

Procédure d'appel d'offres ouvert

(articles R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique)

Accord-cadre pour la fourniture de services d'interconnexion de sites, d'accès à internet et de téléphonie fixe sur IP (SIP) incluant les lignes de secours

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES N° 2025-10

1. Le contexte	5
2. Objet du marché	5
3. Allotissement	6
4. Maximum du marché	6
5. Durée	6
6. Pièces contractuelles	6
7. Langue à utiliser pour l'établissement des documents	7
8. Modalité de passation des bons de commande	7
9. Modifications	8
9.1 Prestations complémentaires	8
9.2 Evolution des produits	8
10. Unité monétaire	9
11. Conditions financières	9
11.1 Prix	9
11.2 Révision	10
11.3 Délai global de paiement	10
11.4 Modalités de paiement	10
11.5 Réfaction	11
12. Pénalités	11
12.1 Pénalités pour retard, dysfonctionnement ou indisponibilité	11
12.2 Pénalités dans le cadre d'une facture non conforme	13
12.3 Modalités d'application des pénalités	13
13. Cession ou nantissement de créance	13
14. Assurances	14
15. Sous-traitance	14
16. Secret professionnel et obligation de discrétion	15
17. Protection de la main d'œuvre	16
18. Conformité aux règlements et référentiels de l'état	16
18.1 Conformité RGPD, confidentialité et recommandations de sécurité	16
18.2 Conformité RGAA	17
18.3 Conformité RGI	17

19. Démarches de responsabilité sociétale et environnementale	17
20. Pilotage des prestations	19
1.1 Réunion de lancement.....	19
1.2 Comités.....	19
21. Conduite du projet.....	20
1.3 Responsabilités du titulaire.....	20
1.4 Suivi contractuel de l'accord-cadre.....	20
1.5 Service client et équipes opérationnelle	20
22. Délais et contrôles d'exécution.....	20
22.1 Définition et respect des délais d'exécution.....	20
22.2 Principales échéances d'exécution	21
22.3 Modalités de contrôles et de réceptions	21
22.3.1 Mise en ordre de marche	21
22.3.2 Vérifications.....	22
22.4 Arrêt de l'exécution des prestations	22
22.5 Délais de mise en place	22
22.6 Délais de déploiement des prestations.....	22
22.7 Conditions de livraison et d'installation	23
22.8 Assistance au démarrage.....	23
22.9 Garantie de fonctionnement.....	23
22.9.1 Périodes de garantie / maintenance.....	23
22.9.2 Étendue d'intervention	24
22.9.3 Modalités d'intervention.....	24
22.9.4 Continuité de l'activité métier	24
22.10 Intervenants.....	25
22.11 Documentation et formation	25
22.11.1 Dossiers et documentations	25
22.11.2 Formations.....	26
22.12 Responsabilités et obligations particulières	26
22.12.1 Obligation de résultat	26
22.12.2 Respect des règles de l'accord-cadre et du fonctionnement interne.....	26
22.12.3 Respect des biens et des personnels.....	26
23. Exécution au frais et risques du titulaire	27



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



24. Différends et litiges	27
25. Résiliation de l'accord-cadre	27
26. Décompte de résiliation	28
27. Attribution de juridiction	28
28. Dérogations aux CCAG-TIC	28

1. Le contexte

L'IFCE doit procéder au renouvellement de son accord-cadre de services de télécommunications qui arrive à échéance **le 30 novembre 2025**.

Le présent accord-cadre débutera le **1er septembre 2025** avec un délai prévisionnel de mise en service de 3 mois. La date du procès-verbal de mise en service détermine la date de début d'exécution des prestations de l'accord-cadre.

L'IFCE souhaite retenir au travers de cette consultation un prestataire pour la fourniture de téléphonie sur IP -incluant les lignes de secours, d'interconnexion de sites et d'accès à internet.

Le périmètre engagé concerne, d'une manière générale, tous les sites engageant le règlement de dépenses de télécommunications par l'IFCE.

Elle porte sur tous les services de téléphonies susceptibles d'être utilisés par l'IFCE :

- Les abonnements téléphonie sur IP
- Les consommations voix sur IP
- Les services d'interconnexion de sites
- Les services Internet

2. Objet du marché

Le présent appel d'offres a pour objet la fourniture des services suivants :

- Interconnexion de sites (accès et services)
- Accès à Internet (accès et services associés)
- Téléphonie sur IP - incluant les lignes de secours (abonnement et consommation)

Les objectifs de la consultation sont les suivants :

- Rechercher des économies et de l'optimisation financière
- Adapter les solutions proposées aux usages de l'IFCE et à leurs évolutions :
 - Fourniture de services répondants aux besoins de l'IFCE
 - Optimisation de la sécurisation des sites principaux et continuité de service
 - Importance de la métrologie tant technique que financière
 - Importance de l'implication du titulaire et de sa démarche qualité
 - Importance de l'évolutivité des solutions tout au long de la vie de l'accord-cadre
- Simplifier la gestion interne et alléger les contraintes d'usages de l'IFCE

La procédure d'appel d'offres ouvert est publiée en application des articles, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique (CCP).

Il est soumis aux dispositions de l'accord-cadre mono attributaire à bons de commande sur la base de prix unitaires, passé par un pouvoir adjudicateur sans minimum de commandes, sans remise en compétition lors de l'attribution des bons de commande, en application des articles L2125-1 et R2162-1 et suivants du CCP.

3. Allotissement

Dans le respect des dispositions des articles L2113-10 et L2113-11, R2113-2 et R2113-3 du CCP, le présent accord-cadre ne fait pas l'objet d'un allotissement pour les motifs suivants.

Au regard des caractéristiques techniques des prestations attendues, et eu égard notamment à l'indissociabilité de ces dernières qui concourent à la réalisation d'un même objet, l'IFCE doit avoir un seul et unique interlocuteur, la dévolution en lots rendrait difficile le pilotage et l'exécution des prestations.

4. Maximum du marché

Le marché ne comporte pas de montant minimum, mais le montant maximum est fixé à 1 300 000,00 € HT sur la durée du marché.

5. Durée

Le présent accord-cadre comprend une période de préparation, démarrant le **1er septembre 2025** et prendra effet à compter du **1er décembre 2025**, pour une durée ferme de 3 ans.

Il est ensuite renouvelable une fois pour une période d'un an par reconduction expresse.

Dans le mois qui précède la reconduction éventuelle, l'acheteur indiquera par écrit au titulaire sa décision de reconduction de l'accord-cadre.

Le titulaire de l'accord-cadre pourra préparer la mise en service des prestations dès le 1^{er} septembre 2025 (pour les installations et prestations préalables au démarrage).

L'IFCE aura la possibilité de commander, dans le cadre de l'accord-cadre et à tout moment de son exécution, des fournitures, services ou prestations compris dans l'objet de l'accord-cadre et mentionnés à l'Acte d'Engagement, dans ses annexes de bordereau des prix unitaires et catalogue remis par le titulaire.

Quelle que soit la date d'arrêt du présent accord-cadre, toutes les commandes passées pendant la durée de l'accord-cadre devront être exécutées jusqu'à leur terme, sauf décision contraire et explicite de l'IFCE notifiée au titulaire.

6. Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-TIC, les pièces constitutives du marché sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

1. L'acte d'engagement souscrit par les cocontractants attributaires du marché et ses annexes éventuelles ;
2. Les bons de commande ;
3. Les précisions ou réserves formulées par la personne publique lors de la notification ou l'acceptation de l'offre, acceptées ou levées par le titulaire ;

4. Le règlement de la consultation ;
5. Le présent cahier des clauses administratives particulières, dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
6. Le cahier des clauses techniques particulières, dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
7. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics applicables aux Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
8. Les offres techniques et financières des titulaires.

En cas de contradictions entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans les documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés.

Les documents contractuels de l'accord-cadre prévalent en cas de contradiction avec les documents des bons de commande.

7. Langue à utiliser pour l'établissement des documents

La correspondance contractuelle et juridique, les documents techniques ainsi que les factures doivent être rédigés en langue française.

8. Modalité de passation des bons de commande

La description des fournitures et services et leurs spécifications techniques sont indiquées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Pour les fournitures ou les prestations objet du présent accord-cadre, le titulaire sera réputé connaître toutes les dispositions législatives et réglementaires qui s'appliquent à son objet. Il devra obligatoirement y intégrer pendant toute la durée de l'accord-cadre toutes nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, publiées ou d'application prévisible, ayant une incidence directe ou indirecte dans la réalisation de ces prestations. Il sera tenu d'informer la personne publique des incidences de ces modifications sans délai à partir de leur date d'application.

Toute mise à disposition ou modification des fournitures, services ou prestations de la part du titulaire de l'accord-cadre est déclenchée par l'émission d'un bon de commande, signifié au titulaire par mail, courrier ou via l'extranet mis à disposition :

- Les commandes feront l'objet d'un bon de commande écrit ;
- Bon de commande initial démarrant l'exécution des services de l'accord-cadre décrits dans le CCTP ;
- Bons de commande ultérieurs éventuels pour tout service supplémentaire ;
- Commandes éventuelles pour tout service que l'IFCE souhaiterait modifier ou retirer de l'exécution de l'accord-cadre et ce.

Chaque bon de commande comportera les mentions suivantes :

- La référence de l'accord-cadre ;
- Le numéro de l'accord-cadre et le numéro du bon de commande, la désignation de la prestation ;
- Les quantités commandées, les prix unitaires HT ;
- Le taux de la TVA ;
- Les prix unitaires TTC ;
- La date de réalisation et la date de début ou de fin.

Il est demandé au titulaire de l'accord-cadre, dans un délai de 24 heures ouvrées à compter de la réception du bon de commande, d'adresser au service, un accusé de réception de commande ou une confirmation de commande.

Par dérogation aux articles 3.7 et 13 du CCAG-TIC, si dans un délai de 24 heures ouvrées à compter de la réception du bon de commande au titulaire de l'accord-cadre, la personne publique n'a pas reçu de réserves de ce dernier, le titulaire est réputé avoir accepté l'exécution de la commande définie dans le bon de commande. Le délai de livraison commence à courir à compter l'accusé de réception du bon ou à l'expiration du délai. Toute réserve ou observation est laissée à l'acceptation de l'IFCE.

L'IFCE peut accorder la prolongation des délais d'exécution au titulaire du marché.

Les bons de commande peuvent être émis à tout moment jusqu'au dernier jour de validité du marché. Leur durée d'exécution ne peut excéder une période de plus de six mois après la date d'échéance de l'accord-cadre.

9. Modifications

9.1 Prestations complémentaires

L'IFCE se réserve la possibilité, conformément aux articles R2194-2 et R2194-5 du Code de la Commande publique, de modifier le marché initialement conclu en intégrant des prestations non prévues initialement mais qui sont devenues nécessaires :

- à la double condition qu'un changement de titulaire soit :

a) impossible pour des raisons économiques ou techniques tenant notamment à des exigences d'interchangeabilité ou d'interopérabilité avec les équipements, services ou installations existants achetés dans le cadre du marché public initial ;

b) présenterait un inconvénient majeur ou entraînerait une augmentation substantielle des coûts pour l'acheteur ;

- par des circonstances qu'un acheteur diligent ne pouvait pas prévoir.

Le montant des modifications prévues ne doit pas dépasser 50 % du montant du marché initial (art. R2194-3).

9.2 Evolution des produits

Le titulaire a la faculté, pendant la durée de validité de l'accord-cadre :

- D'apporter des modifications sur ses produits ou prestations en vue de leur amélioration
- D'introduire de nouveaux produits ou prestations, tant qu'ils s'inscrivent dans le champ du marché, et que leurs performances sont au moins équivalentes pour un prix au plus égal

Il s'agit notamment de nouveaux produits ou prestations devant remplacer d'autres produits ou prestations destinés à l'ensemble de la clientèle du titulaire.

Le titulaire est tenu d'informer l'IFCE de la nature et de l'importance des changements devant intervenir sur ses produits ou prestations. Cette information devra être accompagnée des données techniques liées à ces changements.

L'IFCE souhaitant acquérir un article ou une prestation ne figurant pas au bordereau des prix unitaires et au catalogue remis par le titulaire s'oblige à interroger ce dernier sur sa faculté de fournir l'article ou la prestation concerné(e) au tarif qu'il communique et dans les délais contractuels.

Dans la négative, l'IFCE se réserve le droit de commander l'article ou la prestation concerné chez un autre fournisseur.

Les nouveaux produits ou prestations, comme définis ci-dessus, sont introduits dans le marché, sans qu'il soit besoin d'établir un avenant, si l'IFCE n'a pas fait d'observation dans le délai d'un mois à compter de la réception du courrier correspondant du titulaire.

10. Unité monétaire

L'unité monétaire du marché est celle figurant sur l'acte d'engagement (euro).

11. Conditions financières

L'unité monétaire applicable est l'Euro. Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

11.1 Prix

Les documents « bordereau de prix » fixent les prix unitaires.

Les prix doivent obligatoirement comporter deux décimales et ils comprennent le prix de la prestation ainsi que tous les frais connexes (transport, hébergement, restauration...).

Le taux de la valeur ajoutée et celui des autres taxes doivent être indiqués dans l'acte d'engagement.

Le prix comprend :

- Le prix net hors TVA de la prestation ;
- Toutes les taxes fiscales, frais de toute nature éventuels, notamment ceux résultant de l'étude de marché, la frappe, la constitution de dossiers, etc. Ces frais ne peuvent donner lieu à aucune facturation complémentaire.

Les candidats certifieront avoir établi leurs prix conformément à la réglementation en vigueur au jour de l'établissement de l'offre.

11.2 Révision

Les prix sont fermes la première année. Ils sont ensuite révisibles annuellement à partir du treizième mois, par application de la formule suivante :

Choix de l'indice de référence (S) : Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – A17 JZ – Information et communication (Identifiant INSEE : 010766507)

Formule de révision des prix :

$$P_n = P_0 (S_n/S_0)$$

P_n = prix révisé pour l'année n

P_0 = prix indiqué dans le bordereau de prix du contrat de concession et réputé établi sur la base des conditions économiques (index connu) à la date de remise des offres

S_n = valeur de l'indice "S" connu à la date de la révision (définitif)

S_0 = valeur de l'indice "S" au mois de remise des offres (définitif)

Modalités d'application :

Le coefficient est arrondi au millième supérieur.

A partir de la seconde révision, la valeur de référence s'incrémentera (P_1 , P_2 ...)

Le titulaire transmet, lors de sa demande de révision, le bordereau de prix unitaire révisé et les détails du coefficient de révision, au plus tard deux mois avant la date d'effet de la révision.

11.3 Délai global de paiement

Chaque facture est payable à trente (30) jours date de réception de facture.

En cas de dépassement de ce délai, la personne publique versera au cocontractant des intérêts moratoires, dans les conditions fixées par les articles L2192-12 à 14 et R3133-25 du Code de la Commande publique.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement.

Si, du fait du titulaire, il ne peut être procédé aux opérations de vérification ou à toutes les opérations nécessaires au mandatement, le délai est suspendu pour une durée égale au retard qui en résulte.

11.4 Modalités de paiement

La personne publique se libérera des sommes dues par virement au crédit du compte ouvert au nom du titulaire par le biais d'un mandat administratif (virement).

Facturation

La facture doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- Le nom ou la raison sociale du créancier avec son adresse ;
- Le numéro de SIRET et de TVA intracommunautaire ;
- Le montant des prestations admises hors TVA, le taux et le montant de la TVA et le montant total TVA incluse ;
- Le numéro du marché ;
- La désignation de l'organisme débiteur ;
- La typologie de la prestation ;
- La date de la facturation et le numéro de facture.

Le Titulaire utilisera Chorus Pro pour transmettre sa facturation de façon dématérialisée. Il lui sera adressé à chaque commande le N° SIRET de l'établissement, le N° d'engagement juridique ainsi que le N° de marché. Il n'y a pas de code de service à renseigner.

11.5 Réfaction

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, l'IFCE est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire.

Cette réduction est appréciée au cas par cas. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, l'IFCE fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, l'IFCE se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

12. Pénalités

12.1 Pénalités pour retard, dysfonctionnement ou indisponibilité

Le titulaire s'engage à respecter les délais fixés par l'IFCE et mentionnés dans les pièces contractuelles de l'accord-cadre et dans les bons de commande ou ordres de services émis par l'IFCE au titre de l'accord-cadre.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à intervenir et à réparer, dans le respect des délais et des contraintes fixées à l'accord-cadre.

Le calcul des pénalités s'opère à chaque fois qu'une date ou un délai contractuel est dépassé du fait du titulaire de l'accord-cadre, qu'il s'agisse du titulaire ou de ses éventuels sous-traitants. Le titulaire de l'accord-cadre encourt alors, sans mise en demeure préalable, une pénalité dont le montant et le calcul sont définis au présent CCAP.

Si certains services, fournitures, prestations, systèmes compris dans le cadre du présent accord-cadre présentent un taux d'indisponibilité supérieur au seuil fixé par le titulaire dans son offre. Le titulaire de l'accord-cadre encourra, sans mise en demeure préalable, une pénalité dont le montant et le calcul sont définis au présent CCAP, cette pénalité étant applicable par fourniture, service, prestation, système, présentant des défaillances.

En cas de dysfonctionnement de quelque fourniture ou service que ce soit, empêchant l'acheminement de certaines communications sortantes ou entrantes, le titulaire de l'accord-cadre chargé d'acheminer pour l'IFCE ce type de communications encourra, sans mise en demeure préalable, une pénalité dont le montant et le calcul sont définis au présent CCAP, pour chaque circuit d'informations présentant des défaillances.

En cas de non-respect de ses engagements et des délais stipulés ci-dessus, le titulaire pourra se voir appliquer les pénalités suivantes ; si un délai inférieur a été proposé par le titulaire, l'application des pénalités débute à partir du premier jour ou de la première heure suivant l'engagement du titulaire. Il est à noter que le décompte des jours de retard s'effectue en jours calendaires et celui des heures sur la base des plages d'interventions stipulées au CCTP.

Dans le cas où le titulaire intègre dans son offre des pénalités supérieures aux pénalités du CCAP, les pénalités du titulaire s'appliquent en remplacement des pénalités du CCAP.

❖ **Pénalités dans le cadre de la phase de déploiement initiale ou durant l'accord-cadre**

Lorsque le délai contractuel de livraison (MOM, VA et VSR) est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :

$$P = (V \times R) / 10$$

Dans laquelle :

- P = Montant des pénalités
- V = Valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale à la valeur de règlement de la partie des prestations en retard, d'un mois de consommation moyen et/ou d'abonnement mensuel.
- R = Nombre de jour(s) de retard

❖ **Pénalités dans le cadre de la continuité de service et non-respect des GTR demandées**

- 100% de la mensualité* du mois d'abonnement si dépassement ≤ 2h
- 200% de la mensualité* du mois d'abonnement si dépassement > 2h et ≤ 4h
- 250% de la mensualité* du mois d'abonnement si dépassement > 4h et ≤ 8h
- 300% de la mensualité* du mois d'abonnement si dépassement > 8h et ≤ 24h
- 400% de la mensualité* du mois d'abonnement si dépassement > 24h

* *Services associés compris*

- ❖ **Pénalité dans le cadre de la non-remise des comptes rendus de réunions, des différents livrables attendus ou des engagements pris lors des différentes réunions :**

$$P = R * V$$

Dans laquelle :

- P = Pénalité
- R = Nombre de jours de retard
- V = 50 € HT

12.2 Pénalités dans le cadre d'une facture non conforme

Le titulaire qui se voit rejeter la même facture par l'IFCE pour des manquements dont il est responsable, encourt, à partir de la deuxième réception de la même facture, une pénalité de 100 € par facture et par rejet supplémentaire.

12.3 Modalités d'application des pénalités

Les pénalités n'ont pas de caractère libératoire. Le titulaire reste intégralement redevable de la prestation, dont la non-réalisation dans les délais a donné lieu à l'application d'une pénalité. Le titulaire ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de la pénalité. Il sera tenu compte des prolongations éventuellement accordées par écrit par l'IFCE. Elles sont le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation du marché.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités est sans préjudice de la faculté de l'IFCE de notifier la résiliation du bon de commande ou du contrat dans les conditions prévues à l'article « résiliation ». Dans cette hypothèse, l'intégralité des pénalités versées ou dues par le titulaire reste définitivement acquise à l'IFCE.

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative. Lorsque le montant des pénalités dépasse 5 % des sommes annuelles normalement dues au titulaire en rémunération de ses services, l'IFCE peut résilier le présent accord-cadre sans indemnité et sans délai.

Les pénalités notifiées au titulaire sont réglées dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la date de réception de la demande. A défaut de paiement dans ce délai, les pénalités réclamées sont payées par précompte du montant total de chaque facture reçue jusqu'à leur complet paiement. Seul, le mandataire, en cas de groupement d'opérateurs économiques, ou le titulaire en cas de sous-traitance, est redevable du paiement des pénalités. Le mandataire fait son affaire de la répartition des pénalités entre les membres du groupement.

Par dérogation au CCAG-TIC, les pénalités sont dues dès le premier euro.

13. Cession ou nantissement de créance

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur la cession ou le nantissement des créances est l'ordonnateur indiqué au marché.

Une copie du marché certifiée conforme à l'original (exemplaire unique) destinée à être remise à un établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance sera délivrée sur demande expresse du cocontractant.

14. Assurances

Le titulaire doit contracter des assurances :

- Garantissant sa responsabilité à l'égard des tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par la conduite de prestations ou les modalités de leur exécution
- Couvrant les responsabilités résultant de principes dont s'inspirent les articles 1792 à 1792-2 et 2270 du Code Civil

Ces assurances doivent être suffisantes ; elles doivent être illimitées pour les dommages corporels. Le titulaire de l'accord-cadre devra justifier qu'ils sont en possession de telles assurances dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout commencement d'exécution :

- Copie d'assurance garantissant les tiers en cas d'accident ou de dommages causés par l'exécution des prestations
- Attestations annuelles du paiement des primes

Les franchises souscrites par le titulaire restent à sa charge exclusive. L'entreprise devra justifier qu'elle reste titulaire de son assurance pendant toute la durée de l'accord-cadre. L'absence de ces documents pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre par l'IFCE, sans mise en demeure et sans indemnité.

15. Sous-traitance

L'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement du contrat de sous-traitance sont constatés par un acte spécial signé par l'acheteur et par le titulaire qui conclut le contrat de sous-traitance ; si cet entrepreneur est un cotraitant l'acte spécial est contresigné par le mandataire des entrepreneurs groupés.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement du contrat de sous-traitance est réputée prendre effet à la date de notification de l'acte de sous-traitance.

Par dérogation à l'article 3.6.2 du CCAG-TIC, le pouvoir adjudicateur notifiera l'acte spécial de sous-traitance au seul titulaire (ou mandataire en cas de groupement) de l'accord-cadre.

En aucun cas le sous-traitant ne pourra intervenir dans l'exécution des prestations de service prévues dans le présent accord-cadre avant la date de notification de l'acte spécial. A défaut de l'avoir produit dans les délais, le titulaire encourt une pénalité conformément au présent CCAP.

Le titulaire devra fournir une annexe à l'acte d'engagement (formulaire DC4 - <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat> ou forme libre) par sous-traitant comprenant les informations suivantes :

- La nature des prestations dont la sous-traitance est prévue

- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé
- Le montant des sommes à payer directement au sous-traitant
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix
- Le compte à créditer pour le paiement direct
- Les documents justifiant de la capacité technique, professionnelle et financière du sous-traitant (Lettre de candidature - Désignation du mandataire par ses cotraitants ou formulaire DC1, déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement ou formulaire DC2, etc.) ou DUME ;
- l'attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois

Lorsque le montant des prestations sous-traitées semble anormalement bas, l'acheteur exigera que le titulaire lui fournisse des précisions et justifications sur le montant de ces prestations.

Si, après vérification des justifications fournies par le titulaire, l'acheteur établit que le montant des prestations sous-traitées est anormalement bas, le sous-traitant proposé ne sera pas accepté.

L'acheteur pourra exiger que certaines tâches essentielles soient effectuées directement par le titulaire.

Le titulaire de l'accord-cadre est tenu de communiquer le contrat de sous-traitance à l'acheteur, lorsque celui-ci en fait la demande.

A défaut de l'avoir produit dans les délais, le titulaire encourt une pénalité conformément au présent CCAP.

16. Secret professionnel et obligation de discrétion

Outre les dispositions du CCAG-TIC, le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études, documents et décisions dont il aura connaissance au cours de l'exécution du périmètre de l'accord-cadre.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation de l'IFCE, être communiqués à d'autres personnes étrangères à l'exécution de l'accord-cadre. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du titulaire, des sous-traitants ou partenaires à l'occasion de la livraison de la fourniture ou de l'exécution du service.

De ce fait, le titulaire s'engage à informer leur personnel ou les éventuels sous-traitants qu'ils sont astreints à observer toutes les obligations relatives au secret professionnel concernant les informations et les documents dont ils ont connaissance lors de l'exécution de l'accord-cadre.

Dans le cadre des dispositions prises par l'IFCE, puis à l'égard du titulaire des périmètres intéressant la sécurité, le titulaire déclare avoir pris connaissance des dispositions de la Loi du 6 janvier 1978 relatives à l'informatique et aux libertés, actualisée par la loi du 20 juin 2018 et

son décret d'application du 29 mai 2019 et les dispositions du Règlement général de la protection des données du 27 avril 2016.

17. Protection de la main d'œuvre

Il sera fait application de l'article 6 du CCAG-TIC.

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements en vigueur au cours de l'exécution du périmètre de l'accord-cadre relatifs à la protection de la main œuvre et aux conditions de travail. A cet égard, ils sont seuls responsables vis-à-vis de l'Inspection du Travail et des tiers.

18. Conformité aux règlements et référentiels de l'état

18.1 Conformité RGPD, confidentialité et recommandations de sécurité

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (*le « règlement européen sur la protection des données »*).

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Le candidat s'engage à :

1. traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/font l'objet de la consultation ;
2. traiter les données **conformément aux instructions documentées** du responsable de traitement désigné par l'IFCE dans le cadre du marché. Si le candidat considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si le candidat est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;
4. veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent marché :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

Le titulaire fera signer la charte informatique de l'IFCE à tout intervenant ; cette signature permettra l'ouverture de droits d'accès individualisés au SI de l'IFCE.

L'IFCE se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire.

Les développements doivent respecter les directives de l'Etat sur les politiques de sécurité des systèmes d'information :

<https://www.ssi.gouv.fr/guide/pssi-guide-delaboration-de-politiques-de-securite-des-systemes-dinformation/>

18.2 Conformité RGAA

Les développements doivent respecter les préconisations du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations :

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

18.3 Conformité RGI

Les développements doivent respecter les préconisations du Référentiel Général d'Interopérabilité de l'Etat :

<https://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite>

19. Démarches de responsabilité sociétale et environnementale

Les prestataires préciseront dans leur offre les démarches qu'ils entreprennent de nature à limiter l'impact de leurs prestations sur l'environnement et comment leur entreprise prend en considération les préoccupations sociales de ses activités dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Responsabilité sociétale

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché. L'IFCE accueillera favorablement les propositions faites dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché en matière d'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, y compris les employés les moins qualifiés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve, leur démarche en terme de :

- engagement dans la formation de leurs employés, et notamment des employés les moins qualifiés, dans le cadre de l'exécution des prestations,
- politique interne de lutte contre la précarité professionnelle : faible turn-over, faibles temps partiels, favoriser les contrats en CDI, temps de travail équilibré,
- protection sociale du personnel et politique de promotion du dialogue social interne,
- politique d'égalité et de diversité : représentation équilibrée des femmes et des hommes (rémunération égale, équilibre vie privée/ vie professionnelle, etc.), politique en faveur de la diversité, lutte contre les diverses formes de discrimination, *etc.*

Responsabilité environnementale

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer une réduction des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé des personnes dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve (attestations, labels, ...), leur démarche interne de réduction des impacts sur l'environnement :

- tri sélectif et collecte sélective des déchets, recours à un prestataire pour assurer la valorisation des déchets, *etc.*,
- réduction de la consommation énergétique, de la consommation de papier et autres produits,
- recours à la dématérialisation,
- réduction autant que possible, et dans la limite des exigences du cahier des charges, des déplacements des équipes dans le cadre des prestations objet du présent marché, en favorisant la visio-conférence et l'usage de moyens de transports peu polluants.

Entreprises soumises à la directive CSRD (grandes entreprises)

Elles fourniront un reporting extra-financier portant sur les données ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance) :

- ✓ facteurs environnementaux : atténuation et adaptation au changement climatique, biodiversité, utilisation des ressources... ;
- ✓ facteurs sociaux : égalité des chances, conditions de travail et respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales... ;
- ✓ facteurs de gouvernance : rôle des organes d'administration, activités de lobbying, gestion des relations avec les partenaires commerciaux...

Les informations communiquées par l'entreprise doivent être certifiées par un commissaire aux comptes ou par un organisme tiers indépendant accrédité.

20. Pilotage des prestations

1.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement avec le titulaire sera organisée par l'IFCE, dès la notification du marché. L'interlocuteur à l'IFCE sera la DSI (Direction des Services Informatiques).

Cette réunion aura pour but le cadrage des prestations :

- présentation des intervenants ;
- validation des flux de fonctionnement avec le titulaire (workflow, traitement des commandes, niveau de reporting...) ;
- modalités pratiques de la mise en place et de l'exécution de la prestation ;
- mise en place de la comitologie ;
- réponses aux questionnements de l'IFCE et du titulaire.

1.2 Comités

- **Comité de suivi prestation** au niveau des responsables opérationnels de la gestion des prestations, se réunissant mensuellement (ou selon la périodicité convenue) et chargé du suivi de la relation commerciale et financière. Les lieux d'exécution de cette instance sont précisés dans les convocations. Cette instance décisionnelle doit notamment permettre de traiter les points suivants :
 - ✓ situation contractuelle et point financier,
 - ✓ identification et suivi des risques majeurs,
 - ✓ suivi des prestations (tableau de bord de suivi quantitatif),
 - ✓ suivi de la qualité de la prestation ;
 - ✓ plan de charges prévisionnel,
 - ✓ devoir de conseil du titulaire,
 - ✓ arbitrages éventuels,
 - ✓ litiges ;
- **Instance opérationnelle de suivi du projet** en charge de la gestion courante de la prestation (suivi du planning, point sur les actions réciproques, modalités de résolution des incidents...).

Les comités sont préparés et animés par le titulaire en coordination avec le chef de projet SI IFCE. Le titulaire livre un compte-rendu à l'issue de chaque comité.

La fréquence et la composition des comités peuvent être adaptés en fonction de la nature de la prestation, d'un commun accord entre l'IFCE et le titulaire.

21. Conduite du projet

1.3 Responsabilités du titulaire

Le titulaire a la responsabilité de la bonne exécution de l'accord-cadre. Il s'engage à ce que tous les services fonctionnent de façon optimale avec les infrastructures, matériels, réseaux et systèmes en place et avec ceux qu'il préconise éventuellement dans son offre. Il a une obligation de résultat.

Il a pour mission de coordonner l'ensemble des actions de l'accord-cadre, notamment celles des éventuels cotraitants et sous-traitants participants à l'accord-cadre. Le titulaire n'a, cependant, aucun pouvoir de décision sur les obligations, besoins, attentes ou informations. Il n'est pas habilité à procéder aux réceptions et aux validations, ou à décider des règlements.

Il lui appartient de se conformer à l'ensemble des obligations de l'accord-cadre, d'exécuter et de contrôler les travaux, de conseiller à toutes les étapes l'IFCE, de la mettre en garde contre toute difficulté qu'il peut percevoir et d'assurer toutes les actions utiles au bon fonctionnement des services de télécommunications de l'IFCE.

A l'issue de l'accord-cadre, le titulaire de cet accord-cadre s'engage à remettre à l'IFCE toutes les informations à jour et tous les moyens nécessaires et utiles à la continuité des services objet de son périmètre.

1.4 Suivi contractuel de l'accord-cadre

Afin de communiquer une information importante, de prendre des décisions ou de traiter des problèmes, l'IFCE pourra obtenir à tout moment de rencontrer les représentants de l'entreprise titulaire de l'accord-cadre habilités à prendre des décisions en son nom.

Outre le titulaire de l'accord-cadre et ses sous-traitants éventuels, l'IFCE pourra décider de la présence à ces réunions d'autres personnes, internes ou externes, pouvant contribuer à l'avancement du projet. Il pourra s'agir d'experts sur un sujet traité ou de personnes impliquées directement ou indirectement sur le projet.

1.5 Service client et équipes opérationnelle

Ainsi le titulaire propose un service client constitué outre d'un interlocuteur commercial unique, un interlocuteur technique référent (responsable opérationnel de compte) ainsi qu'un service client accessible à minima 5j/7 de 8h à 20h et 7j/7 et 24h/24.

22. Délais et contrôles d'exécution

22.1 Définition et respect des délais d'exécution

Les échéances et les délais mentionnés dans les pièces de l'accord-cadre, devront être respectés par le titulaire, ses sous-traitants éventuels et ses partenaires, sauf si ces échéances et délais étaient modifiés sur décision libre de l'IFCE et notifiés au titulaire concerné lors du lancement d'une commande.

Si les fournitures, services et prestations n'étaient pas exécutés par le titulaire aux échéances et dans les délais fixés par les pièces de l'accord-cadre, ou dans le bon de commande ou l'ordre de service de lancement d'une commande, et si de ce fait ils ne pouvaient pas être validés ou utilisés par l'IFCE aux dates prévues, le titulaire encourait des pénalités fixées au présent CCAP, et il serait tenu d'accepter sans condition de nouvelles dates choisies et fixées par l'IFCE.

22.2 Principales échéances d'exécution

L'accord-cadre sera exécuté par le moyen de bons de commandes.

Toute date et tout délai fixé par l'IFCE dans les pièces de l'accord-cadre est contractuel et doit être respecté par le titulaire de l'accord-cadre, qu'il s'agisse de dates d'installation, de mise en service, de démarrage, d'échéances intermédiaires de mise en œuvre, de modification de service, de suppression, de facturation ou de délais d'intervention, de réparation, de rétablissement.

Les principaux délais et principales dates sont mentionnés notamment dans le planning de déploiement initial.

Le titulaire de l'accord-cadre pourra préparer la mise en service de ses prestations dès la notification de cet accord-cadre (pour les installations et prestations préalables au démarrage), afin que les prestations et services décrits au CCTP et attendus de la première commande (bon de commande initial) puissent effectivement démarrer de façon opérationnelle dans les délais.

Le titulaire de l'accord-cadre devra exécuter les autres commandes de fournitures et prestations en respectant les dates mentionnées sur les bons de commande, ou, à défaut, il respectera les délais contractuels fixés par les pièces de l'accord-cadre précisés dans le CCTP.

22.3 Modalités de contrôles et de réceptions

Les différentes prestations et fournitures feront l'objet de vérifications et d'une validation par l'IFCE selon des critères définis dans les pièces de l'accord-cadre, éventuellement complétés et précisés par l'IFCE par ordres de service.

Les décisions après vérification seront prises conformément au présent article 3 du CCAP, et par défaut conformément au CCAG-TIC. Lorsque des prestations ou fournitures sont rejetées, les sommes correspondantes déjà versées au titulaire sont restituées à l'IFCE.

22.3.1 Mise en ordre de marche

Le titulaire devra procéder aux mises en ordre de marche des fournitures, services et prestations exécutées dans le cadre d'une commande de l'accord-cadre, une fois qu'il les aura installées, adaptées, paramétrées et préparées pour leur mise en service.

La date du premier procès-verbal de mise en ordre de marche des services initiaux détermine la date de début d'exécution des prestations de l'accord-cadre, conformément à l'article 1.1.

Lorsque les fournitures, services et prestations seront prêts à fonctionner dans les conditions définitives, le titulaire et les équipes de l'IFCE constateront la mise en ordre de marche sur site, par un procès-verbal daté et signé des deux parties.

L'absence de trafic sur les lignes IP/FILAIRE sera sous la responsabilité du titulaire. Le titulaire devra donc s'assurer auprès de l'IFCE que le trafic est effectif sur ces lignes.

22.3.2 Vérifications

Les vérifications et les décisions après vérifications seront prises conformément aux articles 27 à 30 du CCAG-TIC et levées sous 1 mois.

Toute VSR est à la charge du titulaire (par dérogation au CCAG-TIC 27.2) et d'une durée de 1 mois.

22.4 Arrêt de l'exécution des prestations

L'IFCE pourra arrêter l'exécution des prestations à l'issue de chacune des commandes. Elle pourra aussi décider de suspendre provisoirement l'exécution de tout ou partie de l'accord-cadre, pour des prestations déjà commandées ou non, sans entraîner la résiliation de l'accord-cadre (ses suspensions seront notifiées par mail).

La décision de l'IFCE d'arrêter l'exécution des prestations ne donne lieu à aucune indemnité.

Le titulaire sera tenu d'assurer la garantie de toutes les fournitures déjà exécutées.

22.5 Délais de mise en place

Le titulaire dispose d'un délai de 8 jours à compter de la notification de l'accord-cadre pour organiser une réunion des correspondants du titulaire et du maître d'ouvrage pour déployer les solutions techniques proposées en fonction du périmètre validé.

Une prolongation du délai de déploiement peut être justifiée par :

- Une rencontre de difficultés imprévues au cours du chantier
- Un ajournement de travaux décidé par le représentant du pouvoir adjudicateur
- Un retard dans l'exécution d'opérations préliminaires qui sont à la charge du maître de l'ouvrage ou de travaux préalables qui font l'objet d'un autre accord-cadre

L'importance de la prolongation ou du report est proposée par le maître d'œuvre après avis du titulaire, et décidée par le représentant du pouvoir adjudicateur qui la notifie au titulaire.

22.6 Délais de déploiement des prestations

La date de mise en service finale est fixée au plus tard au **1^{er} décembre 2025**. Ce délai prend en compte les délais techniques et administratifs pour la mise en œuvre du déploiement et des dispositions de facturation et d'outils d'aide à la gestion.

L'opérateur sortant maintiendra en conditions opérationnelles ses services / prestations jusqu'au déploiement des nouveaux services / prestations.

La coordination entre l'arrêt et le démarrage des nouveaux services sera réalisée par le référent télécoms pour l'IFCE.

Une prolongation du délai de déploiement peut être justifiée par :

- Une rencontre de difficultés imprévues au cours du chantier
- Un ajournement de travaux décidé par le représentant du pouvoir adjudicateur

- Un retard dans l'exécution d'opérations préliminaires qui sont à la charge du maître de l'ouvrage ou de travaux préalables qui font l'objet d'un autre accord-cadre

L'importance de la prolongation ou du report est proposée par le maître d'œuvre après avis du titulaire et décidée par le représentant du pouvoir adjudicateur qui la notifie au titulaire.

Les délais de mise à disposition des prestations au cours de l'accord-cadre sont ceux fixés dans le CCTP ou ceux proposés par le titulaire si ces délais sont plus avantageux que ceux demandés par l'IFCE.

22.7 Conditions de livraison et d'installation

Les opérations de livraison doivent être conduites en collaboration avec les équipes de l'IFCE, sous l'entière responsabilité du titulaire du de l'accord-cadre, selon les délais d'exécution mentionnés à l'accord-cadre et aux adresses indiquées par l'interlocuteur de l'IFCE désigné à l'accord-cadre.

Les livraisons sont effectuées franco de port et d'emballage dans les locaux de l'IFCE. Les documentations, les licences, les études et toutes fournitures de l'accord-cadre seront délivrées au nom de l'IFCE.

Les installations seront effectuées par le titulaire, en accord avec les équipes de l'IFCE, dans les locaux et les aménagements où les équipements devront fonctionner.

22.8 Assistance au démarrage

Le titulaire de l'accord-cadre doit définir l'assistance au démarrage sur site dans son offre en précisant les interventions et les compétences mises en œuvre. Cette assistance doit correspondre au moins aux attentes définies au Dossier de Consultation. Cette assistance comporte toutes les prestations d'aide, de conseil et d'interventions pour parvenir à un fonctionnement opérationnel des fournitures, services et prestations exécutés dans le cadre du présent accord-cadre.

Les intervenants devront avoir l'expérience de configurations techniques, matérielles et fonctionnelles identiques. Le nombre de journées d'assistance doit être suffisant pour que les personnels de l'IFCE maîtrisent les fournitures et services utilisés.

22.9 Garantie de fonctionnement

22.9.1 Périodes de garantie / maintenance

Chaque fourniture et prestation acquise dans le cadre de l'accord-cadre est couverte par une maintenance et une assistance gratuite, main d'œuvre et frais compris, pendant toute la durée de l'accord-cadre. En cas d'arrêt des prestations ou de l'accord-cadre, quel qu'en soit le motif, le titulaire devra assurer la garantie des fournitures de l'accord-cadre et fournir à ce titre une maintenance et une assistance gratuites.

22.9.2 Étendue d'intervention

Le titulaire doit assurer le bon fonctionnement de toutes les fournitures, tous les services et toutes les prestations exécutées dans le cadre de l'accord-cadre, pendant toute la durée de celui-ci.

Tout dysfonctionnement, tout incident, toute anomalie ou tout problème doit être corrigé par le titulaire de l'accord-cadre, sauf s'il peut prouver que ça n'entraîne aucune difficulté d'organisation, de travail, de maintien d'intégrité des informations, de fiabilité ou de qualité de service pour les Services de l'IFCE.

Le titulaire doit également assurer une assistance, sur site ou à distance selon les difficultés et les besoins. Il doit prévoir une possibilité d'intervention à distance, par télémaintenance et téléassistance.

Le titulaire a notamment en charge le suivi écrit et actualisé des dysfonctionnements, incidents, anomalies, problèmes et difficultés relevés à l'IFCE sur tous les éléments constituant les solutions attendues dans le cadre de l'accord-cadre.

Pendant toute la durée de l'accord-cadre et pendant toutes les durées des garanties au-delà, le titulaire est de plus obligé :

- D'assurer les corrections des anomalies éventuelles liées à tout changement de date
- De procéder à toute évolution nécessitée par les changements de réglementation

Le titulaire devra adapter, livrer et installer, au moins trois mois avant le problème pressenti, les corrections, sans aucun frais supplémentaire pour l'IFCE.

22.9.3 Modalités d'intervention

Le titulaire s'engage à faire intervenir les entreprises compétentes à ses frais afin de remettre les systèmes et réseaux dans un état satisfaisant de fonctionnement dans les conditions et délais définis par l'IFCE, notamment dans le CCAP (délais comptés à partir de la demande d'intervention faite par téléphone ou par l'extranet).

Si ces délais et les durées maxima d'indisponibilité sont dépassés du fait du titulaire ou de sa responsabilité, il encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité définie au CCAP. Les pénalités éventuelles sont encourues jusqu'à la date de remise en ordre de marche.

En cas d'impossibilité du titulaire à assurer sur place, dans les délais d'intervention indiqués et dans des conditions satisfaisantes, l'entretien de l'ensemble des fournitures, la résiliation de l'accord-cadre pourra être prononcée à ses torts.

22.9.4 Continuité de l'activité métier

Le titulaire doit prévoir un environnement et des modalités de tests permettant à l'IFCE de vérifier le bon fonctionnement de toute nouvelle installation et de tout nouveau service avant son démarrage opérationnel, sans que ces tests puissent perturber le fonctionnement des systèmes et services déjà en place. L'environnement de test et les modalités doivent comprendre tous les éléments nécessaires aux vérifications.

Après vérifications du bon fonctionnement par l'IFCE et accord de celle-ci, le titulaire pourra les mettre en œuvre en environnement réel d'utilisation.

D'une façon générale, toute intervention, correction ou nouvelle installation ne doit pas perturber le fonctionnement des Services de l'IFCE. Les prestations devront être réalisées sans risque pour l'IFCE, en dehors des horaires d'ouverture au public et en prévoyant un délai suffisant pour leur installation, leur vérification et leur mise en route réussie auprès des services et du public.

22.10 Intervenants

Le titulaire s'engage à mettre à la disposition du projet objet de l'accord-cadre, la main-d'œuvre qualifiée et tout l'outillage nécessaire à la réalisation de ses prestations dans les délais prescrits au planning général.

Pour réaliser les prestations et assurer leur bonne fin, le titulaire met en place une équipe de personnes d'expérience ayant les compétences techniques requises.

En cas de départ de l'un des intervenants, le titulaire de l'accord-cadre doit en aviser immédiatement l'IFCE et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise. Un intervenant est considéré comme accepté si l'IFCE ne le récusé pas dans une période correspondant à dix jours de travail effectués sur site dans le cadre de l'accord-cadre. Si l'IFCE récusé un intervenant, le titulaire de l'accord-cadre dispose de dix jours pour désigner un remplaçant et en informer l'IFCE.

22.11 Documentation et formation

22.11.1 Dossiers et documentations

Le titulaire doit fournir avec chaque système, outil ou progiciel installé, sans supplément de prix, les documentations décrivant les fonctions et les modalités d'emploi, ainsi que la description du fonctionnement de son intégration et les configurations initiales. Cette description doit permettre l'administration, l'exploitation et l'utilisation des fournitures livrées.

Le titulaire doit fournir avec les logiciels spécifiques éventuels, un ensemble de documentations permettant à l'IFCE d'effectuer la maintenance de ces logiciels, tant évolutive que corrective (dossiers d'étude détaillée, d'étude technique, de réalisation informatique, d'interface avec les progiciels, ...)

Pour toutes les fournitures, le titulaire remet les documents utilisateurs correspondants. L'IFCE se réserve la possibilité de reproduire ou de faire reproduire le nombre de documents nécessaires à la bonne utilisation des systèmes d'information.

Les dossiers d'administration, d'exploitation et les configurations techniques détaillées doivent être remis à l'IFCE avant les opérations de Mise en Ordre de Marche.

Lors de chaque changement de version de fourniture installée, le titulaire doit fournir à l'IFCE, sans supplément de prix, les documentations mises à jour. L'évolution et la fourniture de ces manuels ne donne pas lieu à facturation.

Toutes les documentations et dossiers mentionnés doivent être fournis en langue française, en deux exemplaires papiers et sur supports informatiques exploitables par l'IFCE.

22.11.2 Formations

En fonction des particularités des commandes, le titulaire doit former les personnels de l'IFCE de sorte qu'ils soient opérationnels, dans les fonctions et pour les tâches qui leur sont imparties, sur les nouveaux systèmes et services fournis.

Avant chaque séance de formation, le titulaire devra livrer à l'IFCE les supports de formations, en langue française, et en au moins autant d'exemplaires que de personnes à former.

22.12 Responsabilités et obligations particulières

22.12.1 Obligation de résultat

Le titulaire s'engage à ce que tous les systèmes et services fonctionnent de façon optimale avec les infrastructures en place et avec celles qu'il propose dans son offre. Il a une obligation de résultat.

Le titulaire a en charge l'acquisition et la mise en œuvre des fournitures qui lui sont nécessaires pour exécuter l'accord-cadre. Il doit se donner les moyens de remplir les obligations de l'accord-cadre sans supplément de prix pour l'IFCE.

Les prestations de l'accord-cadre comprennent tous les éléments nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble de la solution. Les candidats présentent une offre globale et ne pourront retenir le fait que certains éléments n'ont pas été décrits dans le Dossier de Consultation.

22.12.2 Respect des règles de l'accord-cadre et du fonctionnement interne

Les conditions d'exécution s'imposent au titulaire de l'accord-cadre conformément aux documents contractuels définis au CCAP ; ainsi qu'aux exigences propres au lieu d'exécution.

Le titulaire devra s'assurer du bon déroulement du projet, respecter des horaires en particulier pour les interventions dans les services accueillant du public, superviser ses équipes, fournir les équipements nécessaires, procéder au nettoyage et débarrasser les matériels et outils non utilisés, réparer à ses frais et immédiatement les éventuels dégâts causés par ses intervenants ou partenaires, etc.

Les personnels intervenant sur les sites de l'IFCE devront respecter scrupuleusement le règlement intérieur et les habitudes en usage à l'IFCE en général et sur chaque site en particulier. Par leur attitude et leur comportement, ils ne devront en aucun cas perturber le fonctionnement des services de l'IFCE et du service public aux usagers.

22.12.3 Respect des biens et des personnels

Le titulaire est responsable de la conservation et de l'emploi de tout matériel que pourrait lui confier l'IFCE et il ne peut en user que pour l'exécution du présent accord-cadre. Si un matériel

dont le titulaire est responsable est détruit, perdu ou endommagé, le titulaire est tenu, sur décision de l'IFCE, de le remplacer, de le remettre en état ou d'en rembourser la valeur résiduelle à la date du sinistre.

Le titulaire prendra à sa charge les dommages de toutes natures causés au personnel ou aux biens de l'IFCE par ses personnels, ses sous-traitants ou ses partenaires intervenant sur l'accord-cadre.

23. Exécution au frais et risques du titulaire

L'IFCE peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation pour faute (cas notamment énoncé à l'article « Résiliation de l'accord-cadre »).

Si l'IFCE ne peut se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels, il y substitue des prestations équivalentes.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du marché initial et résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il fournit néanmoins toutes les informations et tous les moyens mis en œuvre pour l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à son exécution par le tiers désigné par l'IFCE.

24. Différends et litiges

Les litiges éventuels sont régis par les lois et règlements français exclusivement. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler les recours et litiges qui pourraient opposer la personne publique française à des fournisseurs étrangers.

Tout différend survenant à l'occasion de l'exécution du marché doit être soumis par le titulaire au Directeur Général de l'Institut français du cheval et de l'équitation, BP 207, Terrefort, 49411 Saumur cedex. Afin de sauvegarder les droits par voie juridictionnelle, il est nécessaire que le recours soit introduit avant le délai de deux mois.

25. Résiliation de l'accord-cadre

Outre les cas de résiliation décrits au CCAG-TIC (articles 48 et 49), après mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse pendant un délai de 15 jours, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, sans préjudice des dommages et intérêts pouvant lui être demandés, notamment si les fournitures et prestations se révélaient insatisfaisantes ou non-conformes aux stipulations du marché (niveau de service, délais...) et dans les cas autres prévus à l'article 50 du CCAG-TIC.

26. Décompte de résiliation

La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir. Elle ne peut anéantir les prestations exécutées avant son entrée en vigueur.

La résiliation pour faute du titulaire et/ou pour motifs d'intérêt général fait l'objet d'un décompte de résiliation, arrêté par l'IFCE et notifié au titulaire au plus tard dans un délai de quatre mois après la date d'effet de la décision de résiliation.

Sans attendre la liquidation définitive du solde, il peut être procédé à une liquidation provisoire du marché, hors indemnisation éventuelle. Si le solde est créditeur au profit du titulaire, l'IFCE lui verse 80% de ce montant. Si le solde est créditeur au profit de l'IFCE, le titulaire lui reverse 80% du montant du solde.

Le marché est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution pour lesquelles l'IFCE accepte l'achèvement.

27. Attribution de juridiction

En cas de litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, il est fait attribution de juridiction au Tribunal administratif de Nantes, situé 6 allée de l'Ile-Gloriette – BP 24111 – 44041 NANTES Cedex. Tél 02 40 99 46 00 – Fax 02 40 99 46 58 – greffe-ta.nantes@juradm.fr

28. Dérogations aux CCAG-TIC

L'article 6 relatif aux pièces contractuelles déroge à l'article 4.1 du CCAG-TIC.

L'article 8 relatif aux modalités de passation bons de commande déroge à l'article 3.7.2 du CCAG-TIC.

L'article 11-1 relatif aux prix de règlement déroge à l'article 10-2-2 du CCAG-TIC.

L'article 12 relatif aux pénalités de retard déroge à l'article 14 du CCAG-TIC.

L'article 25 relatif à la résiliation déroge à l'article 50 du CCAG-TIC.

L'article 26 relatif au décompte de résiliation déroge à l'article 52.5 du CCAG-TIC.