CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Marché de Maintenance et Support du Logiciel SAGE 1000 FRP en mode SaaS

Consultation – 2026-074

Acheteur :

OPCO Mobilités
Association Loi 1901
65, quai Georges Gorse - BOULOGNE-BILLANCOURT (92100)
achats@opcomobilites.fr

Législation applicable :

Ce marché est conclu en application du **Code de la commande publique (CCP)**

Version du 14 septembre 2026

Table des matières

PRESENTATION D'OPCO MOBILITES 3
Article 1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 2. FORME DU MARCHE ET DES PRIX ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS DU MARCHE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 4. DUREE DU MARCHE ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 5. OBJET DE LA PRESTATION ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 6. OBJET ET CONTEXTE DE LA PRESTATION ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 7. PRESENTATION DU SYSTEME D'INFORMATION ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Article 8. ARCHITECTURE TECHNIQUE ET SCHEMAS FONCTIONNELS ..... **Erreur ! Signet non défini.**
ARTICLE 9. PERIMETRE DE LA PRESTATION ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 10. NIVEAUX DE SERVICE (SLA) ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 11. CONDITIONS D'ACCES ET DE SECURITE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 12. GESTION DES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 13. MODALITES D'EXECUTION ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 14. LIVRABLES ET REPORTING ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 15. CONDITIONS DE REVERSIBILITE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 16. EXIGENCES RELATIVES AU PERSONNEL ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

PRESENTATION D'OPCO MOBILITES

OPCO Mobilités est l'opérateur de compétences en charge de la formation et la transition professionnelle des métiers de la Mobilité – automobile, logistique, services et transports. Centré sur le renouvellement de la population active et l'adaptation permanente des compétences des salariés, OPCO Mobilités assure le financement du plan de développement des compétences et de l'alternance, l'appui aux branches pour l'anticipation des métiers et des qualifications, la création des certifications et la promotion des métiers ; avec une ambition : contribuer à structurer l'emploi et les compétences des métiers, des personnes et des marchandises, s'inscrivant pleinement dans les enjeux des transitions numériques, énergétiques et écologiques.

Avec un budget de plus d'un milliard d'euros, OPCO Mobilités agit auprès de **140 000 entreprises** (issues de 17 branches professionnelles) plus **d'1,6 million de salariés** et **92 800 alternants**. Reposant sur un fort maillage territorial en **France métropolitaine**, **Guadeloupe**, **Martinique**, **Guyane** et la **Réunion** comme sur un effectif de plus de **500 salariés**, OPCO Mobilités assure également un service de proximité auprès de toutes les entreprises et notamment auprès des TPE-PME.

Constitué au **01/04/2019**, OPCO Mobilités est l'opérateur de compétences des métiers de la mobilité, mandaté par les partenaires sociaux de **17 branches** et pour mettre en œuvre et décliner leurs politiques de formation et de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP). Fortement structuré par une logique interbranche en termes de proximité de métiers, d'emplois et de compétences, OPCO Mobilités permet, par la formation, la convergence de l'ensemble des acteurs vers une mobilité multimodale, durable, sûre et connectée.

Notre engagement

Une réponse rapide, fiable et personnalisée pour le développement des compétences.

Nos valeurs

- Service : Proposer une offre de service en phase avec les besoins, régulièrement évaluée et évolutive
- Qualité : Garantir une qualité constante dans la réponse aux besoins des entreprises et des Branches

- Proximité : Déployer un réseau territorial à l'écoute et au service des entreprises et des Branches
- Performance : Viser une performance de gestion dans les meilleurs standards

Nos actions

- **Promouvoir** les métiers des Branches adhérentes à OPCO Mobilités pour répondre aux besoins de recrutements.
- **Informer** les entreprises, les salariés, les demandeurs d'emploi et les jeunes sur les dispositifs existants.
- **Anticiper** l'évolution des emplois et qualifications, notamment l'impact des transitions numériques, énergétiques et écologiques.
- **Conseiller** les entreprises au plus près du terrain pour apporter des réponses individualisées.
- **Financer** l'alternance, le plan de développement des compétences et les actions d'accompagnement des entreprises et des Branches.

ARTICLE 1. OBJET ET CONTEXTE DU MARCHE

1.1 Objet

Le présent marché a pour objet la sélection d'un prestataire pour la maintenance et support du logiciel SAGE 1000 FRP en mode SaaS.

Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les conditions techniques dans lesquelles le titulaire assure la maintenance et le support de l'application SAGE 1000 FRP (Financial Resource Planning) exploitée en mode SaaS (Software as a Service) par OPCO Mobilités.

Le marché comprend les prestations suivantes :

- Maintenance corrective : correction des anomalies et dysfonctionnements constatés ;
- Maintenance évolutive réglementaire : adaptation du logiciel aux évolutions légales, fiscales et réglementaires ;
- Maintenance évolutive fonctionnelle : amélioration des fonctionnalités existantes ;
- Support utilisateurs et assistance technique : hotline, ticketing, documentation ;
- Maintien en condition opérationnelle (MCO) de l'environnement SaaS ;
- Gestion et supervision des interfaces avec les systèmes tiers.

1.2 Contexte organisationnel

OPCO Mobilités dispose d'un système d'information financier s'articulant autour de SAGE 1000 FRP, solution de gestion financière et budgétaire déployée en mode SaaS. Cette solution est interfacée avec plusieurs systèmes tiers : outil pour la dématérialisation des factures fournisseurs, outil pour la gestion de la paie et des ressources humaines, et outil ou système tiers métier comme ERP métier principal. L'ensemble de ces systèmes constitue le périmètre de supervision du titulaire.

Il s'agit d'un renouvellement de marché. OPCO Mobilités souhaite renouveler la prestation de maintenance afin d'assurer la continuité de service et l'accompagnement des évolutions à venir (notamment la facturation électronique obligatoire et les évolutions réglementaires budgétaires).

1.3 Base réglementaire

- Code de la commande publique (CCP) ;
- RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) – UE 2016/679 ;

Commenté [EF1]: Il serait mieux de s'exprimer en termes d'outils de dématérialisation des factures, de gestion RH...Les outils étant sujets à une remise en concurrence.

Commenté [TM2R1]: fait

- Référentiel Général de Sécurité (RGS) ;
- Loi de programmation des finances publiques en vigueur ;
- Ordonnance n°2021-1190 relative à la généralisation de la facturation électronique.

ARTICLE 2. Présentation du système d'information

2.1 SAGE 1000 FRP – Description fonctionnelle

SAGE 1000 FRP est une solution de gestion financière et budgétaire couvrant l'ensemble du cycle financier de l'organisme. Déployée en mode SaaS, la solution est hébergée et maintenue par l'éditeur SAGE dans ses infrastructures Cloud sécurisées. Les modules actifs sont les suivants :

Module	Fonctionnalités principales	Statut
Comptabilité Générale	Journaux, plan de comptes, clôtures, états financiers	Actif
Comptabilité Fournisseurs	Saisie factures, règlements, lettrage, rapprochement bancaire	Actif
Comptabilité Clients	Facturation, relances, encaissements	Actif
Gestion Budgétaire	Budgets prévisionnels, suivi consommations, alertes dépassement	Actif
Analytique	Axes analytiques, répartition des coûts	Actif
Trésorerie	Prévisions de trésorerie, gestion des flux bancaires	Actif

2.2 Systèmes interfacés

SAGE 1000 FRP est interconnecté avec les systèmes suivants, dont les interfaces sont incluses dans le périmètre de la maintenance :

Système	Éditeur/Solution actuels	Rôle	Nature du flux
Gestion facturation	YOOZ SAS	Dématérialisation et validation des factures fournisseurs	Flux XML/PDF – API REST
SIRH	NIBELIS RH	Gestion de la paie et des ressources humaines	Fichier DSN/CSV
SOR	SOR (ERP)	ERP métier (gestion commandes, stocks, facturation)	CSV / API REST

S’agissant d’outils utilisés dans le cadre de la commande publique, et conformément aux obligations de remise en concurrence, ceux-ci sont susceptibles d’évoluer ou d’être remplacés.

2.3 Hébergement SaaS

L'application SAGE 1000 FRP est hébergée en mode SaaS par l'éditeur SAGE, ce qui implique que :

- L'infrastructure serveur (hébergement, virtualisation, stockage, sauvegarde) est entièrement gérée par SAGE ;
- Les mises à jour du moteur applicatif et du socle technique sont de la responsabilité de l'éditeur ;
- Le titulaire doit coordonner ses interventions avec l'éditeur SAGE pour toute escalade technique ;
- L'accès des utilisateurs se fait via navigateur web sécurisé (HTTPS/TLS) ou VPN selon politique de sécurité ;
- Les données restent hébergées en France (obligation contractuelle à vérifier avec l'éditeur).

ARTICLE 3. ARCHITECTURE TECHNIQUE ET SCHEMAS FONCTIONNELS

3.1 Architecture globale

Le schéma ci-dessous présente l'architecture globale du système d'information financier, avec SAGE 1000 FRP au cœur du dispositif en mode SaaS, entouré des systèmes tiers connectés (YOOZ, NIBELIS, SOR) et des acteurs impliqués (utilisateurs, DSI, prestataire de maintenance).

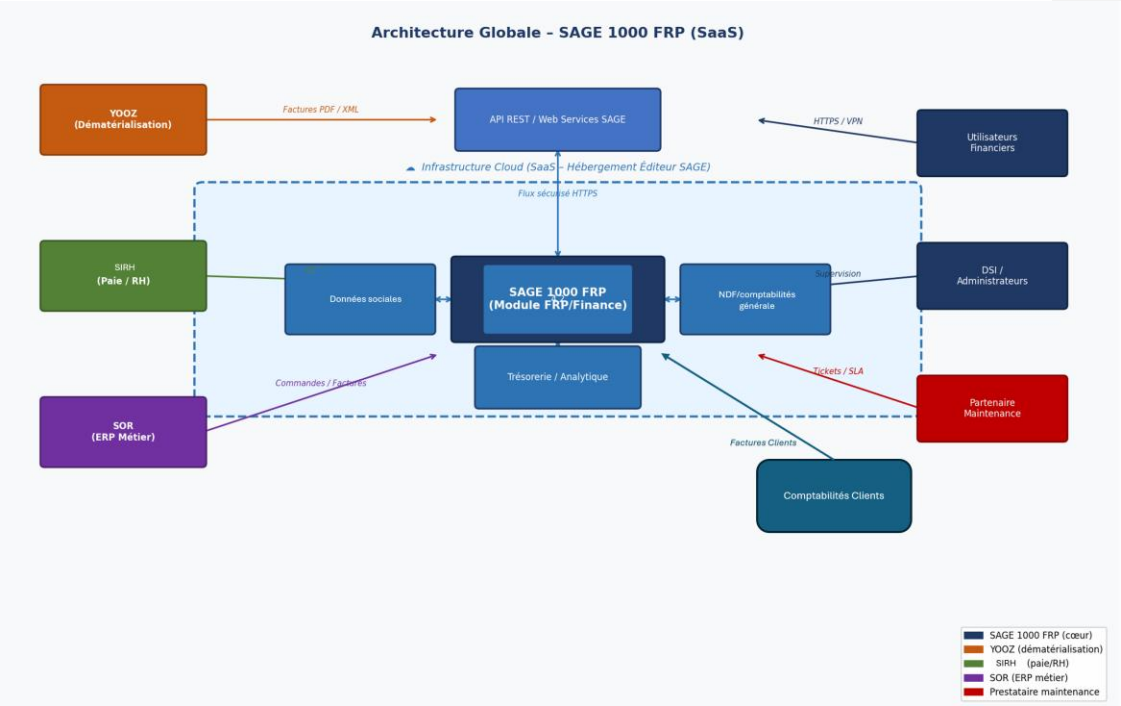

Figure 1 – Architecture globale SAGE 1000 FRP (SaaS) et systèmes tiers

3.2 Flux de données entre systèmes

Le schéma suivant détaille les flux de données opérationnels entre les différents systèmes, depuis les sources (YOOZ, SIRH, SOR) jusqu'aux modules de SAGE 1000 FRP et aux sorties (états financiers, DGFiP, contrôle de gestion).

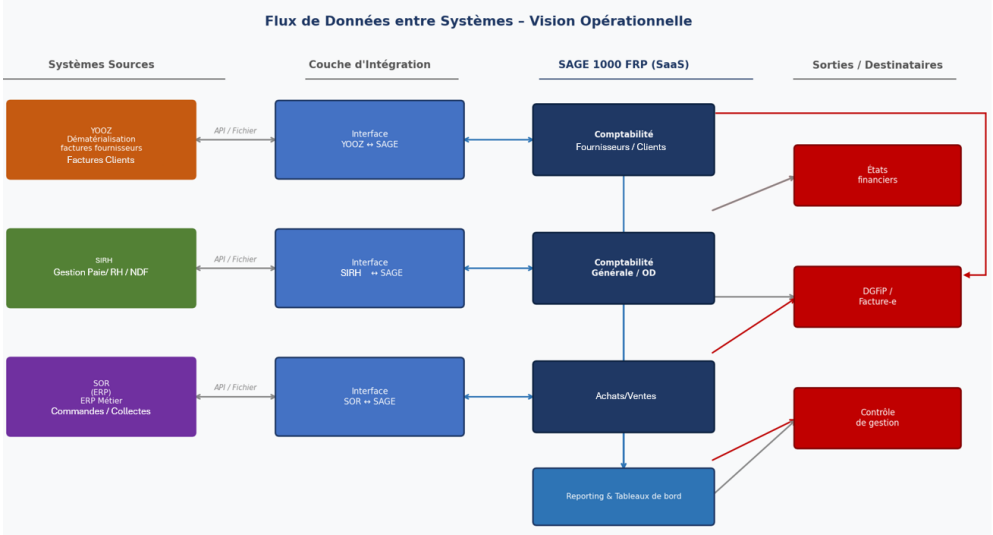

Figure 2 – Flux de données entre systèmes – Vision opérationnelle

3.3 Processus de gestion des incidents et de maintenance

Le schéma ci-après illustre le processus de traitement des incidents en distinguant les responsabilités de chaque acteur (utilisateurs/DSI, prestataire de maintenance, éditeur SAGE, outillage ITSM). Ce processus est central dans le respect des SLA définis au chapitre 5.

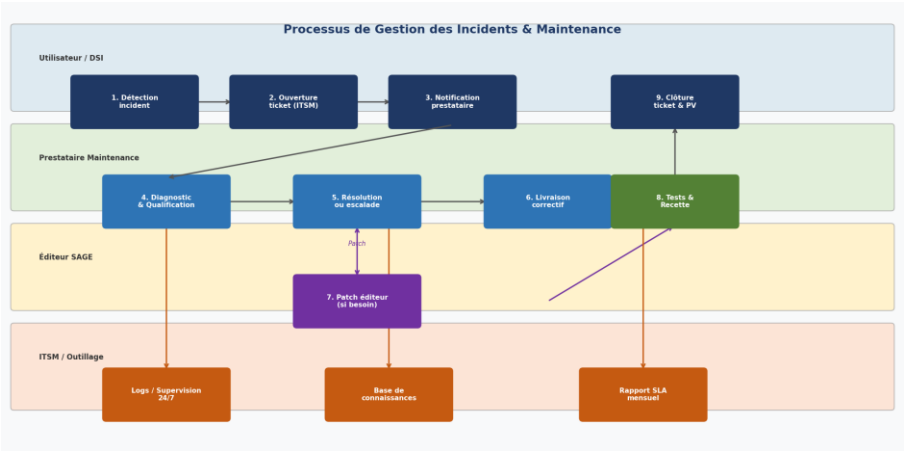

Figure 3 – Processus de gestion des incidents et maintenance

ARTICLE 4. PERIMETRE DE LA PRESTATION

4.1 Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet la détection, le diagnostic et la correction de toute anomalie ou dysfonctionnement affectant le bon fonctionnement de SAGE 1000 FRP et de ses interfaces. Elle comprend :

- La prise en charge et le suivi des incidents signalés par les utilisateurs ou la DSI ;
- Le diagnostic, l'isolation et la résolution des anomalies fonctionnelles et techniques ;
- La coordination avec l'éditeur SAGE pour les correctifs relevant du socle applicatif ;
- La mise en production des correctifs après recette et validation ;
- La documentation des causes racines et des actions correctives (post-mortem).

4.2 Maintenance évolutive réglementaire

Le titulaire est chargé de mettre en œuvre toutes les évolutions rendues nécessaires par les changements législatifs, réglementaires ou normatifs, notamment :

- Adaptation aux évolutions du plan comptable général (PCG) ;
- Mise à jour des règles de TVA et de taxes fiscales ;
- Déploiement de la facturation électronique obligatoire (Ordonnance 2021-1190) ;
- Adaptation aux évolutions de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) en lien avec notre SIRH ;
- Respect des évolutions de la DGFiP (comptes annuels, liasse fiscale).

4.3 Maintenance évolutive fonctionnelle

Dans le cadre du budget alloué, le titulaire peut proposer des améliorations fonctionnelles visant à optimiser l'utilisation de SAGE 1000 FRP, après validation du comité de pilotage :

- Développement de nouvelles interfaces ou amélioration des interfaces existantes (YOOZ, SIRH, SOR) et à venir ;
- Création ou amélioration de rapports, états et tableaux de bord ;
- Automatisation de tâches répétitives (import/export, rapprochements) ;
- Amélioration de l'ergonomie et de l'expérience utilisateur.

4.4 Support et assistance

Le titulaire met en place un service de support incluant :

- Une hotline téléphonique et un portail de ticketing disponibles aux heures ouvrées (8h-18h, jours ouvrés) ;
- Un support de niveau 2 et 3 pour les incidents complexes ;
- La formation des utilisateurs à l'occasion des mises à jour majeures ;
- La rédaction et la mise à jour de la documentation utilisateur et technique ;
- Un interlocuteur dédié (responsable de compte) pour le suivi du marché.

Commenté [EF3]: Sur la part forfaitaire ? À BDC ou sur l'ensemble du budget ?

Commenté [TM4R3]: Sur l'ensemble

Commenté [EF5]: Ou à venir ?

Commenté [TM6R5]: modifié

4.5 MCO des interfaces

Le maintien en condition opérationnelle des interfaces entre SAGE 1000 FRP et les systèmes tiers constitue un enjeu critique. Le titulaire est responsable de :

- La supervision quotidienne des flux YOOZ ↔ SAGE (dématérialisation factures) ;
- Le maintien de l'interface SIRH ↔ SAGE (ordres de paiement des salaires, OD de paie) ;
- La surveillance des échanges SOR ↔ SAGE (bons de commande, réceptions, facturations) ;
- L'adaptation des connecteurs lors de toute mise à jour des systèmes tiers ;
- La détection et la résolution proactive des erreurs de flux.

ARTICLE 5. NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

5.1 Classification des incidents

Priorité	Critères	Délai de prise en charge	Délai de résolution	Exemples
P1 – Critique	Service totalement indisponible	30 min	4h ouvrées	SAGE 1000 FRP inaccessible
P2 – Haute	Fonctionnalité majeure bloquée	2h	24h ouvrées	Interface YOOZ en échec
P3 – Moyenne	Dysfonctionnement partiel	4h	72h ouvrées	Rapport erroné
P4 – Basse	Gêne mineure / question usage	1 jour	10 jours ouv.	Demande de paramétrage

5.2 Disponibilité et continuité de service

- Taux de disponibilité minimal : 99,5 % par mois hors fenêtres de maintenance planifiées ;
- Fenêtres de maintenance planifiée : communiquées au moins 5 jours ouvrés à l'avance ;
- Plage de service garanti : du lundi au vendredi de 8h à 18h (heure de Paris) ;
- Astreinte P1 hors plage horaire : à préciser dans l'offre du candidat ;
- RTO (Recovery Time Objective) : 4h pour incident P1 ;
- RPO (Recovery Point Objective) : 24h maximum (géré par l'éditeur SAGE pour la partie SaaS).

ARTICLE 6. CONDITIONS D'ACCES ET DE SECURITE

6.1 Accès à l'environnement SaaS

- Les accès des équipes du titulaire à l'environnement SaaS sont définis et accordés par la DSI ;
- Tout accès distant doit s'effectuer via VPN ou protocole sécurisé agréé par OPCO Mobilités ;
- Un registre des accès (logs) est tenu à jour et transmis trimestriellement à la DSI ;
- Toute création, modification ou suppression de compte doit être validée par la DSI.

6.2 Confidentialité et protection des données

- Le titulaire s'engage à respecter le RGPD et à ne traiter les données qu'aux fins du marché ;

- Un DPA (Data Processing Agreement) est annexé au marché ;
- Les données financières ne peuvent être copiées sur des supports externes sans autorisation ;
- En cas de sous-traitance, les mêmes obligations s'appliquent aux sous-traitants.

6.3 Gestion des vulnérabilités

- Le titulaire informe OPCO Mobilités de toute vulnérabilité connue affectant SAGE 1000 FRP ;
- Les correctifs de sécurité critiques doivent être appliqués dans un délai de 48h après disponibilité ;
- Une analyse de risques annuelle pourra être demandée.

ARTICLE 7. GESTION DES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

Dans le cadre du mode SaaS, les mises à jour réglementaires et légales du cœur applicatif SAGE 1000 FRP sont assurées par l'éditeur SAGE. Le rôle du titulaire consiste à :

- Assurer la coordination et la communication entre OPCO Mobilités et l'éditeur SAGE ;
- Planifier et piloter le déploiement des mises à jour dans l'environnement de production ;
- Organiser et exécuter les phases de recette fonctionnelle avant toute mise en production ;
- Adapter les interfaces (des outils pour la dématérialisation des factures fournisseurs, pour la gestion de la paie et des ressources humaines, et outil ou système tiers) si la mise à jour impacte les flux d'échanges ;
- Former les utilisateurs impactés par les nouveaux comportements fonctionnels ;
- Documenter les changements apportés et mettre à jour les procédures internes.

Le titulaire maintient une veille réglementaire active et informe OPCO Mobilités de toute évolution susceptible d'impacter le système au moins 3 mois avant la date d'entrée en vigueur.

ARTICLE 8. MODALITES D'EXECUTION

8.1 Organisation et gouvernance

- Un comité opérationnel mensuel est organisé entre le titulaire et la DSI (suivi tickets, SLA, incidents) ;
- Un comité de pilotage trimestriel réunit la Direction financière, la DSI et le titulaire ;
- Le titulaire désigne un Chef de Projet dédié, interlocuteur principal de OPCO Mobilités ;
- Un plan de communication de crise est défini pour les incidents P1.

8.2 Gestion du ticketing

- L'outil de ticketing utilisé est précisé dans l'offre du titulaire (ex. JIRA , Zendesk…) ;
- Tout incident doit être enregistré dans l'outil de ticketing dans les délais de prise en charge ;
- Les tickets résolus font l'objet d'une fiche de clôture validée par OPCO Mobilités ;
- L'historique des tickets est accessible à la DSI et à la DF en consultation permanente.

8.3 Environnements

- Production (PROD) : environnement SaaS principal – toute intervention nécessite une validation préalable ;
- Recette (QUAL) : environnement de tests mis à disposition par l'éditeur SAGE ;
- Les migrations de correctifs suivent le circuit : développement → recette → production.

ARTICLE 9. LIVRABLES ET REPORTING

Livrable	Description	Fréquence	Destinataire
Rapport d'activité mensuel	Tickets traités, SLA, incidents, actions en cours	Mensuelle	DSI / DF
Rapport SLA	Indicateurs de performance vs engagements	Mensuelle	DSI / DF
Compte-rendu COPIL	Synthèse du comité de pilotage	Trimestrielle	DF
Plan de maintenance préventive	Planification des interventions à venir	Trimestrielle	DSI / DF
Rapport de veille réglementaire	Évolutions légales et impacts identifiés	Trimestrielle	DSI / DF
Bilan annuel	Synthèse de l'année, propositions d'amélioration	Annuelle	DF
Documentation technique	MàJ des fiches techniques et procédures	À chaque MàJ	DSI / DF

ARTICLE 10. CONDITIONS DE REVERSIBILITE

En prévision d'une éventuelle fin de marché ou d'un changement de prestataire, le titulaire doit garantir une réversibilité totale dans les conditions suivantes :

- Un plan de réversibilité est fourni dans les 3 mois suivant la notification du marché ;
- La durée de la période de réversibilité est de 3 mois minimum ;
- Le titulaire assure le transfert de compétences au successeur sans surcoût ;
- L'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle est livré à OPCO Mobilités ;
- Les codes sources des développements spécifiques réalisés sont remis à OPCO Mobilités ;
- Les accès aux outils (ticketing, supervision) sont transférés dans les conditions prévues ;
- Un atelier de passation est organisé avec le nouveau prestataire.

Commenté [EF7]: S'assurer qu'il n' y ait pas de contradiction avec la clause au CCAP

Commenté [TM8R7]: C'est bon

ARTICLE 11. EXIGENCES RELATIVES AU PERSONNEL

11.1 Profils requis

Profil	Rôle	Expérience minimale	Certification souhaitée
Chef de Projet	Pilotage du marché, interlocuteur principal	5 ans	PMP ou équivalent
Consultant SAGE 1000	Expertise fonctionnelle SAGE 1000 FRP	3 ans	Certification SAGE 1000
Ingénieur Intégration	Maintenance des interfaces YOOZ / NIBELIS / SOR	3 ans	API REST / ETL
Support N1/N2	Hotline, ticketing, assistance utilisateurs	2 ans	ITIL Foundation

11.2 Continuité de service

- Toute modification de l'équipe dédiée doit être communiquée avec un préavis d'un mois ;
- Le remplacement d'un profil clé nécessite la validation préalable de OPCO Mobilités ;
- Le titulaire garantit la continuité du service pendant les congés et absences.

Glossaire

Acronyme / Terme	Définition
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
DSI	Direction des Systèmes d'Information
DAF	Direction Administrative et Financière
FRP	Financial Resource Planning
ITSM	IT Service Management
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
MFA	Multi-Factor Authentication
OD	Opération Diverse (comptabilité)
PCG	Plan Comptable Général
RGS	Référentiel Général de Sécurité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SaaS	Software as a Service
SLA	Service Level Agreement
YOOZ	Solution de dématérialisation des factures fournisseurs
NIBELIS	Solution de gestion de la paie et des ressources humaines
SOR	ERP métier (Système Opérationnel de Ressources)