



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction des achats de l'État

**ACCORD-CADRE
RELATIF À LA SOUSCRIPTION ET À LA GESTION
D'ABONNEMENTS À DES PÉRIODIQUES
Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
Commun à l'ensemble des lots (1, 2, 3, 4 et 5)**

Numéro de consultation : AC_DAE_Abonnements_2024

N° LOT	Intitulés lots séparés
LOT 1	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des « services du Premier ministre », des ministères de « l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique », de « l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 2	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « l'Intérieur », des « Outre-mer », de « la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche », de « l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 3	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « l'Éducation nationale, l'Enseignement supérieur et de la Recherche », des « Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative », de « la Justice », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 4	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles », de « l'Autonomie et de l'Égalité entre les femmes et les hommes », de « l'Agriculture, de la Souveraineté alimentaire », de certains de leurs établissements publics et autres organismes, <u>ainsi que</u> certains établissements publics du ministère des « Armées ».
LOT 5	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de la « Culture », de « l'Europe et des Affaires étrangères (y compris le réseau diplomatique et consulaire à l'étranger et en France) », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.

Procédure de consultation : Appel d'offres ouvert selon les articles L.2124-2, et R.2161-2 à R.2161-5 du code de la commande publique.

Table des matières

ARTICLE 1	PRÉAMBULE - CONTEXTE	3
1.1	GLOSSAIRE	3

1.2	ROLE DE LA DIRECTION DES ACHATS DE L'ÉTAT	3
ARTICLE 2	IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR	4
ARTICLE 3	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
ARTICLE 4	PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE.....	4
4.1	BENEFICIAIRES	4
4.2	DEROGATIONS A L'EXCLUSIVITE DONT BENEFICIENT LES TITULAIRES DE L'ACCORD-CADRE.	5
ARTICLE 5	ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 6	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	6
6.1	SOUSCRIPTION DES ABONNEMENTS A DES PERIODIQUES	7
6.1.1	Mise en place des abonnements	7
6.1.1.1	Description des périodiques susceptibles d'être commandés	7
6.1.1.2	Fourniture d'abonnements	7
6.1.1.3	Mise à jour du catalogue du titulaire	7
6.1.1.4	Mise en œuvre des nouveaux abonnements	8
6.1.2	Mise en place du suivi des abonnements tout en assurant la continuité de ceux existants.....	8
6.1.2.1	En début de contrat	8
6.1.2.2	En cours de contrat	8
6.1.2.3	En fin de contrat.....	9
6.1.2.4	Suivi des abonnements	9
6.1.2.5	Mise en œuvre des modalités de valorisation des listes d'abonnement	9
6.1.2.6	Typologie des listes fournies par le titulaire	10
6.1.3	Gérer les portefeuilles d'abonnements	10
6.1.3.1	Cessation de parution	10
6.1.3.2	Contrôle afin d'éviter les doublons en termes d'abonnement	10
6.1.3.3	Échéance des abonnements	11
6.1.4	S'assurer de la livraison des abonnements.....	11
6.2	CENTRALISATION ET GESTION DES RECLAMATIONS	12
6.2.1	Réclamation	12
6.2.2	Relances	12
6.3	REGLEMENT DES EDETEURS	13
6.3.1	Couverture du taux de change auprès des éditeurs étrangers.....	13
6.3.2	Fourniture des barèmes publics de l'ensemble des prestations :	13
6.4	FORMATIONS.....	13
6.5	DESCRIPTION DE LA PLATEFORME OU OUTIL DE GESTION DE COMMANDE	13
6.5.1	Compte utilisateur.....	13
6.5.2	Compte administrateur	14
6.5.3	Assistance technique	14
6.6	LES CONDITIONS D'EXECUTION EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE	14
6.6.1	Plan de progrès relatif à l'impact environnemental de la plateforme ou outil de gestion.....	14
6.6.2	Considération environnementale relative à l'utilisation de données numériques	15
7	DELAIS D'EXECUTION	16
7.1	DELAIS DE PRISE EN CHARGE DES COMMANDES :	16
7.2	DELAIS DE MISE EN PLACE DES ABONNEMENTS :	16
7.2.1	Cas particulier d'ajouts – titres, éditeurs, formules d'abonnement ...- au catalogue du titulaire	16
7.2.2	Cas particulier du délai de mise en place des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (procédure dite VIP).....	16
7.2.3	Autres cas d'urgence signalés par le bénéficiaire.....	17
7.3	DELAIS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :	17
8	EQUIPE DE GESTION DU TITULAIRE- HORAIRE- MODALITE DE CONTACT	17
9	CAHIER DES CLAUSES SIMPLIFIÉES DE CYBERSÉCURITÉ	18
10	ANNEXES.....	18

ARTICLE 1 PRÉAMBULE - CONTEXTE

1.1 GLOSSAIRE

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans les documents du marché :

Accord-cadre mono-attributaire	Marché public conclu par un acheteur avec un seul opérateur économique
Acheteur	Service en charge de la passation de l'accord-cadre, soit la DAE
Année N	La définition de l'année N est différente selon la temporalité observée. Ainsi, <ul style="list-style-type: none">• En début de contrat, il s'agit de l'année suivant celle de la notification de l'accord-cadre• En cours de contrat, il s'agit de l'année suivant celle de la campagne annuelle N-1
API	Interface de programmation (Application Programming interface)
BDC	Bon de commande
Bénéficiaires	Services de l'État en France, dont Corse et DROM-COM (administrations centrales, services déconcentrés, juridictions, autorités administratives indépendantes, préfecture de police de Paris prise en sa qualité de service déconcentré et en sa qualité de pouvoir adjudicateur « ville de Paris », toutes les représentations diplomatiques et consulaires françaises à l'étranger) hors Ministère des Armées, ainsi que les établissements publics et autres organismes, , listés à l'annexe « CCAP_Annexe_Constitution_lots».
BFGR	Bordereau des frais de gestion et de remise
CCAG-FCS	Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services
CCAP	Cahier des clauses administratives particulières ;
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières ;
Commande	Terme désignant la commande émise par les bénéficiaires vers le titulaire
DAE	Direction des achats de l'État ;
DROM et COM	Départements et Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer
EDI	Echange de données informatisées
EP	Etablissement public
JOURS	Jours calendaires, sauf mention contraire
HT	Hors taxe
Mise en place	Désignation du moment où l'agence d'abonnement a fait le nécessaire pour transmettre la souscription à l'éditeur
Mise en service	Livraison d'un abonnement
SI	Systèmes d'Information
Souscription	Terme désignant la commande émise du titulaire vers les éditeurs
Titulaire de l'accord-cadre	Pour chaque lot, l'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'acheteur.
TTC	Toutes taxes comprises

1.2 RÔLE DE LA DIRECTION DES ACHATS DE L'ÉTAT

La direction des achats de l'État (DAE) a été créée par le décret n°2016-247 du 3 mars 2016. Elle définit la politique des achats de l'État sous l'autorité du Premier ministre. Elle s'assure également de sa mise en œuvre, après concertation avec les ministères au sein de la conférence des achats, qui réunit les secrétaires généraux des ministères. Elle définit avec les ministères les stratégies interministérielles.

La DAE est notamment chargée de définir, sous l'autorité du Premier ministre, la politique des achats de l'État et de s'assurer de sa mise en œuvre effective :

- Dans les conditions économiquement les plus avantageuses ;
- Dans des conditions facilitant l'accès des petites et moyennes entreprises à la commande publique et la diffusion de l'innovation ;
- Dans le respect des objectifs de développement durable et de développement social.

La DAE contribue également à la définition et à la mise en œuvre de la politique des achats des organismes mentionnés aux 4°, 5° et 6° de l'article 1er du décret du 7 novembre 2012 et des établissements publics de l'État.

ARTICLE 2 IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

Le présent accord-cadre est porté par :

L'Etat,

Direction ou service : **Direction des Achats de l'Etat**

Adresse : **59 Bd Vincent Auriol**

Code Postal : **75703 Cedex 13**

Ville : **PARIS**

Siret : 130 022 205 00012

Téléphone : 01.44.97.28.53 / 61

Il est représenté par le Directeur des achats de l'Etat, ou l'une des autorités bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet en application de l'arrêté du 22 novembre 2024 portant délégation de signature (direction des achats de l'Etat).

ARTICLE 3 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la souscription et la gestion d'abonnements à des périodiques, soit des abonnements à des publications et à des services de presse en ligne, français et étrangers, généralistes, ou spécialisés, sous la forme d'abonnements individuels, groupés, collectifs ou par bouquet ainsi que l'adhésion à des sociétés savantes.

La diffusion peut être sous forme papier et/ou numérique.

L'accord-cadre porte sur des prestations de Services.

ARTICLE 4 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

4.1 BENEFICIAIRES

Ces abonnements sont souscrits pour le compte des services de l'État (administrations centrales, services déconcentrés, juridictions, autorités administratives indépendantes, la préfecture de police de Paris, prise en sa qualité de service déconcentré et en sa qualité de pouvoir adjudicateur « ville de Paris », ainsi que toutes les représentations diplomatiques et consulaires françaises à l'étranger), hors Ministère des Armées et au bénéfice de certains établissements publics et autres organismes, mentionnés dans l'annexe « CCAP_Annexe_Constitution_lots » - en France, Corse et DROM-COMci-après nommés « bénéficiaires ».

Cette annexe précise, pour chaque lot, la liste des bénéficiaires (ministères, autorités administratives indépendantes, établissements publics et autres organismes), en indiquant le montant estimatif et la date indicative d'entrée dans l'accord-cadre de chacun de ces bénéficiaires.

Une convention de groupement permanente est conclue conformément aux articles L.2113-6 et L.2113-7 du code de la commande publique, entre la DAE et des établissements publics et autres organismes.

Une convention constitutive de groupement de commandes permanent a été conclue entre la DAE et la Préfecture de Police de Paris, pour ce qui concerne les besoins des sites occupés par la Préfecture de Police de Paris, prise en sa qualité de pouvoir adjudicateur « Ville de Paris ».

A noter que certains bénéficiaires peuvent être représentés par un mandataire (notamment l'Agence de Gestion de l'Immobilier de l'Etat, dite AGILE), agissant en leur nom et pour leur compte.

Dans l'objectif d'optimisation de la gestion des abonnements, les bénéficiaires souscrivent le/les abonnement(s) pour leurs utilisateurs finaux :

- Leurs étudiants ou stagiaires ;
- Leurs agents ;
- Ou toute personne désignée par les bénéficiaires (conseillers, etc.).

4.2 DEROGATIONS A L'EXCLUSIVITE DONT BENEFICIENT LES TITULAIRES DE L'ACCORD-CADRE.

Les bénéficiaires du présent accord-cadre peuvent avoir recours à d'autres prestataires dans les situations suivantes, dont la qualification relève de la seule appréciation de l'Administration.

- Si certains éditeurs refusent de consentir des abonnements à leurs publications via une société intermédiaire ou si l'agence d'abonnement confirme ne pouvoir intégrer la publication à son catalogue des abonnements peuvent être souscrits directement auprès de ces éditeurs dans le cadre d'un marché interministériel, ministériel ou propre à un établissement ou à un autre organisme. **A titre indicatif, il existe, des marchés interministériels notamment avec les éditeurs Lexis-Nexis, Dalloz, Francis Lefebvre et la Société Générale de Presse, sans que cette liste soit limitative.**
- Pour les bénéficiaires ayant adhéré à un ou plusieurs groupements de commandes du Consortium Couperin, les publications et/ ou éditeurs avec lesquels ils ont déjà contractualisé via ce consortium sont **exclues de ce marché. La liste des publications et/ou éditeurs est précisée pour chaque bénéficiaire du Consortium Couperin** dans l'annexe au CCTP les référençant.

Les bénéficiaires se réservent la possibilité de passer un marché avec un kiosquier pour les abonnements destinés à des personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (dites VIP), par exemple pour des prestations de livraisons matinales de la presse, si ces livraisons ne peuvent pas être réalisées via le présent marché.

- Enfin, en cas de besoin impératif et sous réserve d'avoir préalablement saisi le titulaire, sans pouvoir s'orienter vers des produits de substitution, des achats en kiosque, des abonnements de courte durée peuvent être ponctuellement pris en dehors du cadre du marché lorsque ceux-ci sont destinés à assurer la continuité d'un abonnement ou dans l'attente de la mise en place des abonnements par le titulaire.

Le recours à l'une ou l'autre de ces dérogations par les bénéficiaires ne saurait ouvrir droit à une quelconque indemnisation des titulaires du présent accord-cadre.

ARTICLE 5 ALLOTISSEMENT

Les prestations sont alloties de la manière suivante : N° LOT	Intitulés lots séparés
LOT 1	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des « services du Premier ministre », des ministères de « l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique », de « l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 2	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « l'Intérieur », des « Outre-mer », de « la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche », de « l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 3	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « l'Éducation nationale, l'Enseignement supérieur et de la Recherche », des « Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative », de « la Justice », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.
LOT 4	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de « du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles », de « l'Autonomie et de l'Égalité entre les femmes et les hommes », de « l'Agriculture, de la Souveraineté alimentaire », de certains de leurs établissements publics et autres organismes, <u>ainsi que</u> certains établissements publics du ministère des « Armées ».
LOT 5	Souscription et gestion d'abonnement pour le compte des ministères de la « Culture », de « l'Europe et des Affaires étrangères (y compris le réseau diplomatique et consulaire à l'étranger et en France) », de certains de leurs établissements publics et autres organismes.

La constitution des lots (bénéficiaires, montants annuels estimatifs, date indicative de la première campagne d'abonnement) est décrite à l'annexe « CCAP_Annexe_Constitution_lots ».

A titre informatif et non contractuel, le montant estimatif HT de chacun des lots de l'accord-cadre est le suivant :

°LOT	Montant estimatif HT par lot (pour toute la durée de l'accord-cadre reconductions comprises)
LOT 1	14,5 M€
LOT 2	14,2 M€
LOT 3	12,8 M€
LOT 4	6,4 M€
LOT 5	6,3 M€

Le présent document est commun à l'ensemble des lots

ARTICLE 6 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Concernant la description des services attendus, le titulaire exerce une fonction d'intermédiaire entre les éditeurs de produits d'information périodiques, tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP, ou autres en cas d'expression de nouveaux besoins, et, les différents services des bénéficiaires, afin de passer les commandes d'abonnement à ces produits, d'en garantir la fourniture régulière ainsi que d'assurer des services connexes de gestion et de suivi.

Le titulaire assure à ce titre les services décrits aux articles 6.1 à 6.6 du présent CCTP.

6.1 SOUSCRIPTION DES ABONNEMENTS A DES PERIODIQUES

Dans le cadre du bon de commande émis conformément à l'article 10.2.2 du CCAP « *émission et exécution des bons de commande* » et l'article 6.2.2 du présent CCTP « *en cours de contrat* », ainsi que des demandes d'abonnement telles que précisées dans ce dernier article, le prestataire souscrit les abonnements auprès des éditeurs conformément au délai moyen de mise en place demandé par les éditeurs et fixé dans son offre.

A titre indicatif, le titulaire communique au bénéficiaire qui en fait la demande, les délais prévisionnels de prise en compte de la commande par l'éditeur concerné. Le titulaire ne peut se voir opposer par le bénéficiaire l'absence de respect de ces délais indicatifs par l'éditeur. Le bénéficiaire veille à demander cette information qu'en cas de réelle nécessité. Le titulaire indique dans son offre le délai moyen de transmission de ce délai prévisionnel de l'éditeur ainsi que le moyen de communication envisagé pour la transmission de cette information.

Ces mêmes délais sont à respecter pour l'édition électronique et à l'édition papier.

6.1.1 Mise en place des abonnements

6.1.1.1 Description des périodiques susceptibles d'être commandés

Les abonnements peuvent concerner différents types de produits d'information. Il s'agit :

- de revues et service de presse en ligne français ou étrangers, pour un ou plusieurs utilisateurs (licence de site par exemple) ;
- de revues et journaux au format papier français ou étrangers, voire couplés « papier/numérique » ;
- de numéros isolés (numéros spéciaux, hors-série, tirages particuliers...) ;
- le cas échéant, certaines bases de données françaises ou étrangères, accessibles en ligne sur internet ou sur supports physiques électroniques (CD, DVD, ...) éventuellement assorties de mises à jour régulières et/ou équipées d'un système de crédits à la consommation.

Par ailleurs, le titulaire procède aux **opérations d'adhésion aux sociétés savantes** demandées par les services bénéficiaires. A l'égard des publications émises par les sociétés savantes, il réalise l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP dans les mêmes conditions que pour les abonnements aux autres périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP..

6.1.1.2 Fourniture d'abonnements

Le titulaire doit fournir les périodiques tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP auxquels sont abonnés ou souhaitent s'abonner les services bénéficiaires.

Les abonnements peuvent concerner différents types de produits d'information, tels que décrits aux articles 3 et 6.1.1 du présent CCTP.

- Pour la documentation avec mise à jour, le titulaire doit pouvoir fournir les mises à jour.
- En ce qui concerne les numéros isolés (numéros spéciaux, hors-série, ou tirages particuliers), ils pourront être commandés dans le cadre d'un abonnement ou hors abonnement.

Le titulaire doit être en mesure de satisfaire les gestions particulières des besoins en abonnement auprès des éditeurs étrangers.

6.1.1.3 Mise à jour du catalogue du titulaire

Le titulaire établit, met à jour et tient à disposition des bénéficiaires le **catalogue de titres** auxquels ils sont abonnés.

Les modalités particulières d'ajouts au catalogue du titulaire font l'objet d'une description à l'article 7.2.1 « *Cas particulier* »

d'ajouts – titres, éditeurs, formules d'abonnement ...- au catalogue du titulaire » du présent CCTP.

6.1.1.4 Mise en œuvre des nouveaux abonnements

Le titulaire s'engage à assurer la mise en place des **nouveaux abonnements** suivant deux types de modalités selon qu'il s'agit d'abonnements de type courant ou d'abonnements destinés à des personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (dites VIP).

Les modalités particulières de fourniture des abonnements de ces derniers font l'objet d'une description à l'article 7 « *délais d'exécution* » du présent CCTP.

6.1.2 Mise en place du suivi des abonnements tout en assurant la continuité de ceux existants

6.1.2.1 En début de contrat

Le titulaire du nouvel accord-cadre s'engage à reprendre la liste des abonnements existants afin d'assurer la continuité de service sur l'année N. Cette liste est élaborée à partir des éléments fournis par le titulaire précédent, cités à l'article 10.2.3.4 du CCAP qui récapitule l'ensemble des abonnements du service bénéficiaire sur l'année N-1. ~~(soit celle de la notification de l'accord-cadre.)~~ Cette liste est transmise par les services bénéficiaires au nouveau titulaire au plus tard un (1) mois après la notification de l'accord-cadre.

6.1.2.2 En cours de contrat

Le titulaire s'engage à fournir dans les meilleurs délais la liste valorisée demandée par chaque bénéficiaire telle qu'indiquée dans l'article 10.2.3.4 du CCAP. Sur la base de l'état récapitulatif des abonnements classés par services, le bénéficiaire adressera en retour, sous la forme d'un bon de commande, la liste des abonnements à renouveler.

En effet, le marché s'exécute au moyen de bons de commande émis au fur et à mesure des besoins (abonnements nouveaux) et/ou émis globalement une fois par an (réabonnement) sur demande des bénéficiaires après approbation d'une proposition de prix, ou au moyen d'un bon de commande global de type engagement de dépense programmé donnant lieu à un échelonnement des demandes.

Afin de réduire le nombre de commandes, chaque bénéficiaire organise annuellement une campagne de réabonnement principale afin de couvrir la majorité de ces réabonnements sur l'année civile. En marge de cette campagne, des abonnements complémentaires, ou annulations d'abonnements, pourront intervenir tout au long de l'année et feront l'objet soit d'un nouveau bon de commande, soit d'un modificatif à un bon de commande existant. Dans le cadre de la mise en place d'un engagement de dépense programmé, les compléments feront l'objet d'une simple demande, dans le cadre du bon de commande annuel initial. Les bons de commandes ou les demandes pour les engagements de dépense programmé précisent entre autre, pour des périodes déterminées, la liste des abonnements à souscrire ou à renouveler.

La 1^{ère} campagne correspond à la date d'entrée dans le marché. Pour l'année 2026, elle se tient en octobre 2025, après la période de déploiement de l'accord-cadre. L'entrée des bénéficiaires va se faire de manière progressive, quasi immédiate pour les bénéficiaires de l'actuel accord-cadre ou échelonnée selon l'échéance des marchés des nouveaux entrants indiquée à l'annexe « CCAP_Annexe_Constitution_lots ».

La campagne d'abonnement est réalisée en N-1 pour recenser les besoins de l'année N. Les abonnements, commandés lors de la campagne annuelle, sont mis en place au 1^{er} janvier de l'année N, **à moins que la politique de l'éditeur ne le permette pas ou que la durée de l'abonnement soit pluriannuelle**. Le titulaire doit pouvoir être en mesure de fournir la preuve qu'il en a fait la demande aux éditeurs.

Pendant l'année, en complément de la campagne, les réattributions et annulations d'abonnements sont traités de la même façon et dans les mêmes délais que les demandes de création d'abonnement. Les réattributions notamment peuvent relever du périmètre VIP et nécessiter un traitement urgent.

6.1.2.3 En fin de contrat

En fin de contrat et au plus tard un (1) mois avant l'échéance du contrat, la liste décrite à l'article 10.2.3.4 du CCAP « *Etablissement de la liste valorisée des abonnements en cours* » est transmise au bénéficiaire. Le bénéficiaire transmet cette liste au nouveau titulaire.

6.1.2.4 Suivi des abonnements

Afin d'assurer un meilleur suivi des abonnements, le titulaire prévoit que le bénéficiaire puisse consulter les devis, les factures, l'état des abonnements et des réabonnements ainsi que les titres par voie électronique sur l'outil de gestion dématérialisée de l'ensemble des abonnements (article 6.5 du présent CCTP) du titulaire.

Le titulaire attribue à chaque abonnement un **numéro unique (ou équivalent)** dont la liste est fournie au bénéficiaire concerné et qui sert de référence permanente de cet abonnement, depuis le devis jusqu'au paiement de la commande, lors des échanges concernant cet abonnement entre le titulaire et le bénéficiaire.

Le titulaire demande à l'éditeur de lui transmettre les numéros d'abonnés. Quand il en a connaissance, le titulaire s'engage également à fournir spontanément au bénéficiaire concerné les **numéros abonnés** attribués par les éditeurs sans que celui-ci ait à mettre en place des modalités propres de récupération de ces numéros d'abonnés. Cette transmission s'effectue sous la forme d'une information exploitable insérée dans la plateforme ou l'outil de gestion (colonne identifiée d'un tableau ou d'un tableur par exemple) dès qu'il en a connaissance lui-même après enregistrement de la souscription par l'éditeur. La fréquence de mises à jour se base sur celle des changements opérés par l'éditeur lui-même. L'offre du titulaire précise dans quelle rubrique trouver cette information.

Outre la transmission des souscriptions aux éditeurs, un suivi des abonnements doit être assuré, via les actions concernant leur **accès en ligne et une action rapide auprès des éditeurs lors de toute réclamation** relative à un abonnement avec retour d'information tel que défini à l'article 6.2 « *Centralisation et gestion des réclamations* » du présent CCTP.

Le titulaire s'engage à fournir les informations permettant d'accéder aux versions électroniques et aux services associés pour les périodiques notamment mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP auxquels chaque bénéficiaire est abonné (exemples : outils de gestion et d'information pour l'activation des accès, statistiques de consultation tel que prévu au CCAP). Le titulaire, dès qu'il en a connaissance, transmet aux éditeurs l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service des abonnements **Ainsi, pour les accès en ligne, le titulaire réalise les actions suivantes : information sur les périodiques accessibles, mise en œuvre des licences auprès des éditeurs, transmission des adresses IP et/ou des adresses courriel des abonnés (celles-ci lui seront fournies par le service bénéficiaire).**

Le titulaire prend en charge les échanges avec les éditeurs et/ou les fournisseurs de contenu, y compris la souscription des licences et de toutes les procédures nécessaires à la mise en place des accès aux versions électroniques et à leur suivi (surveillance et mise à jour des liens), sous réserve des politiques des éditeurs :

- pour l'éditeur : transmission des licences signées, des éléments techniques utiles selon les modalités retenues et des adresses IP;
- pour les bénéficiaires : n° d'abonné et/ou mot de passe.

6.1.2.5 Mise en œuvre des modalités de valorisation des listes d'abonnement

Le processus de valorisation des listes d'abonnement consiste en un(e) :

- Processus de réattribution d'abonnements nominatifs pour des abonnements arrêtés avant échéance ; A la demande du bénéficiaire, si ces informations lui sont fournies par l'éditeur, le titulaire transmet la liste des comptes inactifs.
- Processus de vérification d'adresse de destinataire lorsqu'une erreur est décelée pour un abonnement ; L'offre du titulaire précise les moyens mis en œuvre pour cette vérification.
- Optimisation d'abonnements par le recours à des offres groupées (exemple achats d'abonnements pour 1 à X destinataires).

- Le titulaire veille à indiquer systématiquement l'offre économiquement la plus avantageuse aux bénéficiaires. Pour cela, si une offre groupée existe, en cours d'année ou au moment des renouvellements, le titulaire, propose notamment cette offre plus adaptée lorsque le seuil correspondant à plusieurs commandes individuelles atteint celui proposé par l'éditeur.
- Il alerte le bénéficiaire lorsqu'un abonnement groupé est sous-utilisé, par exemple s'il constate un nombre inférieur de courriels de connexions par rapport aux accès numériques souscrits par le bénéficiaire ou s'il a mis en place un système d'alerte à la demande du bénéficiaire auprès d'un éditeur qui le propose.

6.1.2.6 Typologie des listes fournies par le titulaire

En outre, le titulaire fournit les listes suivantes :

○ Liste des titres :

Le titulaire s'engage à fournir à la demande des bénéficiaires, à tout moment une liste actualisée des titres normalisés auxquels ils sont susceptibles de s'abonner ou sont abonnés. Cette liste est triée par ordre alphabétique. Pour chaque titre, sont indiqués le n° ISSN (International Standard Serial Number), le prix public officiel des éditeurs hors taxes, le taux de TVA, le prix HT et TTC facturé majoré ou remisé et l'année de référence du tarif.

○ Liste des abonnements auxquels les bénéficiaires sont abonnés :

Le titulaire s'engage à mettre à disposition la liste à jour des abonnements actifs sur sa plateforme ou outil de gestion des abonnements, selon les ventilations envisagées

○ Liste ventilée par bénéficiaire sous format électronique :

Dans le respect du RGPD et de la confidentialité des données, cette liste fait apparaître, pour chaque bénéficiaire, la liste des abonnements (titres et formules associées) qui lui sont adressés, selon un classement, par service destinataire avec l'adresse, y compris l'adresse électronique, les dates d'échéances, les codes abonnés, les prix HT, TTC facturés, le taux de TVA et l'année de référence du tarif. L'offre du titulaire précise si cette liste est accessible via la plateforme ou l'outil de gestion de son site internet.

6.1.3 Gérer les portefeuilles d'abonnements

Dès qu'il en a connaissance, le titulaire informe le bénéficiaire dans les plus brefs délais des modifications dans son portefeuille d'abonnements intervenant en cours d'exécution de l'accord-cadre (changement de titre, de politique des éditeurs et de tarification, disparition / suppression de titres, changement de périodicité, suppression de l'édition imprimée au bénéfice de la seule version numérique etc...). Dans le cas où c'est le bénéficiaire l'en informe, le titulaire s'engage à actualiser son catalogue en un (1) jour ouvré après cette saisine.

L'offre du titulaire précise la manière dont il transmet cette information. Si cette transmission s'effectue sous la forme d'une information exploitable insérée dans la plateforme ou l'outil de gestion, le titulaire précise dans son offre dans quelle rubrique trouver cette information.

6.1.3.1 Cessation de parution

Pour les titres faisant l'objet d'une cessation de parution, le prestataire procédera aux démarches nécessaires pour obtenir des éditeurs le remboursement au prorata des numéros non servis. Le titulaire procède à ce remboursement selon la politique commerciale de l'éditeur. Il tient informé le bénéficiaire sur ce point.

Les remboursements sont réalisés conformément aux articles 11.1 et 11.5 du CCAP.

6.1.3.2 Contrôle afin d'éviter les doublons en termes d'abonnement

L'outil de gestion du titulaire doit permettre de contrôler la création d'un éventuel doublon en interprétant correctement un abonnement actif sans abonné identifié dès lors que cette vacance est signalée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire est

alors en capacité de gérer la réattribution d'un abonnement imprimé ou numérique d'un abonné A vers un abonné B en cours de validité de cet abonnement

6.1.3.3 Échéance des abonnements

Le titulaire recherche à aligner les échéances au 31 décembre, sous réserve de l'acceptation des éditeurs et de la durée de l'abonnement pouvant être pluriannuelle. Ainsi il demande systématiquement aux éditeurs de périodiques d'unifier, dans la mesure du possible, l'échéance des abonnements au 31 décembre de l'année civile, quelle que soit la date de commande initiale, qu'il s'agisse d'abonnements en renouvellement ou d'abonnements nouveaux, sauf mentions contraires du bénéficiaire (pour certains abonnements pris en cours d'année ; ou tarif en fonction du nombre de mois restant à courir pour échéance au 31/12 de l'année en cours). En ce cas, il en informe les bénéficiaires

Le titulaire veille aux dates de fin d'échéances des abonnements. Il alerte le bénéficiaire trois (3) mois avant la fin de l'abonnement.

6.1.4 S'assurer de la livraison des abonnements

Les caractéristiques liées à la livraison des abonnements papier ou/et numériques sont propres à chaque bénéficiaire. Elles sont listées sur chaque bon de commande et dans l'offre d'abonnement

Le bénéficiaire veille à ce que les caractéristiques soient raisonnables en termes d'accessibilité pour la livraison des périodiques imprimés tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP. Leur livraison étant effectuée par les éditeurs ou un porteur mandatée par un éditeur ou un groupement d'éditeurs, il appartient au bénéficiaire de signaler toute difficulté de livraison.

Conformément à l'article 10.11 du CCAP, il est demandé au titulaire prendre les mesures pour respecter l'anonymat des personnes appartenant aux unités ou aux services visés aux articles 413-13 et 413-14 du Code pénal et à l'article 39 sexies de la loi de 1881 sur la liberté de la presse, de ne pas disposer des données susceptibles d'identifier ces agents et de mettre, à leur disposition, des envois à des adresses anonymisées.

- Concernant les abonnements numériques, les agents qui souhaitent préserver la confidentialité de leur identité transmettent au bénéficiaire une adresse courriel avec un hexagramme (3 lettres et 3 chiffres) suivi de @ « nom du ministère ». **gouv.fr. Il s'agit d'adresses strictement individuelles.** Le titulaire s'assure auprès de l'éditeur qu'il accepte les hexagrammes et dans le cas contraire prend attache avec le bénéficiaire pour la mise en place d'une solution alternative.
- Concernant les abonnements sous format papier, pour permettre la distribution du courrier, les adresses postales comprennent la mention du service ministériel relevant des articles précités. Ces noms propres sont des récipiendaires. Néanmoins, il convient de s'assurer que le titulaire s'assure qu'en cas de piratage, Ces informations soient protégées

Sur signalement du bénéficiaire, le titulaire informe l'éditeur en un (1) jour ouvré de l'existence d'un problème de livraison, ainsi que les informations utiles à la résolution du problème. Il rend compte au bénéficiaire de sa démarche, et renouvelle les alertes tant que la livraison n'est pas confirmée par le bénéficiaire. Le bénéficiaire veille à prévenir le titulaire de l'effectivité de la livraison dans ce même délai.

Tous les abonnements destinés aux postes diplomatiques et consulaires à l'étranger passent par la valise diplomatique. Ils doivent donc être adressés à l'entité du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères située à Châtillon (92) d'où ils sont dispatchés pour les postes.

Les périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP sont directement adressés aux divers abonnés dont le bénéficiaire fournit la liste en même temps que les commandes.

La périodicité de diffusion des produits d'information peut être variable : quotidienne, bi-hebdomadaire, hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle, bimestrielle, trimestrielle,. **Cette périodicité n'est pas à confondre avec l'échéance de**

l'abonnement qui est très souvent annuelle et commence fréquemment au 1^{er} janvier de l'année civile.

En ce qui concerne les numéros isolés (numéros spéciaux, hors-série, ou tirages particuliers), ils pourront être commandés dans le cadre d'un abonnement ou hors abonnement. Les délais de livraison sont ceux liés à la périodicité des revues et périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP, en usage dans la profession.

6.2 CENTRALISATION ET GESTION DES RECLAMATIONS

Le titulaire assure la gestion des réclamations (numéro manquant, numéro abîmé, problème d'accès à une revue électronique, changement ou erreur d'adresse de livraison physique ou électronique,...).

Les réclamations sont adressées par les services bénéficiaires au titulaire par courriel ou via la plateforme ou outil de gestion.

Le titulaire se charge alors de faire suivre cette réclamation à l'éditeur par les moyens de son choix (courrier, télécopie, courriel...) dans le délai maximum indiqué à l'article 7 « *délais d'exécution* » du CCTP et effectue un retour d'information.

Le titulaire effectue un suivi rigoureux des réclamations et des relances éventuelles. Il doit être en capacité de fournir un service d'enregistrement de réclamations déposées par le bénéficiaire, d'en assurer le suivi et de permettre au bénéficiaire d'être informé de l'état de résolution de la réclamation ou du problème soulevé (**système de « ticketing » ou équivalent**). Ce dispositif de suivi rigoureux est expliqué et décrit dans l'offre du titulaire.

En cas de blocage, le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour identifier précisément la cause du retard de livraison ou du dysfonctionnement et agit, si besoin, directement auprès du responsable chargé de l'abonnement ou de la livraison pour l'éditeur.

Le titulaire dans son offre précise tous les moyens qu'il utilise pour intervenir auprès des éditeurs encore défaillants et les moyens de traçabilité de ces actions.

6.2.1 Réclamation

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à informer l'auteur des réclamations du traitement de sa demande. Il communique un récapitulatif des relances au bénéficiaire. Le titulaire précise la modalité de transmission de ce récapitulatif dans son offre.

Pour les réclamations urgentes concernant les abonnements des personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (dites VIP) ou dans le cas d'une situation de crise ou d'urgence particulière signalée expressément par le bénéficiaire auprès du représentant du titulaire par l'intermédiaire de la base de données du titulaire, ou tout autre moyen (téléphone, courriel, télécopie), le titulaire s'engage à traiter **le jour même** la réclamation par téléphone, télécopie ou tout autre moyen, auprès de l'éditeur concerné., Si la réclamation intervient un (1) jour ouvré dans les horaires indiqué à l'article 6.5.3 du présent CCTP, le titulaire s'assure que la réclamation est bien prise en charge par l'éditeur, et en réfère précisément au bénéficiaire. Ce dernier doit en effet pouvoir, en cas de difficulté avérée, mettre en œuvre la possibilité de substitution prévue à l'article 4.2 « *dérogations à l'exclusivité dont bénéficient les titulaires de l'accord-cadre* » dans les deux (2) jours ouvrés. Si le bénéficiaire veille à prendre toutes les dispositions afin que les situations précitées restent exceptionnelles, le titulaire prend les mesures adéquates en cas de changements de cabinets ministériels.

Pour les périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP à fréquence de parution moins rapprochée que les quotidiens (bi-hebdomadaire, hebdomadaire, bimensuelle, mensuelle, bimestrielle, trimestrielle) le titulaire assure la gestion des réclamations dans les deux (2) jours ouvrés.

6.2.2 Relances

Toute réponse émanant des éditeurs est portée à la connaissance du bénéficiaire. Dans l'hypothèse où certaines réclamations restent sans réponse, le titulaire procède, dans un délai de 15 jours, à l'envoi d'un récapitulatif des relances par courrier électronique au bénéficiaire.

Le titulaire doit, après vérification par le bénéficiaire, réitérer son intervention auprès des éditeurs encore défaillants, Si en termes de traçabilité, la procédure est écrite au départ, en cas de non résolution signalée par le bénéficiaire, pour des raisons d'efficacité, le titulaire recourt à d'autres moyens pour contacter l'éditeur.

Les relances concernant les VIP, sont traitées tel qu'indiqué aux articles 6.2.1. et 7.2.1 du présent CCTP.

6.3 REGLEMENT DES EDETEURS

Le titulaire assure le paiement direct et systématique des fournisseurs (éditeurs). Ce paiement est effectué conformément aux accords commerciaux éventuels. Il peut intervenir avant le règlement des bénéficiaires. en cas de demandes de VIP et sur demande expresse du bénéficiaire, pour une mise en place des abonnements plus rapide

6.3.1 Couverture du taux de change auprès des éditeurs étrangers

Le titulaire assure la couverture des taux de change auprès des éditeurs.

6.3.2 Fourniture des barèmes publics de l'ensemble des prestations :

Le titulaire fournit à l'acheteur et à l'ensemble des bénéficiaires une grille de synthèse avec les tarifs publics d'abonnement de l'ensemble des publications achetées et les prix appliqués aux bénéficiaires, une fois intégrés les accords commerciaux avec les éditeurs, les frais de gestion et les remises, tels que définis dans le bordereau des frais de gestion et de remise. La date de fourniture est à fixer avec chacun des bénéficiaires, de façon à faciliter l'organisation de la campagne annuelle d'abonnement.

Le titulaire précise dans son offre les modalités et la fréquence de cette transmission du barème public

6.4 FORMATIONS

Dans les conditions prévues à l'article 11.1 « *Forme et contenu des prix* » du CCAP, le titulaire assure les formations à l'emploi des fonctionnalités de l'outil de gestion à la demande des bénéficiaires. Ces formations pourront également se faire à distance par visio-conférence. Les conditions de ces formations (nombre, durée et contenu) seront définies dans l'offre du titulaire. Des supports tutoriels ou guides sont mis à disposition des bénéficiaires.

6.5 DESCRIPTION DE LA PLATEFORME OU OUTIL DE GESTION DE COMMANDE

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une plateforme ou outil de gestion dématérialisée de l'ensemble des abonnements accessible depuis internet et compatible avec les navigateurs courants. Cette plateforme doit être conforme au Référentiel général d'Accessibilité pour les Administrations :

<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

et à défaut être mise en conformité dans un délai raisonnable.

L'accès de cette plateforme ou outil de gestion est sécurisé par un identifiant et un mot de passe. La transmission des souscriptions (créations, renouvellements, réattributions, annulations) s'effectue via webservice, EDI ou tout système jugé équivalent par les bénéficiaires, voire par imports de fichiers Excel.

6.5.1 Compte utilisateur

Cette plateforme ou outil de gestion permet aux services bénéficiaires habilités à passer les souscriptions à réaliser :

- les opérations de recherche des titres de périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP ;
- la passation et le traitement des souscriptions (titres, nombre d'exemplaires, gestion des destinataires...) Cette fonction sera soumise à l'appréciation de chaque bénéficiaire ;
- la gestion et la livraison des périodiques notamment tels que mentionnés dans les cinq (5) annexes du CCTP listées à l'article 10 du présent CCTP aux services destinataires ;

- la consultation du catalogue des titres correspondants au portefeuille d'abonnements souscrits par le bénéficiaire (identification du titre normalisé, référence ISSN, décomposition du tarif, ...) par le biais d'un moteur de recherche avec des filtres (titre, prix, langue de publication, thème...) avec un export total ou partiel du catalogue.
- L'offre du titulaire précise les fonctionnalités de la plateforme ou outil de gestion, notamment l'existence d'un espace dédié pour les réclamations, la possibilité au niveau de la plateforme ou outil de gestion de pouvoir filtrer et trier les données ou d'exporter une liste exploitable des requêtes comprenant les fonctionnalités de filtres et de tris

6.5.2 Compte administrateur

Chaque bénéficiaire de l'accord-cadre dispose d'au moins un accès à un compte administrateur qui lui permet d'avoir une vue globale de la gestion de son portefeuille d'abonnements (titres, lien sur site de la revue, suivi des réclamations, détail par compte utilisateur). Des comptes gestionnaires pourront être créés à la demande du bénéficiaire.

L'offre du titulaire précise les conditions de créations de comptes pouvant être à la main du bénéficiaire, et les fonctionnalités qui leur sont attribuées.

6.5.3 Assistance technique

Le titulaire met à disposition des services bénéficiaires une solution d'assistance technique par téléphone et/ou échanges de courriels et/ou plateforme en ligne..

Celle-ci a pour but d'apporter des solutions aux dysfonctionnements éventuels rencontrés dans le cadre de l'utilisation de la plateforme ou outil de gestion.

L'assistance technique répond aux exigences minimales suivantes :

- disponibilité du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 avec des interlocuteurs parlant le français ;
- numéro d'appel non surtaxé.

L'offre du titulaire précise les plages horaires et les modalités de contacts pour cette assistance technique durant ces périodes

6.6 LES CONDITIONS D'EXECUTION EN MATIERE ENVIRONNEMENTALE

Conformément à l'article 10.5.2.1 du CCAP, l'acheteur et le titulaire conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations de l'accord-cadre, en matière environnemental sur plan numérique.

Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d'élaborer le plan de progrès initial, les modalités de suivi et les moyens de preuves associées. Le titulaire met en œuvre les modalités de réalisation effective de ce plan de progrès.

6.6.1 Plan de progrès relatif à l'impact environnemental de la plateforme ou outil de gestion

En termes de condition d'exécution afférente à l'ergonomie du contenu de la plateforme dématérialisée, la plateforme dématérialisée permet une navigation facilitée. Les contenus hébergés sont allégés de façon à réduire le temps de chargement, leur mise en page adaptée aux besoins d'impression.

Axe de progrès pour la réduction de l'impact environnemental de la plateforme ou outil de gestion par l'amélioration de son ergonomie	Objectifs	Indicateurs

Diminuer l'impact environnemental associé à l'architecture de la plateforme	<ul style="list-style-type: none"> - Diminuer le nombre de page pour accéder à l'information recherchée - Réduire le poids de chaque page 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesure de la réduction du flux (échanges de données entre le bénéficiaire et serveur hébergeant le site) - Mesure de la réduction de la taille et du poids de chaque page multiplié par le nombre de pages affichées pour finaliser sa recherche ou sa commande
Diminuer l'impact environnemental associé aux multimédias	<ul style="list-style-type: none"> - Optimiser le nombre de contenus médias mis à disposition 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesure de la réduction des données liées à la mise à disposition de vidéos (type d'encodage vidéo, mode « écoute seule », absence du mode lecture automatique des vidéos, définition limitée par défaut, etc.) - Mesure de la réduction du poids des images et des documents en privilégiant les miniatures, les formats compressés, etc.
	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter le taux de conformité au Référentiel Général d'Ecoconception de Services Numériques (RGESN) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mesure du taux de conformité au RGESN (disponible à ce lien : https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/)

Le titulaire s'attache à définir et à réaliser les actions convenues entre les parties comme nécessaires à l'atteinte des objectifs. Le titulaire peut également proposer des axes de progrès supplémentaires pour aller plus loin dans la démarche d'écoconception.

Le titulaire désigne un collaborateur en qualité de responsable du pilotage du plan de progrès. L'acheteur est responsable du pilotage du plan de progrès.

Une revue de plan de progrès est organisée annuellement dans le cadre de la revue de contrat

6.6.2 Considération environnementale relative à l'utilisation de données numériques

En termes de conditions d'exécution, le titulaire propose à l'acheteur et aux bénéficiaires que les modalités de transmission/partage par le titulaire des données statistiques s'effectuent via un fichier de données statistiques compressé, via la plateforme du titulaire ou équivalent.

Condition d'exécution	Objectifs	Action	Indicateurs
Réduction de l'impact environnemental par la mise à disposition des statistiques directement sur une page web	<ul style="list-style-type: none"> - A 100 % éviter l'envoi de fichiers statistiques à des bénéficiaires n'en 	<ul style="list-style-type: none"> - Diminution du nombre de fichiers statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de consultation

	ayant pas besoin via des messageries	- L'outil doit permettre de faire des tris des données	de l'outil collaboratif
--	--------------------------------------	--	-------------------------

Les bénéficiaires et l'acheteur sont tenus d'éviter de demander l'envoi des fichiers ou le téléchargement

7 DELAIS D'EXECUTION

Le titulaire respecte les délais d'exécution des différentes prestations tels que définis dans son offre dans le respect des délais maximum fixés ci-après.

Les courriels sont réputés reçus par leurs destinataires le jour de leur envoi.

7.1 DELAI DE PRISE EN CHARGE DES COMMANDES :

Le titulaire s'engage à ce que toute commande reçue pendant la durée d'exécution du marché soit transmise à l'éditeur dans un délai maximum de deux **(2) jours ouvrés** à compter de la réception par le titulaire du bon de commande par voie électronique. Dans le cas d'un abonnement numérique, ce délai peut être ramené à un **(1) jour ouvré**.

Sur demande du service bénéficiaire, le titulaire produit la preuve de cet envoi.

L'offre du titulaire précise ces délais ainsi que les délais en cas de procédure d'urgence (dite VIP).

7.2 DELAI DE MISE EN PLACE DES ABONNEMENTS :

Le titulaire s'engage dans la limite de ses responsabilités à mettre à la disposition des bénéficiaires les abonnements demandés conformément au délai fixé dans son offre, et ce, sans rupture en cas de réabonnement.

Au-delà de la mise en service des abonnements, le titulaire s'engage à ce que les bénéficiaires reçoivent les publications commandées selon la périodicité propre à chaque type de publication concernée (quotidien, bi- hebdomadaire, hebdomadaire, bimensuel, mensuel, bimestriel, trimestriel,). Les revues sont directement adressées au bénéficiaire de l'abonnement. Pour les abonnements électroniques, les accès doivent être actifs dans un délai maximum de quatre **(4) jours ouvrés** après transmission de la commande de l'abonnement à l'éditeur.

7.2.1 Cas particulier d'ajouts – titres, éditeurs, formules d'abonnement ...- au catalogue du titulaire

Pour toute demande d'ajouts au catalogue du titulaire formulée par le bénéficiaire, le titulaire précise dans son offre le délai minimum lui permettant d'être en capacité d'indiquer au bénéficiaire sa capacité ou non d'y souscrire. Si le délai de réponse peut être aléatoire selon les éditeurs, le délai de réponse du titulaire ne peut excéder dix (10) jours calendaires. Le titulaire veille au respect de ce délai afin d'éviter qu'en cas d'absence de réponse de sa part au 11^{ème} jour, les dispositions de l'article 4.2 du CCAP puissent être appliquées par le bénéficiaire.

En cas d'urgence VIP, le délai de réponse du titulaire est ramené à un (1) jour ouvré et les dispositions telles que définies à l'article 6.2.1 du présent CCTP s'appliquent.

7.2.2 Cas particulier du délai de mise en place des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (procédure dite VIP)

Dans tous les cas de figure, qu'il s'agisse de la mise en place d'un abonnement imprimé ou d'un abonnement numérique, ou d'une réattribution d'abonnement, le délai de passation de la commande par le titulaire est ramené à un **(1) jour ouvré** dès lors qu'il est précisé par le bénéficiaire que cet abonnement est destiné aux personnalités, autorités et membres évoqués dans cet alinéa.

Dès lors, le titulaire **s'engage à mettre en place un processus adapté de gestion de l'urgence** des abonnements destinés aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels. Ce processus est décrit dans l'offre du titulaire.

Lors de l'activation de ce processus adapté, le titulaire fournit au bénéficiaire la preuve de son intervention dans le délai imparti, selon les moyens de preuves décrits dans son offre.

En cas d'urgence VIP, le délai de réponse du titulaire est ramené à un (1) jour ouvré et les dispositions telles que définies à l'article 6.2.1 du présent CCTP s'appliquent.

7.2.3 Autres cas d'urgence signalés par le bénéficiaire

De manière exceptionnelle, le même processus sera déployé par le titulaire dans le cas **d'une situation de crise ou d'urgence particulière signalée expressément par le bénéficiaire**. Les bénéficiaires veillant à ce que ces cas soient criconscrits à de réelles urgences n'ayant pu être anticipées.

7.3 DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Le titulaire s'engage à ce que toutes les réclamations des bénéficiaires soient transmises aux éditeurs dans un délai maximum **d'un (1) jour ouvré** à compter de la réception de la réclamation pour les réclamations signalées par le bénéficiaire comme étant urgentes, et de deux jours ouvrés pour les réclamations courantes.

La preuve de cet envoi est adressée à l'émetteur de la réclamation dans le même délai.

Faute de réponse de l'éditeur durant un délai de cinq (5) jours, le titulaire relance automatiquement la réclamation jusqu'à obtention d'une réponse comme précisé à l'article 6.2.2 du présent CCTP. Dès réception de la réponse, il devra en informer sans délai le signataire de la commande, en mentionnant la référence interne correspondant à la réclamation.

A l'issue d'un délai de huit (8) jours, **seulement en cas de non relance de l'éditeur ou à défaut de présentation des éléments de relance (courriers, fax, courriel,...)**, le titulaire s'expose à l'application de pénalités prévues à l'article 10.14.2.1 du CCAP.

Toute réclamation non résolue dans un délai de trois (3) mois est annulée par le bénéficiaire. A l'issue de ce délai et, si la ressource a été indisponible pendant cette période et que le dysfonctionnement n'est pas résolu, alors le bénéficiaire peut demander la résiliation de l'abonnement concerné. L'abonnement lié à cette réclamation non résolue sera remboursé au prorata du préjudice subi **sous réserve des conditions de l'éditeur**.

8 EQUIPE DE GESTION DU TITULAIRE- HORAIRE- MODALITE DE CONTACT

Le titulaire met en place **une équipe de gestion** en capacité de traiter un grand nombre de commandes simultanées ainsi que les réclamations associées.

- Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un représentant et un suppléant en cas d'absence pour l'ensemble de leurs relations et notamment celles liées à la gestion des abonnements, le traitement, le suivi et l'acheminement des commandes et ce quel que soit le type d'abonnement (papier et/ou numérique). Tout changement de représentant devra être signalé au bénéficiaire au minimum une semaine à l'avance si celui-ci est prévisible (articles 10.1.2 et 10.2.1 du CCAP) ;
- Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un collaborateur identifié, et un suppléant en cas d'absence, spécialisé dans la résolution des problèmes liés spécifiquement au fonctionnement des abonnements numériques - les services de presse en ligne avec login et mot de passe, ou via des adresses IP, via des plateformes dédiées, via des push nominatifs – pour assurer les contacts à caractère technico-commercial avec les équipes techniques des fournisseurs de périodiques ou de bases de données lors des changements de configuration des accès ou lors d'épisodes d'instabilité des connexions. Ce représentant du titulaire et son suppléant sont désignés dans un délai d'un (1) mois après la notification de l'accord-cadre (articles 10.1.2 et 10.2.1 du CCAP).
- Le titulaire met à disposition du bénéficiaire un collaborateur identifié, et un suppléant en cas d'absence, spécialisé dans la résolution des problèmes liés spécifiquement à la facturation
- Le titulaire désigne un collaborateur responsable du pilotage du plan de progrès (Cf article 6.6 du présent CCTP).

Le titulaire précise dans son offre l'organisation de cette équipe par la transmission d'un organigramme. Le titulaire s'engage à indiquer aux bénéficiaires toutes modifications des collaborateurs mis à leur disposition durant l'exécution de l'accord-cadre. Pour se faire, le titulaire communique aux bénéficiaires dans les meilleurs délais les informations utiles pour la gestion de leur portefeuille d'abonnement, conformément à l'article 10.1.2 du CCAP. Il leur transmet un organigramme actualisé régulièrement. Le titulaire précise dans son offre la fréquence et modalité(s) de transmission de cet organigramme.

Comme pour l'assistance technique (article 6.5.3 du présent CCTP), le titulaire précise dans son offre les modalités de contact, les disponibilités horaires prévues et les délais de réponse de cette équipe, de ses représentants et suppléants.

9 CAHIER DES CLAUSES SIMPLIFIÉES DE CYBERSÉCURITÉ

Le titulaire est informé que cet accord-cadre se réfère au cahier de clauses simplifiées de cybersécurité (CCSC) conformément à l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cybersécurité.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037436658?r=cQBKqzEtS1>

10 ANNEXES

Annexes numérotées de 1 à 5 : Liste estimative et non contractuelle des titres distincts pour chacun des lots

- « CCTP_Annexe_Lot_1_Liste_Titres » ;
- « CCTP_Annexe_Lot_2_Liste_Titres » ;
- « CCTP_Annexe_Lot_3_Liste_Titres » ;
- « CCTP_Annexe_Lot_4_Liste_Titres » ;
- « CCTP_Annexe_Lot_5_Liste_Titres ».