



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

BUSINESS LAB FOR SOCIETY



ACCORD-CADRE DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

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

MARCHE N°25GEM0046

**SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES POUR LA
FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORTS
NATIONAUX, INTERNATIONAUX ET PRESTATIONS
ASSOCIEES POUR GRENOBLE ECOLE
MANAGEMENT**

POUVOIR ADJUDICATEUR

**ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONSULAIRE
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT**

12 RUE PIERRE SEMARD, 38000 GRENOBLE

Profil acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

SOMMAIRE

1- DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT	3
1.1 - <i>Objet du contrat.....</i>	3
1.2 - <i>Décomposition du contrat.....</i>	3
1.3 - <i>Type d'accord-cadre</i>	3
1.4 - <i>Conditions d'attribution des bons de commande.....</i>	4
1.5 - <i>Réalisation de prestations similaires.....</i>	4
2 - PIECES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE	4
3 - CONFIDENTIALITE ET MESURES DE SECURITE	4
4 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	5
4.1 - <i>Description du traitement de données à caractère personnel</i>	5
4.2 - <i>Obligations du titulaire.....</i>	5
4.3 - <i>Obligations de l'acheteur</i>	8
5 - DUREE ET DELAIS D'EXECUTION	8
5.1 - <i>Durée du contrat.....</i>	8
5.2 - <i>Reconduction</i>	8
6 - PRIX	8
6.1 - <i>Caractéristiques des prix pratiqués</i>	8
6.2 - <i>Modalités de variation des prix</i>	8
7 - GARANTIES FINANCIERES	9
8 - AVANCE	9
9 - MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES	9
9.1 - <i>Acomptes et paiements partiels définitifs.....</i>	9
9.2 - <i>Présentation des demandes de paiement.....</i>	9
9.3 - <i>Délai global de paiement</i>	10
10 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	10
11 - DEVELOPPEMENT DURABLE	11
12 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	11
12.1 - <i>Vérifications</i>	11
12.2 - <i>Décision après vérification.....</i>	11
13 - GARANTIE DES PRESTATIONS.....	11
14 - DROIT DE PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE.....	11
15 - PENALITES.....	11
15.1 - <i>Pénalités de retard.....</i>	11
15.2 - <i>Pénalités d'indisponibilité de l'outil de réservation.....</i>	12
15.3 - <i>Pénalité pour travail dissimulé.....</i>	12
15.4 - <i>Autres pénalités spécifiques</i>	12
16 - ASSURANCES	12
17 - CLAUSE DE REEXAMEN	13
18 - RESILIATION DU CONTRAT	13
18.1 - <i>Conditions de résiliation de l'accord-cadre</i>	13
18.2 - <i>Redressement ou liquidation judiciaire</i>	13
19 - REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES	14
20 - DEROGATIONS AU C.C.A.G.	14

1- DISPOSITIONS GENERALES DU CONTRAT

1.1 - Objet du contrat

La présente consultation concerne la sélection d'une agence de voyages pour la fourniture de titres de transport nationaux, internationaux et de prestations connexes pour les personnels de Grenoble Ecole de Management, et le cas échéant pour des intervenants de formation, des étudiants, des Elus et des invités « VIP ».

Dans le souci d'une part, de réaliser des économies sur les dépenses relatives aux voyages d'affaires et d'autre part, d'optimiser l'organisation des déplacements et transports des collaborateurs et ayants droit, il a été décidé de recourir aux compétences d'un professionnel des voyages d'affaires pour **l'organisation de voyages et la mise à disposition d'une plateforme de réservation de voyage.**

Les prestations du présent marché portent essentiellement sur :

- La réservation et fourniture de titres de transports aériens et ferroviaires, pour des voyages nationaux et internationaux, individuels ou en groupe, au tarif le plus économique et pour un trajet optimisé.
- L'achat des titres de transports possible en mode « offline » par une consultation directe de l'agence, ou en mode « online » par l'achat direct sur un outil d'auto-réservation SBT (Self Booking Tool) proposé par l'agence.
- L'établissement systématique d'un comparatif tarifaire pour l'aérien
- La gestion de la modification ou l'annulation des réservations
- Le cas échéant, la gestion et la modification des réservations via les smartphones
- Le suivi de la performance économique sur la base d'éléments statistiques
- La location de véhicules dans le cadre du voyage effectué
- La réservation de chambres d'hôtels
- La réservation de taxis
- La réservation de navettes aéroport
- La réservation de place dans des bus inter-cités
- La réservation de place dans les trains régionaux
- La réservation de titres de transport en commun internationaux
- L'accès au rapport d'émission de CO2
- La proposition d'alternatives pertinentes de moyens de transports en cas de perturbations des transports
- Possibilité de réservation de prestations autres à la demande (ex : musée, repas, city pass...)

Par ailleurs, certaines prestations supplémentaires peuvent être mises en œuvre en cours de marché selon les orientations retenues :

- Intégration automatique des données de facturation dans l'ERP comptable

Lieux d'exécution : Grenoble Ecole de Management, 12 rue Pierre Sépard, 38000 Grenoble ; Patin, Labs

1.2 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.3 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec maximum de 850 000 € HT est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique.

Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais de livraison (date de début et de fin) ;
- les lieux de livraison des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

La durée maximale d'exécution des bons de commande est de 4 ans.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

1.5 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

2 - PIÈCES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes :
 - Le bordereau des prix unitaires (BPU)
 - Le cadre de réponse technique OBLIGATOIRE
 - L'offre technique du titulaire
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Les clauses du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité disponible à l'adresse suivante :
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/18/ECOP1825228A/jo/texte/fr>
- La charte des achats responsables
- Les actes spéciaux de sous-traitance ou autres ainsi que les avenants postérieurs à la notification du marché.

3 - CONFIDENTIALITE ET MESURES DE SECURITE

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-FCS.

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

Par ailleurs, en cas de transfert de fichier entre les Parties, ces dernières conviennent de procéder à une transmission de données de manière sécurisée entre elles en respectant deux points :

- Chiffrer le fichier ou le protéger par un mot de passe fort
- Assurer la confidentialité des secrets (clé de chiffrement, mot de passe, etc.) en les communiquant par un canal distinct.

4 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-FCS, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

4.2 - Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel 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, et 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.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 10 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

4.2.3 - Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :

dpo@grenoble-em.com

4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et au maximum 72 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

Par courriel à l'adresse électronique dpo@grenoble-em.com avec pour objet « Notification de violation de données ».

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après accord de l'acheteur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente en France, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), au nom et pour le compte de l'acheteur, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte de l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

4.2.7 - Durée et modalités de conservation des données

La durée et les modalités de conservation des données sont les suivantes : Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du présent marché sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des prestations sauf disposition légale contraire. Le titulaire s'engage à restituer à l'acheteur les données de la prestation à la fin de celle-ci et à assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données pendant toute la durée de leur conservation, ainsi qu'à mettre en œuvre les procédures de purge, d'anonymisation ou de destruction des données à l'issue des délais légaux ou contractuels. Aucune conservation ne pourra être prolongée sans autorisation écrite préalable de l'acheteur, sauf disposition légale contraire. Les modalités de restitution des données seront à déterminer par les parties.

4.2.8 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire. Une fois détruites, le titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

4.2.9 - Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

4.2.10 - Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

4.2.11 - Documentation de conformité

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. De plus, le titulaire s'engage à répondre à toute demande de réunions que l'acheteur jugera nécessaire pour rendre compte de la conformité des traitements mis en œuvre.

4.3 - Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :

- Fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel" ou toute autre documentation nécessaire aux traitements mis en œuvre,
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire, Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

5 - DUREE ET DELAIS D'EXECUTION

5.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une **période initiale de 2 ans** à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

5.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme.

Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.

La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

6 - PRIX

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation).

6.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prestations assurées directement par l'agence peuvent être **révisées annuellement** par application aux prix de l'accord-cadre d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$\mathbf{Cn = 12.5\% + 87.5\% (ICHT-N (n) / ICHT-N (o))}$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, Publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index ICHT-N « Activités de services administratifs et de soutien ».

7 - GARANTIES FINANCIERES

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

8 - AVANCE

Aucune avance ne sera versée.

9 - MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES

9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

9.2 - Présentation des demandes de paiement

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 81738914100018
- Numéro d'engagement juridique : 25GEM0046

Les demandes de paiement devront parvenir à l'adresse de facturation indiquée sur le bon de commande ou devront parvenir en priorité par voie électronique à l'adresse suivante : 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 Sépard
38000 Grenoble

9.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

10 - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Notification par le biais du profil d'acheteur :

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur dans les conditions suivantes :

La notification du marché et de ses avenants sera effectuée via le profil acheteur PLACE. En revanche, il n'est pas prévu de notifier les bons de commande ou tout autre document faisant courir un délai via la PLACE.

Matériels, objets et approvisionnements confiés au titulaire :

En vue de l'exécution du contrat, des matériels, objets et approvisionnements sont remis par le pouvoir adjudicateur au titulaire sans transfert de propriété à son profit. Les conditions de remise puis de restitution sont prévues à l'article 18 du CCAG-FCS.

Formation du personnel :

Le titulaire assurera la formation des gestionnaires chargés d'administrer le compte de l'établissement sur l'outil d'auto-réservation (Self-booking tool) sans supplément de coût. Le nombre d'utilisateurs finaux peut être de 1 à 500 utilisateurs environ.

La liste des utilisateurs sera communiquée au démarrage des prestations. Cette liste pourra être amenée à évoluer tout au long du marché. Le titulaire s'engage à former les nouveaux gestionnaires.

Ces formations interviendront soit en session groupée, soit en session individuelle soit en auto-formation de type Webinar. Cette dernière pratique ne devra être utilisée que de manière occasionnelle.

Le titulaire du marché devra également fournir aux agents concernés un manuel d'utilisation de la plateforme d'auto-réservation.

11 - DEVELOPPEMENT DURABLE

Les conditions d'exécution des prestations comportent des éléments à caractère environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable comme suit :

- Il est demandé au titulaire de s'inscrire dans une démarche visant à promouvoir le respect de l'environnement dans le cadre de son activité.
- Dans le cadre d'une démarche de développement durable entamée par GEM, il est demandé au titulaire du marché de limiter l'impression des documents. A cet effet, il devra diffuser en version électronique les documents qu'il juge utile de remettre. A défaut, si l'impression des documents est jugée indispensable, elle devra s'opérer en recto/verso et être sobre en matériaux de reliure. Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur sera sensible aux propositions de prestations éco responsables.

Par ailleurs, les candidats devront s'engager à :

- Etablir des statistiques précises (par voyage, par voyageur...) sur les émissions de gaz à effet de serre,
- Proposer les modes de déplacement les plus écologiques : pour les destinations desservies par plusieurs moyens de transport, il faut opérer un comparatif prenant en compte le temps de voyage, le confort, les différentes contraintes d'organisation et bien entendu l'impact sur l'environnement.
- Au final et sur nombre de destinations le train peut être préféré à l'avion.

12 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

12.1 - Vérifications

Les **vérifications quantitatives et qualitatives approfondies** seront effectuées dans un délai de 15 jours à compter de la date de mise en service, conformément aux articles 27 et 28.2 du CCAG-FCS.

Les vérifications seront effectuées par le service Achats dont Anne-Lise GUIMET, la référente principale voyages GEM.

12.2 - Décision après vérification

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

13 - GARANTIE DES PRESTATIONS

Les prestations feront l'objet d'une garantie de 1 an dont le point de départ est la date de notification de la décision d'admission. Les modalités de cette garantie sont définies à l'article 33 du CCAG-FCS.

14 - DROIT DE PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

Par dérogation à l'article 37 du CCAG-FCS, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur.

15 - PENALITES

15.1 - Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à **50,00 €**.

De plus, si le retard entraîne une augmentation des tarifs par rapport à ceux acceptés dans le devis initial au moment de la demande par le voyageur, l'écart de prix sera supporté par le titulaire.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du titulaire.

15.2 - Pénalités d'indisponibilité de l'outil de réservation

Une pénalité journalière pour indisponibilité de l'outil de réservation de **150,00 €** s'applique.

15.3 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,00 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

15.4 - Autres pénalités spécifiques

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Non-respect de l'obligation de fournir un devis sous 4 heures	Forfaitaire	10,00 €	Non-respect de l'obligation de fournir un devis sous 4 heures : 10,00€ (par heure ouvrée de retard) De plus, si le retard entraîne une augmentation des tarifs par rapport à ceux constatés au moment de la demande par le voyageur, l'écart de prix sera supporté par le titulaire.
Non-respect de l'obligation de proposer le tarif le plus bas.	Forfaitaire	150,00 €	Non-respect de l'obligation de proposer le tarif le plus bas : 150,00 € par faute constatée. Le pouvoir adjudicateur apportera la preuve par tout moyen, y compris par l'utilisation des copies d'écran pour prouver les différences de prix constatées.
Non-respect par le titulaire de ses obligations de service	Forfaitaire	50,00 €	Non-respect par le titulaire de ses obligations de service telles que fixées dans le cahier des clauses techniques particulières, (réalisation des visas, conseil, abonnements...) : 50,00 € par faute constatée
Pénalité pour non communication des éléments de suivi	Forfaitaire	100,00 €	Pénalité pour non communication des éléments de suivi, de gestion, de suivi de performance et de suivi des commandes dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la demande du pouvoir adjudicateur : 100,00 € par semaine

16 - ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

17 - CLAUSE DE REEXAMEN

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

Dans le cas d'un besoin nouveau en cours d'année résultant :

- d'ajout de prestations jugées pertinentes
- de l'abandon d'une prestation jugée non pertinente
- d'une technologie innovante qui, à fonctionnalités équivalentes ou supérieures
- d'une augmentation significative des prix d'achats des prestations objet du présent marché
- autres sujétions imprévues

L'acheteur détermine, par actualisation du bordereau des prix, les nouvelles conditions d'exécution dans le respect du budget imparti.

18 - RESILIATION DU CONTRAT

18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter par un tiers les prestations aux frais et risques du titulaire.

18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

19 - REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES

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

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

20 - DEROGATIONS AU C.C.A.G.

- L'article 2 du CCAP déroge à l'article 4.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 10 du CCAP déroge à l'article 3.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 14 du CCAP déroge à l'article 37 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.2 du CCAP déroge à l'article 14.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 18.1 du CCAP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services