

MARCHE DE FOURNITURES

Cahier des Clauses Techniques Particulières
n° 2025RH048

Entité adjudicatrice

SOCIETE ANONYME AEROPORT DE LA REUNION ROLAND GARROS
Adresse : 74 Avenue Roland Garros 97438 SAINTE MARIE
Téléphone : 0262 48 18 74
Télécopie : 0262 48 80 46

OBJET DU MARCHE :

Fourniture et gestion de chèques déjeuner dématérialisés

**Accord-cadre à bons de commandes passé selon une procédure négociée conformément aux articles R. 2124-1
et R. 2124-4 du Code de la Commande Publique**

Table des matières

1)	Contexte du marché	3
2)	Objectif	4
3)	Obligations de confidentialité liée au traitement des données	4
4)	Durée du marché	5
5)	Prestations attendues	5
a)	Supports	6
b)	Modalités de mise à disposition des supports	7
c)	Interface administrateurs et gestionnaires de paie	8
d)	Offres promotionnelles proposées par le titulaire	9
e)	Déploiement de la solution	9
f)	Service client/support et indisponibilité de la solution	10
g)	Fournitures défectueuses	11
h)	Evolution des besoins	11
i)	Livraisons	11
6)	Obligation de conseil	11

1) Contexte du marché

La S.A. Aéroport de La Réunion Roland Garros est une Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance. Elle assure la gestion de l'aéroport en tant que concessionnaire de l'Etat depuis début 2011.

Les missions assurées par la SA ARRГ sont :

- Exploitation des aérogares passagers et fret ;
- Exploitation du Service de Sauvetage et de Lutte contre Incendie des Aéronefs et péril animalier;
- Entretien et maintenance des installations concédées ;
- Construction, entretien et adaptation des structures aéroportuaires afin de satisfaire les besoins de ses clients.

Par ailleurs, la société assure le rayonnement de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros en cohérence et en collaboration avec les collectivités locales et leurs organismes de promotion, en respectant les obligations qui lui incombent.

L'aéroport est un outil complexe, dont le fonctionnement mobilise la compétence et exige l'implication de chacun de ses collaborateurs au travers des valeurs définies dans le cadre d'une démarche collaborative entre le personnel et la Direction :

- Le professionnalisme ;
- La performance ;
- Le dynamisme ;
- La qualité de service ;
- La responsabilité environnementale.

LES 4 VALEURS QUI NOUS ANIMENT

ENGAGEMENT
Nous nous mobilisons en toutes circonstances, en prenant en compte toutes nos prérogatives, avec initiative et fiabilité, pour garantir la satisfaction de chacun.

SERVICE
Nous considérons chaque demande avec écoute et attention pour offrir, ensemble, une expérience unique à tous ceux avec qui nous sommes en relation.

RESPONSABILITÉ
Nous agissons dans un cadre préalablement défini et avons conscience de notre contribution à des enjeux plus conséquents.
Nous mesurons les impacts, dans le temps, de chacune de nos actions sur notre environnement.

PERFORMANCE
Au quotidien, nous relevons des défis, individuellement et collectivement, pour nous dépasser et obtenir les meilleurs résultats.

Actuellement, la SA ARRG commande et distribue à ses collaborateurs des chéquiers de titres restaurants, format papier.

La valeur faciale d'un titre restaurant est de 9 €.

La participation employeur est de 60% et la participation salariée de 40%.

Le salarié peut utiliser ses titres restaurants dans la limite de 25€ par jour, sous réserve de modification réglementaire.

En cours d'exécution du marché et pour donner suite à des accords passés entre partenaires sociaux, la valeur des titres restaurants et/ou la participation employeur peut évoluer. La SA ARRG en informe le titulaire avec un préavis d'un mois, celui-ci procède, sans frais, à cette modification, sans qu'un avenant au présent accord-cadre ne soit nécessaire.

Le titulaire devra accuser réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrés.

Volumétrie :

Nombre de tickets distribués en 2024 : 45 000 environ

Coût total (hors frais de gestion) total sur 2024 : 405 000 € environ

Nombre de salariés et ETP : (au 31/12/2024)

- Effectif moyen : 281,08
- ETP moyen : 279,53

2) Objectif

La dématérialisation des chèques déjeuner vise à remplacer les titres papier par des solutions numériques comme des cartes à puce, des applications mobiles ou des QR codes.

La réussite de la dématérialisation repose sur un équilibre entre conformité réglementaire, facilité d'usage et sécurité des transactions.

3) Obligations de confidentialité liée au traitement des données

Toutes les informations qui sont et seront communiquées au cours de cette consultation et de ce projet restent confidentielles et ne peuvent être utilisées que pour les seuls besoins du marché.

Ces informations ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers ou à des membres du personnel du prestataire qui ne sont pas appelés à participer à l'exécution des prestations, sauf si la divulgation est nécessaire en raison d'obligations légales, comptables ou réglementaires échappant au contrôle du prestataire retenu.

À ce titre, le soumissionnaire retenu s'engage dès lors à signer un accord de confidentialité à joindre à son offre, couvrant à la fois la phase offres de la consultation et toute la période d'exécution du présent marché, périodes de reconductions y comprises.

Celui-ci inclut entre autres, et sans que cela soit limitatif :

- Les modalités utilisées par le prestataire pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises et produites dans le cadre du présent marché ;
- Soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections, avec autant de soin que s'il s'agissait de données relatives à ses propres affaires.
- La suppression et la destruction de tout ou partie des informations transmises et/ou produites de l'ensemble de ses systèmes à l'issue du marché (ou toutes versions physiques) ;
- La transmission d'un exemplaire de clause de confidentialité, utilisé dans le cadre de ses contrats avec ses collaborateurs/salariés, inclusion faite des cas de sous-traitance.

En outre, dès l'échéance ou la résiliation du marché, le titulaire doit cesser toute exploitation active des informations fournies par la SA ARRG, quelles qu'elles soient et s'engage à ne faire aucune rétention des documents ou fichiers appartenant à ce dernier.

La SA ARRG s'engage à assurer la confidentialité des méthodes et du savoir-faire que le prestataire met en œuvre pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

Le non-respect de cette obligation de confidentialité peut entraîner, outre les sanctions pénales éventuellement encourues, la résiliation du marché aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité.

La possession et la diffusion du présent cahier des charges est de la responsabilité des interlocuteurs de la SA ARRG dument engagés par la signature de l'accord de confidentialité.

Toute diffusion interne chez les soumissionnaires consultés doit faire l'objet d'une information écrite de la SA ARRG précisant le nom de la personne ayant reçu le présent document, sa fonction dans l'entreprise, son rôle dans la réponse du candidat, son ancienneté au sein de l'entreprise.

En cas de sous-traitance envisagée, toute diffusion du présent document doit faire l'objet d'une déclaration formelle auprès de la SA ARRG et de la signature de l'engagement de confidentialité du représentant légal du sous-traitant envisagé.

Enfin, dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

4) Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée ferme de **4 ans renouvelable 2 fois 2 ans. La durée totale du marché est de 8 ans.**

5) Prestations attendues

La solution proposée doit respecter la réglementation en vigueur et notamment l'article R. 3262-1-2 du Code du travail détaillant les conditions applicables à l'émission des titres restaurants dématérialisés. Les titres restaurants seront utilisés conformément à la réglementation en vigueur, en termes de plafond et d'usages.

a) Supports

La SA ARRG souhaite une solution permettant à la fois l'utilisation de la carte physique et de la carte dématérialisée dans la limite du plafond journalier de 25 €. Il est précisé que les titres dématérialisés peuvent être utilisés de manière totale ou fractionnée dans la limite de la somme journalière autorisée et du solde.

Support physique :

- Carte à puce dédiée avec un code PIN personnel
Les titres restaurants devront être dématérialisés et le titulaire devra proposer à chaque salarié une carte à puce nominative et sécurisée (ou équivalent) permettant l'utilisation dans son réseau d'affiliés. La carte à puce sera au format de carte de crédit. La carte devra être recyclable.
- Options de paiement : avec ou sans contact
Le support fourni doit permettre à chaque utilisateur de régler tous ses achats au centime près sans autre limite que les seuils fixés par le législateur.
- Validité de la carte : La carte sera valable 4 ans minimum à compter de son activation et pour toute la France entière, DROM inclus. Les titres restaurant dématérialisés sont valables sur l'ensemble du territoire français, DROM inclus, de la date d'émission jusqu'au 31/01 de l'année N+1. Une prolongation automatique des droits des bénéficiaires d'une période sur l'autre doit être prévue par le titulaire.
- Modalités d'utilisation : le salarié peut réaliser plusieurs transactions par jour, dans la limite du plafond journalier fixé à 25€. La loi prévoit que la carte dématérialisée des chèques déjeuners ne peut être utilisée que sur les jours où le salarié travaille (salariés administratifs : lundi au samedi, tandis que les salariés postés du lundi au dimanche + jours fériés)
- Personnalisation de la carte : en complément de l'article R. 3262-1-2 du Code du travail, il est attendu les éléments suivants sur la carte :
 - Noms et prénoms du bénéficiaire
 - Date de validité de la carte
 - Dénomination sociale et logo en couleur de la SA ARRG
 - Limite d'utilisation : le salarié doit pouvoir payer sur tout le territoire national sans surcoût

Support dématérialisé :

- Espace internet dédié aux salariés :

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition de chaque agent un espace personnel sécurisé consultable 24h/24h et 7 jours/7 jours. Supports attendus : application mobile, espace internet et serveur vocal (ou équivalent). La SA ARRG souhaite que la solution retenue soit adoptée par l'ensemble de ses salariés, y compris ceux n'étant pas ou peu habitués au numérique. La proposition d'un serveur vocal ou d'un équivalent pour cette population constitue ainsi un point d'attention particulier.

L'interface utilisateur (via l'application mobile, internet ou autre) doit être ergonomique, intuitive et accessible. L'utilisateur doit pouvoir l'activer en toute simplicité

L'espace permettra notamment :

- D'activer sa carte avant la première utilisation
- De suivre les transactions réalisées
- De consulter son solde disponible en temps réel
- De déclarer la perte ou le vol de la carte

- De signaler tout problème avec une carte (ex : carte défectueuse, etc.)
- Fournir la liste des établissements affiliés acceptant les titres-restaurants dématérialisés
- De disposer d'un tutoriel d'utilisation de la carte

Pouvoir modifier de manière autonome ses coordonnées (si communication entre la plateforme administrateur et l'application mobile)

Pouvoir supprimer son compte APRES visa de la Direction RH

Les espaces clients en ligne proposés seront créés avec les adresses mail professionnelles des salariés de la SA ARRG. Après la première connexion au compte, le salarié doit avoir la possibilité de renseigner son adresse mail personnelle.

Application pour téléphones portables :

Le titulaire s'engage à mettre à disposition une application gratuite pour téléphones portables aux personnels bénéficiant d'une carte à puce. L'interface utilisateur (via l'application mobile, internet ou autre) doit être ergonomique, intuitive et accessible. L'utilisateur doit pouvoir l'activer en toute simplicité.

L'application mobile doit permettre de :

- Consulter le solde restant sur son compte en temps réel
- Consulter l'historique des transactions et des recharges
- Payer sans utiliser la carte physique (via une carte dématérialisée et portefeuille électronique de type « Wallet » ou équivalent)
- En cas de dépassement du plafond journalier autorisé, payer avec sa carte bancaire personnelle. Il s'agit d'un système de type « complément bancaire » - ou équivalent. Les limites de montants journaliers et mensuels applicables à ce dispositif seront précisées dans l'offre technique du titulaire.
- Consulter/afficher son code PIN
- Être notifié en temps réel lorsqu'un paiement est refusé (si jour férié ou solde insuffisant)
- Avoir le choix de la fréquence et du contenu des notifications

Compatibilité :

La solution proposée doit disposer d'un réseau important de commerçants affiliés (restaurants, supermarchés, etc.) et respecter le RGPD notamment en termes de géolocalisation. L'application doit recueillir le consentement des utilisateurs avant toute collecte de données personnelles.

Sécurité des transactions :

Protection des données : les transactions réalisées doivent disposer d'un niveau de sécurité suffisant, permettant de garantir l'intégrité des données traitées.

b) Modalités de mise à disposition des supports

Au démarrage de la prestation :

Les cartes ainsi que les codes seront livrées au domicile des salariés. La fiche des adresses sera communiquée au titulaire du marché via un canal sécurisé (exemple : envoi d'un fichier Excel chiffré).

Le délai de livraison, n'excédant pas 10 jours pour les cartes + 3 jours ouvrés supplémentaires pour la remise du code, sera précisé par le titulaire dans son offre technique.

Pour des raisons de sécurité, ces cartes seront envoyées inactives, et donc inutilisables jusqu'à leur activation par les salariés de la SA ARRG.

Les cartes virtuelles doivent être mises à disposition des salariés dans les 24h suivant la création du compte utilisateur.

Les modalités de transmission des informations nécessaires à la connexion à l'espace personnel de chaque salarié et à l'utilisation des titres restaurants sont celles définies dans l'offre du titulaire. La carte, le code pin et modalités de paiement sans contact et les identifiants de connexion devront être transmis au domicile du salarié

Renouvellement de la carte :

Tout au long de l'exécution du marché, le renouvellement des cartes en fin de validité se fera de manière automatique et sans interruption de service pour le salarié. La procédure de collecte des anciennes cartes et mise à disposition des nouvelles sera détaillée par le Titulaire dans son offre.

Remplacement de la carte (perte, vol, etc.) :

Dans les hypothèses citées ci-dessus, la nouvelle carte, code pin, modalités de paiement sans contact et les identifiants seront transmis au domicile du salarié. La fiche des adresses sera communiquée au titulaire du marché via un canal sécurisé (exemple : envoi d'un fichier Excel chiffré). La procédure de déclaration de perte/vol et mise en opposition de la carte et de commande de la nouvelle carte est détaillée par le titulaire dans son mémoire technique.

c) Interface administrateurs et gestionnaires de paie

Fonctionnalités attendues :

Le titulaire proposera une interface web digitalisée permettant une gestion simple, pratique et souple en toute autonomie par les gestionnaires de paie et administrateurs. L'espace dédié devra être accessible 24h/24h via les navigateurs Chrome, Firefox, Edge, etc.

L'interface devra permettre : (liste non exhaustive)

- L'intégration de nouveaux salariés (manuellement et/ou via un fichier Excel)
- La modification du taux de participation de l'employeur
- La modification de la valeur nominale de chaque titre (les modifications de la valeur nominale et du taux de participation employeur pourront être effectuées sans la formalisation d'un avenant)
- L'importation périodique via un fichier Excel de la base de données des salariés de la SA ARRG
- La commande de nouveaux supports
- Le pilotage global de la prestation (reporting, extraction de données analytiques, suivi des consommations)
- De suivre la facturation

Tous les paramétrages sont à la charge du titulaire du marché.

Modalités de commande :

Support de commande et modalités de transmission : cf. mémoire technique du titulaire.

Chargement des titres :

Le titulaire devra respecter le délai maximal de 48h ouvrées après réception de la commande sauf si la SA ARRG indique une date de rechargement ultérieure à ce délai. En cas de retard de chargement, une pénalité pourra être appliquée comme prévu à l'article 18.2 du CCAP.

Le titulaire devra procéder mensuellement au rechargement des cartes de chaque bénéficiaire, conformément aux valeurs transmises par la Direction des Ressources Humaines, via une interface informatique dédiée qui contiendra le nombre de titres à émettre pour chaque salarié concerné, pour le mois correspondant.

Les cartes devront être rechargées au plus tard le 15 de chaque mois.

Le nombre de cartes sera ajusté tous les mois selon les effectifs, il devra procéder mensuellement à la création et/ou à la désactivation de carte.

Dans le cas d'un changement de carte (perte/vol), le titulaire devra recharger les nouvelles cartes du montant non consommé.

d) Offres promotionnelles proposées par le titulaire

Proposition d'offres promotionnelles aux utilisateurs, de type tarif avantageux, « cash back » ou équivalent acceptés auprès d'un large réseau de commerçants (restaurateurs, supermarchés, etc.)

Développements de nouvelles offres et mises à jour à intervalles régulières des offres promotionnelles durant l'exécution du marché.

e) Déploiement de la solution

Délai de déploiement de la solution : 1 mois maximum

Présentation de la solution :

Le titulaire s'engage, sur demande de la SA ARRG, à présenter la solution retenue aux organes dirigeants, institutionnels et les partenaires sociaux, notamment le CSE.

Accompagnement de la SA ARRG :

Le changement de format des titres restaurants entraînant un changement des usages établis jusqu'à présent en interne, la SA ARRG attend du titulaire un accompagnement renforcé dans cette transition.

Cet accompagnement se traduit par :

- La désignation d'un interlocuteur dédié :

Dès la notification du marché, le titulaire désigne un interlocuteur dédié dont le nom et les coordonnées (adresse mail et numéro de téléphone) seront communiqués à la SA ARRG. Le titulaire désigne également un interlocuteur suppléant, qui sera joignable en cas d'absence de l'interlocuteur principal. Ses coordonnées devront également être communiquées à la SA ARRG dès la notification du marché.

- La participation aux réunions :

A la suite de la notification du marché, une réunion de lancement sera organisée avec le titulaire et la Direction des Ressources Humaines de la SA ARRG. Lors de cette réunion, il sera établi : (liste non exhaustive)

- Les échéances à venir
- Le référencement des interlocuteurs principaux et ceux habilités à passer des commandes

- L'organisation de formations à destination des salariés, gestionnaires de paie et administrateurs :

Salariés : organisation de sessions d'informations (style café RH, réunions, etc.) mise à disposition du support de présentation, de guides et d'une assistance technique.

Gestionnaires de paie / administrateur : organisation de sessions de formations mise à disposition du support de formation, de guides et d'une assistance technique, accompagnement lors de la première commande.

- La transmission de supports de communication adaptés :

Mise à disposition de la SA ARRG différents supports de communication adaptés à différents publics (salariés, gestionnaires de paie, administrateurs, dirigeants, partenaires sociaux, etc.).

Exemples de supports attendus : (liste non exhaustive) mail type, affiche, supports de formation, tutoriels vidéo, etc.

Ces supports seront ensuite diffusés en interne à destination du public ciblé.

- La mise en place d'un reporting et de réunions de restitutions :

Réunions semestrielles : faire le point sur les consommations, facturation, points marquants, ajustements, nouvelles demandes ou celles en cours, etc.

En complément des réunions semestrielles, la SA ARRG souhaite des réunions annuelles ayant pour objet la présentation des statistiques annuelles.

Liste des éléments attendus : (liste non exhaustive)

- Le nombre et montant total des titres commandés lors de l'année écoulée ;
- Le nombre et montant total des titres commandés lors de l'année écoulée rejetés pour mauvaise utilisation, remboursés ou échangés,
- Le taux de paiement acceptés ou refusés, le nombre de cartes activées,
- L'utilisation faite des avantages / des services annexes proposés,
- Les incidents recensés de toute nature, le nombre de réclamations émises en cours classées par typologie,
- Le délai de résolution des demandes et litiges tout comme les moyens et procédures qualifiés mises en œuvre,
- Toute statistique pouvant présenter un intérêt dans le cadre de l'accord-cadre

f) Service client/support et indisponibilité de la solution

Pour les salariés : mise à disposition d'un Service Client joignable du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées et en mesure de répondre aux diverses sollicitations et d'apporter une assistance technique.

Pour les gestionnaires et administrateurs : mise à disposition de la SA ARRG d'une équipe support disponible du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées et pouvant traiter des demandes ponctuelles, récurrentes ou nouvelles en lien avec l'utilisation de la solution retenue. Les demandes couvrent tous les domaines possibles (administratif, support technique, etc. – liste non exhaustive). Les demandes de la SA ARRG devront être traitées dans un délai de 48h maximum.

Indisponibilité de la solution :

Maintenance : le fournisseur s'engage à prévenir la SA ARRG des opérations de maintenance prévues et imprévues ayant un impact sur l'utilisation de la solution (carte physique et/ou interface utilisateur).

Dans le cas d'une indisponibilité ou d'un dysfonctionnement prolongé de service de plus de quatre (4) jours, la SA ARRG se réserve le droit d'appliquer une pénalité de 50 € par jour d'indisponibilité à compter du cinquième jour.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard. Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

g) Fournitures défectueuses

Les titres dématérialisés défectueux devront être remplacés, sans frais, par le titulaire, elles seront mises à la disposition du titulaire pour analyse de la défectuosité constatée. Le délai de réclamation est fixé à une semaine après réception du code PIN.

Seuls les titres dématérialisés perdus ou volés peuvent faire l'objet d'une éventuelle refacturation auprès de la SA ARRG selon les conditions mentionnées dans le BPU.

h) Evolution des besoins

Dans le cadre d'un nouveau recrutement, le titulaire procèdera à la fabrication, la livraison et à la gestion du nouveau titre dématérialisé, dans les mêmes conditions évoquées au présent CCTP.

La SA ARRG se réserve la possibilité de passer des commandes additionnelles de quantité réduite ou d'appoints de cartes pour des personnels en CDD, notamment courte durée, qui devront pouvoir bénéficier au plus vite du service de titres restaurant.

La solution retenue doit permettre de modifier le statut d'un compte (actif – inactif) afin de prendre en considération les mouvements de personnels (début, fin de contrat notamment).

i) Livraisons

Compte tenu de l'organisation de la SA ARRG, les titres dématérialisés sont livrés, à l'adresse du salarié communiquée par le service RH.

Les frais d'expédition et de livraison seront à la charge du Titulaire.

L'emballage doit être conçu de manière à éviter toute détérioration en cours de transport ou de manutention et tout risque d'ouverture accidentelle du colis ou d'altération de son contenu.

Les livraisons pourront être opérées par moyens propres ou transporteurs avec garantie de traçabilité quant à la bonne réception sur les différents points de livraison.

6) Obligation de conseil

Le Titulaire est tenu d'une obligation générale de conseil et notamment d'information à l'égard de la SA ARRG. Il est tenu de satisfaire à son obligation de conseil par toutes recommandations écrites ou orales.

Le Titulaire s'oblige notamment à :

- faire bénéficier la SA ARRG de son savoir-faire, de ses méthodes et de son expérience,
- se tenir informé de l'avancement du projet,
- fournir tous les conseils et mises en garde utiles pour permettre le bon aboutissement du projet,
- émettre son avis et ses remarques sur les solutions techniques retenues et sur toutes les difficultés rencontrées,
- informer sans délai la SA ARRG de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations de nature à retarder, entraver ou à compromettre le bon déroulement du projet,
- prendre connaissance de toute contrainte et de toute information nécessaire à la bonne exécution des prestations du présent marché,
- solliciter toute réunion qui se révélerait utile à l'exécution des prestations

7) Obligations en matière de Sécurité des Systèmes d'Information et de respect du RGPD

Obligations générales de sécurité des systèmes d'informations :

D'une manière générale, le Titulaire est tenu de mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité des données et du service rendu afin d'assurer :

- le maintien à un niveau de compétences en matière de sécurité des systèmes d'information suffisant à l'exécution des prestations,
 - la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité des données et du système d'information permettant d'assurer le service
 - la protection des informations manipulées contre toute divulgation, modification, destruction, perte, altération, accès, traitement accidentel, illicite ou non- autorisée.
 - la traçabilité des opérations
- la portabilité aisée des données dans un format structuré et couramment utilisé, sur demande de la SA ARRG et à tout moment, ainsi que la destruction de manière irréversible des données du qui lui ont été transmises.

Le Titulaire se porte garant du respect de l'ensemble des dispositions relatives à la maîtrise des risques liés aux systèmes d'information incluses dans le présent contrat par son personnel et par ses éventuels sous-traitants et partenaires. A cet effet, le Prestataire s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) prestataire(s), partenaires ou sous-traitant(s) toutes obligations nécessaires, au moins équivalentes à celles prévues dans le cadre de ce marché.

Plan Assurance sécurité :

Le titulaire devra compléter et signer le Plan d'Assurance Sécurité fourni en annexe.

Ce document contient l'ensemble des mesures de sécurité techniques, humaines et organisationnelles que le titulaire s'engage à mettre en œuvre et à maintenir tout au long de la prestation.

Si le titulaire dispose déjà d'un Plan Assurance Sécurité, il peut le fournir à la SA ARRG pour analyse.

Maintien en condition de sécurité SI :

Le titulaire s'engage à effectuer des tâches de maintenance préventive, corrective et évolutive afin d'assurer le maintien en condition de sécurité de la solution informatique mise en œuvre dans le cadre de cette prestation.

Dans le cadre de la maintenance préventive, le titulaire s'engage à effectuer des contrôles réguliers.

Les tâches à réaliser en termes de maintenance préventive sont (liste non exhaustive) :

- Audit des journaux systèmes et/ou applicatifs
- Mise à jour des documents décrivant le système : inventaire des équipements, schémas, synoptiques, matrice des flux...
- Vérification ou réalisation des sauvegardes systèmes et/ou applicatives. Des tests de restaurations sont également à prévoir en concertation avec les équipes de l'aéroport.
- Mise à jour des matériels et logiciels (correctif de sécurité) si nécessaire ;
- Vérification du bon fonctionnement global et unitaire de la solution ;
- Relevé d'éventuels dysfonctionnements liés aux matériels ou aux applications ;

Le titulaire s'engage à réaliser des mises à jour régulière sur l'ensemble des matériel et logiciels.

Dans le cadre de la maintenance corrective, le Titulaire s'engage à traiter et corriger les pannes et dysfonctionnements selon les engagements de service fournis par le Titulaire en termes de disponibilité.

Dans le cadre de la maintenance corrective, le Titulaire s'engage à assurer une veille concernant les matériels et logiciels qui composent le services fourni ou hébergé afin de détecter ou identifier des vulnérabilités de sécurité SI. Le Titulaire s'engage à corriger ces vulnérabilités selon les engagements de service fournis par le Titulaire. Une distinction entre vulnérabilité majeure et mineure peut être faite. Le titulaire doit appliquer les correctifs recommandés par les fournisseurs de solutions matérielles ou logiciels (logiciels système ou applicatifs, logiciels embarqués) sur tous les matériels et logiciels dont il a la charge.

En cas d'attaque virale ou de faille critique exposée sur Internet, le Titulaire doit appliquer le correctif sur les infrastructures hébergeant le service dans un délai de 24 heures.

Lorsqu'un correctif n'est pas disponible, le Titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur. Si le contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité indispensable au service fourni, le titulaire s'engage à proposer des mesures permettant d'éviter l'exploitation de la vulnérabilité.

Les interventions du Titulaire, devront s'effectuer sans perturber le fonctionnement des services rendus. Les passages de correctifs doivent être précédés d'une sauvegarde du système ou des données qu'il contient, ainsi que des tests sur des environnements de préproduction.

Respect du RGPD :

L'ensemble des prestations assurées par le titulaire devra être conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - n°2016/679) du 27 avril 2016 et qui est en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Un clausier RGPD doit être signé par le Titulaire. Ce clausier décrit les traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des prestations réalisées. Il décrit également les obligations à respecter en matière de conformité au RGPD. Le titulaire peut également proposer son DPA « Data processing agreement » s'il dispose d'un tel document.

Le Titulaire doit également fournir tout document, procédure, registre, politique... démontrant son niveau de conformité RGPD. Liste non exhaustive:

- Politique de protection ou confidentialité des données
- Liste de ses sous-traitants au sens du RGPD
- Liste et descriptif des traitements de données personnelles opérés dans le cadre de cette prestation
- Procédure d'incident en cas de violation de données personnelles
- Analyse d'impact sur la protection des données

Le titulaire doit notamment s'engager à prévenir la SA ARRG de toute violation de données à caractère personnel dès qu'il en aura connaissance.

Spécifications :

Le titulaire doit compléter le tableau en annexe qui décrit les exigences cybersécurité et RGPD.

8) **Fin du marché**

A l'issue du marché, le titulaire :

- Laissera aux porteurs de cartes, la validité de la carte pour solder leurs crédits et avantages acquis.
- Pendant cette durée, il maintiendra l'accès à ses services (espace client, hotline...) sans supplément de prix.
- Il en ira de même pour toute personne qui quitte les effectifs de la SA ARRG pendant la durée du marché.
- Au terme des prestations relatives au traitement de ces données, le Titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.
- Procèdera ou fera procéder à la destruction de l'ensemble des données personnelles qui lui ont été communiquées dans le cadre du présent marché à l'échéance de leur durée légale ou réglementaire de conservation ou de prescription suivant la cessation du service. Cette obligation concerne également les données qu'il aurait transmises à des tiers (partenaires commerciaux)