

## PRÉAMBULE

La dématérialisation des appels d'offres implique l'usage d'outils informatiques faisant l'objet d'une très grande diversité (systèmes, versions de système, navigateurs, réseaux, sécurités, firewall, anti-virus, proxys, applicatifs, langages, architectures intranet...)

Même si la plus grande partie des usages est connue, cette diversité débouche sur un nombre de configurations infini qu'il n'est pas possible de tester par avance et donc de garantir à 100%. Consultez votre service informatique quelques jours en amont, par exemple lors d'une simulation de dépôt, afin de parer aux éventuelles urgences avant la date de remise des plis.

Ainsi, il est vivement recommandé pour chaque dépôt électronique sur la plateforme de respecter les **principes de sécurité** suivants :

- De procéder 48 heures avant l'heure limite de réponse à un **test complet des prérequis d'un dépôt électronique sur votre poste** (accessible depuis votre espace privatif sous la rubrique Aide/ prérequis) et de contacter le support en cas de difficulté, via le Tchat en ligne disponible sur toutes les pages du site.
  - D'optimiser vos fichiers pour **limiter la taille** totale de votre dépôt. Nous vous recommandons de ne pas dépasser les 200 mo, afin de garantir votre dépôt dans les meilleurs délais.
  - De déposer votre offre **24 heures avant la date limite** de remise de l'offre.
  - En cas de difficulté, nous vous invitons à contacter dans les meilleurs délais le service d'assistance, via le Tchat en ligne disponible sur toutes les pages du site, en bas à droite. Il pourra si besoin effectuer une prise en main sur votre poste ou vous assister pour un dépôt d'urgence.
- ⚠ L'Assistance de la plateforme n'est pas tenue d'intervenir et ne garantit aucun résultat sur une intervention ayant lieu dans la dernière heure précédant l'heure limite de remise des plis.

Les configurations informatiques sont par nature évolutives. Un dépôt réalisé avec succès ne vous exonère pas de ces principes de précaution pour les dépôts suivants.

Il est recommandé d'avoir le profil « Administrateur » lors des opérations d'installation et de configuration.

Rappel : le règlement de consultation proposé par l'acheteur et lié à chaque procédure, peut apporter des conditions techniques ou juridiques complémentaires aux prérequis techniques exposés dans ce document. Il convient dans ce cas de s'y conformer.

## A/ CONFIGURATION SOUS MICROSOFT WINDOWS (RECOMMANDÉ)

1. Navigateur Internet recommandé : Google chrome, Firefox, Edge et Microsoft Internet Explorer 11.
2. Le domaine : **tawk.to** doit impérativement être mis en liste des domaines autorisés sur votre proxy. En effet le système d'assistance en ligne via messagerie fonctionne via ce domaine.

3. Connexion internet :
  - Minimum connexion ADSL avec une vitesse de 5 Mb par seconde. Privilégiez une connexion filaire, pour éviter des micro coupures que peut occasionner le wifi.
  - Avoir une autorisation le cas échéant au niveau du PROXY (voir votre administrateur réseau) autorisant la connexion sur l'adresse IP 46.227.80.170 port 443 (https), et autoriser la remontée du certificat SSL
4. Version de Windows : être équipé au minimum de Windows 7.
5. Configuration du poste : nous vous recommandons, en particulier si vos plis sont volumineux, de disposer d'une mémoire vive de 8 gigas de RAM, ainsi que d'un espace disque au moins équivalent à la taille du dépôt que vous vous apprêtez à effectuer.
6. Version de Java 8 mise à jour 101 minimum :
  - Veillez à n'avoir qu'une seule version de java installée sur le poste. En cas de pluri-installation de versions différentes, cela peut provoquer des dysfonctionnements. Il conviendra alors de désinstaller la totalité des versions de JAVA et de ne réinstaller que la bonne version.
  - Demat-sign, l'outil de dépôt de la plateforme, fonctionne à partir de JAVA 8 MAJ 101 au minimum. Néanmoins, suite aux récentes modifications opérées par Oracle, de nombreux blocages d'exécution peuvent survenir. Aussi, nous recommandons vivement d'avoir toujours JAVA à jour sur sa dernière version disponible.
  - Toute installation / désinstallation / mise à jour de JAVA nécessite un redémarrage du navigateur.
  - Si vous ne disposez pas de Java sur votre poste de travail, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://www.java.com/fr/download/> et cliquez sur **Téléchargement gratuit de Java**.
7. Les fichiers à transmettre lors de la réponse électronique doivent impérativement être localisés **en local sur le poste** et non sur un serveur.
8. Sur le poste informatique utilisé, avoir les racines de l'autorité **porteur** (racines avec le nom du porteur) correctement installées pour le certificat RGS.  
Note : le support de la plateforme n'intervient pas sur les problématiques d'installation de certificat. Contactez votre revendeur de certificat en cas de difficulté.
9. Le nom des fichiers / Dossiers à transmettre ne doit en aucun cas contenir de caractère spécifique tel que : apostrophe, accent, ponctuation, espace, caractères spéciaux... En outre, le chemin d'accès avec le nom de fichier inclus ne peut dépasser 150 caractères.

## B/ SPÉCIFICITÉS LIÉS A L'ENVIRONNEMENT MAC OS

Pour fonctionner, il convient IMPÉRATIVEMENT d'utiliser un mac à partir de OS 10.7.

Vous aurez très certainement un pop-up qui apparaîtra au moment de lancer l'application indiquant « Impossible d'ouvrir le fichier \*\*\*\*\*.jnl car cette application provient d'un développeur non identifié ». A ce moment, il faudra vous rendre dans **Préférence système** puis icône **Sécurité et confidentialité**. Dans la fenêtre, vous aurez alors un bouton en bas de fenêtre « **Ouvrir quand même** ».

1. Navigateur Internet à utiliser : Privilégier Google Chrome, Mozilla Firefox ou Safari.
2. Le domaine : **tawk.to** doit impérativement être mis dans la liste des domaines autorisés. En effet le système d'assistance en ligne via messagerie fonctionne via ce domaine.

3. Connexion internet : minimum connexion ADSL avec une vitesse de 5 Mbps. Privilégiez une connexion filaire, pour éviter des micro coupures que peut occasionner le wifi.
4. Version de JAVA : version Java 8.
5. Si votre ordinateur est raccordé à un proxy / pare-feu, il convient de créer une règle pour autoriser la connexion sur notre serveur. IP : 46.227.80.170 port 443 (https).
6. Le nom des fichiers / Dossiers à transmettre ne doit en aucun cas contenir de caractère spécifique tel que : apostrophe, accent, ponctuation, espace, caractères spéciaux, ....  
Par ailleurs, la longueur du nom de fichier est limitée à 30 caractères.
7. Les fichiers à transmettre lors de la réponse électronique doivent impérativement être localisés **en local sur le poste** et non sur un serveur.

Rappel : les acheteurs sont majoritairement équipés de PC, aussi nous vous recommandons de privilégier des fichiers compatibles PC.

## C/ CERTIFICAT DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Depuis le 1er avril 2016, la **signature électronique** des offres déposées sur une plateforme de dématérialisation n'est plus obligatoire sauf si l'acheteur l'exige. La signature électronique n'est imposée dans les textes de la commande publique en vigueur que pour l'offre retenue, qui constitue le contrat définitif.

Vous devez être équipé d'un certificat électronique de type RGS/eIDAS conforme à la réglementation en vigueur **si la procédure le demande**.

 Si vous n'êtes pas équipé d'un certificat, il est impératif de prévoir un délai de 10 jours ouvrés pour obtenir ce type de certificat (commande, préparation et réception des pièces justificatives, acquisition, installation, délivrance en face à face par l'autorité ...)

Suite à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans les marchés publics, seuls les certificats RGS\*\* (niveau minimum) ou eIDAS /RGS\*\*\* sont acceptés sur la plateforme. Ces certificats doivent appartenir soit :

- A la liste tenue à jour par la LSTI consultable ici : (recommandé) :

<http://www.lsti-certification.fr/index.php/fr/services/certificat-electronique>

- A la liste européenne tenue à jour par la commission européenne consultable ici :

<https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/tl/FR>

Attention : si le certificat n'est pas référencé sur les 2 listes ci-dessus, ou si l'opérateur économique utilise son propre outil de signature, celui-ci doit permettre la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement, en fournissant l'adresse du site Internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement, et l'adresse permettant d'accéder à l'outil de vérification. Ces informations doivent être fournies sur un document séparé sous la désignation « A propos de la signature » et à contacter le cas échéant, l'assistance technique via le Tchat en ligne. Le non-respect de ces consignes est un motif de rejet.

Les formats de signature acceptés sont XADES, CADES, PADES (sauf avis contraire dans le règlement de consultation de chaque procédure).

Si l'outil natif de signature de la plateforme n'est pas utilisé, il convient d'ajouter un document clair lisible et non crypté permettant à l'acheteur de comprendre le mode de signature utilisé, d'accéder aux informations ou aux outils lui permettant non seulement de vérifier la nature des signatures électroniques, mais également le mode opératoire et l'accès aux outils lui permettant d'ouvrir les plis le cas échéant.

Vous pouvez commander un certificat de signature, via le site [www.certidemat.com](http://www.certidemat.com).

## D/ AUTRES GÉNÉRALITÉS

Des messages email peuvent provenir de la plateforme, soit via l'email de l'acheteur, soit via l'email de la plateforme. Il est donc nécessaire de vérifier très régulièrement votre messagerie.

La responsabilité de l'acheteur public ne saurait être recherchée si le candidat a communiqué une adresse erronée, s'il n'a pas souhaité s'identifier ou s'il n'a pas consulté ses messages en temps et en heure.

Pensez à consulter le dossier « messages indésirables » de votre messagerie, et ajouter le domaine [@dematis.com](mailto:@dematis.com) comme domaine autorisé.

Pour chaque document sur lequel une signature est exigée, la signature doit émaner d'une personne habilitée à engager l'entreprise. Cette personne est soit le représentant légal, soit toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat.

Il est recommandé aux candidats de suivre les précautions suivantes :

- privilégier le format .pdf ;
- ne pas utiliser certains formats, notamment les « .exe », les formats vidéo ;
- ne pas utiliser certains outils, notamment les « macros » ;
- faire en sorte que l'offre ne soit pas trop volumineuse ;
- tous les fichiers envoyés devront être traités préalablement par un anti-virus (à charge de l'entreprise candidate). Les offres contenant des virus feront l'objet d'un archivage de sécurité par l'acheteur. Ces offres seront donc réputées n'avoir jamais été reçues et les candidats en seront informés dans les plus brefs délais.

Attention, un dossier compressé signé ne vaut pas signature de chaque document contenu dans le dossier, et une signature manuscrite scannée n'a pas d'autre valeur que celle d'une copie et ne peut remplacer la signature électronique.

Une fois le dépôt réalisé, il est recommandé au candidat de vérifier la liste des documents transmis à la plateforme figurant dans **l'accusé de dépôt** transmis par email.

Si l'acheteur le prévoit, le candidat peut effectuer à la fois une transmission électronique et, à titre de **copie de sauvegarde**, une transmission sur support papier, ou sur support physique électronique. Les documents de la copie de sauvegarde doivent également être signés. Cette copie doit parvenir dans les délais impartis et placée dans un pli scellé comportant la mention lisible : « Ne pas ouvrir - copie de sauvegarde ».

## D/ RAPPEL DE QUELQUES ÉLÉMENTS JURIDIQUES

Vous pouvez remplacer ou supprimer par « annule et remplace » votre candidature ou votre offre jusqu'à la date limite de soumission indiquée dans l'avis d'appel public à concurrence ou sur le portail de réponse en ligne.

Les pièces de votre dossier pourront être signées individuellement grâce à l'outil Demat-sign proposé sur la plateforme, et avec votre certificat électronique.

En cas d'incertitude sur la date et l'heure de vos dépôts, c'est la date de la plateforme qui fait référence. La date et l'heure de référence sont indiquées sur toutes les pages de votre espace privatif.

Important : c'est l'heure de fin de transmission qui sera retenue comme heure de dépôt de votre pli et non l'heure à laquelle le téléchargement a débuté.