



SÉNAT

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

**MARCHÉ D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE
INFORMATIQUE DE NIVEAU 1**

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES
PARTICULIÈRES (CCAP)**

Février 2025

SOMMAIRE

ARTICLE 1. – DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1. Parties contractantes et pouvoir adjudicateur	4
1.2. Objet du marché	4
1.3. Type et forme de marché	4
1.4. Modalités d'émission des bons de commande	4
1.5. Terminologie	5
ARTICLE 2. – DURÉE DU MARCHÉ	5
2.1. Date d'entrée en vigueur et reconduction	5
2.2. Prorogation temporaire du marché	5
2.3. Prestations similaires	6
ARTICLE 3. – PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	6
3.1. Pièces constitutives du marché	6
3.2. Connaissance du dossier de consultation	6
ARTICLE 4. – PRIX DU MARCHÉ	7
4.1. Redevance globale et forfaitaire	7
4.2. Rémunération des prestations faisant l'objet d'un bon de commande	8
ARTICLE 5. – MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET AVANCE	8
ARTICLE 6. – PÉNALITÉS	9
6.1. Pénalités pour effectif incomplet ou non présenté	9
6.2. Pénalités pour non-respect de la clause de réversibilité et de transférabilité	10
6.3. Pénalités pour non-respect des engagements de résultats	10
6.4. Pénalités diverses	10
6.5. Modalités de paiement des pénalités	10
ARTICLE 7. – RETENUE DE GARANTIE	10
ARTICLE 8. – RESPONSABILITÉS – ASSURANCES	11
8.1. Généralités	11
8.2. Responsabilité matérielle	11
ARTICLE 9. – CIRCULATION ET COMMUNICATION – AUTORISATIONS D'ACCÈS	11
ARTICLE 10. – DISCRÉTION PROFESSIONNELLE ET CONFIDENTIALITÉ	12
ARTICLE 11. – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULÉ	13

ARTICLE 12. – SOUS-TRAITANCE	13
ARTICLE 13. – CHANGEMENT DE SITUATION DU TITULAIRE	14
ARTICLE 14. – FORCE MAJEURE	14
ARTICLE 15. – RÉSILIATION	15
ARTICLE 16. – GARANTIE DE FONCTIONNEMENT – EXÉCUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	15
ARTICLE 17. – CONVENTIONS SUR LA PREUVE	15
ARTICLE 18. – LITIGES	15
ARTICLE 19. – LANGUE	16
ARTICLE 20. – DÉROGATIONS AU CCAG-TIC	16
ANNEXE 1 – RÈGLES D’APPLICATION DES PÉNALITÉS	17
ANNEXE 2 – CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	21

ARTICLE 1. – DISPOSITIONS GENERALES

1.1. Parties contractantes et pouvoir adjudicateur

Les parties contractantes sont :

Le Sénat,
15, rue de Vaugirard, 75006 Paris

Représenté par Mme la Questeure déléguée ou M. le Questeur délégué,

d'une part,

Et l'entreprise dont la soumission a été agréée,

d'autre part.

Le pouvoir adjudicateur est l'État - Sénat,

1.2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations d'assistance et de maintenance niveau 1 de tous les équipements informatiques du Sénat (Palais du Luxembourg et dépendances), à Paris 6^{ème}, ainsi que – très ponctuellement – sur le site des Jardins du Sénat, situé à Longpont-sur-Orge.

1.3. Type et forme de marché

Le présent marché est un marché de services mono-attributaire. Il est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert, conformément aux articles L. 2124-2, R. 2124-1 et R. 2124-2 du code de la commande publique.

Il n'est pas alloti, conformément à l'article L. 2113-11 du code de la commande publique, en raison de la nature des prestations. Leur dévolution en plusieurs lots aurait pour effet d'augmenter leur complexité et leur coût d'exécution.

Conformément à l'article R. 2162-4 2° du code de la commande publique, le montant du marché est affecté d'un maximum contractuel de 4 020 000 euros TTC sur la durée d'exécution totale du marché. Dans l'hypothèse où ce plafond contractuel serait sur le point d'être atteint, le marché serait résilié de plein droit, sans indemnité pour le titulaire.

1.4. Modalités d'émission des bons de commande

Pour l'essentiel des prestations du marché, le titulaire sera rémunéré par une redevance globale et forfaitaire. Les prestations et événements exceptionnels sont rémunérés par référence au

bordereau des prix unitaires (BPU). Pour ces prestations, le présent accord-cadre s'exécute par émission de bons de commande, en application des articles R. 2162-2, second alinéa, R. 2162-4 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Il est demandé au titulaire du marché, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception du bon de commande, d'adresser au Sénat un accusé de réception de commande.

Par dérogation à l'article 13.1 du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), le délai de livraison commence à courir à compter de l'accusé de réception du bon ou, sans retour de la part du titulaire, à la date d'émission du bon de commande plus un jour ouvré.

La notification d'une commande peut être formalisée par courriel ou *via* un processus défini entre les parties en cours d'exécution du marché.

Par dérogation à l'article 3.7 du CCAG-TIC, si le titulaire estime que les indications et prescriptions figurant sur un bon de commande appellent de sa part des réserves, il doit les présenter au Sénat dans un délai de 24 heures suivant la réception. L'expiration de ce délai rend irrecevables les réserves du titulaire. Toute réserve ou observation est subordonnée à l'acceptation du Sénat.

1.5. Terminologie

Dans le présent dossier de consultation des entreprises (DCE), les termes *titulaire* ou *entreprise* seront, indifféremment, les termes juridiques retenus pour désigner le prestataire du marché.

ARTICLE 2. – DURÉE DU MARCHÉ

2.1. Date d'entrée en vigueur et reconduction

Le marché s'exécute, sous réserve de sa notification, à compter du 1^{er} novembre 2025, pour une durée d'un an. Il peut ensuite faire l'objet de trois reconductions d'une durée de douze mois chacune. Sa durée maximale ne peut excéder quatre ans.

En application de l'article R. 2112-4 du code de la commande publique précité, la reconduction du marché est tacite. Le pouvoir adjudicateur peut décider de ne pas reconduire le marché à condition d'en informer, par lettre recommandée avec accusé de réception, le titulaire au moins trois mois avant la date de fin de la période concernée. Le titulaire ne peut pas s'opposer à la reconduction.

2.2. Prorogation temporaire du marché

Dans le cas où le marché actuel s'achèverait sans qu'un nouveau titulaire ait été désigné à l'échéance ou si la mise en service du nouveau marché ne peut être réalisée à la date d'anniversaire, le titulaire est alors tenu de poursuivre l'exécution de son marché dans toutes

ses conditions pour une durée qui ne peut excéder trois mois, sur simple ordre de service du Sénat (DSI).

2.3. Prestations similaires

Le Sénat se réserve la possibilité de conclure, avec le titulaire du marché, un marché de prestations similaires dans les conditions prévues à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique. Si le Sénat recourait à un tel marché, celui-ci interviendrait au plus tard au bout des 3 premières années du présent marché pour une durée maximale de 1 an renouvelable trois fois, soit une durée complémentaire de 4 ans.

ARTICLE 3. – PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

3.1. Pièces constitutives du marché

Par dérogation à l'article 4.1. du cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), les documents régissant le marché sont, par ordre de priorité décroissant :

- l'acte d'engagement (AE) et ses annexes : la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et le bordereau des prix unitaires (BPU) ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, publié au JORF du 1^{er} avril 2021), sous réserve des dérogations qui sont explicitement prévues dans le présent CCAP ;
- le mémoire technique présenté par le soumissionnaire à l'appui de son offre en réponse au cahier des réponses attendues ;
- les éventuels actes ultérieurs de sous-traitance.

Seuls les documents conservés par le pouvoir adjudicateur font foi.

3.2. Connaissance du dossier de consultation

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance du présent CCAP dans son intégralité et, d'une façon générale, de tous les éléments du dossier concernant la totalité du marché.

En outre, le présent CCAP et l'ensemble des pièces du marché prévalent sur les conditions générales de ventes (CGV) du titulaire.

ARTICLE 4. – PRIX DU MARCHÉ

Le présent marché est conclu à prix mixtes, avec une partie rémunérée par une redevance globale et forfaitaire et une partie rémunérée à prix unitaires sur bons de commande.

4.1. Redevance globale et forfaitaire

Pour l'essentiel, les prestations décrites dans le CCTP sont rémunérées sur la base d'un prix global et forfaitaire mentionné dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) annexée à l'acte d'engagement (AE).

La redevance est payable mensuellement à terme échu. Le montant de la redevance ne peut être révisé pendant la première année d'exécution du marché.

A) Révision en cas de variation du volume du parc d'ordinateurs

Il peut être réajusté en cas d'augmentation de plus de 15 % du volume du parc d'ordinateurs du Sénat (joint en annexe du CCTP), par rapport au volume constaté au début de la période d'exécution du marché ou lors du dernier réajustement. La formule appliquée pour le réajustement est la suivante :

$$\text{Prix} = P_0 \times (1 + 0,8 \times (N_m - N_{mo}) / N_{mo})$$

Prix : prix révisé

P₀ : prix hors taxe en vigueur au moment de la révision

N_m : nombre d'ordinateurs en service dans le parc informatique et téléphonique au moment du réajustement

N_{mo} : nombre d'ordinateurs en service dans le parc informatique au début de la période d'exécution du marché

B) Révision annuelle

Par ailleurs, le montant de la redevance est également révisé à chaque reconduction annuelle, à la hausse comme à la baisse, en fonction de l'indice SYNTEC qui mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre essentiellement de nature intellectuelle, selon la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \frac{S_1}{S_0}$$

où :

P₁ = prix révisé

P₀ = prix d'origine lors de la remise des offres

S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date limite de remise des offres)

S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date à laquelle le titulaire demande la mise en œuvre de la clause de révision de prix selon les modalités stipulées ci-dessous.

Il revient au titulaire de demander la mise en œuvre de la clause de révision des prix et de procéder lui-même au calcul de la formule de révision, avec justifications à l'appui, au plus tard dans un délai de quinze jours avant la date anniversaire de début d'exécution du marché.

À défaut, le Sénat se réserve la faculté, le cas échéant et à son appréciation, de procéder d'office à la mise en œuvre et au calcul de la formule de révision.

4.2. Rémunération des prestations faisant l'objet d'un bon de commande

Certaines prestations complémentaires pour les permanences et les renforts temporaires, qui font l'objet de bons de commande, sont rémunérées sur la base des prix unitaires précisés dans le bordereau des prix unitaires (BPU) annexé à l'acte d'engagement (AE).

L'heure de fin de séance précisée dans les comptes rendus analytiques du Sénat vaut référence pour le décompte des heures de nuit. Chaque heure nouvelle est décomptée par quart d'heure à compter de l'écoulement de la première minute de ce dernier.

Les factures sont payables mensuellement.

Le prix unitaire de ces prestations complémentaires est révisé par application de la formule SYNTEC, dans les conditions précisées à l'article 4.1 du présent document.

ARTICLE 5. – MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET AVANCE

Les prestations objet du présent marché font l'objet d'une facturation mensuelle.

Chaque facture doit comporter les indications suivantes :

- le nom du Sénat
- la date et le numéro de la facture ;
- les nom, forme sociale, n° de SIRET et adresse du titulaire ;
- le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé dans l'acte d'engagement ;
- la nature des prestations ;
- le montant en euros HT et TTC du prix de règlement

- la date à laquelle le règlement doit intervenir.

Le paiement est effectué dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la facture, par virement bancaire au compte du titulaire.

Le titulaire est rémunéré après service fait.

Le titulaire transmet ses factures sous forme électronique sur le portail de réception dématérialisée des factures du Sénat.

La transmission d'une facture par tout autre moyen que ce portail emporte rejet de la facture.

Les modalités d'utilisation du portail sont précisées à l'adresse suivante : <https://www.senat.fr/facturation.html>

En cas de retard sur ce délai de paiement, le taux des intérêts moratoires applicable sera le taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur à la date à laquelle lesdits intérêts ont commencé à courir, augmenté de huit points. En outre, le titulaire percevra l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros prévue aux articles L. 2192-13 et D. 2192-35 du code de la commande publique.

Le comptable assignataire chargé du paiement des sommes dues pour l'exécution des prestations du présent marché est :

M. le Trésorier du Sénat
15, rue de Vaugirard
75006 Paris.

Le titulaire peut bénéficier d'une avance dans les conditions définies à l'article R. 2191-3 du code de la commande publique. À cette fin, l'acte d'engagement précise, conformément à l'article R. 2191-5 du code de la commande publique, s'il accepte ou refuse cette avance, dans l'éventualité où celle-ci serait due.

Dans l'affirmative et en cas d'acceptation, cette avance est fixée à 5 % du montant TTC du marché ou, si le titulaire est une petite ou moyenne entreprise prévue à l'article R. 2151-13 du code de la commande publique, à 30 % de ce montant TTC.

ARTICLE 6. – PÉNALITÉS

Il est dérogé à l'article 14 du CCAG-TIC.

6.1. Pénalités pour effectif incomplet ou non présenté

En cas de non-respect des obligations de présence minimale dans les conditions mentionnées au CCTP, il est fait application d'une pénalité de 100 € par demi-journée calendaire.

En cas de présence sur le site d'un technicien qui n'aurait pas été présenté au préalable au Sénat, il est fait application d'une pénalité de 150 €.

6.2. Pénalités pour non-respect de la clause de réversibilité et de transférabilité

Le non-respect des obligations de réversibilité, pour quelque raison que ce soit, donne lieu à l'application de réfections correspondant à un mois de redevance.

6.3. Pénalités pour non-respect des engagements de résultats

Le titulaire encourt des pénalités en cas de non-respect des engagements de résultats détaillés à l'article 5 du CCTP. Ces pénalités sont appliquées selon les règles détaillées en annexe du présent CCAP et s'appuient sur les dispositions de l'article 5 du CCTP.

6.4. Pénalités diverses

Les pénalités générales suivantes seront appliquées en cas de défaillance du titulaire dans l'exécution du marché :

	Euros TTC
– Retard dans la remise du dossier de sous-traitance ou du planning, par jour calendaire et par document	150
– Non-restitution des cartes d'accès au Sénat, par carte et par jour ouvrable	100
– Prestations réalisées par un sous-traitant non déclaré, par infraction	1 500
– Non-respect d'une prescription du marché et/ou d'une demande du Sénat (ex. : absence injustifiée, etc.), par infraction et par jour calendaire	100
– Retard dans la remise et/ou la tenue de tout autre document administratif et/ou technique, etc. par jour calendaire et par document	50

6.5. Modalités de paiement des pénalités

Les pénalités sont appliquées dès le premier euro, sans mise en demeure préalable. Elles sont calculées et appliquées sur une base mensuelle. Elles sont cumulables, dans la limite de 20% du montant de la redevance forfaitaire mensuelle.

Elles sont déduites des sommes dues par le Sénat au prestataire.

ARTICLE 7. – RETENUE DE GARANTIE

Le présent marché ne prévoit pas de retenue de garantie.

ARTICLE 8. – RESPONSABILITÉS – ASSURANCES

8.1. Généralités

Le titulaire est entièrement responsable vis-à-vis du Sénat et des autres occupants ou visiteurs des lieux concernés de tout incident ou accident pouvant survenir du fait de ses travaux ou des personnes qu'il emploie.

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché, le titulaire justifie qu'il est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1240 et 1242 du code civil. Il fournit une attestation de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de la prestation.

À tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

L'opérateur expose quels sont les risques couverts par son assurance responsabilité civile et professionnelle en cas de dommages directs et indirects causés au Sénat.

8.2. Responsabilité matérielle

Le titulaire est responsable des matériels informatiques et mobiles dès lors que ceux-ci lui sont confiés par les personnels du Sénat. En cas de dommage ou de disparition d'un matériel, le remplacement de ce dernier est à ses frais. À défaut, la valeur d'achat du matériel est déduite des factures.

ARTICLE 9. – CIRCULATION ET COMMUNICATION – AUTORISATIONS D'ACCÈS

Le personnel du titulaire et de ses sous-traitants éventuels observe une stricte obligation de réserve et de discrétion. Seuls doivent être utilisés par le personnel d'entreprise les parcours, accès et locaux désignés. Il lui est formellement interdit de pénétrer ou circuler sous quelque prétexte que ce soit dans les locaux autres que ceux à lui désignés.

Le titulaire veille à ce que son personnel et celui de ses sous-traitants éventuels, qui interviennent sur le site du Sénat, utilisent ses systèmes d'information uniquement dans le cadre de leur mission et seulement pendant la durée du marché.

Tous les personnels amenés à intervenir au Sénat doivent être agréés par ce dernier et obtenir une autorisation d'accès auprès de la DSI. Une pièce d'identité avec photo, en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour), sera demandée pour l'établissement de ces autorisations d'accès.

En cas de personnel d'entreprise sous-traitante, la raison sociale de cette dernière doit être clairement indiquée.

Un badge avec photo sera alors établi par le Sénat, qui devra être porté de façon visible. Ce titre d'accès est strictement personnel.

Le Sénat se réserve le droit de refuser ou de retirer, discrétionnairement, ce titre d'accès aux personnels du titulaire ou de ses sous-traitants. Il en va de même pour les demandes éventuelles de prolongation de ces cartes d'accès.

Le titulaire s'engage à informer le Sénat dès qu'il a connaissance du départ d'un des membres de son personnel.

À l'expiration de la période de validité, les cartes d'accès doivent être restituées au Sénat.

Le stationnement de véhicules dans l'enceinte du Sénat (y compris ses dépendances) est interdit, sauf autorisation spécifique préalable pour une durée et un emplacement limités.

ARTICLE 10. – DISCRÉTION PROFESSIONNELLE ET CONFIDENTIALITÉ

Le titulaire est lié par une obligation de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

Il est tenu au secret professionnel le plus absolu et, en conséquence, ne doit divulguer, de quelque manière que ce soit, aucun document et information ayant trait au Sénat ou à ses activités dans leur ensemble, notamment les données nominatives dont il aura connaissance du fait de l'utilisation de l'outil de gestion de parc/*helpdesk*. Il s'assure de la sécurité des données qu'il est amené à manipuler et stocker, en particulier lorsqu'il s'agit de données à caractère personnel. Il fait respecter ces dispositions par l'ensemble des membres de son personnel.

Toute publicité sur les prestations réalisées au Sénat par le titulaire est soumise à l'accord exprès du Sénat.

Les personnels du prestataire sont tenus de veiller en permanence à la sauvegarde et à la non-divulcation des données des utilisateurs, notamment lors des transferts de données d'un poste informatique à un autre. Ils veillent notamment à ne pas laisser des données personnelles sur des postes réutilisés, à limiter les données qu'ils stockent à celles strictement nécessaires à l'exercice de sa mission et à conserver sur site, en lieu sûr, pendant une durée définie par le Sénat, les matériels de stockage de données (disques durs externes, clés USB, disques durs de postes informatiques réformés, etc.), puis à effacer ces données.

Outre les dispositions prévues au présent article, le titulaire agréé le contrat de sous-traitance des traitements des données à caractère personnel annexé au présent CCAP et en observe l'ensemble des stipulations et dispositions.

ARTICLE 11. – LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULÉ

Le titulaire se conformera à la réglementation relative à la lutte contre le travail dissimulé. Il fournira tous les six mois à compter de la notification du marché, les pièces prévues à l'article D. 8222-5 du code du travail. En cas de non-satisfaction des formalités mentionnées aux articles L8221-3 à L8221-5 du code du travail en matière de lutte contre le travail dissimulé, le marché pourra être résilié, sans indemnités, aux frais et risques de l'entrepreneur.

ARTICLE 12. – SOUS-TRAITANCE

Le titulaire s'engage à se conformer aux dispositions du code de la commande publique relatives à la sous-traitance et à l'article 3.6 du CCAG-TIC.

Avant toute intervention, et si la demande d'agrément du sous-traitant n'a pas été présentée lors de la remise de son offre, le titulaire présente au Sénat une demande d'acceptation de ce sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement¹.

Chaque sous-traitant présenté par le titulaire doit impérativement posséder les qualifications demandées pour la partie du marché qu'il souhaite voir sous-traitée, ou justifier de références équivalentes. À défaut des qualifications demandées, ou de références équivalentes, la demande d'agrément est rejetée.

À l'appui de sa demande, le titulaire communique au Sénat les informations et documents suivants concernant le sous-traitant éventuel :

- nature des prestations sous-traitées ;
- raison sociale, n° de SIRET et adresse du sous-traitant proposé ;
- montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant ;
- déclaration sur l'honneur signée indiquant qu'il n'a pas fait l'objet d'une interdiction d'accéder aux marchés publics ;
- références de prestations similaires ;
- attestations d'assurance responsabilité civile en cours de validité ;
- conditions de paiement ;
- modalités de révision des prix ;
- relevé d'identité bancaire (RIB) ;

Il tient également à la disposition du Sénat, sur demande, le contrat de sous-traitance ainsi qu'une copie de tous les avenants qui modifient ce contrat.

¹ Modèle disponible : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Si le titulaire n'a pas accompli toute diligence permettant au Sénat d'être en mesure d'instruire utilement la demande d'agrément (**dossier incomplet, etc.**), celle-ci est **rejetée**.

Le titulaire informe le Sénat en cas de défaillance d'un sous-traitant.

En cas de sous-traitance occulte, les prestations de la sous-traitance concernée sont immédiatement arrêtées. L'entrepreneur supporte la totalité des conséquences financières de cet arrêt d'activité ainsi que les pénalités prévues au présent CCAP.

Concernant les modalités de paiement des sous-traitants, il est fait application des articles R. 2193-10 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

Pour le paiement des sommes dues aux sous-traitants, l'entrepreneur joint au projet de décompte une attestation indiquant la somme à régler par le Sénat à chaque sous-traitant concerné, accompagnée de la facture de ce dernier ; cette somme tient compte d'une éventuelle révision ou actualisation des prix prévue dans le contrat de sous-traitance et inclut la TVA.

ARTICLE 13. – CHANGEMENT DE SITUATION DU TITULAIRE

Le titulaire informe le Sénat, dans les meilleurs délais, de toute modification affectant son statut (cession, fusion, changement de forme juridique, raison sociale, etc.), afin qu'elle prenne toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de l'exécution du marché.

En cas de modification de sa personnalité juridique et conformément à l'article R. 2194-6 du code de la commande publique, le titulaire doit solliciter l'accord préalable du Sénat sur le transfert à la nouvelle entité des droits et obligations découlant du présent marché. Cette nouvelle entité devra présenter les capacités économiques et professionnelles requises pour assurer la bonne exécution du marché, ce dont le titulaire demeurera en toute hypothèse garant solidaire auprès du Sénat pendant la durée du marché restant à courir jusqu'à son terme, reconductions tacites incluses.

Il est rappelé que le titulaire a pu être déclaré attributaire du marché en raison des qualités professionnelles, techniques et financières qu'il présentait. Si, pour quelque raison que ce soit, il vient à perdre sa qualification ou sa compétence, le marché peut être résilié dans les conditions prévues au présent CCAP.

Le titulaire, y compris s'il est étranger, informe le Sénat dès qu'une procédure de redressement judiciaire est mise en œuvre à son encontre.

ARTICLE 14. – FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties n'est tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant

toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à trois mois, il ouvre droit à la résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties.

ARTICLE 15. – RÉSILIATION

Le marché pourra être résilié dans les conditions prévues au chapitre 8 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation du marché pour motif d'intérêt général, il n'est dû, par dérogation au deuxième alinéa de l'article 47 et au premier alinéa de l'article 51 du CCAG-TIC, aucune indemnité au titulaire.

En cas de manquement par le titulaire à ses obligations au titre du présent marché, le Sénat peut procéder à la résiliation du marché dans les conditions fixées au chapitre 8 du CCAG-TIC et sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.

Dans le cas où le présent marché se trouve résilié, il est liquidé sur la base des prestations effectuées.

Pendant le délai s'écoulant entre la notification de la résiliation et sa date d'effet, le titulaire continue d'exécuter toutes ses prestations dues au titre du marché, sans interruption ni baisse de la qualité de service.

Il assure de surcroît les opérations qui permettront au Sénat d'avoir toute la maîtrise nécessaire afin de reprendre ou de faire reprendre par un tiers les services dans les meilleures conditions (transfert de compétence, documents explicatifs, etc.).

ARTICLE 16. – GARANTIE DE FONCTIONNEMENT – EXÉCUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Conformément aux dispositions de l'article 54 du CCAG-TIC, en cas de non-exécution par le titulaire des prestations prévues au présent marché, le Sénat se réserve le droit, après mise en demeure, de les faire réaliser par une société de son choix aux frais du titulaire.

ARTICLE 17. – CONVENTIONS SUR LA PREUVE

Le Sénat et le titulaire conviennent que tous les échanges réalisés par courriel dans le cadre du présent marché reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

ARTICLE 18. – LITIGES

Les litiges sont réglés à l'amiable entre les parties. Dans le cas où un accord ne peut être trouvé, il est expressément convenu que les parties soumettent leur différend à la compétence du tribunal administratif de Paris (7 rue de Jouy 75004 Paris – 00 33 1 44 59 44 00).

ARTICLE 19. – LANGUE

Les documents relatifs au présent marché ainsi que les documents échangés pour son exécution sont rédigés en français.

ARTICLE 20. – DÉROGATIONS AU CCAG-TIC

Il est dérogé aux articles suivants du CCAG-TIC :

Articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé	Articles du CCAP par lesquels sont introduites ces dérogations
3.7 (bon de commande)	1.4 (modalités d'émission des bons de commande)
4.1 (ordre de priorité)	3.1 (pièces constitutives du marché)
13.1 (délai d'exécution)	1.4 (modalités d'émission des bons de commande)
14.1 (pénalités pour retard) et 14.2 (pénalités pour indisponibilité dans les marchés de maintenance)	6.1 (effectif incomplet ou non-présenté), 6.2 (non-respect de la clause de réversibilité et de transférabilité), 6.3 (non-respect des engagements de résultats), 6.4 (pénalités diverses)
47 et 51 (résiliation pour motif d'intérêt général)	15 (résiliation)

ANNEXE 1 – RÈGLES D'APPLICATION DES PÉNALITÉS

Assistance et conseil aux utilisateurs			
Engagement SLA n°1 : performance de la prise d'appel			
Obligations	Indicateur	Seuils / Valeurs	Pénalité applicable en cas de non-respect des niveaux de service
Répondre à tous les appels	Taux de décroché par heure	90 % entre 8h30 et 19h du lundi au vendredi 75 % les samedi, dimanche et durant les séances de nuit	$P = R * (T_{\text{exigé}} - T_{\text{effectif}}) / 1000$ <p>où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle T_{exigé} = taux minimum exigé pour l'indicateur de performance concerné T_{effectif} = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné</p>
	Taux de décroché par jour	95 % entre 8h30 et 19h du lundi au vendredi	
	Taux d'appel abandonné par heure	5 %	$P = R * (T_{\text{effectif}} - T_{\text{exigé}}) / 1000$ <p>où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle T_{exigé} = taux maximum exigé pour l'indicateur de performance concerné</p>

			T_{effectif} = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné
Engagement SLA n°2 : délai de prise en compte d'une demande d'assistance (téléphone, courriel, self-service)			
<p>Prendre en compte rapidement les demandes, selon les seuils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En semaine, entre 8h30 et 19h : 30 minutes maximum - Lors des permanences les samedi, dimanche et durant les séances de nuit : 2h maximum - Dans les cas où la demande d'assistance intervient en dehors des heures d'ouverture du service, délai : 1h maximum à compter de la reprise du service 	Taux de performance quotidien dans la prise en compte d'une demande	95 %	<p>$P = R * (T_{\text{exigé}} - T_{\text{effectif}}) / 1000$</p> <p>où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle Texigé = taux minimum exigé pour l'indicateur de performance concerné Teffectif = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné</p>
Engagement SLA n°3 : délais de résolution des tickets			

<p>Résoudre rapidement les demandes, selon les seuils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorité très haute : 2h00 - Priorité haute : 4h00 - Priorité moyenne : 2 jours - Priorité basse : 5 jours 	Taux de résolution hebdomadaire des tickets dans les délais	95 %	<p>$P = R * (T_{\text{exigé}} - T_{\text{effectif}}) / 1000$</p> <p>où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle Texigé = taux minimum exigé pour l'indicateur de performance concerné Teffectif = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné</p>
	Taux moyen mensuel de tickets en retard dans le <i>backlog</i>	< 5 %	50 € TTC si le taux moyen mensuel de tickets en retard dans le backlog est supérieur à 5%
	Taux de résolution hebdomadaire des tickets à distance	<p>Sénateurs : > 50% ; < 75%</p> <p>Directions : > 60% ; < 80%</p>	<p>$P = R * (T_{\text{exigé}} - T_{\text{effectif}}) / 1000$</p> <p>où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle Texigé = taux minimum ou maximum exigé pour l'indicateur de performance concerné Teffectif = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné</p> <p><i>NB : l'écart entre le taux exigé et le taux effectif est mesuré en valeur absolue</i></p>
Engagement SLA n°4 : Qualité du traitement du ticket			
Garantir une qualité satisfaisante de traitement des demandes	Taux hebdomadaire de tickets clôturés sans réouverture	95%	5% de la redevance forfaitaire mensuelle

	Taux mensuel de performance dans l'escalade des tickets	90%	5% de la redevance forfaitaire mensuelle
	Taux semestriel de performance dans le respect des procédures et de la documentation	90%	5% de la redevance forfaitaire mensuelle
	Taux mensuel de satisfaction utilisateur	80%	5% de la redevance forfaitaire mensuelle
<i>Gestion du parc informatique</i>			
Engagement SLA n°5 : Qualité de gestion de l'inventaire			
Procéder à un inventaire fiable et régulier	Taux d'erreur dans l'inventaire	< 1%.	5% de la redevance forfaitaire mensuelle
	Taux hebdomadaire de performance dans l'inventaire du quotidien	90%	$P = R * (T_{\text{exigé}} - T_{\text{effectif}}) / 1000$ où P = montant de la pénalité R = montant de la redevance mensuelle Texigé = taux minimum exigé pour l'indicateur de performance concerné Teffectif = taux atteint par le titulaire pour l'indicateur concerné

**ANNEXE 2 – CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE SUR LE TRAITEMENT DES
DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

(Voir document joint)