

**MAINTENANCE CORRECTIVE, ADAPTATIVE ET EVOLUTIVE DU
SITE INTERNET SIG VILLE ET DES APPLICATIONS ASSOCIEES
CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
(CCP)**

Marché passé conformément aux articles L.2124-1, L.2125-1, R.2161-3 à R.2161-5

ACHETEUR

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

20 avenue de Ségur,

TSA 10717 -75334 PARIS Cedex 07

Représenté par Monsieur Stanislas BOURRON, Directeur général

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/>

Conformément à la loi n°94-665 du 4 août 1994, tous les documents liés à ce marché utiliseront la langue française. Tous documents rédigés en langue autre doivent faire l'objet d'une traduction fidèle en langue française.

Contenu

1. ARTICLE 1. OBJET DU MARCHE.....	3
2. ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES DU MARCHE	3
3. ARTICLE 3. PROCEDURE, CARACTERISTIQUES DU MARCHE, FORME DES NOTIFICATIONS ET PRIX 3	
4. ARTICLE 4. DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE	5
5. ARTICLE 5. CONTEXTE DU MARCHE	5
6. ARTICLE 6. PRESTATIONS ATTENDUES	8
7. ARTICLE 7. EXIGENCES ET ENGAGEMENTS.....	20
8. ARTICLE 8. DESCRIPTION DU CADRE D'EXECUTION CONTRACTUELLE.....	26
9. ARTICLE 9. PLAN ASSURANCE QUALITE DU MARCHE ET DES PRESTATIONS	30
10. ARTICLE 10. MODALITES DE LIVRAISON, VERIFICATION ET D'ADMISSION	31
11. ARTICLE 11. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION.....	33
12. ARTICLE 12. CONTENU ET REVISION DES PRIX	34
13. ARTICLE 13. BONS DE COMMANDE.....	35
14. ARTICLE 14. ASSURANCE	36
15. ARTICLE 15. FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT	36
16. ARTICLE 16. OBLIGATIONS DE RESERVE, SECRET PROFESSIONNEL ET PROPRIETE INTELLECTUELLE DES RESULTATS.....	38
17. ARTICLE 17. PENALITES.....	40
18. ARTICLE 18. GARANTIE	41
19. ARTICLE 19. CONDITIONS DE RESILIATION	41
20. ARTICLE 20. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES	41
21. ARTICLE 21. CHANGEMENTS AFFECTANT LE STATUT DU TITULAIRE	41
22. ARTICLE 22. REGLEMENT DES LITIGES LIES AU MARCHE	42
23. ARTICLE 23. DEROGATION AU CCAG-TIC.....	42

1. ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet le maintien en condition opérationnelle (MCO), la maintenance adaptative et évolutive du site Internet du système d'information géographique de la politique de la ville (<https://sig.ville.gouv.fr/>) et des applications associées.

2. ARTICLE 2. PIÈCES CONTRACTUELLES DU MARCHÉ

Le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissant :

- L'acte d'engagement (ATTRI1),
- Le bordereau des prix unitaires (BPU),
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes,
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC) approuvé par arrêté du 30 mars 2021,
- L'offre du titulaire.

Seul l'original de ces documents, conservé dans les archives de l'ANCT, fait foi.

3. ARTICLE 3. PROCÉDURE, CARACTÉRISTIQUES DU MARCHÉ, FORME DES NOTIFICATIONS ET PRIX

3.1. Procédure et allotissement

Le présent marché est un contrat de services soumis au code de la commande publique et conclu selon une procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux articles L.2124-1 et L.2124-2, R.2161-3 à R.2161-5.

Conformément à l'article L.2113-11 du code de la commande publique, l'ANCT décide de ne pas allouer ce marché car « la dévolution en lot séparés (...) risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution de prestations ».

Il s'agit d'un marché mixte, comprenant un volet forfaitaire et un volet à bons de commande sans montant minimum et avec un montant maximum conformément aux articles R.2162-4, R.2162-13 et 14 du code de la commande publique.

3.2. Forme du marché

Les prestations objets du marché sont ventilées dans deux volets :

- Volet à prix forfaitaire (articles 6.1 CCP),
Estimé à 21 000 € HT par an.
- Volet à prix unitaire (articles 6.2 à 6.7 du CCP) s'exécutant par l'émission de bons de commande, sans minimum et avec un maximum de 60 000 € HT par an passé en application des articles R.2162-4, R.2162-13 et 14 du code de la commande publique.

L'estimation de commandes est de 35 000 € HT par an.

Le volet forfaitaire regroupe toutes les prestations de maintenance corrective et de maintien en condition opérationnelle (MCO) décrites à l'article 6.1 du présent marché.

Le volet à bons de commande comprend :

- Des prestations d'étude d'impact ou d'analyse
- Des prestations de développement d'évolutions fonctionnelles ou de paramétrages spécifiques à la demande de l'ANCT qui ne sont pas prévues dans le volet forfaitaire ;
- Les prestations de maintenance adaptative
- Une prestation de prise en main du site ;
- Une prestation de transférabilité/réversibilité.
- Les prestations ponctuelles

3.3. Forme des notifications

La notification au titulaire des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur, qui font courir un délai, est faite :

- Soit directement au titulaire, ou à son représentant dûment qualifié contre récépissé (remise en main propre) ;
- Soit par courrier (lettre recommandée avec accusé de réception) ;
- Soit par échanges dématérialisés, transmission électronique (notamment courriel ou télécopie) ou sur supports électroniques. Les modes de transmission utilisés doivent permettre de donner une date certaine de réception ;
- Soit par tout autre moyen permettant d'attester la date de réception de la décision ou de l'information.

3.4. Prestations similaires

Conformément à l'article R.2122-7 du code de la commande publique, l'ANCT se réserve la possibilité de conclure un marché passé sans publicité ni mise en concurrence préalable ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire du présent marché initial.

3.5. Clause de réexamen

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance.

Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :

- des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;
- des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution du marché.

Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix du marché.

Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans les conditions fixées par les documents particuliers du marché ou dans l'avenant conclu en application du présent article.

3.6. Prestations supplémentaires

Conformément aux articles R.2194-2 et R.2194-3 du code de la commande publique, le présent marché peut être modifié lorsque des services supplémentaires, quel que soit leur montant, sont devenus nécessaires et ne figuraient pas dans le présent marché. Ces prestations supplémentaires ne sauraient excéder 15% du montant initial du marché. Elles feront l'objet de devis basés sur les coûts journaliers par profil prévus au BPU.

4. ARTICLE 4. DUREE ET DELAI D'EXECUTION DU MARCHE

La durée du marché est de douze mois (12 mois) à compter de sa date de notification au titulaire.

Le marché est reconductible tacitement trois (3) fois pour une nouvelle durée de douze (12) mois, sauf décision contraire de l'ANCT notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception deux (2) mois avant la date d'échéance.

5. ARTICLE 5. CONTEXTE DU MARCHE

5.1. L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Annoncée par le président de la République lors de la Conférence nationale des territoires en 2017 et créée par la loi du 22 juillet 2019, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) a été créée le 1er janvier 2020.

Née de la fusion du Commissariat général à l'égalité des territoires, de l'Epareca et de l'Agence du numérique, l'ANCT est un nouveau partenaire pour les collectivités locales. Sa création marque une transformation profonde de l'action de l'État : une action désormais plus en lien avec les collectivités territoriales pour faire réussir leurs projets de territoires.

L'Agence nationale de la cohésion des territoires assure d'abord un rôle de « fabrique à projets ». Elle facilite l'accès des collectivités locales aux ressources nécessaires pour concrétiser leurs projets : ingénierie technique et financière, partenariats, subventions... L'Agence nationale de la cohésion des territoires prend en compte les différences entre les territoires et adapte son action à leurs besoins. Transitions numérique, écologique, démographique... L'Agence développe des programmes d'appui innovants pour répondre, en lien avec les élus, aux nouveaux enjeux et renforcer la cohésion des territoires.

Elle est organisée en quatre grandes directions :

- la Direction de la politique de la ville ;
- la Direction territoires et ruralités ;
- la Direction du numérique ;
- la Direction appui opérationnel et stratégique.

5.2. Le pôle Analyse et diagnostics territoriaux

Au sein de la Direction appui opérationnel et stratégique, le Pôle analyse et diagnostics territoriaux est en charge de l'observation et de l'analyse spatiale des territoires à différentes échelles, du supra-communal à l'infra-communal. Le pôle assure en particulier le secrétariat permanent de deux observatoires : l'observatoire des territoires et l'observatoire national de la politique de la ville.

Le pôle est composé de plusieurs équipes, qui collectent et manipulent des volumes de données importants : des données statistiques et géographiques, pour élaborer des analyses et diagnostics qui visent à orienter le gouvernement dans la définition de ses programmes d'intervention et accompagner les collectivités locales dans leurs projets. Le Pôle analyse et diagnostics territoriaux est par conséquent en interaction permanente avec les autres directions de l'ANCT, mais aussi avec les partenaires de l'ANCT (services statistiques ministériels, Etat déconcentré, opérateurs, collectivités locales...), producteurs de données territorialisées ou à territorialiser.

5.3. L'observation des territoires en politique de la ville

Le pôle Analyse et diagnostics territoriaux est notamment en charge du secrétariat permanent de l'Observatoire national de la politique de la ville (ONPV). Il suit la mise en œuvre des politiques publiques en faveur des quartiers de la politique de la ville et mesure l'évolution des inégalités sociales et les écarts de développement entre les quartiers et leur territoire environnant. L'ONPV remet chaque année au Gouvernement et au Parlement un rapport présentant l'évolution de la situation des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Cette équipe est également chargée de produire des analyses pour orienter l'action publique sur les quartiers prioritaires de la politique de la ville et diffuser des données géographiques et statistiques à destination des acteurs de la politique de la ville. A ce titre, elle développe des outils et services intégrant des données infracommunales, pour le suivi et la mise en œuvre de la politique de la ville.

La plateforme SIG Ville (<https://sig.ville.gouv.fr>), gérée et alimentée par l'équipe, est le vecteur principal de diffusion de ces données et services. Cette plateforme propose des outils techniques et méthodologiques pour la mise en œuvre d'une observation locale des quartiers prioritaires et pour la territorialisation des actions en politique de la ville.

5.4. Le SIG Ville

En janvier 2000, la Délégation Interministérielle à la Ville a initié le projet de mutualisation des informations géostatistiques de la politique de la ville. Géré initialement comme une base de données interne, ce système a évolué en 2001 vers un système d'information géographique destiné à faciliter l'accès au réseau des services déconcentrés de l'Etat, à toute information statistique, cartographique ou thématique sur les territoires prioritaires des contrats de ville 2000-2006. C'est pourquoi ce SIG Ville a d'abord été mis en ligne sous la forme d'un extranet (système sécurisé avec code et mot de passe) en avril 2002. L'évolution des règles de diffusion de l'information statistique impulsée par l'Insee début 2005, a permis l'accès à un public plus large d'un certain nombre de données du SIG Ville, notamment celles du recensement de la population.

Depuis 2009, le SIG Ville accompagne les professionnels de la politique de la ville dans leurs missions de suivis des politiques publiques. Il s'est vu adjoindre des modules complémentaires visant à capitaliser de l'information sur les dispositifs spécifiques de la politique de la ville, à appuyer leur mise

en œuvre locale et à territorialiser les actions visant les populations résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

En 2015, suite à la réforme de la politique de la ville par la loi du 21 février 2014, le SIG Ville a fait l'objet d'une refonte importante qui a notamment eu pour effet d'intégrer les nouveaux quartiers prioritaires dans l'interface du site et de renouveler l'interface de cartographie dynamique.

En 2024, une actualisation de la géographie prioritaire de la politique de la ville a redéfini 1609 quartiers en France hexagonale et outre-mer.

Le SIG Ville capitalise aujourd'hui plusieurs types d'information :

- Des données cartographiques ;
- Des données statistiques ;
- Des données concernant les dispositifs de la politique de la ville ;
- De la documentation territorialisée (convention territoriale, fiches d'expérience) via un lien vers le site documentaire : <http://i.ville.gouv.fr>.

En 2019 et 2020 le site SIG Ville a connu une importante refonte. Celle-ci s'est déroulée en 3 temps. Dans un premier temps, la refonte a porté sur l'ergonomie et le design du site : nouveaux modes de navigation, nouvelle représentation cartographique, nouvelle couleurs, logo... Dans un deuxième temps, le site a été doté d'un module d'administration de la cartographie interactive permet à l'ANCT d'être autonome pour l'alimentation et l'administration de la cartographie. Jusqu'alors la cartographie était administrée par le titulaire de la TMA. Enfin dans un troisième temps, la refonte a porté sur le sujet spécifique de la représentation des données statistiques en intégrant des graphiques et un module d'administration associé (librairie amCharts).

Le site internet, via ces outils de territorialisation dans les quartiers en politique de la ville et suite à sa refonte, a vu sa fréquentation augmenter en raison de l'ouverture de ces services à un nombre accru de partenaires intervenant dans la politique de la ville

Le SIG Ville intègre ainsi, aujourd'hui, en plus de ces outils de diffusion, une plateforme questionnaire, un outil cartographique de remontée de contours géoréférencés, et des services de géoréférencement d'adresses en quartier prioritaire. Ces derniers, adossés au SIG Ville, se déclinent sous 3 formes :

- Un formulaire en ligne disponible sur la page d'accueil du SIG Ville permet depuis mai 2011 de déterminer l'appartenance d'une adresse à un quartier prioritaire. Il s'adresse au grand public qui souhaite disposer d'une information ponctuelle sur une adresse. Cet outil renvoie une information sur l'appartenance d'une adresse à un quartier prioritaire (information sans valeur légale).
- Une plateforme de dépôt de fichier : elle s'adresse aux partenaires de l'ANCT disposant d'un volume important d'adresses et souhaitant connaître la part d'adresses en quartier prioritaire 015, 2024, ou en Zone Franche Urbaine.

La plateforme permet également de répondre à la question de l'appartenance d'une adresse à des bandes de 300 mètres et de 500 mètres autour d'un quartier prioritaire. Il est possible de déposer des coordonnées X,Y lorsque les adresses ne sont pas référencées dans la Base Adresse Nationale (BAN)

- Disponible depuis la page <https://sig.ville.gouv.fr/wsa/accueil>, la plateforme est mise à la disposition des partenaires de l'ANCT, ainsi qu'au grand public qui ont signé des conditions générales d'utilisation (CGU) pour l'utilisation de cet outil.
- Un service plus intégré qui permet aux partenaires ayant signé des CGU avec l'ANCT de disposer, en temps réels dans leurs applications respectives, des informations sur l'appartenance d'une adresse à un quartier prioritaire à la volée, via une API, nommée WebService Adresse (WSA). Il est possible de déposer des coordonnées X,Y lorsque les adresses ne sont pas référencées dans la Base Adresse Nationale (BAN)

Une description détaillée du SIG-Ville est disponible en annexe du présent CCP.

Les composants de la plateforme technique sur laquelle s'appuie la plateforme sont les suivants :

- * PHP 8.2
- * Apache 2.4
- * Symfony 5.4 (web) / Symfony 2.3 (admindcarto)
- * PostgreSQL 13 + Postgis 3.5
- * Addok Serveur 1.1 (Python 3 + Node + Redis 7)

L'hébergement du site est assuré par un contrat global d'hébergement des sites internet de l'ANCT. Ce contrat couvre le site en production et en pré-production.

6. ARTICLE 6. PRESTATIONS ATTENDUES

6.1. Prestations forfaitaires de TMA et de maintien en condition opérationnelle

6.1.1. Description de la prestation

La TMA consiste au maintien en condition opérationnelle (MCO) et de mise en sécurité du site.

Le titulaire prend en charge sa maintenance corrective.

La maintenance corrective vise à corriger toutes les anomalies techniques ou fonctionnelles afin d'assurer la conformité avec les objectifs initiaux de l'ANCT.

Elle inclut le support et l'application des correctifs, notamment les mises à jour de sécurité, sur les logiciels installés selon un système de forfait annuel.

Elle inclut également la prise en charge des éventuelles redevances de maintenance et de droits d'usage de logiciels tiers pour la période considérée.

Cette prestation comprend notamment :

- la maintenance corrective,
- la maintenance perfective et préventive,

- une veille technique sur les composants techniques et applicatifs,
- la maintenance évolutive lorsqu'elle est faible et avec peu d'impact,
- le pilotage de la prestation,
- la participation aux réunions de travail (dans le cadre du pilotage),
- les actions de support, de conseil et d'expertise,
- l'assistance à l'intégration et l'exploitation auprès de l'ANCT et de son hébergeur.

6.1.2. Maintenance corrective

Le titulaire prend en charge la maintenance corrective qui consiste à :

- Réaliser la correction des anomalies de fonctionnement et la reconstitution des données éventuellement endommagées suite à ces anomalies ;
- Livrer les exécutable, la documentation fonctionnelle et technique après mise à jour ;
 - o Plus généralement le terme générique « correctif » identifiera l'activité associée à cette prestation. La correction de l'ensemble des anomalies s'effectue selon une planification qui respecte les exigences de services contractuelles.
 - o Les anomalies de fonctionnement sont classées en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité : anomalie bloquante, majeure ou mineure (cf. 7.4.1.1.)

Il est attendu du titulaire les actions suivantes :

- Reproduire le problème en environnement de développement/test ;
- Corriger la cause du problème en environnement de développement/test ;
- Effectuer les tests unitaires, tests d'intégration adéquats et fournir le cahier de tests ;
- Livrer à l'ANCT une version du patch produit ;
- Fournir le mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du patch ;
- Produire des documents et compléments documentaires fonctionnels et/ou techniques décrivant les corrections ou modifications effectuées.

Le titulaire s'engage dès réception de l'anomalie à livrer le(s) patch(s) correctif(s) dans les délais maximums indiqués dans l'article sur la convention de niveau de service (cf. 7.4).

La validation est effectuée par l'ANCT dans un délai de 10 jour ouvré.

Cette prestation de maintenance est établie sur une base forfaitaire annuelle. A titre indicatif, le nombre d'interventions recensés sur l'outil en production sur une année est en moyenne de 12 interventions, dont 2 anomalies bloquantes, 4 anomalies majeures et 6 anomalies mineures. La part forfaitaire consacrée à cette prestation pourra être réévaluée annuellement en fonction du nombre d'interventions constatées lors de l'année écoulée.

6.1.3. Maintenance perfective et préventive

Ces prestations ont pour objet de :

- satisfaire les objectifs de l'ANCT sur le maintien, voire l'amélioration du niveau de qualité de l'application ;
- réduire les anomalies en production en les anticipant ;

- assurer une veille technologique sur le socle technique du site maintenu et informer l'ANCT de leur éventuelle obsolescence. A cette fin, un inventaire détaillé (ou inventaire ponctuel partiel en cas de faille de sécurité détectée) de l'architecture technique est effectué par le titulaire semestriellement au minimum. Celui-ci fait apparaître la version des briques techniques applicatives, avec pour chacune d'elles les éventuelles préconisations de montées de version conseillées par le titulaire ;
- de prévenir les failles de sécurité générées par une éventuelle obsolescence du socle technique ;
- et de prendre en compte les montées de version mineures des composants du site.

Le titulaire peut, de sa propre initiative, identifier des améliorations à apporter à la conception ou à la programmation de certaines fonctions ou de certains traitements, à l'exclusion de toutes modifications de fonctionnalités. Ces travaux doivent être réalisés à fonctionnalités constantes, et n'ont donc aucun impact fonctionnel. Leur exécution est soumise à la validation de l'ANCT, qui recette ces modifications le cas échéant.

Les maintenances perfectives et préventives sont toujours comprises dans cette prestation. Elles sont du ressort du titulaire. Toutefois, elles feront l'objet d'une prévision annuelle dans le cadre de l'élaboration du plan d'activités.

Les livrables sont les mêmes que ceux prévus pour les prestations de maintenance corrective.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et recettées au préalable par le titulaire sont proposées à l'ANCT. Les versions bêta ne sont pas acceptées.

6.1.4. Hébergement de la plateforme de test

Le titulaire a également en charge la mise en place d'une plateforme de test, qui correspond à la duplication de l'environnement de développement et tout particulièrement de la base de données du SIG Ville. Cette plateforme est mise à la disposition de l'ANCT pour tester toutes les évolutions que celui-ci souhaite apporter au SIG Ville et aux applications associées. Cette plateforme de test est hébergée par le titulaire. L'ANCT dispose d'un compte lui permettant d'accéder à toutes les ressources de cette plateforme de test.

6.1.5. Les actions de support

Ces actions font suite à une demande de support de la part de l'ANCT. Il s'agit d'assurer un support auprès du Service Systèmes d'Information de l'ANCT (SSI) et des équipes d'exploitation de l'infogérant et de l'hébergeur.

L'ensemble des actions de support sont intégrées dans la prestation de MCO. Le titulaire réalise ces actions selon les modalités (forme, délai) de traitement qu'il a défini dans son offre.

Le SSI peut être amené à interroger le titulaire :

- dans le cadre des opérations de qualification. Un dialogue s'instaure pendant ces opérations pour vérifier le bien-fondé des résultats ou transmettre les remarques sur les programmes, les procédures et la documentation,
- dans le cadre de la mise en production et le suivi d'exploitation du site. Le SSI est ainsi amené à :

- interroger le titulaire sur une mise en œuvre particulière,
- demander une solution à un problème particulier,
- demander confirmation d'une solution envisagée.

Ces actions peuvent conduire à des maintenances correctives des logiciels, de la mise à jour de la documentation ou à des maintenances évolutives que seule la maîtrise d'œuvre peut engager.

6.1.6. Les actions de conseil et d'expertise

Les actions de conseil et d'expertise s'entendent notamment pour des demandes concernant :

- la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de futures opérations techniques ou évolutions
- l'expertise sur les fonctionnalités du site.

Celles-ci donnent lieu à une demande écrite dont la réponse, écrite, doit être effectuée dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés.

La réponse peut nécessiter une réunion de travail. Elle peut également déboucher sur des prestations à bon de commande, telles que les études d'impact (cf.6.4).

6.1.7. Prise en compte de la sécurité des systèmes d'informations et MCS (maintien en condition de sécurité)

Les applications déployées et mises en production au sein de l'ANCT font l'objet d'une homologation de sécurité, assortie au préalable d'une analyse de risques, le cas échéant d'un audit de sécurité effectué par un tiers et d'un plan d'action SSI servant à couvrir les risques non assumés éventuellement identifiés. Cette démarche s'inscrit pleinement aux exigences de l'ANSSI (ssi.gouv.fr).

Le titulaire est associé à cette démarche d'homologation (ou de ré-homologation dans le cas d'une application déjà homologuée) afin de fournir tous les éléments techniques liés au code ou à l'architecture de l'application afin d'assister le SSI/ANCT à cette phase.

Il a également pour obligation de corriger les failles critiques pouvant être identifiées au cours de la vie de l'application, à tout moment. Ces failles de sécurité critiques ont caractère d'anomalies bloquantes et doivent être corrigées sous les mêmes délais.

6.1.8. Petit évolutif

Afin de répondre avec agilité à des besoins d'évolution des interfaces utilisateurs ou de certaines fonctionnalités, dans le cadre de la prestation forfaitaire, des évolutions mineures peuvent être effectuées par le titulaire. Ces évolutions forfaitaires sont équivalentes à 10 jours de charge par année de marché, charge revue à la hausse ou à la baisse à la date anniversaire du marché.

Cette prestation comprend par exemple des évolutions ou modifications mineures telles que (liste non limitative) :

- Modifications de l'affichage des tableaux et graphiques,
- Modification ergonomique d'un écran (couleur, bouton ..)

- Modification mineure d'une fonctionnalité,
- Ajout d'une fonctionnalité mineure.

Suite à la demande d'évolution réalisée par l'ANCT, le titulaire indique sa capacité à traiter cette demande dans le cadre du forfait ainsi que la quantité de jours consommés par la demande, la charge ne devant pas dépasser 2 jours. Le titulaire peut être amené à justifier son mode de calcul de charge lorsque celui-ci répond à une demande de petite évolution.

Le titulaire présente l'état des jours consommés.

La démarche et les livrables sont identiques à celles des prestations d'évolutions à bon de commande, les clauses du présent document s'y appliquent.

6.1.9. Le pilotage et la coordination de la prestation

Les enjeux de cette activité étant de :

- maîtriser les demandes ;
- offrir une parfaite continuité de service ;
- maîtriser les coûts et délais ;
- maîtriser les ressources disponibles ;
- suivre la performance ;
- s'adapter aux variations de charges ;
- assurer la pérennité des connaissances sur les applications.

Cette activité est dévolue au chef de projet désigné chez le titulaire.

Le pilotage de la prestation comprend notamment :

- la participation aux différentes instances de suivi (cf. 8.1.1.) avec la rédaction des éléments nécessaires (support, ordre du jour, compte rendus et tableaux de suivi...) ;
- la restitution de rapport d'activité TMA par le titulaire auprès de la MOA ;
- la mise à jour des indicateurs pour vérifier la qualité définie dans le PAQ (cf. 9.2) ;
- la mise à jour des documents généraux de la prestation dont le PAQ (cf. 9.1) ;
- les réponses à expressions de besoins formulées par l'ANCT (MOA et/ou SSI) ;
- toute autre activité nécessaire au bon déroulement des prestations.

6.2. Prestation à bon de commande de maintenance évolutive

6.2.1. Description de la prestation

Cette prestation recouvre les activités liées à la réalisation d'évolutions du site.

Il s'agit pour le titulaire de développer de nouvelles fonctions ou d'adapter des fonctions existantes pour répondre aux demandes de l'ANCT. Les prestations constitutives de la maintenance évolutive se traduisent par unités d'œuvre (U.O) mobilisées en fonction du niveau de complexité des réalisations.

6.2.1.1. UO simple

Les interventions simples sont réalisées à partir d'unités d'œuvre simples d'une durée maximale d'une journée, en dehors des interventions réalisées dans le cadre du forfait pour le petit évolutif (§6.1.8).

6.2.1.2. UO moyenne

Les interventions de complexité moyenne sont réalisées à partir d'unités d'œuvre moyennes d'une durée maximale d'une semaine (5 jours).

6.2.1.3. UO complexes

Les interventions complexes sur le SIG Ville sont réalisées à partir d'unités d'œuvre complexes d'une durée maximale de 15 jours.

6.2.2. Exemples d'évolutions envisagés

De manière purement indicative, l'ANCT envisage dans le cadre du présent marché la réalisation des développements ci-dessous, la liste n'étant pas exhaustive, elle est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse. Les différentes UO pourront être mobilisées sur des évolutions de ce type :

- **Construction d'un outil de monitoring du site**

Le prestataire met en place une série d'outils permettant le monitoring du site. Il s'agit de faciliter la détection et l'analyse des blocages et des erreurs.

- **Plateforme cartographique de remontée de contours géoréférencés.**

La plateforme cartographique de remontée de contours géoréférencés a été développée pour organiser le dialogue entre les services déconcentrés de l'Etat et l'ANCT lors de la définition des contours des quartiers prioritaires consécutive à la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine.

Il veille à son bon fonctionnement dans le contexte logiciel actuel du serveur et des autres applicatifs.

- **Refonte cartographie interactive**

Le module d'administration cartographique utilisé dans SIGVILLE pourra être amélioré, permettant par exemple :

- Aux administrateurs de l'ANCT de pouvoir travailler en autonomie sur l'interface : importer et exporter des données, réaliser des cartographies, des analyses spatiales, des modifications de légendes
- Aux utilisateurs de pouvoir réaliser par sélections de couches et de tables attributaires des cartographies et des requêtes simples.

- **Datavisualisation, tableaux**

Des évolutions pourront être développées durant la durée du marché pour permettre par exemple :

- Aux administrateurs de l'ANCT d'accéder à de nouvelles fonctionnalités, comme de pouvoir sélectionner plusieurs indicateurs afin de les supprimer,
- Aux utilisateurs de pouvoir constituer des tableaux à façon à partir d'un choix d'indicateurs

- **Refonte graphique - accessibilité**

Au-delà des ajustements ponctuels, le prestataire peut être amené à réaliser une refonte graphique plus importante du site notamment dans une optique d'harmonisation des sites internet de l'ANCT, en lien avec la directive liée au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA.) Cette prestation inclura une prestation d'audit RGAA.

- **Mise à jour du référentiel géographique**

Le titulaire met à jour le référentiel géographique utilisé dans l'interface du SIG Ville, notamment via la source du Code officiel géographique de l'Insee (COG).

- **Mise à jour de la Base Adresse Nationale (BAN)**

Le titulaire met à jour le référentiel des adresses utilisé dans l'interface du SIGVILLE, notamment via la source de la BAN.

6.2.3. Exécution de la prestation

L'ANCT fournit une description de la demande au titulaire sous forme de spécifications générales. Suite à cette demande, si le besoin s'en fait sentir des échanges et/ou des réunions de travail peuvent être planifiés afin d'explicitier le besoin et les attendus de la demande.

L'étude d'une nouvelle fonctionnalité (mineure/majeure/complexe) consiste à étudier la faisabilité et la mise en œuvre d'un projet particulier (analyse et implémentation).

Une fois la demande explicitée, le titulaire doit fournir une proposition de devis qui s'appuie sur les UO du BPU, sous 10 jours ouvrés maximum comprenant :

- une analyse précise de la prestation à réaliser pour répondre à la demande ;
- l'impact de l'évolution sur le système y compris sur les données ;
- un planning et/ou un calendrier prévisionnel de réalisation jusqu'à la livraison et la mise en production de l'évolution demandée et des travaux annexes (reprise de données, script d'alimentation ...) ;
- la proposition détaillée des charges et des profils nécessaires accompagnée d'une proposition financière en lien avec les UO du BPU.

Ce devis comprend l'ensemble des travaux, y compris les activités de pilotage, notamment :

- L'évaluation des demandes, l'émission des devis ;
- L'analyse et la conception d'une solution pour répondre à la demande de l'ANCT ;
- la mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique ;
- La réalisation d'une maquette le cas échéant (interface nouvelle ou remaniée en profondeur) ;
- La réalisation du développement des programmes assortis des tests de qualification (unitaires, Intégration et non-régression) ;
- La mise en exploitation (tests d'intégration et de vérification fonctionnelle).

Il détaille également les métriques d'évaluation sur lesquelles il s'appuie pour l'évaluation de la charge et la production des devis (par exemple, à partir d'une charge de développement, application de pourcentages standardisés pour les autres activités de sa responsabilité).

Si la proposition est acceptée, l'ANCT émet un bon de commande à la suite du devis. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'évolution.

Cette prestation peut faire suite à une prestation d'étude d'impact.

Les modalités d'exécution de ces bons de commandes s'inscrivent dans le cadre général de mise en œuvre du marché.

6.2.4. Livrables

Le titulaire remet à l'ANCT les livrables suivants :

- Planning détaillé de la prestation ;
- La mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique, notamment :
 - o *Dossier de spécifications générales (SG)*
 - o *Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)*
 - o *DAT et Dossier de spécifications techniques détaillées (STD)*
 - o *Guide ou manuel administrateur/utilisateur*
 - o *Dossier de réalisation et de paramétrage*
 - o *Dossiers d'installation et d'exploitation*
 - o *Dossier d'administration fonctionnelle ;*
- La documentation et/ou les procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions du site par l'hébergeur ;
- L'assistance à l'hébergeur lors de la mise en production des évolutions ;
- Cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression, le cas échéant ;
- Ensemble des codes sources, objets techniques développés et/ou mis en œuvre.

L'ANCT attire l'attention du titulaire sur l'obligation de délais et de conditions de recette qu'il a lui-même remis à l'ANCT dans le planning détaillé.

Les conditions de qualification d'un nouveau service sont similaires à celles décrites dans le présent cahier des charges pour la phase de recette-tests du nouveau site.

Le titulaire décrit les mécanismes applicatifs permettant le déploiement des évolutions sur le site.

6.3. Prestation à bon de commande de maintenance adaptative

La maintenance adaptative consiste à faire évoluer le site lorsque son environnement technique change, afin d'assurer sa continuité de fonctionnement et de sécurité. La maintenance adaptative se traduit par unité d'œuvre (U.O) (cf. 6.2.), mobilisées en fonction du niveau de complexité des évolutions techniques à apporter et à la survenance du besoin.

Dans le cadre de la maintenance adaptative, le titulaire doit jouer un rôle proactif de propositions d'évolutions techniques en tant que de besoin. Cette maintenance couvre tous les composants intervenants dans l'architecture technique du site y compris les montées de versions mineures non prises en compte par les prestations forfaitaires de l'article 6.1.3.

En conséquence, le titulaire doit mettre en place une veille technologique permanente du socle technique du site, afin d'informer l'ANCT de :

- nouvelles versions disponibles sur le marché, en particulier vis-à-vis des exigences de sécurité et des conséquences de l'implémentation de celles-ci sur le fonctionnement du site ainsi que des conséquences en cas de non implémentation,
- l'éventuelle obsolescence d'un des composants techniques.

L'ANCT évalue ainsi l'opportunité de l'implémentation des nouvelles versions sur le site, et ses extensions concernées. Cette évaluation pourra faire l'objet d'échanges et donner lieu à la tenue de réunions de travail avec le titulaire.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et recettées au préalable par le titulaire sont proposées à l'ANCT. Les versions bêta ne sont pas acceptées.

Les demandes d'adaptations font l'objet d'un bon de commande de l'ANCT transmis à la suite du devis proposé sous 10 jours ouvrés maximum par le titulaire, basé sur les UO du BPU. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'adaptation demandée.

6.3.1. Livrables

Dans le cadre de ces prestations de maintenance adaptative, le titulaire transmet à l'ANCT les livrables suivants :

- le document décrivant les actions, implémentations et /ou développements réalisés,
- le cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression,
- le cahier des tests de montées en charge,
- la documentation et/ou des procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions de l'outil par l'ANCT ainsi que l'assistance de l'ANCT lors de la mise en production de l'application,
- la mise à jour de la documentation technique voire fonctionnelle et d'exploitation si besoin.

Cette prestation peut faire suite à une prestation d'étude d'impact.

6.4. Prestation à bon de commande d'étude d'impact ou analyse

6.4.1. Description de la prestation

Cette prestation est commandée après accord de l'ANCT sur la proposition basée sur les unités d'œuvre correspondantes du BPU en fonction du niveau de complexité, adressée par le titulaire en réponse à une expression de besoins qui lui a été préalablement fournie.

Elle peut être commandée dans le cadre d'une demande évolutive ou adaptative qu'elle soit majeure ou complexe ou pour l'expertise et le conseil technique ou fonctionnelle des outils de web mapping et/ou géographique et sur l'exploitation des bases de données ;

Cette prestation doit permettre :

- Pour une demande évolutive :
 - Effectuer l'expertise d'une fonctionnalité avant d'en envisager son évolution,
 - Identifier les éléments impactés, avant une opération de maintenance évolutive, d'en rédiger le plan de réalisation, en proposant le cas échéant plusieurs scénarii,
 - Etudier des solutions de mise en place d'outils différents et leurs impacts,
 - Etudier la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de la future évolution,
- Pour une demande adaptative :
 - Analyser, identifier et proposer un plan d'action concernant une opération importante
 - De montée de version majeure d'un ou plusieurs composants techniques,
 - de changements d'architecture et de composants,
 - Etudier des solutions de mise en place de briques techniques différentes et leurs impacts,
- Etudier tout autre sujet ayant un impact fort.

6.4.2. Livrables

Le titulaire transmet à l'ANCT les livrables suivants :

- Un document présentant les conclusions de l'étude et tous les éléments permettant une prise de décision suite la suite à donner à l'étude.
- En particulier pour une étude d'impact technique, le document doit décrire :
 - les logiciels concernés par la (les) montée(s) en charge potentielle(s) ou l'obsolescence dans le cas d'une montée de version majeure,
 - les conséquences de celle(s)-ci sur la viabilité du site,
 - dans le cas où les évolutions sont apportées
 - dans le cas où les évolutions ne seraient pas apportées (exigences de sécurité en particulier),
- Une estimation des charges et le cas échéant le calendrier prévisionnel de leur exécution,
- Tout autre document que le titulaire jugera utile à la prise de décision.

Cette prestation peut faire l'objet d'échanges ou de réunions de travail afin de bien expliciter le besoin. A l'issue de cette prestation, une prestation de maintenance évolutive ou adaptative peut être commandée par l'ANCT au titulaire.

6.5. Prestation à bon de commande de transférabilité / réversibilité

6.5.1. Description

La transférabilité/réversibilité doit permettre à l'ANCT de reprendre la gestion de la fonction externalisée, pour en confier l'exécution à un nouveau titulaire. Elle peut intervenir de manière anticipée, en cas de cessation du présent contrat avant la date de fin d'exécution du présent marché pour quelle que cause que ce soit, ou à la fin du présent marché dans le cadre du lancement d'un nouveau marché de tierce maintenance applicative du site.

Le titulaire s'engage, dans les conditions ci-après, à assurer la transférabilité/réversibilité du service décrit dans l'objet du présent marché vers un tiers désigné par l'ANCT, et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité de service.

A la fin du présent contrat, le titulaire fournit une assistance à l'ANCT (ou à un opérateur mandaté par l'ANCT) pour assurer éventuellement la transition vers un nouveau dispositif de support et maintenance.

Au cours de la période de transférabilité/réversibilité :

- Le titulaire assure les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes qui reprennent le service et forme de façon opérationnelle lesdites équipes aux fonctionnalités et caractéristiques du Service ;
- Le titulaire doit continuer à assurer le service selon les conditions et modalités qui sont définies au présent marché sans en modifier la qualité, en modifier ou réduire ses prestations et ses obligations ;
- Le titulaire s'engage à garantir la sécurité des données et de l'application qui lui ont été confiées conformément à ses obligations, lors de leur transfert ;
- Le titulaire s'engage à collaborer loyalement avec le tiers qui assurera la reprise du service.

L'objectif du plan de réversibilité est de décrire les processus mis en œuvre pour permettre à un tiers reprenneur mandaté de prendre en charge dans des conditions optimales la plateforme logicielle, et les prestations de support et maintenance.

Tout au long du marché, le titulaire tient à jour le plan de transférabilité/réversibilité, pour tenir compte de l'évolution du contexte :

- Évolution des produits, services, matériels, contrats ;
- Évolution du périmètre applicatif ;
- Évolution du contrat ;
- Évolution externe au marché.

Au titre de la transférabilité/réversibilité, le titulaire s'engage à :

- Fournir toutes les documentations, informations, données et tous les livrables acquis pour le compte de l'ANCT dans le cadre du présent marché, ou que le titulaire a été amené à collecter ou à produire lors de la réalisation des prestations du présent marché ainsi que tous les objets techniques (code sources, scripts, etc.) nécessaires à la

compréhension, à l'utilisation, au paramétrage, à l'administration et à la maintenance du site ;

- Fournir un état des lieux précis et détaillé des anomalies recensées en distinguant celles prises en charge avec les actions de corrections en cours de celles non prises en charge ;
- Transférer à l'équipe du futur prestataire les compétences et les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;
- Préparer un support informatique défini par l'ANCT contenant tous les éléments (documentations y compris la base de connaissance constituée lors des résolutions d'incidents, consignes particulières d'exploitation, tous les schémas de configuration, composants logiciels, sources et tout élément d'ordre techniques nécessaire à l'application) gérés par le titulaire actuel et qui seront, à l'issue de cette prestation, placé sous la responsabilité du futur titulaire.

L'ensemble de la documentation doit être complète, lisible et référencée. La documentation est fournie en version électronique et rédigée impérativement en français.

En particulier, au titre de cette prestation, le titulaire :

- Lance la prestation et assiste de façon présentielle le futur titulaire et les représentants de l'ANCT. Il s'agit de réunions en vue
 - o d'une part, de valider le planning et les modalités pratiques de cette période,
 - o d'autre part, d'assurer la formation des équipes désignées par l'ANCT et le transfert des informations sur le contexte fonctionnel et technique du site. Les formations devront permettre à leurs auditeurs d'acquérir toutes les connaissances leur permettant d'assurer le suivi, la maintenance et l'évolution du site (et des autres dispositifs du présent marché) tant en termes de maintenance que d'évolution ;
- Met à disposition tous les éléments et documents produits ;
- Présente l'ensemble des composants techniques ou fonctionnels du site SIG-Ville ;
- Répond aux questions du futur titulaire concernant l'organisation pratique des configurations et des documentations techniques sous 48 heures ;
- Présente l'organisation de la maintenance corrective actuelle et les environnements utilisés de développement (répertoires, installation, procédures mise en œuvre, périodicité et ordonnancement des opérations d'exploitations...) ;
- Transmet en l'expliquant le stock des anomalies en attente de résolution ;
- Accompagne l'équipe du futur titulaire dans la prise en charge des anomalies qui seraient en cours de résolution.

Afin de coordonner les titulaires impliqués, une réunion de lancement du transfert est à prévoir dans le mois précédant la fin du présent marché.

Le titulaire est averti au plus tard 1 mois avant la fin du présent contrat de la demande de l'ANCT concernant cette prestation.

Pendant les 6 mois qui suivront la fin du marché, le titulaire pourra être mis en demeure par la personne publique, de corriger des éléments incomplets ou incorrects de transfert de données entre la nouvelle et l'ancienne plateforme.

Tous les droits de propriété sur ces documentations, informations, données ou livrables restitués sont définitivement transférés à l'ANCT. L'ANCT a en particulier le droit exclusif de les utiliser, de les reproduire, de les rediffuser et de les modifier.

6.5.2. Livrables

- Plan de transférabilité/réversibilité à jour.
- Support de formation et documentation pour le transfert de savoir-faire.
- Plateforme de gestion logicielle (codes sources, scripts, documentation, etc.) du repreneur en ordre de marche

6.6. Prestations à bon de commande ponctuelles

En fonction du besoin, l'ANCT peut demander au titulaire du marché la réalisation de prestations ponctuelles qui ne pourraient être prise en compte dans les catégories précédentes. Ces prestations s'exécutent sur bon de commande sur la base d'un devis proposé par le titulaire à partir des coûts journaliers du BPU, avec confirmation du délai de réalisation. L'ANCT valide ce devis avant d'émettre un bon de commande.

Dans le cadre de ces prestations à bon de commande ponctuelles, le titulaire transmet à l'ANCT les livrables en lien avec la prestation demandée après accord de l'ANCT.

6.7. Prise en main du site

Cette prestation est la première étape permettant au titulaire de s'approprier les connaissances nécessaires à la bonne exécution des prestations du présent marché.

Cette prestation est un préalable au commencement de l'exécution du développement. Elle permet la prise de connaissance de l'architecture fonctionnelle, applicative et technique par le titulaire, et la préparation de la phase de développement.

Elle se déroule pour partie en lien le titulaire sortant dans le cadre de la réalisation par ce dernier de la prestation de transférabilité/réversibilité.

C'est dans le cadre de cette prestation que les plans d'assurance sécurité (PAS) et plan d'assurance qualité (PAQ) seront présentés à l'ANCT et pourront faire l'objet d'échanges avec le RSSI de l'ANCT.

A l'issue de cette prestation d'une durée maximale d'un mois, le titulaire est en mesure d'assurer pleinement son rôle de maîtrise d'œuvre de maintenance et de développement du SIG-Ville.

Cette prestation débute à l'issue de la réunion de lancement du présent marché dans les locaux de l'ANCT.

7. ARTICLE 7. EXIGENCES ET ENGAGEMENTS

7.1. Respect des standards et normes applicables

La solution mise en œuvre par le titulaire sera conforme aux standards applicables à l'ANCT en tant qu'institution publique, à savoir :

- la **Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)** de l'ANCT, déclinaison du PSSI de l'Etat

- le référentiel général de sécurité (RGS) niveau **
- le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) version 4
- le Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI)

Plus généralement, le titulaire a l'obligation d'utiliser des produits qualifiés lorsqu'ils existent et de motiver leur non utilisation en cas contraire.

De même, le titulaire garantit à l'ANCT la réalisation d'une application en conformité avec les dispositions relatives à la protection des données personnelles : **CNIL** (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) et RGPD (règlement n°2016/679 du 14 avril 2016), la conformité CNIL et RGPD étant de la responsabilité de l'ANCT.

7.2. Exigences de sécurité – plan d'assurance sécurité

Le titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art.

Les équipements (serveurs, postes de travail réseau) pour la mise en œuvre du site et l'exécution des prestations du titulaire doivent être localisés dans des locaux sécurisés selon les normes en vigueur.

L'administration doit pouvoir, à tout moment, auditer le système afin de contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le titulaire.

Dans le cadre de l'application de plans gouvernementaux, l'ANCT peut décider la mise en œuvre d'un ensemble de mesures spécifiques destinées à lutter contre des attaques notamment terroristes visant les systèmes d'information de l'Etat ou les systèmes d'information et réseaux de télécommunications des opérateurs d'infrastructures vitales.

Le titulaire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Les évolutions fonctionnelles ou techniques ne doivent pas remettre en cause le respect des exigences de sécurité ou compromettre une éventuelle opération de réversibilité. En cas d'évolution substantielle, le titulaire devra vérifier que sa mise en œuvre est conforme aux exigences contractuelles et en apporter la justification auprès du donneur d'ordres avant validation par ce dernier.

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en matière de sécurité selon un Plan d'Assurance Sécurité qui est un livrable. Le titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS. Ce document sera fourni en phase de transition dans sa première version. Le titulaire sera également responsable des évolutions du document qui seront nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité de l'ANCT pendant toute la durée de la prestation.

Le titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur l'ensemble du site.

Les intervenants du titulaire, assurant l'assistance ou le support technique des moyens opérés par l'ANCT, seront accompagnés par une personne habilitée à intervenir sur le système pendant toute la durée de leur intervention.

Dans le cadre de la recette étatique des différentes versions des systèmes, des essais de sécurité sont susceptibles d'être réalisés par l'ANCT ou un intervenant mandaté par l'ANCT (analyse de code, tests d'intrusion). Le cas échéant, le titulaire doit répercuter les correctifs liés à des vulnérabilités bloquantes sur la version évaluée et proposer à l'ANCT une feuille de route pour la prise en compte des correctifs majeurs et mineurs.

Livrable : Le plan d'assurance sécurité

7.3. Exigence d'un personnel régulier

Le titulaire s'engage à ce que l'équipe proposée fasse preuve de disponibilité et de stabilité dans sa composition. Le titulaire s'engage à remplacer, dans les plus brefs délais et sans surcoût, tout membre de l'équipe chargé de l'exécution du présent marché qui viendrait à être défaillant. Le remplaçant proposé devra avoir un niveau au moins égal à celui auquel il succède et aucun remplacement ne pourra donner lieu à un changement du prix des prestations.

7.3.1. Qualifications et expérience des personnels en charge des prestations

Le responsable de projet désigné par le titulaire pour le suivi de la mise en œuvre globale des prestations (forfaitaires et à bon de commande) justifie d'une expérience, d'au moins 5 ans, confirmée sur la conduite de projets de cette nature.

Le titulaire s'engage à la présence dans l'équipe qu'il a désignée pour la réalisation des prestations décrites dans le présent ce marché d'au moins une personne justifiant d'une expérience de 3 ans minimum pour chaque domaine de compétence et plus particulièrement pour chaque composant de l'architecture technique proposée.

En cas de changement de personnel, le titulaire présente le profil pressenti selon les critères suivants : les qualifications ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des prestations.

7.3.2. Gestion des ressources

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive d'une personne, le titulaire s'engage à le remplacer par du personnel de qualification et d'expérience équivalentes, avec une « période de passage de connaissance » après avoir averti l'ANCT de l'indisponibilité et lui avoir présenté le profil du personnel remplaçant

Le titulaire doit proposer dans sa réponse, sa stratégie de gestion des ressources :

- Constitution et l'organisation de l'équipe socle (par activités, en nombre, profils),
- Fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels du titulaire aux enjeux de qualité et de sécurité,
- Appel à la sous-traitance ou non,
- Etc.

Pour toute nouvelle ressource entrante, le titulaire doit préciser son CV et son expérience.

Le titulaire informe l'ANCT en temps réel de toute difficulté rencontrée dans l'exécution des prestations.

7.4. Convention de niveau de service

Plusieurs degrés de convention de niveau de service sont à prendre en compte pour assurer un niveau de prestation en adéquation avec les besoins selon la phase et les fonctionnalités impactées.

7.4.1. Définition des sévérités et des délais

7.4.1.1. Sévérité

Niveau de sévérité	Définitions	Précision
Sévérité 1	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur une fonction essentielle du site (cœur de métier). Anomalie bloquante	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le site. Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du site.
Sévérité 2	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur un groupe significatif d'utilisateurs ou concernant une fonctionnalité non essentielle du site. Anomalie majeure	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le site. Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du site.
Sévérité 3	Défaillance ou lacune du système n'ayant pas d'impact significatif sur la continuité de l'activité du site ou la visibilité vis-à-vis de ses utilisateurs. Anomalie mineure	Les incidents de Sévérité 3 comprennent ce qui n'est ni de Sévérité 1 ni de Sévérité 2.

7.4.1.2. Délais et mesure des temps de traitement

La garantie du temps d'intervention (GTI)

- La garantie du temps d'intervention (GTI) est le délai de prise en compte de l'anomalie entre le moment où le titulaire est informé de l'incident, par courriel seul ou précédé d'un appel téléphonique et le moment où celui-ci accuse réception de la demande.
- Toute anomalie signalée au titulaire par l'ANCT peut faire l'objet d'échanges (téléphonique, mail) voire de réunion de travail pour s'assurer de la bonne compréhension de l'anomalie et de la correction à apporter.
- Pour toute anomalie, le délai maximal d'accusé de réception par le titulaire d'une demande de réparation est de 2h.

La garantie du temps de réparation (GTR)

- La garantie du temps de réparation (GTR) est le délai maximum comprenant l'intervention et la réparation effective par rapport à la date de prise en compte de la demande faite par l'ANCT pour une résolution du problème.
- Les délais de correction ou de fourniture de contournement courent à partir du moment où le titulaire est informé.

Mesure des temps de traitement

Le délai de traitement est calculé par agrégation du temps pendant lequel le ticket est affecté au titulaire dans l'outil de suivi proposé. L'outil permettra de comptabiliser le temps d'affectation au titulaire.

Le délai de traitement prend fin dès validation par la MOA du packaging permettant le contournement ou la résolution de l'incident.

Sont exclus du délai de traitement les périodes pendant lesquelles le ticket est en attente de réponse de la MOA, notamment pendant :

- la phase de complément d'instruction par la MOA ;
- la recette réalisée par la MOA ;
- les périodes pendant lesquelles le titulaire ne peut traiter la demande pour une raison entièrement imputable à la MOA.

7.4.1.3. Engagements

Les délais d'intervention durant la TMA sont les niveaux de services nécessaires pour un maintien en condition opérationnelle optimal du site.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de garantir une tenue des délais (obligation de résultats).

Ce délai constitue le délai maximum de traitement par le titulaire.

Une nouvelle planification est possible en fonction des priorités indiquées par la MOA, le cas échéant.

Les délais d'interventions et de réparation à respecter sont résumés ci-dessous :

Niveau de sévérité	Délai de prise en compte de l'anomalie (d1)	Délai de fourniture d'une correction (d2)	Délai de fourniture d'une solution de contournement si d2 non applicable (d3)	Délai de fourniture d'une correction si (d3)
Sévérité 1 (anomalie bloquante)	4 heures	1 jour	1 jour	5 jours
Sévérité 2 (anomalie majeure)	1 jour	2 jours	3 jours	15 jours

Sévérité 3 (anomalie mineure)	5 jours	gré à gré/délai maximum 20 jours	-	-
--	---------	----------------------------------	---	---

En cas de désaccord sur la qualification d'un incident, après échange entre la MOA (assistée de l'AMOA si besoin) et le titulaire, la position de la MOA prévaut.

Pour les incidents non bloquants, la règle générale est d'inclure leur correction dans la livraison suivante, en respectant une cohérence fonctionnelle et technique.

La planification des trains de maintenance est faite en comité opérationnel avec la MOA.

Un incident ne conduit pas nécessairement à la livraison de logiciel de la part du titulaire.

Le titulaire doit exprimer, dans sa proposition, son engagement sur les points liés à la maintenance corrective et les compléter si nécessaire. Il indiquera notamment les modalités et délais de prise en charge des incidents pour répondre aux niveaux de services demandés.

Le délai de fourniture d'une solution de contournement :

Dans le cas où la correction d'une anomalie n'est pas réalisable dans les délais impartis, le titulaire doit proposer une solution de contournement dans l'attente d'une correction définitive dans les meilleurs délais. Cette solution de contournement doit être soumise pour accord à l'ANCT. Ce délai ne peut excéder :

- 1 journée dans le cas d'une anomalie bloquante,
- 3 jours dans le cas d'une anomalie majeure.

En cas de refus de la part de l'ANCT de cette solution, le titulaire propose une nouvelle solution ou corrige immédiatement l'anomalie.

7.5. Pénalités

Le calcul des pénalités applicables est indiqué dans l'article 17.

7.6. Obligation de résultat et qualité de service

Le titulaire a une obligation de résultat et il s'engage à mener à bien sans aucune restriction ni réserve les prestations qui lui sont confiées. Le titulaire doit respecter les délais et les prix.

Le titulaire transmet à l'ANCT un tableau de bord comprenant les indicateurs de performance explicités ci-après. Les indicateurs de performance permettant d'apprécier la qualité des prestations réalisées par le titulaire sont les suivants :

- 80% des demandes résolues dans les délais contractuels,
- 20% des demandes résolues en moins de 5 jours ouvrés pour des anomalies non bloquantes,
- 80% des livrables mis à jour et transmis dans les délais.

Lorsque la qualité du service ne correspond pas au minimum requis, l'ANCT a la possibilité d'appliquer une réfaction sur facture de 5 % du montant total H.T. Le titulaire s'engage à proposer des mesures correctives.

Parallèlement, le titulaire doit tous les deux mois transmettre à l'ANCT le suivi des prestations fournies avec le détail de la consommation des jours pour la partie de maintenance forfaitaire et séparément pour chaque bon de commande.

7.6.1. Temps de réponse

Dans le cadre de ses engagements de qualité de services, le titulaire est en charge de définir une architecture logicielle et matérielle garantissant un temps de réponse acceptable et sans dégradation majeure au fur et à mesure de la montée en charge des services proposés.

Les architectures proposées doivent être capables d'absorber la montée en charge résultant de l'augmentation progressive du nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités offertes, au regard des éléments volumétriques fournis dans le présent document.

7.7. Engagement de l'ANCT

L'ANCT s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution. L'ANCT s'engage à effectuer les opérations de vérifications conformément aux prescriptions du présent CCTP.

8. ARTICLE 8. DESCRIPTION DU CADRE D'EXECUTION CONTRACTUELLE

8.1. Les rôles

8.1.1. Pilotage du marché

Le pilotage du marché s'inscrit dans une organisation reposant sur :

- Un dispositif de pilotage de la MOA en charge de la conduite générale de l'opération,
- Un dispositif de pilotage mis en place par le titulaire pour conduire les activités de sa responsabilité,
- Une gouvernance de l'opération articulée principalement autour de deux comités.

8.1.2. La maîtrise d'ouvrage (MOA)

La maîtrise d'ouvrage est assurée par le pôle Analyse et diagnostics territoriaux.

Dans le cadre du présent marché, la MOA assure :

- la définition des attendus fonctionnels du SIG-Ville,
- la gestion et le choix des évolutions du SIG-Ville,
- la formation interne des utilisateurs,
- les niveaux et objectifs de qualité de services,
- la représentation de la MOA et des besoins des utilisateurs dans les instances de gouvernance et pilotage.

Elle pilote le contrat signé avec le titulaire du marché (respect des procédures, des engagements, suivi budgétaire...) en lien avec la MOE.

8.1.3. L'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMOA)

L'assistance à la maîtrise d'ouvrage est assurée par le SSI de l'ANCT.

Dans ce cadre, ses fonctions sont :

- L'assistance à la MOA dans l'exécution et le suivi du présent marché,
- La responsabilité du bon fonctionnement des relations entre le titulaire et l'hébergeur,
- Le suivi avec la MOA de la bonne exécution des prestations de développement et de maintenance ainsi que du traitement des demandes d'évolutions demandées par la MOA,
- De rendre les arbitrages nécessaires notamment en matière de choix techniques, de délais et de coûts,
- La participation à la planification des différentes actions de mise en production et de TMA conjointement avec la MOA et le titulaire.

Elle participe aux différentes instances de gouvernance et pilotage.

8.1.4. Maîtrise d'œuvre (MOE)

La maîtrise d'œuvre est assurée par le titulaire du marché.

Le responsable du marché chez le titulaire est le chef de projet désigné dans l'offre. Le titulaire s'engage à maintenir, dans la mesure du possible, le chef de projet sur la période de référence du marché. Lors des journées d'absences du chef de projet, une personne ressource dédiée est désignée pour être l'interlocuteur temporaire de l'ANCT.

En cas de changement de chef de projet, le titulaire préviendra l'ANCT dès qu'il a connaissance de ce changement et s'engage à réaliser le transfert de connaissances vers le nouveau chef de projet y compris les modalités d'exécution du marché afin que ce changement soit sans conséquence dans l'exécution des prestations en cours ou à venir.

Le responsable du marché à l'ANCT est la MOA appuyée par l'AMOA.

8.1.5. Dispositif de pilotage du marché

Pour assurer le pilotage du marché, l'ANCT s'appuie sur une équipe de direction de projet comprenant le chef de projet fonctionnel de la MOA et le chef de projet de la MOE.

Cette équipe projet est l'interlocuteur opérationnel du titulaire. Ses principales missions sont :

- Le suivi des engagements du titulaire.
- Le pilotage et la prise en charge des travaux.
- La mobilisation des acteurs l'ANCT autant que de besoin.

8.1.6. Organisation de pilotage du titulaire

Pour assurer le pilotage des opérations de sa responsabilité, le titulaire met en place une organisation de conduite de projet apte à prendre en charge l'intégralité des prestations de sa responsabilité.

Les éléments décrits ci-dessous doivent se comprendre comme des exigences minimales, le titulaire est invité à préciser ce qu'il est en mesure de réaliser en sus de ces exigences minimales.

De manière non limitative, elle comprend notamment :

- La préparation des ordres du jour, support des instances de gouvernance ;
- La préparation, participation et/ou animation, formalisation des décisions pour toutes les réunions des instances de gouvernance projet ;
- La conception, la mise à jour régulière et la communication de tous les tableaux de bord projets nécessaires à l'éclairage de l'équipe projet sur la bonne exécution des prestations ;
- La mise en œuvre de toutes les actions relevant du devoir de conseil destinées à l'information de l'équipe projet dans sa prise de décision et notamment dans l'anticipation de risques.

Le titulaire mobilise une équipe d'encadrement des différents chantiers selon l'organisation qu'il juge la plus appropriée. Quelle que soit son organisation, le titulaire désigne une équipe de direction de projet comprenant au minimum :

- Un directeur de projet, représentant du titulaire, mandaté pour prendre toute décision de suivi contractuel du marché ;
- Un chef de projet, assurant le pilotage opérationnel du dispositif. Ce chef de projet sera l'interlocuteur de l'équipe projet ANCT.

8.1.7. Tableaux de bord de suivi du marché / qualité de service

Le titulaire propose un ensemble de tableaux de bord dont il assurera la mise à jour régulière. La définition du contenu exact de ces tableaux de bord sera réalisée durant l'initialisation du marché.

Selon la nature des informations, le titulaire décline les différents tableaux de bord en fonction des instances à laquelle ils sont destinés.

8.2. Relations avec l'hébergeur

Le titulaire n'est pas en charge de la fourniture et de l'exploitation des infrastructures techniques (serveurs, logiciels de base, liens internet, etc.) nécessaires à l'exploitation de l'outil en pré production et en production.

Ces activités sont sous la responsabilité d'un hébergeur dont le pilotage est assuré par l'ANCT.

Les différentes plates-formes techniques identifiées sont détaillées ci-dessous :

	<i>Titulaire</i>	<i>Hébergeur</i>
Test	<i>Fournit, Installe et Opère</i>	
Recette	<i>Fournit, installe et Opère</i>	
Pré-production	<i>Assiste</i>	<i>Fournit, Installe et Opère</i>
Production	<i>Assiste</i>	<i>Fournit, Installe et Opère</i>

Pour la plate-forme de Recette, le titulaire ouvre des accès à distance permettant aux équipes de l'ANCT (et de ses partenaires) de réaliser les tests de leur responsabilité.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire est amené à interagir avec l'hébergeur de manière fréquente tout au long de l'exécution. Cette intervention est pilotée par l'AMOA.

L'ANCT recense les livrables et gère l'hébergeur, ses responsabilités et ses engagements.

Les responsabilités respectives dans la mise en œuvre de la plate-forme sont alignées avec les pratiques habituelles observées dans des contextes similaires.

Le titulaire est responsable de la fourniture des livrables et des prestations suivantes :

- De tous les composants logiciels et leur maintenance pendant la durée du marché.
- Des documents d'architecture technique (dossier d'architecture technique, etc.).
- De l'évaluation des ressources techniques nécessaires en fonction de la montée en charge (puissance, stockage, bande passante...).
- De la documentation technique du site SIG-Ville (manuel d'installation, d'exploitation, d'administration).
- Du document de livraison d'une version, d'un correctif, d'une évolution du site SIG-Ville.
- Du transfert de compétence pour la mise en œuvre et l'exploitation du site SIG-Ville dans ses différents environnements techniques.
- De l'assistance (support téléphonique, mail) et la qualification nécessaire à la gestion des problèmes et changements.

Ceci implique en particulier que le titulaire inscrive ses fournitures en conformité avec les procédures et modèles de documentation que l'hébergeur peut avoir définis.

La prise en charge de l'hébergement des logiciels par une tierce partie (l'hébergeur) ne constitue pas un argument recevable pour une exonération des engagements vis-à-vis des exigences de qualité de services.

En particulier, le titulaire porte la pleine responsabilité, notamment vis-à-vis des dispositions du présent appel d'offres :

- De la définition des configurations matérielles, débit réseau entrant/sortant qu'il estime nécessaire en fonction des exigences de qualité de service ;
- De la validation de la conformité des propositions de l'hébergeur avec ses préconisations ;
- De la validation de la conformité de l'installation des matériels et logiciels, des procédures implémentées avec ses préconisations ;
- Du suivi du respect de ces engagements, de la mise en œuvre de toute mesure corrective de sa responsabilité.

8.3. Responsabilité des acteurs

Les responsabilités des différents acteurs sont synthétisées ci-dessous :

Tâche	Titulaire	ANCT	Hébergeur
Pilotage	R	R	

Conception graphique et ergonomique	R	P	
Développement et évolutions du site	R	P	
Recettes	R	P	
Mise en place et gestion des plates-formes techniques	R		R
Assistance et conseil	R	P	

Note : R : Responsabilité, P : Participation.

9. ARTICLE 9. PLAN ASSURANCE QUALITE DU MARCHE ET DES PRESTATIONS

9.1. PLAN ASSURANCE QUALITE - PAQ

Le Titulaire formalise dès le lancement du marché, le « plan d'assurance qualité » (PAQ) du dispositif.

Ce document décrit l'ensemble des processus sur lesquels les parties s'engagent dans le cadre des différents chantiers techniques conformément aux dispositions prévues dans le présent CCP.

Le PAQ est établi par le Titulaire dès le lancement du marché. Une version provisoire est proposée dans les dix jours ouvrables suivant la notification du marché. Cette version provisoire couvre *a minima* l'ensemble des points nécessaires à la bonne exécution de la phase d'initialisation. Ce livrable devra recevoir l'approbation de l'équipe projet de l'ANCT.

Le PAQ fait l'objet d'un processus de relecture croisée et validation par la MOA.

Le PAQ validé lors de la phase d'initialisation/prise en main concerne l'ensemble des prestations exécutées au titre du présent marché.

Le PAQ détaille aussi le processus de sa mise à jour par le titulaire.

Ce document doit préciser en particulier :

- Les éléments qu'il compte fournir avec chaque livraison (de composants corrigés, d'une nouvelle version de documentation...) qui permettent de s'assurer de la qualité et de l'exhaustivité : des tests (d'intégration, de non régression...) effectués ou des relectures pour ce qui concerne les documents (respect des normes, exhaustivité des règles de gestion...) ;
- les modalités d'organisation autour d'outils tel que Mantis, Jira etc... que le titulaire serait amené à utiliser ;
- Le modèle du tableau de bord permettant de mesurer la qualité produite au regard des objectifs définis ;
- Le modèle du journal des événements rencontrés au cours du marché par son équipe ;

- Les rôles et les responsabilités associés aux différents acteurs ;
- Un modèle de protocole de service succinct qui décrit les modalités d'interventions dans le cadre de la mise en place du mode 'projet'. Ce document décrit les modalités de l'intervention (rôle et responsabilités des acteurs, délai de réalisation, recette et garantie, ...) ;
- Les modalités de sa mise à jour ;
- Les modalités de la gestion de configuration documentaire et logicielle.

9.2. Les éventuelles clauses particulières ou dérogatoires, applicables pour certaines applications. Suivi de la qualité des prestations

L'ANCT se réserve la possibilité de vérifier ou de faire vérifier le bon suivi par le titulaire de l'organisation décrite dans le PAQ (ou dans l'offre). L'ANCT se réserve le droit de procéder à des audits de l'équipe et de ses travaux, en informant au préalable le responsable titulaire du marché avec un préavis minimal de cinq jours ouvrés.

Cet audit peut être réalisé soit par des agents de l'ANCT, soit par des entités mandatées par l'ANCT pour ce faire.

L'ANCT transmet au titulaire la description de l'objectif et des attendus dudit audit.

Le titulaire apporte tout son concours à la réalisation de ces audits, notamment :

- En mobilisant les différents intervenants nécessaires selon un planning convenu entre les parties ;
- En facilitant en tant que de besoin l'accès à ses locaux et aux éléments techniques nécessaires à la réalisation de l'audit.

Le titulaire est destinataire du rapport de l'audit et peut s'il le souhaite y apporter les compléments et précisions de son choix.

L'ANCT peut demander les résultats des tests de qualité effectués par le titulaire.

Le titulaire supporte l'incidence sur l'organisation de la prestation des éventuels audits réalisés ou commandités par l'ANCT.

Le titulaire propose un plan détaillé de la planification de la prestation visant à corriger tout élément défectueux mis en évidence dans le rapport d'audit et des charges associées.

Il propose les indicateurs nécessaires pour que l'ANCT valide les engagements du titulaire.

10. ARTICLE 10. MODALITES DE LIVRAISON, VERIFICATION ET D'ADMISSION

10.1. Vérifications qualitatives simplifiées

Cette clause déroge partiellement aux articles 30 à 34 du CCAG-TIC.

De par leur nature continue, les prestations de maintenance corrective ne feront l'objet d'aucune modalité de réception spécifique.

Pour les prestations d'expertise et de conseil ainsi que la prestation de réversibilité, le Pôle Analyse et diagnostics territoriaux de l'ANCT vérifie la bonne réalisation des prestations.

A l'issue de la période de vérification, l'ANCT dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal d'admission.

Si les prestations sont conformes aux stipulations du présent CCP, l'admission des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

Si les prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point, l'ANCT notifie au titulaire une décision négative (rejet, ajournement ou admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec l'ANCT pour corriger les prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle période de vérification.

Lorsque le pouvoir adjudicateur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être reçues en l'état, il en prononce la réception avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées.

10.2. Vérifications qualitatives complexes

Les prestations qui relèvent des maintenances adaptative et évolutive donnant lieu, notamment, à des développements feront l'objet de vérifications en vérification d'aptitude (VA) et vérification de service régulier (VSR).

10.3. Modalités de livraison et d'installation (Vérification d'aptitude)

Lorsque le titulaire estime avoir réalisée la totalité des étapes techniques de la livraison, il en avise l'ANCT par courriel par le biais d'un compte-rendu de livraison et demande l'organisation de la vérification d'aptitude.

La date de vérification d'aptitude est à l'intérieur d'un délai de 10 jours à compter de la réponse positive de l'ANCT de la demande d'organisation de la vérification d'aptitude.

La vérification d'aptitude est contradictoire et porte sur l'ensemble de la nouvelle version de la solution.

Une décision accompagnée d'un procès-verbal rédigé par l'ANCT est envoyée au titulaire et statue sur la conformité, sur l'ajournement ou le rejet de la vérification d'aptitude.

En cas de conformité, cet envoi vaut décision de début de vérification de service régulier.

10.4. Modalités de vérification de service régulier (VSR)

La durée de vérification du service régulier est de 10 jours ouvré dans l'environnement de production à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par l'ANCT.

Au terme de cette période, le service est réputé régulier si la durée cumulée des indisponibilités applicatives comptabilisées sur les serveurs est inférieure à 5% des heures ouvrées (12 heures par jour sur 5 jours) sur une durée de 2 semaines d'exploitation de la solution.

10.5. Modalités de réception

A l'issue de la période de vérification de service régulier, l'ANCT dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal de vérification de service régulier.

Si cette décision est négative, l'ANCT informe le titulaire des dispositions qu'elle adopte (rejet, ajournement, admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec le titulaire pour corriger ses prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle période de vérification d'aptitude et de service régulier.

Si cette décision est positive, la réception des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

11. ARTICLE 11. CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION

11.1. Liste des personnes habilitées à contacter la société

Pour la réalisation et le suivi de toutes les prestations, et dans le cadre de la nécessaire collaboration des cocontractants, les personnes à contacter par le titulaire sont :

- un correspondant informatique ;
- et/ou un correspondant utilisateur maîtrise d'ouvrage.

Le nom de ces correspondants est communiqué par l'ANCT et référencé par le titulaire

En cas de changement de correspondant, l'ANCT doit en avertir le titulaire en indiquant le nom du remplaçant.

11.2. Changement de personnes nommément désignés en cours d'exécution

Dans les conditions de l'article 3.4.3 du C.C.A.G.- T.I.C., en cas d'empêchement de la personne affectée à l'exécution du marché, le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations et à le remplacer, après accord du pouvoir adjudicateur, par un agent justifiant de compétences d'un niveau équivalent.

11.3. Pour les prestations du volet à prix forfaitaire

Dans le cadre du présent marché, toute demande d'assistance au titulaire doit être transmise par mail avec accusé réception.

Les moyens mis en œuvre et les délais d'intervention dépendent de la criticité et de la priorité de la demande d'assistance. L'attribution du niveau est laissée à l'ANCT. Toute modification du niveau de criticité doit obligatoirement être clairement argumentée. En cas de désaccord explicitement exprimé par l'une des deux parties, une concertation doit être organisée sous 12 heures ouvrées pour la criticité bloquante, 24 heures ouvrées pour les autres.

Dans la mesure où le niveau d'assistance est défini dans le présent CCP, le titulaire applique la garantie du temps d'intervention (GTI) et du temps de rétablissement (GTR).

Le titulaire peut, dans le cas où il l'estime nécessaire et notamment en cas d'anomalie bloquante, envoyer à l'ANCT, après avis dûment formulé par mail auprès du Pôle Analyse et diagnostics territoriaux de l'ANCT, la correction ou à défaut le contournement de l'anomalie rencontrée.

Le titulaire met en place et administre tout environnement nécessaire au développement et à la recette.

Le titulaire assure une assistance au déploiement des développements et mises à jour sur les environnements de pré-production et de production : packaging et formalisation des procédures de déploiement et assistance de l'exploitant lors des étapes de mise en pré-production et en production.

11.4. Pour les prestations à bons de commandes

Le délai et les règles d'exécution seront précisés, après concertation et acceptation entre les deux parties, sur chaque bon de commande.

11.5. Prolongation du délai d'exécution

Conformément aux dispositions de l'article 13.3 du CCAG-TIC, une prolongation du délai d'exécution pourra être accordée au titulaire, par l'ANCT, si un événement ayant caractère de force majeure ou une responsabilité de l'ANCT rend impossible le respect des délais contractuels.

Le titulaire doit signaler à l'ANCT les causes qui empêchent l'exécution de la prestation dans les délais contractuels.

Cette signification se fera par écrit, dans le délai de 15 jours à compter de la survenance de ces causes. Elle devra indiquer, si le retard peut être précisément déterminé, la durée de la prolongation demandée,

L'ANCT devra notifier sa décision par écrit

12. ARTICLE 12. CONTENU ET REVISION DES PRIX

12.1. Contenu des prix et révision du nombre de jours

Le marché est conclu à **prix forfaitaire** pour le volet forfaitaire (article 6.1 CCP). Les prix HT et TTC figurent dans la décomposition du prix global et forfaitaire reportés dans l'acte d'engagement.

Le montant du volet forfaitaire est établi sur une base forfaitaire annuelle dont le nombre de jours initial est défini dans l'offre du titulaire :

- Pour la première année, xx jours de prestations de maintenance ;

Ce forfait est revu à la hausse ou à la baisse à chaque date anniversaire du marché par avenant, en fonction du nombre de jours nécessaires aux prestations de maintenance du site, suivant la formule suivante :

$$P_{n+1} = P_n \times N_j / xx$$

Avec :

- P_{n+1} = le nouveau forfait annuel
- P_n = le forfait du marché initial
- N_j = nombre de jours nécessaires à l'année $n+1$ fixé par le pouvoir adjudicateur à la hausse ou à la baisse
- xx jours = nombre de jours de la maintenance du marché initial défini par le titulaire dans son offre technique

Les prestations du volet forfaitaire, 6.2 à 6.7 du CCP sont à prix unitaires Ces prix unitaires sont, soit ceux du bordereau des prix, soit sur devis demandé par l'ANCT.

Conformément à l'article 10.1.3 du C.C.A.G-T.I.C., les prix sont réputés complets ; ils comprennent notamment toutes les charges fiscales, parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, des frais afférents à l'application de l'article 18.1.2 du C.C.A.G-T.I.C., ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les prix journaliers d'intervention incluent les frais de déplacement et d'hébergement des intervenants ainsi que l'éventuelle éco-participation.

12.2. Révision des prix

Les prix indiqués dans le présent marché sont révisibles. La révision intervient à la date anniversaire de la notification du marché par application de la formule suivante :

$$P_{n+1} = 15\%(P_n) + 85\%(P_n)(S_{n+1}/S_n)$$

Où

P_{n+1} = prix révisé

P_n = prix initial ou déjà révisé

S_{n+1} = indice Syntec publié, à la date anniversaire de la notification, dans la rubrique indices et cotation, sur le site de l'INSEE

S_n = indice Syntec du mois de l'année de remise des offres

L'indice SYNTEC de référence est disponible sur le site Internet de l'INSEE (<https://www.insee.fr/fr/accueil>).

Le coefficient de révision est arrêté à 2 chiffres après la virgule.

Le titulaire produit aux services financiers de l'ANCT les éléments retenus pour la révision des prix et calcule les nouveaux prix révisés du forfait et du BPU.

13. ARTICLE 13. BONS DE COMMANDE

Les prestations de la part à commandes s'effectuent par bons de commande au fur et à mesure des besoins.

Les bons de commande mentionnent :

- l'identification du titulaire ;
- l'intitulé du marché et son numéro ;
- le numéro du bon de commande ;
- les prestations commandées ;
- le montant hors TVA ;
- le taux et le montant de la TVA ;
- le montant total TVA incluse.

S'il s'avère nécessaire d'apporter des modifications sur un bon de commande avant son exécution, celles-ci interviennent par écrit (courriel, fax, courrier) dans un délai raisonnable.

14. ARTICLE 14. ASSURANCE

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur conformément à l'article 9 du CCAG/TIC.

Il doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité et garanties.

15. ARTICLE 15. FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

15.1. Modalités de facturation

Les factures afférentes au paiement sont établies en un original portant les mentions suivantes :

- La désignation des parties contractantes (nom et adresse),
- Le numéro du marché, l'intitulé du marché, éventuellement le n° du bon de commande,
- La date et la référence de la facture,
- Les prestations facturées avec leur montant,
- Le montant total HT,
- Le montant total TTC,
- Le taux de TVA et le montant de la TVA,
- Le numéro de compte bancaire, conforme au RIB produit par le titulaire.

Les factures devront être impérativement déposées sur le portail CHORUS PRO que l'Etat met à disposition de ses fournisseurs, accessible à partir du lien Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>) avec les codes suivants :

- Identifiant « service » de l'ANCT : 13002603200016 ;
- le code service « SFACT » (service facturier de l'ANCT)

Ce portail permet au titulaire de réduire les coûts et les délais de traitement, de sécuriser les échanges et d'œuvrer pour le développement durable. Ce service est entièrement gratuit.

Pour mémoire, l'ordonnance 2014-697 du 26 juin 2014 impose une obligation de facturation électronique pour les émetteurs de factures à compter du :

- 1^{er} janvier 2020 : pour les microentreprises.

Les factures ne devront être transmises qu'après validation des prestations par l'ANCT. Aucun paiement ne pourra s'effectuer si les livrables ne sont pas conformes et les factures seront rejetées par le service facturier et renvoyées au fournisseur.

Le mode de paiement est effectué exclusivement par virement sur le compte bancaire ou postal correspondant au RIB ou RIP fourni par le titulaire.

15.2. Modalités de règlement

Le paiement des prestations de réversibilité, d'expertise et de conseil s'effectue à terme échu après validation du service fait.

Pour la maintenance corrective à prix forfaitaire, le paiement intervient à terme échu, après facturation acceptée par le pouvoir adjudicateur, selon une périodicité trimestrielle.

Pour les prestations de maintenances adaptative et évolutives soumises à VA/VSR, elles seront réglées selon l'échelonnement suivant :

- 80 % du montant total du bon de commande concerné à validation de la VA par le pouvoir adjudicateur ;
- 20 % du montant total du bon de commande concerné à validation de la VSR par le pouvoir adjudicateur.

15.3. Délais de paiement et documents à produire pendant l'exécution du marché

Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013 modifié par le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016, le délai global de paiement des factures ne peut excéder 30 jours. Les retards de paiement éventuels ne constituent pas une cause licite de suspension des obligations du titulaire. Tous refus d'exécution des prestations pour ce motif est susceptible d'entraîner la résiliation unilatérale, et sans indemnité, du marché par la personne publique aux torts exclusifs du titulaire.

En cas de retard de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à en faire la demande, au versement d'intérêts moratoires dont le taux est celui du taux de refinancement de la banque centrale européenne (BCE), augmenté de 8 points et à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

Afin de faciliter et de sécuriser la remise des documents ci-dessous, l'ANCT met à la disposition du titulaire une plateforme en ligne « e-Attestations ».

Tous les documents administratifs listés au présent article sont à déposer obligatoirement sur la plateforme E-Attestations. Aucun document ne sera pris en compte sous format papier.

Le titulaire, conformément à l'article 18-III du décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005, devra produire, tous les 6 mois, à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les documents suivants :

- Dans tous les cas :
 - Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de 6 mois (*article D 8222-5-1°-a du code du travail*).
 - Une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires (*article D 8222-5-1°-b du code du travail*).
- Dans le cas où l'immatriculation de l'entreprise au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ou au Répertoire des Métiers (RM) est obligatoire, ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants (*article D 8222-5-2° du code du travail*) :
 - Un extrait de l'inscription au RCS (K ou K-bis), délivré par les services du greffe du tribunal de commerce et datant de moins de 3 mois.
 - Une carte d'identification justifiant de l'inscription au RM.
 - Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au RCS ou au RM ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente.
 - Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.
- Dans le cas où il n'est pas tenu de s'immatriculer au RCS ou au RM et n'est pas en mesure de produire un extrait K ou K-bis ou une carte d'identification justifiant de son inscription au RM, le candidat individuel ou le membre du groupement doit produire le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises (*article D 8222 -5-1°-b du code du travail*).
- Le candidat, qui est établi ou domicilié dans un État étranger (membre ou non de l'Union européenne) et qui intervient en France, se conformera aux dispositions de la rubrique G du formulaire NOTI1 concernant les documents et attestations à fournir obligatoirement.

Des pénalités pourront être appliquées au titulaire s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail. Le montant de ces pénalités est fixé à 200 euros par jour calendaire de retard, sans pouvoir excéder à la fois 10 % du montant du marché et 75.000,00 euros.

16. ARTICLE 16. OBLIGATIONS DE RESERVE, SECRET PROFESSIONNEL ET PROPRIETE INTELLECTUELLE DES RESULTATS

Conformément à l'article 5 du CCAG/TIC, le titulaire s'engage à tenir pour confidentielles les informations de toute nature auxquelles il peut avoir accès lors de l'exécution du marché.

Ces renseignements et documents ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour exécuter la prestation.

En cas de violation de l'obligation mentionnée au présent article, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le marché peut être résilié aux torts du titulaire.

Les documents communiqués par l'ANCT au titulaire du présent marché demeurent la propriété de l'administration. L'ANCT en conserve la propriété pleine et entière.

Le régime des droits de propriété intellectuelle relève de la cession exclusive des droits du titulaire au pouvoir adjudicateur de l'article 46 du CCAG-TIC.

Le titulaire cède à l'ANCT, à titre exclusif, l'intégralité des droits patrimoniaux des droits d'auteurs, ou des droits voisins des droits d'auteurs afférents aux résultats, même partiels, permettant à l'ANCT, ou à des tiers désignés par celui-ci, de les exploiter librement, pendant toute la durée légale de la propriété intellectuelle. Cette cession des droits couvre les résultats une fois divulgués, à compter de leur livraison sous condition de la réception des prestations.

Les « résultats » désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui relèvent de l'exécution des prestations qui font l'objet du contrat.

Ces droits de propriété intellectuelle comprennent, dans le respect des droits d'auteur, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution et notamment les droits d'utiliser ou de faire utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats, même partiels, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés, par tout moyen, sous toutes formes et sous tous supports. L'ANCT s'engage à indiquer le nom du titulaire du marché.

Le prix de cette cession est compris dans le montant du marché.

Cette cession vaut pour la France et le monde entier, notamment en cas de publication sur Internet.

Le titulaire ne peut faire aucun usage, à titre gratuit ou onéreux, des résultats des prestations sans l'accord préalable écrit du pouvoir adjudicateur. La reproduction et/ou la représentation par le titulaire des résultats, même partiels, doivent recevoir l'accord préalable de l'ANCT. Cette demande d'autorisation se fait par courrier adressé à l'ANCT.

Toute publication doit obligatoirement mentionner le financement de l'ANCT et le titre du marché.

En cas de cessation du marché pour quelque cause que ce soit, le pouvoir adjudicateur demeure cessionnaire de l'ensemble des droits d'exploitations afférents aux résultats.

Pendant une période de deux ans, le titulaire du marché est tenu de fournir, sur la demande de l'ANCT, l'assistance indispensable à l'exercice des droits nécessaires à l'exploitation des résultats.

Le titulaire du marché doit notamment :

- remettre au pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de deux mois à partir de la réception de la demande tous dessins, plans, documents, gabarits et maquettes, nécessaires pour la mise en œuvre des résultats, ce délai pouvant être prolongé par le pouvoir adjudicateur, à la demande du titulaire du marché, pour les éléments qui ne sont pas en état d'être mis à la disposition sans travail complémentaire substantiel ;
- assister le pouvoir adjudicateur par ses conseils techniques et le concours temporaire de son personnel spécialisé, ainsi que par la communication de tous procédés de fabrication et savoir-faire qui seraient nécessaires à l'utilisation des résultats.

Les modalités techniques et financières d'exercice de cette assistance feront l'objet d'une prestation ponctuelle.

17. ARTICLE 17. PENALITES

17.1. Pénalité de retard

Si les délais contractuels prévus ne sont pas respectés par le titulaire et que ces retards ne relèvent pas du fait de l'ANCT ou d'un cas de force majeure, les pénalités appliquées sont de 50 € HT par jour de retard.

Toutefois, le titulaire peut solliciter par écrit une prolongation de la durée maximale d'exécution ou un report de la date de fin d'exécution. L'acceptation éventuelle lui est alors notifiée par écrit.

17.2. Pénalité pour indisponibilité

Le titulaire est tenu de faire connaître au pouvoir adjudicateur la durée prévisible de l'indisponibilité lorsque celle-ci excède les seuils définis au présent C.C.P.

Les pénalités sont calculées selon les conditions suivantes :

Au-delà des délais d'intervention et de résolution prévus au marché, la prestation sera considérée comme indisponible.

Le titulaire, sauf cas de force majeure, sera soumis à des pénalités, après mise en demeure, calculées selon la formule suivante :

$$P_i = M * I / 90$$

dans laquelle

- P_i : pénalités pour indisponibilité H.T.
- I : nombre d'heures d'indisponibilité. *
- M : montant trimestriel de la maintenance corrective.

* toute heure entamée sera due dans son intégralité.

La pénalité d'indisponibilité sera plafonnée à 50 % du montant M défini ci-dessus.

17.3. Pénalité pour travail dissimulé

Conformément à l'article L.8222.6 du code du travail, des pénalités peuvent être infligées au titulaire du marché s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail concernant le travail dissimulé.

18. ARTICLE 18. GARANTIE

La garantie sur les développements réalisés s'exerce dès la prononciation de la réception des prestations l'admission du site et pendant une période de 6 mois.

Au titre de la garantie, le titulaire s'engage à réparer les dysfonctionnements constatés.

19. ARTICLE 19. CONDITIONS DE RESILIATION

Ce marché peut être résilié par l'ANCT conformément au chapitre 8 du CCAG/TIC mais aussi selon les dispositions suivantes :

19.1. Résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur

La personne publique peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci pour motif d'intérêt général. La décision de résiliation est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Il a droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant initial HT du marché, diminué du montant HT non révisé des prestations admises, de 4 %.

19.2. Résiliation pour faute du titulaire

Si l'ANCT constate une inexécution ou mauvaise exécution des prestations, elle signale par courrier envoyé en recommandé avec accusé réception les défaillances puis met en demeure le titulaire de présenter ses observations et le cas échéant de satisfaire aux obligations décrites dans le courrier, ceci dans un délai de 15 jours à compter de sa notification.

A l'issue de la période de 15 jours, si la mise en demeure reste infructueuse (absence de réponse ou prestations qui demeurent insatisfaisantes), l'ANCT peut résilier le marché pour faute du titulaire sans autre mise en demeure et sans préavis par lettre recommandée avec accusé réception. La résiliation pour faute ne saurait donner lieu au paiement d'indemnités au profit du titulaire.

En outre en cas d'inexactitude des renseignements prévus, le pouvoir adjudicateur, après mise en demeure préalable, peut décider de résilier le marché aux torts du cocontractant sans indemnité.

20. ARTICLE 20. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

Le pouvoir adjudicateur pourra faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire, dans les conditions prévues à l'article 54 du CCAG-TIC.

21. ARTICLE 21. CHANGEMENTS AFFECTANT LE STATUT DU TITULAIRE

Durant la période de validité du marché, le titulaire est tenu de communiquer sans délai par écrit à l'ANCT tout changement ayant une incidence sur le statut de la société, y compris les changements d'intitulé du compte sur lequel sont effectués les paiements des sommes dues au titre du présent marché.

S'il néglige de se conformer à cette disposition, le titulaire est informé que l'ANCT ne saurait être tenu pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur l'acte d'engagement, du fait de modifications intervenues au sein de la société ou concernant le statut de la société et dont l'ANCT n'aurait pas eu connaissance.

22. ARTICLE 22. REGLEMENT DES LITIGES LIES AU MARCHE

Le présent marché est régi par le droit français.

En aucun cas, les contestations survenant entre l'ANCT et le titulaire du contrat ne peuvent être invoquées par le titulaire comme cause d'arrêt, définitif ou momentané, des prestations prévues dans le contrat.

Les tribunaux français sont seuls compétents. Tout litige éventuel issu de l'application du présent marché est soumis, à défaut d'accord amiable, à l'appréciation du tribunal administratif territorialement compétent.

Tout différend pourra être porté devant le comité consultatif de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics conformément au chapitre VII « Règlement alternatif des différends » du code de la commande publique.

23. ARTICLE 23. DEROGATION AU CCAG-TIC

Articles du présent C.C.P. qui dérogent Articles du C.C.A.G.TIC auxquels il est dérogé

Article 7.1 Vérifications qualitatives simplifiées	Articles 30 à 34
Article 17.1 Pénalité pour retard	Article 14.1
Article 17.2 Pénalité pour indisponibilité	Article 14.2