'établissement de l'ensemble des déclarations obligatoires existantes.

Il est rappelé que, suivant l'article L. 224-3 du Code de la consommation, les fournisseurs d'électricité sont tenus de présenter 17 types d'informations lorsqu'ils font une offre.

Ces informations doivent obligatoirement être transmises au consommateur par écrit ou sur un support durable avant la conclusion du contrat, y compris dans le cas d'offres faites par téléphone.

Une offre émise doit obligatoirement comporter une date de validité pour pouvoir la transformer éventuellement en contrat.

La création de nouvelles offres doit être possible par l'ELD sans développement additionnel du SI pour pouvoir en assurer la commercialisation et la facturation.

L'ELD doit être libre de créer autant d'offres qu'elle le souhaite, avec « n » abonnements, « x » plages tarifaires paramétrables, « y » engagements personnalisables.



Un modèle de facture doit automatiquement être généré par le SI en fonction de l'offre créée, ce modèle restant modifiable a posteriori par l'ELD.

Les différentes offres proposées par l'ELD seront diffusées sur le site internet de l'ELD (hors prestation du candidat).

Création et gestion des contrats :

- La formation d'un contrat doit être conforme aux articles L. 224-6 à L. 224-8 du Code de la consommation.
- La souscription d'un contrat doit se dérouler sous forme d'un flux de travail pour guider l'utilisateur, avec possibilité de suspendre / reprendre le processus sans perte de données.
- Le contrat souscrit par un client est obligatoirement écrit ou disponible sur un support durable au sens de la réglementation en vigueur.
- Le contrat devra être accompagné des Conditions Générales de Vente.
- Le contrat n'est valablement conclu que si le client l'a retourné signé à l'ELD ou accepté par voie électronique.
- Le candidat proposera et interfacera un API de signature électronique (choix libre laissé au candidat).
- Lorsqu'un contrat aura été signé par le client, il y aura création d'une nouvelle affaire « CONTRAT » dans le SI.
- Le SI comportera une fonction automatique de relance des clients pour lesquels les contrats arrivent à terme.

Gestion des feuillets de gestion :

- Le SI devra pouvoir générer et envoyer un bilan annuel de consommation et de facturation, ainsi qu'une comparaison par rapport à l'année précédente.
- A l'instar des mémoires de facturation, des feuillets de gestion multi sites doivent également pouvoir être générés pour un client donné.

Les événements devant être gérés par l'offre du candidat :

- L'objectif est de donner de la visibilité sur les actions et les échanges entre les demandeurs et l'ELD, ceci pour permettre une meilleure connaissance des clients et un traitement commercial mieux adapté et personnalisé.
- Dans la position de GRD, l'historisation doit aussi servir de preuve du respect des délais de réalisation imposés sur certaines interventions ou encore l'établissement de statistiques d'activité.
- Il est nécessaire de pouvoir gérer un historique des événements associés à chaque client.
- Ces événements correspondent aux échanges, actions ou tout autre élément dont l'ELD souhaite conserver la trace (appels téléphoniques, demandes d'interventions, envois de courriers divers...)
- Pour permettre une bonne exploitation, ces événements doivent être à la fois structurés et complets.
- Ces événements doivent pouvoir :
 - Etre saisis manuellement : par ex. compte rendu d'un appel téléphonique.
 - Etre créés automatiquement par un process : par ex. création automatique d'un événement indiquant l'envoi d'une lettre de relance.

Les solutions proposées pour couvrir ces fonctions, doivent :

- Tenir compte des contraintes de la réglementation en vigueur concernant la séparation des activités et la justification de non distorsion de concurrence.
- Permettre de donner une vision synthétique des clients et compatible avec un traitement téléphonique de cette relation
- Etre les garantes de la qualité des données clients pour l'ensemble de l'ELD. C'est ce processus qui est le référent concernant la description des clients et PDL et la diffusion à toutes les autres fonctions de l'entreprise de ces données.
- Automatiser des processus de vente et de contractualisation
- Permettre la création de campagnes de masse ciblées de marketing/prospection/information s'appuyant sur la base de données
- Editer des messages électroniques/SMS pour communiquer au plus vite avec les acteurs internes et les clients
- Prendre des Rdv via la messagerie ou autre applicatif
- Générer des alarmes internes (de relance en particulier)
- Synchroniser automatiquement des bases de données/moteur de facturation/portail clientèle/portail GRD



- Permettre la consultation en temps réel à tout opérateur habilité, de l'état d'avancement d'un processus client sous forme d'« affaire »

Création d'une Agence en ligne :

- Un lien sur le site internet de l'ELD, permettra aux clients d'accéder à l'agence en ligne développée par le candidat et intégrée au SI.
- L'agence en ligne permet au client de réaliser lui-même un certain nombre d'opérations concernant son/ses contrat(s) en cours de validité.
- L'agence en ligne devra être conçue « Responsive Web Design ».
- Les fonctions suivantes sont obligatoirement disponibles :
 - La consultation et le téléchargement des factures (jusqu'à 5 ans),
 - Le paiement en ligne,
 - La modification des coordonnées personnelles, y compris bancaires (une contre signature sms devra être mise en place), le candidat s'assurera de la conformité de son offre avec la fonction SEPA
 - La possibilité d'attacher des documents (RIB, ...),
 - La saisie d'index auto-relevés (suite à envoi d'une invitation email),
 - Le choix par cases à cocher de s'abonner à des alertes tarifaires futures ou à des newsletters de l'ELD, à des alertes de consommation, etc.
 - Demande de prélèvement et modification de RIB
 - Demande de mensualisation ou de modification d'échéancier
 - Demande de modification de puissance
 - Modification de l'adresse d'envoi des factures
 - Souscription au service de facture électronique
 - Téléchargement de contrat au format PDF
 - Saisie de demandes diverses
 - Administration de l'agence en ligne pour l'ELD avec des options de personnalisation par le biais de pages de styles, re-génération de mots passes et suivi des actions utilisateurs

Gestion des avis de coupure pour travaux :

- Le SI doit permettre la création de liste de PDL correspondant à des secteurs affectés par des travaux programmés afin d'éditer et d'expédier des courriers d'information (papier et documents électroniques).
- La liste des clients doit pouvoir être établie à partir des postes de distributions recensés et des PDL rattachés ou bien à partir des adresses regroupant des rues, des lotissements, selon les choix de l'ELD.
- La possibilité d'informer les clients par SMS et par mail en masse lors de phase de travaux prévus ou non.

Marketing et prospection :

- Le SI doit permettre la création de campagnes ciblées de marketing/prospection de sorte à pouvoir proposer en masse à la clientèle (publipostage papier ou par envoi de mails ou par SMS) des offres produit ou de service, des enquêtes de satisfaction.

5.2.9 Relèves

L'offre du candidat doit présenter une gestion des relèves :

- Gérer la définition de tournées de relève et la génération de fichiers guides de relève pour intégration dans équipements de relève (Logiciel, Terminal de saisie portable, PAD).
- Gérer l'acquisition des données de relève via des guides de relèves (saisie manuelle ou par acquisition de fichiers de retour de relève) Ce processus a pour objectif la récupération de toutes les données de comptage de l'ensemble des points de livraison à périodicité régulière ou ponctuellement à des fins de facturation (principalement). Les données de relèves peuvent être issues d'auto déclaration en ligne du client dans l'AEL, relève à pied (TSP ou non).
- Gérer l'acquisition des données de relève issues de nos outils de gestion des compteurs communicants :
 - ASGS pour les segments C5 / P4
 - TELESTO pour les segments C1, C2, C3, C4 / P1, P2, P3

Les relèves sont organisées en fonction de différents paramètres :

- Les plannings de facturation.



- La situation géographique des différents PDL à relever.
- Le mode de relève.
- Le mode de facturation (en prélèvement automatique mensuel, ou facturation trimestrielle, bimestrielle ou mensuelle)

Pour s'adapter à la logique d'organisation de l'ELD elle doit permettre de définir :

- Des groupes de clients à relever (une « tournée » selon la terminologie de l'ELD)
- Des sous-groupes de clients (actuellement une notion géographique). En s'appuyant éventuellement sur la géolocalisation
- Un ordre / séquençage de relève physique des PDL (le « folio » selon la terminologie de l'ELD). C'est l'ordre dans lequel le TSP (Terminal de Saisie Portable) présentera au releveur les PDS à relever.
- Un planning de la relève (date de début et date de fin de la relève)

Le SI détectera automatiquement les clients pour lesquels le compteur n'a pas été vu depuis un certain temps et générera une liste par tournée. Un traitement spécifique tel que l'édition d'une tournée des compteurs non vu depuis plus de 12 mois sera demandé. Un courrier de prise de RDV sera proposé.

5.2.10 Petites Interventions

L'offre du candidat doit présenter une gestion des demandes d'interventions et une solution de planification des interventions. L'offre doit permettre :

- D'enregistrer des demandes clients et d'en assurer ensuite le traitement (planification d'interventions, réalisation de devis, facturation...)
- D'enregistrer des demandes d'interventions de la part de clients comme de la part de fournisseurs. Ces demandes sont de plusieurs types :
 - Demande d'intervention
 - Demande de devis
 - Autres demandes (par ex. étude tarifaire, demande de renseignements...à définir)
- L'enregistrement :
 - Des listes de produits / services souhaités par le client (avec ou sans tarif prédéfinis)
 - Des caractéristiques autres structurées permettant des classifications des interventions (permettant des analyses ou des traitements particuliers)
 - De la possibilité d'associer des pièces jointes
- La saisie des champs décrivant les demandes doit pouvoir varier selon le type de la demande choisie.
- Les petites interventions type mise en service, fin de contrat, feront l'œuvre d'un scénario automatisé permettant un gain de productivité sur des activités redondantes.

L'enregistrement de ces demandes doit permettre de :

- Générer des actions
- Impression de documents papiers et PDF ou JPG
- Création d'événements dans l'historique des événements

Le SI doit gérer l'ensemble des étapes de traitement des interventions des catalogues des prestations de l'ELD., sous forme de WORKFLOW avec création d'affaires « PI », depuis leur enregistrement, leur affectation aux équipes d'intervention et jusqu'à leur complète exécution.

Dans le cas particulier des PI sans déplacement : les mises à jour doivent être faites de façon automatique sans intervention humaine.

5.2.11 Facturations

L'offre du candidat doit présenter une gestion de la facturation selon les paramètres suivants :

- La facturation de l'acheminement aux Fournisseurs (unitaire et de masse) de factures et relevés de facture
- La facturation des tarifs règlementés de vente de l'électricité.
- L'édition des factures et relevés de factures en format standard ou sous forme de fichier XML et PDF (possibilité pour le candidat d'envoyer automatiquement par mail ou par sms une alerte d'envoi de la facture du client en masse ou unitairement, avec indication de la date d'échéance et de prélèvement éventuel)



- D'être réalisées quel que soit le tarif en fonction des index ou des courbes de charges, en calculant les prorata temporis le cas échéant en cas de modification de tarif, à date
- Les éditions de factures comporteront des codes-barres et éventuellement des QR CODES
- La possibilité de définir pour chaque client :
 - Une fréquence de facturation (mensuelle, bimestrielle...)
 - Son mode de règlement (prélèvement automatique, règlement à l'initiative du client, ...)
 - Son mode de facturation (A partir des courbes de charges, ou à partir des index)
- La possibilité de pouvoir reprendre et faire apparaître de façon distincte les montants des factures précédentes non encore réglées.
- *Remarques : Les « factures négatives » (avoirs) sont possibles tout en restant strictement exceptionnels et verrouillés par code hiérarchique (clôture de compte, sur estimation des consommations). Ces factures doivent faire l'objet d'une alerte, elles nécessitent un traitement particulier auprès du trésor public (Exclusion du fichier normal des factures, édition d'un document particulier complémentaire récapitulant les factures par exemple selon une « prise en charge »)*
- De stocker et visualiser sur le compte du client le détail de la facture envoyée
- D'imprimer sur les factures des textes commerciaux prédéfinis (annonce, message publicitaire...)
- D'imprimer des mentions obligatoires (ex/ coordonnées du médiateur de l'énergie)

Cas général : En fonction d'un planning de facturation permettant de créer des groupes de clients à facturer à des dates prédéfinies (en association avec les tournées de relèves). Dans ce cas, il peut y avoir :

- Des « factures estimées » (utilisant les estimations calculées préalablement)
- Des « factures de décompte » (factures de régularisation entre les valeurs de consommation estimées et les valeurs réellement relevées).

Cas particulier : Automatiquement à l'ouverture ou à la clôture d'un compte client. Dans ce cas, les règles de facturation peuvent différer des règles principales.

Formalisme à respecter pour la facturation :

- Les fournisseurs d'électricité sont tenus de mentionner, sur les factures, les informations prévues par l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité.
- L'ELD doit également se conformer aux obligations de l'article en vigueur du code de l'énergie qui exige des fournisseurs qu'ils identifient sur la facture la part acheminement du client.

L'estimation (unitaire ou de masse) d'index :

Pour tous les clients relevés par index, il est nécessaire de pouvoir calculer automatiquement des valeurs estimées. Ces calculs doivent :

- Pouvoir être lancés à la demande sur l'ensemble d'un groupe de client à facturer au retour de la relève sur des PDL sans index relevés pour cause d'absence à la relève
- Être lancés pour un seul client
- Être contrôlés avant le traitement de facturation (contrôles automatiques et manuels)
- Être modifiés manuellement avant facturation
- Être faits dans certaines situations (absence de données de relève pour une facturation décompte, compteur défectueux, résiliation sur estimation, etc.)

Une continuité de l'historique par PDL permettra d'étendre cette estimation à un nouvel occupant à l'occasion des mouvements.

Une souplesse d'estimation sera conservée, l'utilisateur aura accès à un module correctif lui permettant d'ajuster les estimations en fonction de paramètres connus (météo, proratas temporis, etc.)

L'offre du candidat doit permettre de facturer l'ensemble des produits et services distribués par l'ELD. Quelle que soit les données de consommation relevées (Index, Courbes de charges). Ceci couvre donc :

- La fourniture d'énergie TRV et éventuellement dérégulé sans surcoût pour l'ELD
- L'acheminement (par exemple ATRD, CARD ou TURPE si GRD-F)
- Les produits et services autres distribués par l'ELD (par exemple : gaz propane ou encore AEP)
- Les autres interventions :



- Les interventions réalisées
- Les autres produits et services vendus par l'ELD.
- Des services de maintenance (ex/ maintenance du réseau d'éclairage public)

Dans le cas des interventions faisant l'objet d'une facture, elles doivent être émises selon les cas au client ou au fournisseur en fonction de l'origine de la demande d'intervention. Le destinataire peut aussi être un tiers demandeur (ex : maître d'œuvre, promoteur, lotisseur, aménageur...). Le destinataire de la facture doit être identifié automatiquement par le système de facturation en fonction des caractéristiques de la demande d'intervention.

La facture doit pouvoir être construite à partir :

- D'un catalogue de prestations annexes
- D'un catalogue de prestations libres de l'ELD
- D'un barème de raccordement
- De la reprise des éléments d'un devis accepté par un client.

Comme pour les factures de consommation, il doit aussi être possible :

- D'intégrer sur les factures des messages communs à toute une facturation, à une tournée, à un client.
- De reprendre et faire apparaître de façon distincte le solde des factures précédentes non encore réglées.

L'offre du candidat doit permettre de facturer l'acheminement (contrats CARD et GRD-F). L'outil doit permettre de réaliser les factures d'acheminement :

- Aux clients dans le cas de contrat CARD
- Aux fournisseurs dans le cas des contrats GRD-F

Dans le cas des contrats GRD-F, la facture doit rassembler l'ensemble des clients couverts par le fournisseur facturé.

Les règles de facturation doivent respecter :

- Les règles du TURPE en vigueur lors de la facturation.
- Le catalogue des prestations (libres ou imposées).

Cette fonction implique de gérer le rattachement de chaque client concerné à son fournisseur

Besoins additionnels :

- Il sera possible de faire figurer dans le SI et sur les factures, des références spécifiques (N° de marché dans le cas d'un marché public, références client, N° de commande...) et/ou d'afficher un message personnalisé pris en compte lors de la prochaine facturation.
- Pour l'électricité :
Les plages tarifaires horaires du GRD seront mentionnées explicitement.
Le candidat effectuera les mises à jour tarifaires réglementaires (changement tarifs TRV, taxes, contributions...) pour l'ensemble des segments clients.
- Regroupements et mémoires de facturation :
Un client multi sites et/ou multi énergies doit pouvoir opter pour une facturation groupée, tout en individualisant la demande de paiement des factures sur un compte associé à chaque contrat.
Le SI permettra de réaliser des mémoires de facturation configurables (multi sites, différents contrats, différentes énergies...).
- Facture prévisionnelle à la demande du client (simulation) : Pour les clients ayant opté pour cette option, une facture prévisionnelle doit pouvoir être envoyée par email dès validation par l'ELD des index de consommation.

La Mensualisation :

Le SI intégrera un algorithme d'estimation de la consommation et de simulation de la facturation sur un cycle soit à partir d'un historique de consommation (si disponible), soit sur un profil type de consommation. L'ELD pourra proposer au client de définir librement le montant du calcul des mensualités dès le départ.

Il restera possible pour l'ELD d'adapter l'échéancier en cours de cycle si la consommation réelle est différente de la consommation estimée en début de cycle. Il sera également possible, à tout moment du cycle de paiement, de modifier les mensualités restantes ou de cesser le paiement par mensualités.

Les cycles de mensualisation débutent le 1^{er} mars N et se terminent au 31 décembre N sur une période de 10 mois (avec une régularisation intervenant sur les mois de janvier et février N). Si un client opte pour la mensualisation en cours d'année (en août par exemple), son premier cycle de mensualisation ne sera pas de 10+2 mois mais réduit (6+2 mois dans l'exemple), le calcul des échéanciers devra en tenir compte.



La reconduction de la mensualisation donne lieu à la construction et émission (papier et/ou PDF) d'un échéancier. Le calcul et la construction de cet échéancier doivent pouvoir être faits en masse ou bien unitairement. L'ELD doit pouvoir modifier en masse ou unitairement le calcul de l'échéancier (% de variation du montant de la reconduction, des dates de reconductions dans le mois, reconduction selon précédente période avec ou sans prise en compte de la régularisation, etc.)

L'ELD aura le choix de proposer ou non à ses clients l'édition en masse ou unitaire, d'un ou de plusieurs relevés intermédiaires de gestion sur la période de mensualisation, afin de donner une indication à ses clients

Facturation électronique entre entreprises :

A partir de 2026, l'obligation de la facturation électronique entre les entreprises françaises assujetties à la TVA entrera en vigueur. Le SI doit être en mesure de se conformer aux procédures encadrées par la réglementation :

- Facturation numérique obligatoire depuis 2020 : toutes les entreprises doivent éditer des factures numériques pour les contrats avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics via Chorus Pro
- Extension de l'obligation en 2026 : article 26 de la loi de finances rectificative pour 2022 prévoit d'étendre cette obligation aux factures émises entre assujettis à la TVA en France.
- E-reporting : les entreprises devront transmettre les données de facturation, ainsi que les données relatives aux opérations non domestiques ou avec une personne non assujettie, à l'administration fiscale
- Le SI du candidat doit permettre au client final d'opter pour la réception de ses factures au format électronique.
- Décret 2022-1299 : fixe les modalités d'application des obligations d'émission, de transmission et de réception des factures électroniques.
 - Outils de facturation
 - Sécurisation des factures électroniques : décret 2023-377 du 16 mai 2023

Rythmes des relèves :

- Le SI laissera la possibilité de modifier le rythme des relèves et de passer à une relève/facturation continue ou pseudo/continu sur un effectif inférieur à la totalité de la clientèle (1/6 ème tous les 2 mois par exemple).
- La période approximative de la prochaine facture et de la prochaine relève sera indiquée clairement sur les factures, avec un histogramme des consommations passées sur les 12 derniers mois.

5.2.12 Travaux

L'offre du candidat doit permettre de gérer et/ou vendre des produits et services

L'objectif est de permettre de proposer et de vendre aux clients des produits et services complémentaires aux missions traditionnelles de l'ELD. L'outil doit donc pouvoir gérer :

- Un catalogue de produits et services (ex/ Dépannage Service, coffret provisoire).
- Des règles de tarification (tarif fixes, tarifs variables selon des critères du contrat...)

La description de ces produits et les règles de tarification doivent pouvoir être adaptées selon les produits. Sont actuellement identifiés :

- Des services de type abonnement : par ex. service dépannage (caractéristiques particulières : une durée du service, une reconduction tacite après cette durée, des facturations régulières automatiques (par ex. mensuelles) ou unique (au début de la période)
- Des produits vendus ponctuellement : par ex. coffret provisoire.
- Des options : des compléments à d'autres produits ou contrats déjà possédés par le client.

Il doit être possible de créer des devis :

- A partir d'une trame donnée et/ou d'un catalogue de prestations connu et barème de raccordement,
- Par copie d'un devis déjà créé (le client demande une variante) ou d'un devis similaire.
- Mise à jour des tarifs réglementés, barèmes de raccordement, catalogue de prestations, et bordereaux de prix marchés travaux avec mises en sommeil des tarifs et barèmes obsolètes.
- Le devis accepté par le client, doit après validation être transformé en facture.

Les branchements provisoires et chantiers :



Les branchements provisoires et chantiers seront traités comme des contrats dotés d'un statut particulier « PROVISOIRE » (limitation dans le temps avec alerte et relance automatique en fonction de l'obtention des consuels).

Le SI assurera une gestion efficace et proactive des branchements provisoires, minimisant les risques de non-conformité et améliorant la satisfaction client par une communication claire et opportune.

Les branchements forains :

Le SI doit intégrer des fonctionnalités spécifiques pour le traitement et la gestion des compteurs forains. Ces compteurs, utilisés dans des situations temporaires ou itinérantes, nécessitent une gestion particulière pour assurer la facturation précise et une conformité réglementaire.

Le système de gestion des compteurs forains assurera une efficacité opérationnelle, une précision dans les relevés et la facturation, et une satisfaction accrue des clients grâce à une gestion transparente et proactive.

5.2.13 Producteurs

GESTION DES PRODUCTEURS :

- Un certain nombre de clients injectent de l'énergie sur le réseau. Obligation légale est faite aux GRD de racheter cette énergie à ces producteurs en fonction de règles précises, à un tarif défini par la réglementation.
- Le raccordement de l'installation de production fait l'objet d'un contrat d'accès au réseau, dont le contenu est variable en fonction du type de production et de la puissance (CARD, CARD i). Ce contrat prévoit des frais d'accès facturés par le GRD au producteur sur la base du TURPE.
- La solution doit permettre la gestion de ces producteurs (photovoltaïques, éoliens, ...)
- Tenir un listing des installations en service avec leurs caractéristiques,
- Envoyer automatiquement aux producteurs, à date anniversaire, le tarif d'achat mis à jour (mise à jour des indices à charge de l'ELD) en même temps que la facture Turpe,
- Editer les reportings trimestriels réglementaires vers la CRE et l'AdeEF.
- Un export comptable Excel ou csv avec production annuelle (montant, ...)
- Le SI doit pouvoir calculer la facture de la production afin de valider la facturation que doit établir le producteur. Il doit de plus générer la facture des frais définis dans le contrat du producteur.

PORTAIL PRODUCTEURS :

Ce portail est destiné aux producteurs et doit inclure les fonctionnalités suivantes :

- Administration du portail
- Consultation des installations de production
- Saisie des index
- Génération de factures
- Historique des factures et des productions
- Accès multi-utilisateurs

5.2.14 Encaissements

L'offre du candidat doit permettre de Gérer les encaissements.

Point tout particulier auquel un grand soin doit être apporté

- A l'aide des outils de lectures codes-barres automatisés (et éventuellement QR CODE)
 - Préparer et construire les prélèvements automatiques (l'outil propose les dates minimales)
 - Pour les prélèvements automatiques, il doit être possible :
 - De gérer des échéanciers de prélèvements par groupes de clients
 - De générer les éléments nécessaires aux prélèvements lors de l'exécution de la facturation.
- La structure des fichiers de prélèvement est définie par la Banque de l'ELD
- Il doit être possible de relancer plusieurs fois la création des fichiers de prélèvement
 - Les encaissements seront de plusieurs natures (prélèvements, chèques, virements, cartes bleues, chèque énergie, paiement Internet, espèces, TIP, mandat cash)
 - Les acomptes seront gérés comptablement, et attribués à chaque contrat et non uniquement à chaque payeur (un payeur pouvant posséder plusieurs contrats)



- Les bordereaux de remises en banque seront gérés dans l'offre du candidat. Pour les chèques, l'ELD aura la possibilité de faire trier les chèques en nombres et/ou en montants
- Les annulations d'encaissements seront possibles, avant remises en banque, avec une validation hiérarchique et avec la possibilité d'éditer un bordereau de ces annulations
- Gestion de la caisse journalièrement (bordereaux, états, cahiers de caisse entrées/sorties, gestion fonds de caisse)
- Permettre la gestion automatisée des fichiers d'impayés et des fichiers de rejets de prélèvements
- Permettre la gestion des paiements de frais de relances
- Avoir une ventilation analytique permettant de faciliter la comptabilité régisseur

Le SI permettra :

- L'établissement d'échéanciers de paiement, et de contentieux. Les échéanciers rentreront dans les cycles de relance automatiquement
- La gestion d'acomptes (et des taxes),
- La possibilité de visualiser, pour un client payeur, l'ensemble des comptes clients rattachés et donc le solde payeur en temps réel

5.2.15 Relances et Contentieux

L'offre du candidat doit permettre de gérer les relances clients conformément au décret 2008-780 du 13 août 2008.

A chaque impayé, il y aura création d'une affaire « RELANCE » au travers d'un processus gérant les étapes de la relance avec possibilité de suspendre / reprendre un cycle de relance sur une dette, d'avancer / reculer dans les étapes, la fin de l'affaire se soldant par le paiement de la dette, et la création d'une nouvelle affaire « COUPURE ». Ceci par client ou par lot de client (tournées, prises en charges, bornes de dates démission de factures, dates d'échéances de factures, etc.)

Le candidat présentera la possibilité d'émission de relance en version papier et éventuellement en version PDF automatiquement envoyée par mail.

Des workflows différenciés seront possibles suivant des politiques de relance selon différents critères dynamiques (par exemple : type de contrat, segment clientèle, zone géographique, type de compte client)

- Liens automatiques :
 - Lien vers la comptabilité :
Calcul automatique des composantes des admissions en non-valeurs après proposition du Trésor Public (consommation, abonnement, taxes...) pour enregistrement en comptabilité budgétaire.
 - Lien vers GRD :
Automatisation des ordres de coupure et/ou de réduction de puissance avec édition d'un listing (avec filtres, pour classement par commune), export vers support informatique (TSP, tablette...)

La possibilité d'éditer à tout moment un état des « restes à recouvrer » figés à une date donnée, ainsi que la liste des PDL coupés.

Le SI du candidat devra être conforme à la gestion du chèque énergie (en remplacement de la procédure TPN qui a pris fin au 31/12/2017). La gestion et le suivi devra notamment prendre en compte la réception de l'attestation produite par les clients, attestations qui ouvrent droits à des services connexes (pas de coupure, réduction sur certain frais ...)

Le traitement sera automatique avec identification des doublons.

5.2.16 Comptabilité

L'offre du candidat doit permettre de gérer la comptabilité auxiliaire des ventes et recouvrements associés, export des données journaux comptables au format BERGER LEVRAULT et PROGEMA.

Le système devra s'interfacer avec nos logiciels pour remonter en comptabilité l'ensemble des mouvements des comptes clients de manière globale, suivant un fonctionnement à définir.

L'offre présentera nécessairement une séparation comptable et statistique des activités de GRD et FR



Le SI proposera nativement :

- Des paramétrages comptables distincts pour séparer les fonctions GRD et Fourniture respectant le plan comptable M41 applicable aux services publics de distribution d'énergie électrique
- L'export vers PROGEMA et BERGER LEVRAULT de l'ensemble des écritures comptables portant sur la facturation (pour enregistrement de mandats, titres ou titres d'annulation selon l'exercice concerné avec édition des journaux sous format papier et format PDF) avec possibilité de contrôle et modification avant intégration définitive en comptabilité budgétaire.
- Une procédure simplifiée sera proposée pour l'émission de régularisations de facturations (annulations de factures et réémissions de facturations rectificatives) et leurs enregistrements comptables budgétaires.
- Une procédure simplifiée sera proposée pour le transfert des impayés au Trésor public respectant la réglementation DGFIP création d'un fichier ROLMRE/ ORMC

Le candidat proposera un paramétrage comptable des activités traitées par le SI, via un tableau EXCEL comportant les numéros de comptes comptables, les libellés des comptes comptables (y compris taxes, redevances et différentes TVA)

Comptabilité régie de recettes et d'avances

Le SI devra inclure un outil de tenue de la comptabilité de la régie de recettes et d'avances telle que définie par l'instruction de la DGFIP en vigueur (N°98-037-A-B-M du 20/02/1998). Des fichiers de contrôle répondant à la demande de la DGFIP devront être mis en place (contrôle de séquentialité de la facturation, des annulations de facturations, des règlements, des annulations de règlements, des dates de changement de RIB...)

Point important de sécurité :

Le produit devra permettre des profils différenciés afin que les opérations réservées à la régie de recettes et d'avances ne puissent pas être accessibles aux autres utilisateurs. Chaque utilisateur devra disposer d'un identifiant propre et d'un mot de passe personnel afin de garantir la sécurité des informations et de tracer informatiquement l'origine des opérations effectuées.

Taxes à reverser

Le SI doit permettre d'extraire les différents paramètres nécessaires aux déclarations et aux reversements ainsi que la génération de différentes déclarations obligatoires :

- Déclarations TVA,
- Déclarations des taxes locales collectées (TICFE, TCCFE, TDCFE, TICGN,...),
- Déclarations des taxes nationales (CTA, CSPE, etc ...)

5.2.17 Gestion des données et flux

Le SI doit permettre de remplir rapidement et sous les meilleures conditions de fiabilité des déclarations FACE (Fonds d'amortissement des charges d'électrification), FPE (Fonds de péréquation de l'électricité), les enquêtes statistiques du ministère de l'Energie, de la CRE, des douanes, etc).

Le SI suivra toutes les évolutions en ce domaine, qui feront partie des évolutions réglementaires obligatoires.

Le SI doit permettre de répondre à toutes requêtes, notamment :

- La demande un bilan du chiffre d'affaires réalisées des ventes en énergie et en €, par type de clientèle (segments), par schéma contractuel,
- L'extraction de manière claire et évidente des différents paramètres relatifs à la clientèle, en tant que commercialisateur ou apporteur d'affaire pour un tiers ou pour son propre compte,
- L'Edition d'un portefeuille des différents fournisseurs actifs et les échéances de contrats associés à ces contrats,
- Le volume des travaux et des services réalisés pour la clientèle (GRD) doit pouvoir être accessible et suivi à tout instant par nature.
- Edition des balances âgées

L'offre du candidat doit permettre de gérer les modules d'interfaces avec les tiers (agents de l'ELD, clients, tiers), qui devront s'appuyer sur les standards Internet.

Le candidat devra prouver l'autonomie maximale des utilisateurs pour les paramétrages liés aux états statistiques et les extractions de données.



L'offre du candidat doit permettre de garantir le respect des réglementations concernant :

- La protection des consommateurs
- La protection des données bancaires
- La séparation des différentes activités
- La protection des données contractuelles, financières et commerciales

La solution proposée devra répondre aux contraintes imposées par la CRE, et garantir la disponibilité des fonctionnalités réglementaires inhérentes aux missions de l'ELD. Voici une liste non exhaustive des traitements nécessaires à retrouver dans l'offre :

- Gestion des déclarations réglementaires (CTA, FACE)
- Outil de requêtage des extractions de données appropriées
- Edition de l'ensemble des flux GRD
- Edition des obligations déclaratives en vigueur
- Suivi et prévision de l'activité par le biais de statistiques arrêtées à date donnée
- Fichiers flux S102, R18, R19, R25, S501, PDLRE, F01, F02, F03, R04, R07, R10, R11, F15, R15 FACPDL

Lors de la saisie d'une demande de contrat, le SI informera automatiquement le GRD de la nécessité d'une intervention pour diagnostic entre la situation technique en place et les services et tarifs demandés.

Au travers d'un portail Internet, le SI assure la gestion des demandes des fournisseurs (toutes demandes présentes au catalogue de prestations de l'ELD pour le compte du client final).

Toute demande génère un n° d'affaire, un workflow et éventuellement l'émission d'un email accusant réception, copie est transmise aux personnels de l'ELD concernés avec options copie au client.

Lien vers PI : l'outil gère de façon automatique et optimisée le planning, celui-ci restant modifiable à volonté.

Le SI du candidat devra mettre à disposition un module d'extraction des informations clientèle vers le SIG de l'ELD (fichier texte comportant PDL, nom, adresse, Puissance souscrite etc...).

La mise à jour de la synchronisation doit s'effectuer automatiquement, de façon quotidienne.

Le candidat s'attachera à ce que son SI puisse être interfacé et communiquant avec les divers progiciels existants (et à venir pour ceux que l'on connaît déjà), qui constituent l'environnement informatique général des ELD et notamment avec ceux utilisés par l'ELD, à savoir :

- PROGEMA et BERGER LEVRAULT
- SIG notamment VISIT ANYWHERE
- ASGS (logiciel de gestion des compteurs communicants)
- TELESTO (logiciel de télérelève des compteurs haut de portefeuille)
- OPERA (logiciel de publication des flux vers RTE)
- TIPI (Portail de télépaiement en ligne pour le TRESOR PUBLIC)
- Il est impératif de prendre un soin particulier à la sécurité des données et notamment à tout respect de confidentialité, de la fiabilité et de l'intégrité vis-à-vis du piratage.
- Les actions suivantes seront notamment étudiées et mises en place selon les besoins : firewall, filtrage par adresse IP, accès VPN, utilisation du protocole HTTPS, contre signature sms.

5.2.18 Gestion des compteurs

GESTION DU CARNET METROLOGIQUE :

La gestion du carnet métrologique garantit la conformité des compteurs aux normes métrologiques en vigueur suivant le décret 2001-387 du 3 mai 2001 relatif à la métrologie des instruments de mesure.

Cela inclut l'enregistrement des données initiales, le suivi des contrôles et calibrations périodiques, l'archivage des certificats de calibrations et la génération de rapports réglementaires.

REFERENTIEL GEOGRAPHIQUE :

Il est demandé d'utiliser une structure géographique :



- Par définition de niveaux permettant de remplir les obligations déclaratives définies au décret 2016-973 du 18 juillet 2016 relatif à la mise à disposition des personnes publiques de données relatives à la distribution et à la production d'électricité, .../... suivant l'article 179 de la LTCEV.
- Offrant la possibilité de regroupements d'adresses à la maille IRIS.

L'outil doit être capable de gérer les coordonnées GPS sur l'adresse du PDL.

Après paramétrage, le SI doit impérativement être en mesure de s'interfacer avec le système d'informations géographique SIG (VISIT ANYWHERE).

COMPTEURS COMMUNICANTS :

A minima, le SI du candidat devra gérer l'interface SI – compteur communicant de l'ELD (ASGS) avec notamment les opérations de pose/dépose/remplacement de compteurs, opérations de prestations techniques.

Il devra aussi s'interfacer avec le portail existant permettant à nos clients de suivre leur consommation (Espace Client OPERA)

L'outil devra aussi permettre le paramétrage multi critères de campagnes de masse (par exemple : campagnes de contrôle qualité ou de remplacement de compteurs) en intégrant l'information des clients (e-mailing) et le planning des agents (internet/externe). De même, l'outil permettra d'éditer la liste des clients concernés par les coupures programmées et de lancer les avis préalables.

5.2.19 Références

Le prestataire devra démontrer sa capacité à assurer un service de ce type sur des projets similaires. Les différents modules couvrant le périmètre de base devront être éprouvés et en production dans différentes ELD dont le prestataire fournira la liste et les coordonnées.

5.2.20 Prestation supplémentaire Eventuelle (PSE)

Le candidat devra proposer, à titre de PSE, les adaptations relatives aux évolutions réglementaires ayant un fort impact sur les divers paramétrages du logiciel.

Cette prestation sera chiffrée séparément.

6 La prestation attendue

6.1 Type de prestation

- La présente prestation est avec engagement de résultat du candidat.
- Le(s) prix est (sont) forfaitaire(s).

6.2 Composition de la prestation

La prestation attendue comprend :

- L'analyse de l'existant (organisation, données, processus, état),
- La définition de l'architecture technique cible,
- Le pilotage du projet,
- Le développement des fonctions (workflows) et interfaces spécifiques,
- Le paramétrage du SI,
- La migration des données depuis le système actuel,
- L'intégration et le déploiement des environnements (intégration, recette, pré-production, production, formation, paramétrage...),
- Les tests et la recette,
- La formation des utilisateurs,
- Le manuel utilisateur et l'aide en ligne,
- Le dossier de tests et de validation,
- La maintenance, les mises à jour et l'assistance utilisateur sur la durée du marché,



- La garantie sur la durée du marché.

6.3 Contenu de l'offre

La réponse doit contenir **une offre de base** : fourniture de la prestation en mode acquisition de licences.

Le candidat communiquera les spécifications techniques concernant la configuration matérielle nécessaire pour exploiter le SI proposé. Le candidat propose la solution qu'il juge la mieux adaptée

6.4 Le paramétrage

Les référentiels de données de l'ELD et les processus métiers existants seront paramétrés dans le nouveau système de gestion par le candidat.

Les processus métiers seront au préalable fournis à l'ELD, en phase de spécification, pour validation par l'ELD.

6.5 La migration des données

Une analyse de l'existant sera naturellement indispensable.

L'ensemble des données stockées dans le système actuel seront migrées par le candidat vers le nouveau système de gestion.

Le candidat devra notamment :

- Effectuer le mapping des informations entre le schéma actuel de la base de données et la base de destination,
- Accompanyer l'ELD pour auditer la qualité des données et proposer des traitements éventuels pour en améliorer la qualité (traitement en automatique lorsque cela est possible),
- Effectuer des migrations à blanc afin de pouvoir effectuer des tests de qualité sur les données migrées,
- Effectuer la migration réelle pour la mise en production du nouveau système de gestion.

L'ensemble des documents devront également être migrés (tels que, par exemple, les factures et les contrats).

L'historique des données de relève est à reprendre en totalité.

Si certaines données ne peuvent pas être migrées, le candidat devra les lister clairement dans sa réponse.

Le candidat sera libre de proposer plusieurs phases de migration (à préciser dans sa réponse).

6.6 Vérifications et essais de bon fonctionnement

Le candidat doit fournir les fiches des tests unitaires, des tests d'intégration et les résultats de ces tests avant le début de la phase de recette.

Il fournira également une matrice de traçabilité qui permet de valider que l'ensemble des fonctionnalités et des cas d'utilisation possible ont été testés.

Le Dossier de Test devra comprendre les éléments suivants pour chaque test :

- Procédure détaillée à suivre pour reproduire le test,
- Jeux de données utilisées pour effectuer le test,
- Résultats attendus.

Ces éléments doivent permettre à une personne « novice » de reproduire le test et de vérifier ainsi le bon fonctionnement de l'application.

Le Chef de Projet de l'ELD a la possibilité de demander un complément ou l'ajout de tests avant la phase de recette et pendant celle-ci.

6.7 La formation

Le candidat est en charge d'assurer la formation des agents de l'ELD soit dans les locaux de l'ELD, soit dans les locaux du candidat sur un environnement de formation qui reprend le paramétrage et les données de l'environnement de production.

Chaque année, à date anniversaire, le candidat proposera le recyclage des agents de l'ELD, dans les locaux de l'ELD, sans surcoût pour l'ELD.

Le nombre d'agents à former est estimé à 15.

Dans son offre, le candidat devra dissocier les coûts de formation des autres coûts de migration des données, de déploiement et de mise en production.

Le candidat devra si possible être un organisme de formation agréé.



6.8 La prestation de maintenance & l'assistance utilisateur

6.8.1 Maintenance

Les présentes modalités de maintenance garantissent le maintien en état de fonctionnement de la solution intégrée livrée par le candidat, en tenant compte des modifications apportées ultérieurement par le candidat. Elle couvre les éventuels bugs en dehors de la période de garantie qui suit la mise en production.

6.8.2 Délais d'intervention

Les jours ouvrés sont du lundi au vendredi et les heures ouvrées de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le candidat dispose de 4 heures ouvrées maximum pour dépanner (ou mettre en place une solution de contournement) en cas de problème bloquant.

Un problème bloquant est un problème qui rend indisponible une des fonctionnalités principales du système telle que par exemple : fiche client inaccessible ou impossibilité de déclencher une intervention.

En cas de problème non bloquant ou suite à la mise en place d'une solution de contournement, le candidat s'engage à une continuité de service de réparation ou de correction, jusqu'à totale remise en état du service dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

6.8.3 Assistance utilisateur

Le candidat met à disposition du client un service d'assistance immédiatement disponible aux jours et heures ouvrés, portant sur de l'assistance fonctionnelle ou de l'assistance technique.

Ce service d'assistance doit pouvoir enregistrer la demande d'assistance de l'utilisateur.

Il sera prévu un service de télémaintenance avec prise de main à distance.

6.8.4 Nature d'intervention

Sur appel d'un utilisateur, un assistant téléphonique du candidat renseigne cet utilisateur sur toute question à caractère technique et surtout sur les procédures à mettre en œuvre pour corriger les conséquences d'une perturbation ou d'une anomalie et, éventuellement, prend des dispositions pour une intervention technique.

Il appartient au candidat de prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter l'environnement de production en place sur le site de l'utilisateur et d'assurer son intervention en veillant à ce qu'elle ne génère aucun dommage, aucun dysfonctionnement ou aucune perte de données.

6.8.5 Evolution de version

Le candidat s'engage à assurer la mise en production des évolutions du SI couvertes par le contrat.

Dans ce cas, et en particulier lorsqu'il est à l'initiative de cette évolution, il s'engage à informer l'ELD, à l'avance, du planning et des contraintes de mise à disposition des nouvelles versions ou nouveaux modules.

Chaque évolution de version sera accompagnée d'une mise à jour ou d'un remplacement de la documentation fonctionnelle, technique et utilisateur afférente.

6.9 Les performances à atteindre

Le SI doit permettre un accès à 12 utilisateurs actifs simultanément.

6.10 Compatibilité

Le SI devra être compatible avec les navigateurs internet suivants : Edge, FireFox, Chrome.

Le candidat précisera les numéros de versions minimales pour chaque navigateur avec lequel le système est compatible.

6.11 Lieu de la prestation

L'ELD peut être amenée à demander ponctuellement au candidat sa présence à une réunion dans les locaux de l'ELD si cela s'avère justifié dans l'exercice de la prestation.

Les formations seront effectuées dans le lieu préconisé par le candidat, avec une préférence dans les locaux de l'ELD.

Les formations groupées seront à privilégier tout en gardant comme objectif la qualité de cette prestation.

6.12 Pilotage de la prestation

La prestation est pilotée par un chef de projet de l'ELD.

En son absence, un pilote est désigné lors des réunions de suivi.

Le chef de projet de l'ELD est chargé de suivre les activités dans le cadre des résultats escomptés définis au contrat. A ce titre, le Candidat s'adresse à lui de façon privilégiée pour tout problème particulier survenant pendant l'exécution de la prestation.

Une réunion téléphonique mensuelle sera organisée avec présentation à l'ELD des avancées et du planning prévisionnel des réalisations.

Des échanges complémentaires auront lieu si besoin en utilisant le courrier électronique.

Les deux parties peuvent solliciter l'organisation de réunions extraordinaires en cas de besoin.

Les participants sont le chef de projet de l'ELD et le chef de projet du candidat.

Le chef de projet du candidat a pour rôle :

- D'analyser tous les éléments nécessaires au suivi du projet ou pouvant interférer avec son bon déroulement,
- Anticiper, prévenir ou détecter au plus tôt les éventuelles dérives (techniques, fonctionnelles ou de planning) liées à la phase de réalisation,
- Proposer des solutions afin de pallier ces dérives.

Chaque réunion de suivi de projet fera l'objet d'un compte rendu rédigé par le candidat et envoyé par mail à l'ensemble des participants.

6.13 Diagramme de Gantt

Le candidat détaillera sous forme diagramme de Gantt, les différentes phases du projet, les ressources, avec une date de début, les différentes étapes du projet, et naturellement une date de fin. Ce diagramme sera proposé et validé lors de la première réunion de préparation avec les différents acteurs du projet.

6.14 Planning prévisionnel

Le planning prévisionnel est le suivant. Il sera validé lors de la réunion de lancement du projet :

Tâche	Planning - deadline
Analyse et réunion de lancement	T4/2025
Migration des données (pour tests)	T1/2026
Livraison de l'application pour recette	T2/2026
Formation des utilisateurs	T3/2026
Livraison de la documentation	T3/2026
Mise en production	T4/2026

6.15 Continuité de service

Le candidat respecte les engagements de continuité de service, qui couvrent le remplacement de son personnel en cas d'absence (congrés, formation, maladie, grève de longue durée, ...) en nombre et qualité suffisante.

Le candidat est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

6.16 Propriété

L'ELD demeure propriétaire exclusif de l'ensemble des données présentes dans le SI.

6.17 Confidentialité

Le candidat s'interdit de communiquer à quiconque, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative qui lui auraient été transmises ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat ou de la consultation préalable du présent projet. De même s'il est retenu, cette confidentialité s'appliquera tout au long du contrat.

