

**PRESTATIONS SUR L’ERP « KONOSYS »**

**Affaire n° : 25GEM0030**

CONTRAT

**Procédure adaptée – article R 2123-1 / R 2162-1 à 9 du code de la commande publique**

**Date limite de remise des offres :**

**VENDREDI 4 AVRIL à 12HOO**

Table des matières

[1. Parties contractantes 2](#_Toc196377258)

[2. Caractéristiques du contrat 4](#_Toc1452567773)

[2.1 Présentation de l’école 4](#_Toc11958847)

[2.2 Objet du marché 5](#_Toc1662001732)

[2.3 Forme du contrat et décomposition en lots 6](#_Toc570065867)

[2.4 Durée 6](#_Toc1945344372)

[2.5 Lieu d’exécution des prestations 6](#_Toc1548270712)

[2.6 CCAG applicable et utilisation des résultats 7](#_Toc1431598909)

[2.7 Pièces contractuelles 7](#_Toc451593458)

[3. Prix du marché 7](#_Toc573102639)

[4. Conditions de paiement du marché 8](#_Toc1613375786)

[4.1 Acomptes et présentation des demandes de paiement 8](#_Toc2125212186)

[4.2 Avance 9](#_Toc1613830289)

[4.3 Délai global de paiement 10](#_Toc940535650)

[4.4 Paiements 10](#_Toc1941600589)

[5. Modalités de consultation des entreprises 11](#_Toc1325451412)

[5.1 Dossier de consultation des entreprises 12](#_Toc117425472)

[5.2 Présentation des candidatures et des offres 12](#_Toc1655210704)

[5.3 Modalités de transmission des offres 13](#_Toc744341853)

[5.4 Critères de jugement des propositions 13](#_Toc1101988388)

[5.5 Négociations 14](#_Toc2144410218)

[5.6 Renseignements 14](#_Toc1617323556)

[6. Constatation de l’exécution des prestations 14](#_Toc1355917956)

[6.1 Vérifications 15](#_Toc1066123261)

[6.2 Décision après vérifications 15](#_Toc1625813478)

[7. Garantie, maintenance et modalités d’intervention – Indisponibilité 15](#_Toc358220692)

[7.1 Garantie 16](#_Toc338158172)

[7.2 Maintenance 16](#_Toc104947159)

[8. Maintenance et modalités d’intervention - indisponibilité 16](#_Toc1229677394)

[8.1 Anomalies 16](#_Toc1719757400)

[8.2 Délais de résolution / correction des anomalies 17](#_Toc1965097961)

[9. Délais d’exécution ou de livraison 17](#_Toc810424095)

[10. Conditions générales d’exécution des prestations 18](#_Toc795462877)

[10.1 Interlocuteurs uniques 18](#_Toc1353508629)

[10.2 Obligations et responsabilités du fournisseur 18](#_Toc324700392)

[10.3 Modifications chez le Titulaire 19](#_Toc608065768)

[10.4 Application des articles D.8222-5, D.8222-7 et D.8222-8 du Code du travail 19](#_Toc1136453357)

[11. Pénalités 19](#_Toc638343191)

[11.1 Pénalités pour retard 20](#_Toc1990346634)

[11.2 Pénalités pour indisponibilité 20](#_Toc1966197473)

[12. Assurances 20](#_Toc1068806285)

[13. Résiliation 20](#_Toc438817808)

[14. Droit et langue 20](#_Toc844911869)

[15. Dérogations au CCAG 21](#_Toc1155187230)

[16. Engagement du candidat 21](#_Toc125287657)

[17. Acceptation de l’offre par le représentant du pouvoir adjudicateur 22](#_Toc1955586658)

[18. Date d’effet / notification du contrat 22](#_Toc1416560607)

# Parties contractantes

Acheteur :

EESC Grenoble Ecole de Management

GEM - EESC à but non lucratif

SA au capital de 29 237 000 €

RCS de Grenoble 817 389 141

12 rue Pierre Sémard

38000 Grenoble

Tél : 04 76 70 60 00

Adresse du profil d’acheteur : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

|  |  |
| --- | --- |
| Personne habilitée à signer le marché | MMe. Magali PENISI, Directeur financier de l’EESC Grenoble Ecole de Management (GEM) |
| Renseignements relatifs au nantissement et cessions de créances |

Candidat :

Nom : ………………………………………………………………….

Prénom : ………………………………………………………………

Qualité : ……………………………………………………………….

Signant pour mon propre compte

Signant pour le compte de la société ou organisme désigné ci-dessous

Le cas échéant,

J’agis en tant que mandataire du groupement défini ci-après

*Groupement solidaire*

*Groupement*

*conjoint*

*☐ Groupement conjoint avec mandataire solidaire*

Prestataire individuel ou mandataire du groupement :

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale : |  |
| Adresse : |  |
|  |  |
|  |  |
| Code postal : |  |
| Téléphone : |  |
| Mail : |  |
| Numéro SIRET : |  |

En cas de groupement :

|  |  |
| --- | --- |
| Cotraitant n°1 | |
| Raison sociale : |  |
| Adresse : |  |
|  |  |
|  |  |
| Code postal : |  |
| Téléphone : |  |
| Mail : |  |
| Numéro SIRET : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Cotraitant n°2 | |
| Raison sociale : |  |
| Adresse : |  |
|  |  |
|  |  |
| Code postal : |  |
| Téléphone : |  |
| Mail : |  |
| Numéro SIRET : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Cotraitant n°3 | |
| Raison sociale : |  |
| Adresse : |  |
|  |  |
|  |  |
| Code postal : |  |
| Téléphone : |  |
| Mail : |  |
| Numéro SIRET : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Cotraitant n°4 | |
| Raison sociale : |  |
| Adresse : |  |
|  |  |
|  |  |
| Code postal : |  |
| Téléphone : |  |
| Mail : |  |
| Numéro SIRET : |  |

NB : en cas de groupement, joindre les pouvoirs de chaque co-traitant au mandataire

# Caractéristiques du contrat

### Présentation de l’école

Business School reconnue sur la scène internationale et nationale, Grenoble Ecole de Management (GEM) est plus qu’une école. C’est un Business Lab for Society dans lequel 7000 étudiants et 500 collaborateurs apprennent et œuvrent chaque jour pour répondre aux défis de l’Entreprise et de la Société.

Historiquement basée à Grenoble, Capitale Verte Européenne, ville de sciences et de technologies, l’école a développé une solide expertise en Management de la Technologie, de l’Innovation. Cette orientation fondatrice lui a permis d’élargir ses champs d’expertise en recherche et en formation autour du digital, de la santé, de l’énergie, de l’entrepreneuriat, de l’économie du partage et de la géopolitique.

Business Lab for Society, véritable R&D pour l’enseignement et les pratiques de management dans le monde, GEM est un espace d’expérimentations, de réflexion, d’hybridation qui déploie une offre de 50 programmes de formation initiale et continue, en français et en anglais, dispensés à Grenoble, Paris, Berlin, Singapour et Moscou.

Société à mission depuis 2021, sa raison d’être est d’apporter des réponses, par la formation et la recherche, aux grands défis de la transition écologique, sociétale et économique, et contribuer à un monde plus résilient, plus juste, plus pacifique, plus responsable. Ses valeurs sont la responsabilité, l’exigence et bienveillance. Elle s’engage en tant qu’institution pour 5 causes : l’éthique et l’intégrité, l’égalité entre les personnes, l’éducation pour toutes et tous, la paix économique et la transition écologique

Etablissement d’Enseignement Supérieur Consulaire (EESC) affilié à la CCI de Grenoble, GEM est membre fondateur du campus d’innovation grenoblois GIANT. GEM est accréditée par les 3 organismes majeurs AACSB, EQUIS et AMBA et régulièrement classée pour la qualité de ses formations par les plus grands journaux économiques internationaux.

### Objet du marché

**Contexte :**

Grenoble École de Management (GEM) souhaite disposer d'une expertise technique avancée pour accompagner l'évolution de son ERP Konosys, notamment par l'installation de nouvelles versions, l'intégration de nouveaux modules, l'évolution de fonctionnalités, et le transfert de compétences.

**Missions principales :**

1. **Installation et déploiement :**
   1. Installation des nouvelles versions de l'ERP Konosys sur l’architecture OnPremise de GEM
   2. Intégration et paramétrage des nouveaux modules additionnels.
2. **Assistance et conseil :**
   1. Appui aux équipes de GEM dans le déploiement des nouveaux modules.
   2. Proposition de solutions innovantes et adaptées aux besoins fonctionnels et techniques.
3. **Développement et évolutions :**
   1. Réalisation ou évolution de fonctionnalités complexes et spécifiques à GEM.
   2. Personnalisation ergonomique et graphique en accord avec les dernières versions.
4. **Formation et transfert de compétences :**
   1. Formation du personnel GEM en charge de la maintenance fonctionnelle et technique de l'ERP Konosys.
   2. Transmission de savoir-faire sur l'administration et l’évolution de l'ERP.
5. **Gestion technique :**
   1. Gestion des branches de développement pour les environnements techniques de GEM.
   2. Installation et personnalisation des connecteurs techniques et applicatifs (ex. Active Directory, Exchange, Office 365, RH, Convergence, ERP Finance D365, CRM).
6. **Support et maintenance :**
   1. Prise en charge de la maintenance évolutive et corrective de la version Konosys spécifique GEM. Pour cela, GEM fournira 2 (deux) comptes permettant de se connecter à leur plateforme Devops.
   2. Engagement sur des SLA (Service Level Agreements) pour le Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO).

**Exigences et compétences techniques requises :**

* **Expertise sur l’ERP Konosys et ses modules additionnels :**
  + Maîtrise de l'installation et de la configuration sur des serveurs applicatifs.
  + Connaissance approfondie des connecteurs techniques et applicatifs, leur paramétrage et personnalisation.
* **Langage de développement :**
  + Compétence sur le "langage K" (version 8 utilisée actuellement par GEM).
  + Connaissance des API et web services associés.
  + Gestion des templates et composants graphiques.
  + Expertise dans les modalités de migration vers des versions ultérieures.
* **Modules métiers :**
  + Maîtrise des différents modules fonctionnels pour leur intégration dans l’environnement GEM.
* **Support et formation :**
  + Capacité à assurer le transfert de compétences techniques et fonctionnelles aux équipes de GEM.

**Livrables attendus :**

* Mise en œuvre des nouvelles versions et modules de l’ERP.
* Fonctionnalités évoluées ou personnalisées selon les besoins.
* Documentation technique et fonctionnelle.
* Rapport de transfert de compétences et formation.
* Définition des SLA

**Engagements :**

* Respect des délais et des SLA définis pour les prestations de développement, support et de maintenance.
* Fourniture d’expertises techniques et fonctionnelles adaptées à l’environnement de GEM.

### Forme du contrat et décomposition en lots

Il s’agit d’un accord cadre à bons de commande (article R 2162-1 à R2162-6 ; R2162-13 et R 2162-14 du code de la commande publique).

Il est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 214 999 € HT.

Sans objet, lot unique

### Durée

Le marché est conclu pour une période d’un an à compter de la date de sa notification. Il pourra être reconduit 2 fois par périodes successives de 1 an à compter de cette date.

N.B.: en cas d’atteinte du montant maximum de 214 999€ HT avant son terme, le contrat prendra fin.

La reconduction sera considérée comme acquise si aucune décision écrite contraire n’est prise par GEM 30 jours avant la fin de chaque période de reconduction. Le titulaire ne pourra refuser la reconduction. Chaque marché subséquent déterminera son propre délai d’exécution.

### Lieu d’exécution des prestations

EESC Grenoble Ecole de Management

12, rue Pierre Sémard

38000 Grenoble

Les prestations peuvent également être exécutées à distance

### CCAG applicable et utilisation des résultats

Le marché est conclu en application du CCAG applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC), approuvé par arrêté du 30 Mars 2021 ; ci-après « CCAG-TIC »)

Les droits d’utilisation des résultats sont fixés dans le CCAG en fonction du type de prestations (Chapitre 7, articles 43 à 46). Les droits d’utilisation des connaissances antérieures sont également fixés dans le CCAG.

Schématiquement, le CCAG distingue les résultats protégés par un droit de propriété littéraire et artistique des résultats protégés par un droit de propriété industrielle.

* Dans le premier cas :
  + un principe de cession à titre non exclusif des droits patrimoniaux au profit de l’acheteur est prévu par défaut pour la plupart des situations
  + un principe de cession à titre exclusif est prévu dans les cas spécifiques de
    - résultats ayant pour objet de distinguer l’identité propre de l’acheteur
    - résultats ayant pour objet de promouvoir l’acheteur
    - résultats qualifiés de confidentiels
* Dans le deuxième cas, le titulaire concède à l’acheteur une licence d’utilisation non exclusive des droits de propriété intellectuelle afférents à ces résultats

### Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles du contrat sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

Pièces particulières :

* le présent contrat
* le mémoire technique remis par le candidat dans son offre

Pièces Générales :

Les documents sont ceux en vigueur au mois d'établissement de remise de l’offre. Ils ne sont pas joints au dossier, le soumissionnaire étant censé les connaître :

* Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (TIC) dans sa version 2021
* Les règles de l’art et normes obligatoires en vigueur

# Prix du marché

Les prix sont unitaires.

**Bordereau des prix unitaires et détail quantitatif estimatif :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptif** | **Unité** | **Quantités estimatives (non contractuelles)** | **Prix unitaire en € HT** | **Prix total en € H.T.** | **Prix total en € T.T.C.** |
| Journée consultant junior | Jour | 10 |  |  |  |
| Journée consultant senior | Jour | 40 |  |  |  |
| Journée consultant expert | Jour | 5 |  |  |  |
| Forfait frais de mission (déplacement et repas) pour une intervention d'une journée à GEM | Forfait | 2 |  |  |  |
| Forfait frais de mission (hébergement et repas) pour une journée supplémentaire consécutive à GEM | Forfait | 8 |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  | ………… | **……………** | **……………** |

**Variation des prix :**

Les prix sont révisables annuellement par ajustement sur la base des Prix du Bordereau des Prix Unitaires (page 8) dans la limite de 2% par an).

Dans ce cas le fournisseur remettra chaque année, à la date anniversaire de la notification du contrat, son nouveau tarif ou barème à GEM. A défaut d’accomplir cette formalité, les prix resteront fixes.

# Conditions de paiement du marché

### Acomptes et présentation des demandes de paiement

Les acomptes seront mensuels en fonction de l’avancement des prestations.

Les modalités de présentation de la demande de paiement seront établies selon les conditions prévues à l’article 11.4 du C.C.A.G.- TIC.

Les demandes de paiement seront établies en un original portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

* le nom ou la raison sociale du créancier ;
* le cas échéant, la référence d’inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;
* le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;
* le numéro du compte bancaire ou postal ;
* le numéro du marché ;
* le numéro du bon de commande ;
* la date d’exécution des prestations ;
* la nature des prestations exécutées ;
* la désignation de l’organisme débiteur
* le détail des prix unitaires, lorsque, eu égard aux prescriptions du marché, les prestations ont été effectuées de manière incomplète ou non conforme;
* le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du marché, hors TVA
* les montants et taux de TVA légalement applicables ou le cas échéant le bénéfice d’une exonération ;
* le cas échéant, applications des réfactions fixées conformément aux dispositions du CCAG
* le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;
* la date de facturation.
* en cas de groupement conjoint, le montant des prestations effectuées par chaque membre du groupement ;
* en cas de sous–traitance, la nature des prestations exécutées par le sous–traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;
* En cas de cotraitance : La signature de la demande de paiement par le mandataire vaut, pour celui-ci (si groupement d’entreprises conjointes) ou pour chaque cotraitant solidaire (si groupement d’entreprises solidaires), acceptation du montant de la demande de paiement à lui payer directement.

Les demandes de paiement (factures) devront parvenir en priorité par voie électronique à l’adresse suivante : [comptabilitefournisseurs@grenoble-em.com](mailto:comptabilitefournisseurs@grenoble-em.com)

A défaut, elles seront adressées en un seul exemplaire à l’adresse suivante :

EESC Grenoble Ecole de Management

Direction Financière

12, rue Pierre Sémard

38000 Grenoble

### Avance

L’option B du CCAG est appliquée. Une avance est accordée, sauf refus explicite ci-dessous (article 4.4), si les 2 conditions suivantes sont remplies :

* montant initial du marché ou d’un bon de commande supérieur à 50 000 € HT
* délai d’exécution supérieur à 2 mois

Le montant de l’avance est de 5,00 % du montant initial TTC du marché si sa durée est inférieure ou égale à douze mois. Le détail des conditions est fixé aux articles R 2191-3 à R 2191-19 du code de la commande publique.

### Délai global de paiement

Les sommes dues seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

Le défaut de paiement dans les délais fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire ou du sous-traitant payé directement, ainsi que le paiement d’une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

Le taux des intérêts moratoires sera celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points.

### Paiements

**Compte (s) à créditer** *- Joindre un ou des relevé(s) d’identité bancaire ou postal*

Numéro :

Banque :

En cas de groupement solidaire, les entreprises demandent le paiement :

sur un compte unique ouvert au nom du mandataire;

sur les comptes de chaque membre du groupement (dans ce cas fournir la répartition en annexe du présent document)

Conformément aux dispositions du présent contrat, la ou les entreprises ci-avant désignées :

refusent de percevoir l’avance

acceptent de percevoir l’avance

NB : Si aucune case n’est cochée, ou si les deux cases sont cochées, le pouvoir adjudicateur considérera que l’entreprise renonce au bénéfice de l’avance.

En cas de groupement solidaire, les entreprises demandent le paiement :

sur un compte unique ouvert au nom du mandataire;

sur les comptes de chaque membre du groupement (dans ce cas fournir la répartition en annexe du présent document)

# Modalités de consultation des entreprises

### Dossier de consultation des entreprises

Il est disponible à l'adresse suivante: https://www.marches-publics.gouv.fr/

Les soumissionnaires pourront s'authentifier sur le site et notamment indiquer une adresse courriel électronique permettant de façon certaine une correspondance électronique notamment pour l'envoi d'éventuels compléments, précisions ou rectifications.

**Les candidats sont informés que l'authentification lors du téléchargement du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) est vivement recommandée, elle permet, tout au long de la procédure, de recevoir les informations relatives à la procédure : modifications de dates, rectificatifs/compléments au DCE, etc..**

Le DCE est constitué des pièces suivantes :

* Le présent contrat
* La charte des achats responsables

### Présentation des candidatures et des offres

Chaque candidat présentera sa candidature selon l'une des modalités suivantes :

* Soit en utilisant les formulaires DC1 et DC2 (version 2019) et en fournissant les pièces listées ci-dessous
* Soit en utilisant le DUME (document unique de marché européen). Dans ce cas seul le formulaire doit être rempli et il est inutile de fournir immédiatement les documents justificatifs : ils vous seront demandés dans un second temps si vous faites partie des attributaires de l'accord cadre
* Dans tous les cas, le candidat pourra fournir directement les documents ou les mettre à disposition sur un espace de stockage numérique, accessible gratuitement pour l'acheteur et en lui fournissant les informations d'accès nécessaires. Si le candidat a déjà fourni ces pièces dans une précédente consultation, il n’est pas tenu de les fournir à nouveau (sauf pièces périmées)

**Dossier candidature**

* Une lettre de candidature (formulaire DC1)
* Une déclaration du candidat (formulaire DC2)

I. Les renseignements concernant la situation juridique de l'opérateur économique

* La copie du ou des jugements prononcés, s'il est en redressement judiciaire,
* Un extrait Kbis
* La (les) personne(s) physique(s) ayant le pouvoir d'engager le candidat individuel ou le membre du groupement : (Indiquer le nom, prénom et la qualité de chaque personne. Joindre en annexe un justificatif (pouvoir) prouvant l'habilitation de la personne signataire à engager le candidat,

II. Les renseignements concernant la capacité et les garanties professionnelles, techniques et financières de l'opérateur économique,

* Une liste des principales références clients au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé : fournir des attestations du destinataire ou, à défaut, une déclaration du candidat
* La déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels,
* La déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles,

**Dossier offre financière et technique**

Les candidats devront remettre un projet de marché comprenant :

1. Le présent contrat, complété, daté et signé
2. Un mémoire technique reprenant :
   1. La méthodologie proposée ainsi que tout élément jugé pertinent pour répondre aux objectifs du présent contrat
   2. Les CV des intervenants contractuellement affectés à la mission, et leurs expériences sur les différents modules de l’ERP « Konosys » listés dans le chapitre 2.1
   3. Les références des projets réalisés avec l’ERP « Konosys» sur les 2 dernières années, dans des contextes techniques utilisant les différents modules listés à l’article 2.1
3. La charte des achats responsables datée et signée

### Modalités de transmission des offres

Les offres seront obligatoirement déposées par voie électronique sur le profil acheteur de GEM à l’adresse : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

La date et heure limite de remise des offres indiquée dans l’avis de publicité, doit être respectée impérativement. Le pli qui serait remis après la date et l’heure limites précitées ne sera pas ouvert.

### Critères de jugement des propositions

Le jugement des propositions sera effectué dans les conditions prévues aux articles R2152-1 à R2152-13 du code de la commande publique, au moyen des critères suivants :

**Critères de sélection des candidatures**

Garanties et capacités professionnelles, techniques et financières

**Critères de jugement des offres :**

|  |  |
| --- | --- |
| **PRIX**  => jugé sur la base des prix unitaires et quantités indiquées à l’article 3 | 30% |
| **VALEUR TECHNIQUE :**   * *Adéquation du ou des profil(s) proposé(s) avec les compétences nécessaires au bon déroulement de la mission (55 %)* * *Projets réalisés* avec l’ERP Konosys *sur des contextes fonctionnels correspondant aux besoins de GEM (15%)* | 70% |

*Pour le jugement du critère prix, la formule suivante sera utilisée :*

*Note = (prix de l'entreprise moins disante / prix de l'entreprise notée) x 10*

*Pour le jugement du critère valeur technique de l'offre, le barème suivant sera utilisé pour chaque sous-critère : 10 = Parfait ; 9 = Excellent ; 8 = Très bon ; 7 = Bon ; 6 = Assez bon ; 5 = Moyen ; 4 = Faible ; 3 = Assez faible ; 2 = Très faible ; 1 = Médiocre ; 0 = Nulle*

A chaque note sur 10 sera ensuite attribuée la pondération ou sous pondération correspondante.

### Négociations

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recourir à la négociation.

Le cas échéant les négociations seront menées, après analyse des offres, avec les 2 meilleurs candidats.

La négociation pourra porter sur tous les éléments de l'offre.

### Renseignements

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir au plus tard 5 jours avant la date limite de réception des offres, une demande sur le profil acheteur de GEM à l’adresse : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

# Constatation de l’exécution des prestations

### Vérifications

Les opérations d’installation et de vérification comprennent trois étapes que sont la mise en ordre de marche, la vérification d’aptitude et la vérification de service régulier qui s’effectuent conformément aux modalités suivantes :

**Mise en Ordre de Marche**

Le titulaire dispose de 15 jours à compter de la date de livraison pour effectuer la mise en ordre de marche des matériels ou logiciels, pour chaque site.

**Vérification d’aptitude**

La vérification d’aptitude a pour but de constater que les prestations livrées ou exécutées présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le cahier des charges.

Le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à la vérification d’aptitude et notifier sa décision est de 15 jours à compter de la date de notification du procès-verbal de mise en ordre de marche des matériels ou logiciels. A l’issue de cette période, si la vérification d’aptitude est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d’ajournement ou de rejet conformément aux stipulations de l’article 34 du C.C.A.G.-T.I.C. Si la vérification d’aptitude est positive, il est procédé à la vérification de service régulier. Il est précisé qu’en cas d’absence de décision explicite, la vérification d’aptitude sera considérée comme négative

**Vérification de Service Régulier**

La vérification de service régulier a pour but de constater que les prestations fournies sont capables d’assurer un service régulier dans les conditions normales d’exploitation pour remplir les fonctions visées.

La durée des opérations de vérifications de service régulier est de 30 jours. Le service est réputé régulier si la durée cumulée sur cette période des indisponibilités imputables à chaque élément de matériel ne dépasse pas 2% de la durée d’utilisation effective.

Le pouvoir adjudicateur dispose d’un délai de 7 jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision de vérification de service régulier.

### Décision après vérifications

A l’issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 33 et 34 du C.C.A.G.-T.I.C.

# Garantie, maintenance et modalités d’intervention – Indisponibilité

### Garantie

Les modalités de garantie sont celles de l’article 36 du CCAG TIC, et notamment :

La garantie minimale est d'un an. Le point de départ du délai de garantie est la date d’effet de la réception ou à défaut la date de notification de la décision de réception.

Contenu de la garantie :

le titulaire s'oblige à remettre en état ou à remplacer à ses frais la partie de la prestation qui serait reconnue défectueuse, exception faite du cas où la défectuosité serait imputable au pouvoir adjudicateur. Cette garantie couvre également les frais de déplacement de personnel, de conditionnement, d'emballage et de transport de matériel nécessités par la remise en état ou le remplacement, qu'il soit procédé à ces opérations au lieu d'utilisation de la prestation ou que le titulaire ait obtenu que la fourniture soit renvoyée à cette fin dans ses locaux.

Lorsque, pendant la remise en état, la privation de jouissance entraîne pour le pouvoir adjudicateur un préjudice, celui-ci peut exiger un matériel de remplacement équivalent. Le délai de garantie est prolongé du délai de privation de jouissance.

Prolongation du délai de garantie :

Si, à l'expiration du délai de garantie, le titulaire n'a pas procédé aux remises en état prescrites, ce délai est prolongé jusqu'à l'exécution complète des remises en état.

Garantie de temps de rétablissement des services

Le titulaire s’engage contractuellement sur une garantie de temps de rétablissement des services de 5 jours ouvrés au maximum après avoir été prévenu de la panne.

Le titulaire indiquera ses modalités de mise en œuvre de l’assistance (ticketing, téléphone…)

### Maintenance

Pour chaque prestation ou matériel, le point de départ de la maintenance est l’expiration du délai de garantie.

# Maintenance et modalités d’intervention - indisponibilité

### Anomalies

-Une anomalie bloquante correspond à une anomalie qui, unitairement ou cumulée, empêche l’utilisation d’une ou plusieurs fonctions essentielles et/ou son exploitation normale, sans possibilité d’appliquer une solution de contournement. Aussi, une anomalie bloquante correspond à un défaut fonctionnel affectant plus de 50% des utilisateurs.

Exemples : Introduction d’incohérence dans des données persistantes, fonction bloquée sans contournement manuel acceptable et connu à l’avance, performances d’une fonction sensiblement dégradées.

-Une anomalie majeure correspond à des bugs reproductibles sur site ou à distance qui, unitairement ou cumulés, ne permettent pas l’utilisation d’une ou plusieurs fonctions essentielles, ou en mode dégradé, et/ou induisent une gêne importante dans son exploitation normale, avec possibilité d’appliquer une solution de contournement. Aussi, une anomalie majeure correspond à un défaut fonctionnel affectant de 10 à 50% des utilisateurs.

Exemple : Fonction non utilisable, mais pour laquelle il existe un contournement manuel acceptable.

-Une anomalie mineure correspond à une anomalie gênant le traitement des messages entrants et/ou sortants ou empêchant la connexion d’une partie des utilisateurs, n'affectant pas l’intégrité des données et facilement contournable. Ces bugs ne sont pas gênants pour l’utilisateur mais doivent tout de même être traités. Aussi, une anomalie mineure correspond à un défaut fonctionnel affectant moins de 10% des utilisateurs.

### Délais de résolution / correction des anomalies

Tous les délais sont impératifs et contractuels.

Ils sont décomptés sur les jours ouvrés à partir de la réception par le Titulaire d'une demande d'intervention par téléphone, courrier électronique, ticketing ou tout autre moyen utilisé par GEM.

Anomalies bloquantes

- 4 heures ouvrées maximum à compter de la prise en compte de l’incident pour une solution de contournement ;

- 10 heures ouvrées maximum à compter de la prise en compte de l’incident pour un retour à un fonctionnement normal ;

Anomalies majeures

- 10 heures ouvrées maximum à compter de la prise en compte de l’incident pour une solution de contournement ;

- 2 jours ouvrés maximum à compter de la prise en compte de l’incident pour un retour à un fonctionnement normal ;

Anomalies mineures

- 10 jours ouvrés maximum à compter de la prise en compte de l’incident pour un retour à un fonctionnement normal.

A défaut de correction dans ces délais, le Titulaire devra faire intervenir, à ses frais, tous les spécialistes nécessaires, et déployer tous ses efforts pour fournir une solution de contournement provisoire, qui offre les mêmes fonctionnalités.

# Délais d’exécution ou de livraison

Le délai global d’exécution des prestations commence à courir à compter de la notification du présent contrat.

Prolongation des délais :

Par dérogation à l’article 13.3.2.du CCAG-T.I.C., le délai imparti au titulaire pour faire connaître au pouvoir adjudicateur les éléments qui, du fait du pouvoir adjudicateur ou constitutifs d’un cas de force majeure, lui permettent de demander une prolongation de délai d’exécution, est de 3 **jours** à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues.

# Conditions générales d’exécution des prestations

Le titulaire s’engage à ne divulguer à un tiers aucune des informations fournies par GEM ou recueillies par lui dans le cadre du marché sans une autorisation expresse et écrite accordée par GEM, et à ne pas utiliser ces informations dans tout autre cadre que celui du présent marché.

Les personnels du titulaire devant avoir accès aux locaux de GEM sont nommément agréés et soumis pendant leur séjour aux mêmes règles de discipline que les agents de GEM.

Le titulaire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour exécuter le présent marché.

Il est responsable de son personnel en toute circonstance et pour quelque cause que ce soit. Il est responsable des accidents survenus et des dégâts produits par le fait de son personnel.

### Interlocuteurs uniques

Le prestataire désignera un interlocuteur unique de GEM pour ce marché et informera GEM sans délai et par tout moyen écrit d’un éventuel changement d’interlocuteur.

Un interlocuteur unique de GEM sera habilité à communiquer avec le titulaire et sera chargé de l’interface entre les deux parties pour tout ce qui concerne les prestations exécutées dans le cadre du présent marché.

GEM communiquera le nom de l’interlocuteur unique au titulaire et s’engage à l’avertir, par courriel confirmé par lettre recommandée, de tout changement relatif à la désignation de cet interlocuteur unique.

L’interlocuteur unique sera présent sur le lieu de chaque intervention sur site du titulaire, réalisée dans le cadre du présent marché. Le personnel du titulaire s’interdit d’exécuter toute prestation sur site en l’absence de l’interlocuteur unique ou de la personne spécifiquement mandatée par l'interlocuteur unique.

### Obligations et responsabilités du fournisseur

Le titulaire s’engage à ne pas utiliser, sans l’accord de GEM, ses connaissances sur les matériels, lieux d’implantation et prestations objet du marché, pour accéder ou aider des tiers à accéder aux informations détenues par la collectivité, qu’il s’agisse de données, programmes ou de toute autre information.

Le fournisseur s’engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution des prestations. Lors de ses interventions, le fournisseur mettra en œuvre les procédures et dispositifs nécessaires pour la protection des données ou programmes mis à sa disposition par la collectivité contre les pertes et destructions ou contre l’utilisation de ces données par des tiers non autorisés.

Lors de toute intervention le fournisseur s'engage à :

• respecter les procédures mises en place par GEM

• indiquer les actions qui vont être effectuées (nature, environnement)

• fixer les mesures de sécurité préalables et le cas échéant les procédures de redémarrage

• indiquer le planning prévisionnel de l'intervention et la participation des acteurs concernés

• valider avec l'interlocuteur unique l'ensemble des modalités de l'intervention

• exécuter les mesures de sécurité ou s'assurer qu'elles ont bien été effectuées

• en cas d'incident, exécuter les procédures prévues ou s'assurer qu'elles ont bien été effectuées.

### Modifications chez le Titulaire

Le Titulaire est tenu de notifier sans délai à GEM les modifications survenant au cours de l’exécution du marché et qui se rapportent :

* aux personnes ayant le pouvoir de l’engager ;
* à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
* à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
* à son adresse ou à son siège social ;
* aux renseignements qu’il a fournis pour l’acceptation d’un sous-traitant et l’agrément de ses conditions de paiement ;
* et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l’entreprise pouvant influer sur le déroulement du marché (ex : changement d’interlocuteur opérationnel).

### Application des articles D.8222-5, D.8222-7 et D.8222-8 du Code du travail

Le Titulaire fournit à GEM tous les six mois, à compter de la notification du marché et jusqu’à la fin de l’exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l’honneur prévues à l’article D 8222-5 et D 8222-7 et D.8222-8 du code du travail.

A défaut, le Titulaire encourt une résiliation de plein droit dans les conditions prévues au présent C.C.A.P.

Après mise en demeure par GEM restée infructueuse, le marché peut être résilié aux torts du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques, lorsqu’il a contrevenu aux articles D.8222-5, D.8222-7 et D.8222-8 du Code du travail.

La mise en demeure doit être notifiée par écrit et assortie d’un délai.

À défaut d’indication du délai, le Titulaire dispose d’un mois à compter de la notification de la mise en demeure, pour satisfaire aux obligations de celle-ci ou pour présenter ses observations.

# Pénalités

GEM pourra exonérer le titulaire de l’application de ces pénalités s’il apporte la preuve que les causes de sa défaillance ne lui sont pas imputables, et ce dans un délai de 10 jours à compter de la constatation du manquement.

### Pénalités pour retard

Par dérogation à l’article 14 du C.C.A.G. T.I.C., le titulaire subira, en cas de non-respect des délais contractuels d’exécution des prestations mentionnés dans les pièces du présent marché et ce, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 150,00 € HT (cent cinquante euros hors taxes) par jour de retard.

Par dérogation à l’article 14.1.2, le montant des pénalités n’est pas plafonné.

### Pénalités pour indisponibilité

Les stipulations de l'article 14.2 du CCAG-TIC sous réserve des dispositions qui suivent :

Lorsqu'une indisponibilité n'est pas corrigée dans les délais impartis de 5 jours, le prestataire encourt – sans mise en demeure préalable – une pénalité fixée à 150 € HT par jour de dépassement en période scolaire, chaque jour commencé étant intégralement dû

# Assurances

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d’exécution, le Titulaire doit justifier qu’il est couvert par un contrat d’assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1240 à 1242 du Code civil.

Il doit donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu’il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l’importance de la prestation.

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

Le Titulaire est responsable des dommages causés aux biens et aux personnes dans le cadre de l’exécution de ce marché. En cas de sous-traitance, la société sous-traitante doit se garantir dans les mêmes conditions que le Titulaire.

# Résiliation

Les stipulations du C.C.A.G.-TIC., relatives à la résiliation du marché, sont applicables (Chapitre 8, articles 47 à 54)

En complément des dispositions de l’article 50 du C.C.A.G. – T.I.C., le marché sera résilié aux torts du titulaire en cas d’insuffisance, d’incapacité ou de manquements répétés du titulaire à la bonne réalisation des prestations du présent marché. Une mise en demeure assortie d’un délai pour remédier à ces insuffisances, manquements ou incapacité doit avoir été préalablement notifiée au titulaire et être restée infructueuse ou insuffisante.

Le décompte de résiliation est calculé et arrêté conformément aux dispositions de l’article 52 du C.C.A.G. – T.I.C.

# Droit et langue

En cas de litige, le Tribunal judiciaire de Lyon est seul compétent.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d’emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. S’ils sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d’une traduction en français, certifiée conforme à l’original par un traducteur assermenté.

# Dérogations au CCAG

Les stipulations du présent contrat dérogent aux articles suivants du C.C.A.G.-TIC.

Article 13.3.2.

Article 14

Article 50

# Engagement du candidat

|  |  |
| --- | --- |
| Je m'engage (nous nous engageons) sans réserve à exécuter les prestations définies dans le présent contrat,  *Fait en un seul original* | Je m’engage à maintenir mon offre pendant 120 jours à compter de la date limite de remise des offres. |
| A ……………………………………. |  |
| Le …………………………………… |  |
|  | |
| **Signature du candidat** | |
| *Porter la mention « Lu et approuvé »* | |
|  | |
|  | |
|  | |

# Acceptation de l’offre par le représentant du pouvoir adjudicateur

La présente offre présentée pour l’accord-cadre objet de ce contrat est acceptée.

Fait à Grenoble,

Le ……………………………….

# Date d’effet / notification du contrat

Notification postale ou par transporteur :

Reçu l’avis de réception de la notification du marché signé le ..........................................

par le titulaire destinataire (agrafer l’avis de réception reçu en retour)

Notification en mains propres :

Je soussigné, ……………………………………………………………………….,

certifie sur l’honneur avoir reçu en mains propres une copie du marché signé

Notification électronique :

Date d’effet : ………………………

Fait à ………………………………………. Le ………………………………….