



PALAIS DE LA PORTE DORÉE

**N° DE MARCHÉ**

2	0	2	5	-	3	9	9
---	---	---	---	---	---	---	---

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES**

**(CCP)**

**OBJET : FOURNITURE ET DÉPLOIEMENT D'UNE SOLUTION LOGICIELLE DE GESTION DES MARCHES ET CONTRATS DE DROIT PRIVÉ AINSI QUE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE, CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU PALAIS DE LA PORTE DORÉE**

**TITULAIRE :**

Le présent cahier des clauses particulières comporte vingt-cinq (25) pages.

## 1. OBJET

Le présent marché a pour objet de confier au titulaire la fourniture, la livraison, l'installation et la maintenance d'un logiciel de gestion des marchés publics et des contrats de droit privé ci-après désigné « la solution logicielle » ou « la solution », pour répondre aux besoins de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée (ci-après désigné « l'Établissement »).

## 2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE – CONTEXTE

### 2.1 Description de l'Établissement et de ses activités juridiques

#### a. L'Établissement

Créé en 2012, l'Établissement comprend le monument historique construit en 1931 abritant lui-même le Musée national de l'histoire de l'immigration et l'Aquarium tropical.

L'Établissement est placé sous les quatre tutelles des ministères de la Culture, de l'Éducation Nationale, de l'Intérieur et de la Recherche, et est composé d'une centaine d'agents.

#### b. L'activité juridique

Le service juridique dépend du secrétariat général composé de 14 personnes dont notamment une secrétaire générale, une cheffe des affaires juridiques et de la commande publique, une juriste commande publique et deux juristes droit des contrats.

L'Établissement a lancé :

#### - En 2023 :

- 63 marchés publics de tout type (essentiellement de prestations de services et de fournitures mais aussi marchés de travaux) dont le montant était au minimum de 5000 euros (consultations inférieures à 40 000 euros HT, MAPA, marchés à procédures formalisées)
- 59 avenants ou actes modificatifs à des marchés ou consultations
- 806 contrats de droit privé
- 19 avenants à des contrats de droit privé.

#### - En 2024 :

- 87 marchés publics (essentiellement de prestations de services et de fournitures mais aussi marchés de travaux) dont le montant était au minimum de 5000 euros (consultations inférieures à 40 000 euros HT, MAPA, marchés à procédures formalisées)
- 57 avenants ou actes modificatifs à des marchés ou consultations
- 712 contrats de droit privé
- 17 avenants à des contrats de droit privé.

### 2.2 État des lieux de l'existant

L'objectif de la solution adoptée en 2023 était d'obtenir un archivage et une recherche de contrats et marchés signés performants, un accès aux documents en lecture seule pour certains utilisateurs, et un accès en modification pour une seconde catégorie (les juristes).

Actuellement, un fichier de calcul annuel recense l'intégralité des contrats, marchés, avenants passés par l'établissement (chrono).

Le logiciel actuel permet un archivage des contrats et de certaines pièces de marché et une recherche multicritère. Cette solution nécessite de rentrer toutes les métadonnées des contrats et marchés une fois signés et de télécharger le contrat, le marché et les pièces annexes au logiciel.

Les champs devant être remplis sont notamment les suivants : titre, numéro de chrono, type d'opération (contrat ou marché), contractants (Établissement et cocontractants(s)), date de signature, montant, contrat type ou non, contexte (champs libre), CDI, CDD, date d'entrée en vigueur, engagement minimum durée, forme du préavis, date de résiliation, durée du préavis, commentaire (champs libre), ajout d'avenant, notifications (nature du rappel, date du rappel et utilisateurs notifiés, importance du rappel). Peuvent être renseignés les directions et services opérationnels concernés par le contrat.

### **2.3 Utilisateurs de la solution**

L'Établissement a besoin d'au moins trois profils utilisateurs complets donnant accès à l'ensemble des fonctionnalités. Le titulaire précisera si chaque licence est payante individuellement ou s'il fournit des « packs » de licences (ex : « pack » de 3 licences administrateurs, « pack » de 5 licences administrateurs et 5 licences modificateurs). Une seule licence super administrateur accompagnée de deux licences administrateurs peut aussi être envisagée.

Un profil modificateur ou lecteur utilisable par les directions métiers prescriptrices serait apprécié, impliquant la possibilité de définir des droits d'accès en fonction de profils utilisateurs. Les accès à la solution logicielle et à ses données devraient pouvoir être différenciés et segmentés selon les catégories d'utilisateurs concernées et les données concernées. À titre d'exemple, un lecteur de la direction A, ne pourra voir que les marchés de la direction A et non ceux de la direction B.

## **3. RESPONSABLES TECHNIQUES DU SUIVI DES PRESTATIONS**

### **3.1 Pour l'Établissement**

La responsabilité technique du suivi de l'exécution du présent marché est assurée par le secrétariat général de l'Établissement, représenté par la cheffe du service des affaires juridiques et de la commande publique, Madame Eugénie BESSAULT (☎ 01 44 74 85 26 – ✉ [marchespublics@palais-portedoree.fr](mailto:marchespublics@palais-portedoree.fr)).

### **3.2 Pour le titulaire**

#### **a. Désignation du responsable**

Dès la notification du marché (et dans un délai maximum de huit (8) jours calendaires à compter de cette notification), le titulaire du présent marché s'engage à désigner et communiquer à l'Établissement les coordonnées (en particulier le nom, un numéro de téléphone et une adresse de courriel) d'une personne physique spécifiquement chargée du suivi de l'exécution des prestations relevant du présent marché. Cette personne sera également chargée de représenter le titulaire auprès de l'Établissement pendant toute la durée d'exécution du marché.

Ce responsable sera le seul interlocuteur de l'Établissement pour ce qui concerne l'exécution des prestations. Il devra rendre compte immédiatement au représentant de l'Établissement visé à l'article 3.1 ci-dessus, oralement et par écrit, de tout incident survenu durant l'exécution des prestations.

Ce responsable sera placé sous l'autorité hiérarchique unique et exclusive du titulaire, en sa qualité d'employeur.

En outre, ce responsable assurera la coordination, la gestion et l'organisation des prestations objet du présent marché ainsi que le contrôle de la qualité de réalisation de celles-ci.

Enfin, il sera tenu de notifier sans délai à l'Établissement les modifications pouvant survenir au cours de l'exécution du marché et qui se rapporteront :

- Aux personnes ayant le pouvoir d'engager le titulaire,
- À la forme juridique sous laquelle le titulaire exerce son activité,
- À la raison sociale ou à la dénomination du titulaire,
- À son adresse ou à son siège social,

- À ses coordonnées bancaires qui seraient modifiées,
- Aux renseignements que le titulaire a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement,
- Aux éventuels décisions et jugements de placement de la société du titulaire en redressement ou liquidation judiciaire,
- Et, de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de sa société pouvant influencer sur le déroulement du marché.

#### b. Remplacement

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG/TIC, en cas d'absence du responsable technique, le titulaire désignera dans un délai maximum de cinq jours ouvrés, par écrit, une autre personne physique pour le remplacer, de qualification identique.

L'Établissement se réservera la possibilité de ne pas accepter le remplaçant proposé, dans un délai maximum de quinze (15) jours après sa désignation. Dans ce cas, le titulaire s'engage à proposer un autre remplaçant, dans les mêmes conditions que celles visées ci-dessus.

### 4. FONCTIONNALITÉS ATTENDUES DE LA SOLUTION LOGICIELLE

**La solution devra toujours être à jour des dispositions légales et réglementaires applicables à l'Établissement.**

À titre général, les objectifs poursuivis par l'Établissement grâce à l'intégration de cette solution sont un gain de temps dans la rédaction des pièces des marchés, un gain de temps et de fiabilité dans les reportings que l'Établissement doit effectuer et un gain de temps dans les recherches de marchés publics et contrat signés.

#### 4.1 Fonctionnalités obligatoires concernant les marchés publics

##### a. Création du marché

Il s'agira de la première étape indispensable à la création du marché déterminant ses éléments structurants. L'utilisateur devra pouvoir renseigner a minima les champs suivants :

- Objet ;
- Référence ;
- Type (travaux, prestations, fournitures) ;
- Estimation de la dépense ;
- Procédure de passation ;
- Lots ;
- Tranches ;
- Prestations supplémentaires éventuelles ;
- Direction ;
- Service.

##### b. Élaboration des documents classiques d'un marché

À partir de cette étape, des trames des documents nécessaires énumérés ci-après devront se générer à partir d'une base de clauses types, proposées par le titulaire. Ces documents et/ou clauses types pourront être entièrement et aisément modifiables ponctuellement **ou** durablement par l'utilisateur :

- Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ;
- Cahier des clause administratives particulières (CCAP) ;
- Cahier des clauses particulières (CCP) ;
- Acte d'engagement (AE) ;
- Bordereau des prix unitaires (BPU) ;
- Décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) ;

- Détails quantitatif estimatif (DQE) ;
- Règlement de consultation (RC).

Ces pièces devront pouvoir embarquer une charte graphique personnalisée simple (documents au format .docx et .xlsx ou équivalents).

Il serait apprécié que les documents générés puissent comporter des champs non modifiables (AE, DPGF, BPU, DQE).

Ces documents pourront être enregistrés manuellement et repris à tout moment par l'utilisateur.

#### c. Suivi de la procédure

Le titulaire mettra à disposition un tableau de bord permettant de suivre les différentes étapes de la vie du marché. Les différentes étapes souhaitées sont, à titre indicatif : création, consultation, analyse, délai de stand-still, notifié, en cours, éché, à renouveler, etc.

#### d. Aide à l'analyse des offres

Dès lors que les offres des candidats auront utilisé les documents édités par la solution logicielle (DPGF, BPU, DQE), cette dernière pourra analyser automatiquement les éventuelles discordances entre DQE et BPU, et faire un premier classement financier des offres reçues. Ces documents pourront être aisément modifiables par l'utilisateur.

#### e. Génération des documents d'analyse

En fonction des éléments structurant du marché, des candidatures reçues et des informations relatives aux offres intégrées, le cas échéant, manuellement par l'utilisateur dans la solution logicielle, cette dernière devra générer une trame de rapport d'analyse des offres. Ce document pourra être aisément modifiable par l'utilisateur.

#### f. Élaboration des courriers de procédure avec personnalisation des docs

Une fois l'analyse terminée, des courriers de rejets, de notification et, le cas échéant de demande de complément, seront automatiquement générés comportant les éléments légalement indispensables. Ils pourront être aisément modifiables par l'utilisateur.

#### g. Génération d'avenants et actes modificatifs

L'utilisateur pourra générer une trame d'avenant à un marché ou un acte modificatif (type acte de sous-traitance). La solution proposera un tunnel d'étapes à suivre par l'utilisateur pour aboutir à une trame aisément modifiable.

### 4.2 Fonctionnalités non obligatoires concernant les marchés publics

#### a. Possibilité de contourner ponctuellement une règle

À titre exceptionnel, un administrateur, ou « superadministrateur » pourra contourner une règle (à titre d'exemple : un avenant de faible montant supérieur à 10%).

#### b. Édition de l'avis de publication

Il sera possible d'éditer et publier les avis de publication au bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) ou au journal officiel de l'union européenne (JOUE) directement depuis la solution logicielle.

Le titulaire **détaillera** les garanties techniques et juridiques qu'il apporte dans ce cadre, afin d'éviter ou de résoudre toute difficulté effective de publication.

#### c. Interfaçage avec la plateforme PLACE

Une fois les documents élaborés et validés par l'utilisateur, il sera possible de publier directement depuis la solution logicielle le marché sur le profil acheteur PLACE de l'Établissement.

À la réception des offres, il sera possible de récupérer automatiquement les offres déposées dans les délais depuis le profil acheteur de l'Établissement vers la solution logicielle.

Le titulaire **détaillera** les garanties techniques et juridiques qu'il apporte dans ce cadre, afin d'éviter ou de résoudre toute difficulté effective de publication.

d. Accès à une bibliothèque de marchés

Le titulaire proposera une bibliothèque de dossiers de consultation des entreprises (DCE) ou un clausier permettant à l'Établissement de trouver des exemples et références de marchés similaires lors de l'élaboration de ses propres marchés.

e. Hotline et/ou ressources juridiques

Le titulaire indiquera s'il fournit gracieusement une assistance juridique ou des ressources juridiques à jour facilement accessibles depuis la plateforme.

f. Possibilité d'interactions avec des tiers non titulaires de comptes utilisateurs

Le titulaire présentera les éventuelles possibilités d'interaction entre les utilisateurs et les directions ou services métiers non-utilisateurs permettant de faciliter les allers-retours durant l'élaboration des pièces du DCE ou de l'analyse des offres.

g. Intégrer ponctuellement un marché réalisé hors de la solution logicielle

Un marché réalisé de façon autonome hors de la solution logicielle devra pouvoir être réintégré dans le logiciel, afin, notamment de figurer dans la base d'archivage et les éditions de statistiques. En tout état de cause, le titulaire indiquera si la solution peut importer et ingérer des données au format CSV (ou autres) comme des métadonnées de marchés ou contrats d'ores et déjà notifiés ou signés.

h. Compatibilité et interfaçage avec d'autres logiciels

Le titulaire fera état des interfaçages existants entre la solution et d'autres outils logiciels tels que la suite bureautique Microsoft Office 365, d'éventuels outils de signature électroniques, ou autres outils liés aux marchés publics tels que des logiciels de gouvernance, de gestion des risques et d'évaluation continue de la conformité des prestataires de l'établissement. Le titulaire indiquera les principales fonctionnalités rendues possibles grâce à ces interfaçages, et le cas échéant, leur coût d'installation.

### 4.3 Fonctionnalités obligatoires transverses

À titre général, l'Établissement souhaite une solution logicielle hautement paramétrable par l'Établissement (et sans intervention du titulaire) à l'ergonomie intuitive.

Ces fonctionnalités concernent tant les marchés publics que les divers contrats de droit privé (commissariat d'exposition, de prêts, cession de droits de propriété intellectuelle, commande d'œuvres, de coproductions, d'édition, organisation de spectacles vivants, coproduction, prestation de services, etc.).

Les contrats de droit privé doivent essentiellement pouvoir être aisément archivés et requêtés.

### a. Archivage

La solution logicielle devra permettre de procéder à un archivage des marchés et contrats pour une durée respectant les obligations légales de l'Établissement. En outre, il devra permettre une recherche multicritère incluant au minimum la recherche par référence du marché ou contrat, type de marché ou contrat, du titre du marché ou contrat, du contractant/titulaire, de la direction ou du service opérationnel concerné.

Le titulaire devra fournir un espace de stockage suffisant pour toute la durée du marché et cohérent avec le nombre de marchés passés par l'établissement et évoqué au 2.1 b) ci-dessus.

### b. Statistiques

Des extractions de statistiques fines sont attendues afin de permettre à l'établissement de répondre à ses diverses obligations de présentation d'informations devant ses administrateurs et organismes de contrôle notamment.

Les données devant pouvoir être extraites et restitué au sein d'une feuille de calcul sont les suivantes :

- |  |   |
|--|---|
| - numéro de référence du marché ou contrat (racine année + numéro de chrono interne) | - Montant de la part forfaitaire du marché HT                                       |
| - Titulaire retenu / cocontractant (+ numéro siret)                                  | - Montant de la part à commande minimum le cas échéant HT                           |
| - Procédure (AOO, MAPA)  | - Montant de la part à commande maximum le cas échéant HT                           |
| - Montant > 90 K€ HT   | - Forme des prix (fermes, révisables)   |
| - Nature de l'acte (contrat complémentaire, subséquent...)                           | - Code CPV principal  |
| - Existence d'avenant  | - Code CPV secondaire   |
| - Existence d'un sous-traitant   | - Si titulaire est un groupement : nombre d'entreprises groupées                    |
| - Objet du marché / contrat  | - Existence d'une clause sociale  |
| - Numéro de lot le cas échéant   | - Existence d'une clause environnementale   |
| - Détail du lot le cas échéant   | - Nombre d'offres reçues  |
| - Direction opérationnelle / service opérationnel                                    | - Nombre d'offre électroniques  |
| - Date de notification / signature du contrat  | - Les renouvellements de marchés récurrents sur les trois prochaines années civiles |
| - Date de prise d'effet  | - Dépense attendue sur 12 mois  |
| - Durée (ferme, et renouvellement)   | - Gain prévisionnel achat sur 12 mois   |
| - Marché récurrent (ex : entretien des locaux) ou ponctuel (ex : marché de travaux)  |   |
| - Mode d'exécution (forfaitaire, BDC, mixte, tranche)                                |   |

Le titulaire détaillera les exports automatiques ou les exports ponctuels que les utilisateurs peuvent réaliser à partir de la solution.

### c. Alertes / notifications

Il sera possible de mettre en place des alertes ou notifications permettant d'informer un utilisateur, voire un responsable opérationnel non-utilisateur, de l'échéance d'un marché/contrat ou d'une période de renouvellement du marché ou contrat.

Les alertes pourront être automatiquement générées par la solution logicielle ou être ajustées ou désactivées par les utilisateurs, tant dans leur délai d'envoi que dans leur répétitivité.

### d. Juriste titulaire du marché /contrats

Il sera possible de filtrer les marchés et ou contrats selon l'utilisateur propriétaire. Les dossiers ne seront pas cloisonnés et chaque utilisateur pourra avoir accès aux dossiers d'un autre utilisateur.

#### 4.4 Fonctionnalités non obligatoires pour les contrats

Il est entendu que l'Établissement n'est lié par aucune exclusivité auprès du titulaire en ce qui concerne la fourniture des fonctionnalités liées aux contrats de droit privé (s'apparentant à une contrathèque). Aussi, l'Établissement pourra, s'il le souhaite faire appel à une prestation dédiée fournie par un autre titulaire, ou ne pas sélectionner l'offre de contrathèque formulée.

##### a. Reconnaissance optique de caractères (OCR)

Lors de l'archivage des contrats (reprise de données initiale et/ou archivage de nouveaux dossiers), il est souhaité que la solution puisse OCRiser les PDF versés au format image, afin de faire ressortir le contenu de ces PDF dans les recherches plein texte menées par les utilisateurs.

##### b. Duplication des fiches contrats / création de fiches contrats en nombre

Sera appréciée une fonctionnalité permettant de dupliquer une fiche contrat en X exemplaires, afin d'accélérer l'archivage de lots de contrats dont les métadonnées sont identiques (exceptés par exemple numéro de référence et co-contractant).

##### c. Modification en masse

De même, il serait très utile de pouvoir modifier en masse le même champ de tout un lot de contrats (par exemple pour modifier la désignation d'une direction ou d'un service suite à une réorganisation interne).

### 5. REPRISE DE DONNÉES

Le titulaire chiffrera l'intégration dans la solution logicielle des contrats et marchés conclus entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2025 par ses soins, étant entendu que ce chiffrage pourra être adapté en cas de forte variation dans le nombre de marchés et contrats conclus en 2025.

### 6. TRANSFÉRABILITÉ ET RÉVERSIBILITÉ

En cas de résiliation prématurée ou à l'échéance du présent marché, le titulaire du marché s'engage à assurer l'extraction et la transférabilité de l'intégralité des données intégrées à la solution logicielle dans un format exploitable (XML, CSV), afin de permettre à l'Établissement de reprendre ou de faire reprendre par un tiers ces données, sans perte de données.

Les dispositions du présent article s'appliquent indifféremment selon que la mise en œuvre des opérations de transférabilité résulte de l'expiration ou de la résiliation du marché, pour quelque cause que ce soit.

Dans le cadre du processus de transférabilité, le titulaire du présent marché fournira à l'Établissement et/ou à tout prestataire désigné par celui-ci, toute l'assistance et les informations nécessaires.

Cela impliquera que :

- Tous les éléments et données intégrés à la solution logicielle seront restitués à l'Établissement avant la fin du présent marché et au plus tard deux mois avant son échéance ou date de résiliation,
- Pendant la restitution, les prestations devront continuer à être assurées selon les conditions et modalités qui sont définies au marché et la solution logicielle devra donc continuer d'être fonctionnelle,
- Durant cette période de transfert de données, le titulaire du présent marché ne pourra en aucune façon modifier, ni réduire ses prestations et ses obligations,
- Le titulaire du marché s'engage à collaborer loyalement avec un éventuel prestataire tiers de l'Établissement qui assurerait la reprise du service proposé par la solution logicielle,



- Le titulaire s'engage à garantir une synchronisation finale des données.

## **7. EXIGENCES TECHNIQUES ET DE SÉCURITÉ**

La solution logicielle du titulaire devra répondre à l'ensemble des exigences, notamment de compatibilité et de sécurité, énoncées au présent article et notamment :

- Disposer d'un environnement applicatif fiable tant en termes de disponibilité du service (cinq jours sur sept (5j/7) et de 9h à 18h, hors maintenance) que de sécurisation de ses accès et de ses données ;
- Être simple d'accès pour favoriser son utilisation ;
- Être simple en maintenance et en administration.
- Générer des fichiers de logs automatiquement pour les actions suivantes : mouvement de connexions entrantes, historisation des actions utilisateurs, erreurs ou défaillances système. Chaque action d'un utilisateur devra pouvoir être horodatée et l'utilisateur à l'origine de l'action devra pouvoir être identifié. La solution devra permettre à chaque utilisateur de consulter et de modifier les actions effectuées par lui.
- Utiliser des champs d'édition de texte au format HTML utilisant un éditeur WYSIWYG ;
- Utiliser un relai SMTP avec authentification pour envoyer des notifications par mail ;
- Autoriser l'accès au service avec une connexion sécurisée, une URL dédiée.

### **7.1 Exigences de compatibilité**

La solution logicielle sera de préférence accessible par le Web en « https » depuis les navigateurs Internet les plus courants.

La solution logicielle pourra le cas échéant être hébergée par le titulaire ou par l'Établissement. Dans ce dernier cas, le titulaire fournira tous les éléments nécessaires à l'appréciation du coût d'hébergement induit pour l'Établissement.

### **7.2 Exigences de sécurité**

Compte tenu des engagements de service public et du caractère confidentiel et personnel de certaines données intégrées dans la solution, l'Établissement a les attentes suivantes en termes de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données.

Dans ce cadre, le titulaire devra :

- Effectuer des mises à jour de sécurité et/ou fonctionnelles régulièrement, sans modifier les paramètres existants,
- Garantir un bon niveau de sauvegarde (dans le cas de sauvegardes externalisées ou de solutions d'hébergement, et donc de l'externalisation des données, celles-ci devront impérativement être localisées sur des serveurs situés sur le territoire de l'Union européenne), les sauvegardes seront, au minimum, quotidiennes, et conservées sur trente jours glissants,
- Garantir la sécurité de son infrastructure, mettre en place les dispositifs anti-intrusion et garantir l'hébergement sur des data-centres situés sur le territoire de l'Union européenne,
- Assurer une authentification SSO, étant entendu que l'Établissement utilise actuellement le logiciel Microsoft Azure.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité au profit de l'Établissement. Il s'engage en particulier à informer l'Établissement des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives et/ou de prévention.

### **7.3 Gestion des sauvegardes, restaurations et de l'archivage**

Les modalités de stockage des données par le titulaire devront figurer dans le mémoire technique du titulaire, dûment contractualisé.

Le titulaire devra piloter les systèmes de sauvegardes et s'assurer de la bonne sauvegarde des données. En cas d'incident sur l'un des serveurs, la restauration des systèmes sera également à la charge du titulaire.

En cas de demande transmise au support utilisateur, le titulaire devra piloter la restauration des données des utilisateurs.

Le titulaire devra tracer tous les incidents de sauvegarde et toutes les demandes de restauration.

Le titulaire précisera dans son offre les modalités d'archivage et d'accès permettant à l'Établissement de consulter les documents et données archivés. La solution devra fournir des fonctionnalités d'archivage des données applicatives, en cohérence avec les dispositions légales existantes.

#### **7.4 Documentation de la solution logicielle**

Le titulaire s'engage à remettre à l'Établissement l'ensemble de la documentation liée à la solution logicielle et à ses fonctionnalités. Cette documentation devra être déclinée en fonction des profils utilisateurs définis avec l'Établissement.

Le titulaire s'engage également à remettre à l'Établissement une documentation fonctionnelle sur chaque élément de la solution logicielle.

Ces documentations seront établies par le titulaire en langue française et seront remises à l'Établissement au format numérique (fichiers numériques) par envoi de courriel au responsable représentant l'Établissement visé à l'article 3.1 du présent CCP.

Ces documentations devront également faire l'objet de mises à jour en tenant compte des évolutions de la solution logicielle.

#### **7.5 Respect des obligations légales informatique et libertés**

Le titulaire garantit une stricte conformité de la solution logicielle à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

### **8. FORMATIONS À L'UTILISATION DE LA SOLUTION LOGICIELLE**

Le titulaire s'engage à dispenser, lors de l'installation et du déploiement de la solution logicielle, des formations à l'utilisation de la solution logicielle en faveur des utilisateurs de l'Établissement ci-après.

- Une session de formation destinée aux utilisateurs de la solution portant sur la création d'un marché dans la solution.
- L'analyse d'un marché via la solution.

Ces formations seront réalisées par le titulaire en présentiel dans les locaux de l'Établissement ou en distanciel.

Le titulaire aura fourni dans son mémoire technique des informations détaillées sur le contenu de ces formations et les éventuels prérequis.

Le titulaire chiffrera également au BPU des formations complémentaires existantes.

### **9. CONSTATATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS – VÉRIFICATIONS**

## **9.1 Installation et mise en ordre de marche**

Conformément aux dispositions de l'article 29 du CCAG/TIC, l'installation et la mise en ordre de marche de la solution logicielle seront réalisées par le titulaire.

À cet effet, il disposera d'un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date contractuelle de livraison pour effectuer la mise en ordre de marche. Le titulaire remettra un procès-verbal de mise en ordre de marche à l'Établissement.

Le délai initialement prévu pour la mise en ordre de marche pourra faire l'objet d'un sursis ou d'une prolongation de délai dans les conditions prévues à l'article 13.3 du CCAG/TIC.

## **9.2 Opérations de vérification**

### **9.2.1 – Point de départ du délai pour les opérations de vérifications**

Conformément aux dispositions de l'article 30.1 du CCAG/TIC, le point de départ du délai pour la réalisation des opérations de vérification par l'Établissement sera la date de notification par le titulaire à l'Établissement du procès-verbal (PV) de mise en ordre de marche.

### **9.2.2 – Frais de vérification**

Conformément aux dispositions de l'article 30.2.1 du CCAG/TIC, quels que soient les résultats des vérifications, les frais qu'elles entraîneront seront à la charge de l'Établissement pour les opérations qui, conformément aux dispositions du marché, devront être exécutées dans ses propres locaux. Ils seront à la charge du titulaire dans les autres cas.

Toutefois, lorsqu'une des parties aura accepté de faire exécuter dans ses propres locaux des essais qui, conformément au marché, auraient dû être effectués dans ceux de l'autre partie, les frais correspondants seront à la charge de cette dernière.

### **9.2.3 – Présence du titulaire**

Conformément aux dispositions de l'article 30.3 du CCAG/TIC, l'Établissement avisera le titulaire des jours et heures fixés pour les vérifications, afin de lui permettre d'y assister ou de se faire représenter.

L'absence du titulaire dûment avisé, ou de son représentant, ne fera pas obstacle au déroulement ou à la validité des opérations de vérification.

## **9.3 Vérifications quantitative et qualitative**

Les prestations, une fois exécutées, seront soumises à vérifications quantitatives et qualitatives destinées à constater qu'elles répondent aux dispositions et prescriptions du présent marché.

Les vérifications quantitatives et qualitatives seront effectuées au moment même de l'exécution des prestations, conformément aux articles 31 et 32 du CCAG/TIC et telles que détaillées ci-après.

### **9.3.1 – Vérifications quantitatives**

Les opérations de vérification quantitatives auront pour objet de contrôler la conformité entre la quantité livrée ou la prestation effectuée et la quantité ou la prestation commandée par l'Établissement.

### **9.3.2 – Vérifications qualitatives**

Les opérations de vérification qualitatives auront pour objet de permettre à l'Établissement de contrôler notamment que le titulaire a :

- Mis en œuvre les moyens définis au présent marché conformément aux prescriptions qui y sont fixées ;
- Réalisé les prestations définies au présent marché comme étant à sa charge conformément aux dispositions contractuelles.

Les opérations de vérifications qualitatives comporteront deux étapes : la vérification d'aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR conformément à l'article 32 du CCAG/TIC).

## **10. MAINTENANCE DE LA SOLUTION LOGICIELLE**

Dans le cadre du présent marché, le titulaire s'engage auprès de l'Établissement à vérifier la solution logicielle (maintenance préventive) et à corriger ses dysfonctionnements (maintenance corrective) ainsi qu'à l'adapter (maintenance adaptative et évolutive) dans le cadre d'une prestation forfaitaire globale. Il s'engage également à apporter forfaitairement une assistance technique à l'Établissement pour un maintien en condition opérationnelle de la solution logicielle.

La maintenance assurée par le titulaire devra ainsi comprendre les prestations suivantes :

- La maintenance préventive et l'assistance téléphonique à l'utilisation de la solution.
- La maintenance corrective, c'est-à-dire la réalisation des corrections des dysfonctionnements de la solution logicielle constatés par l'Établissement, via le support du titulaire.
- La maintenance adaptative, c'est-à-dire l'adaptation aux évolutions technologiques du contexte technique de mise en œuvre, dès lors que ces évolutions seront requises pour la continuité de service.
- La maintenance évolutive, c'est-à-dire la délivrance, à l'initiative du titulaire, de nouvelles versions qui apportent une amélioration fonctionnelle et/ou qualitative de la solution.

Dans le cadre du présent marché, les prestations de tierce maintenance applicative de la solution logicielle, qui comprennent la réalisation de la maintenance préventive, de la maintenance corrective et de la maintenance évolutive de ladite solution logicielle telles que définies ci-après, sont prévues de façon forfaitaire.

### **10.1 Maintenance préventive**

Dans le cadre du présent marché, les prestations attendues au titre de la maintenance préventive de la solution logicielle comprennent :

- L'information de l'Établissement concernant les disponibilités de livraison des mises à jour ou bugfix de la solution logicielle,
- L'information de l'Établissement sur les problèmes connus des logiciels,
- L'information technique de l'Établissement sur les logiciels, leur fonctionnement, les modalités de paramétrage et les réponses aux questions qui se posent le plus souvent,
- la livraison à l'Établissement des mises à jour des logiciels, des états techniques et des corrections au fur et à mesure de leur mise à disposition par le titulaire,
- L'assistance technique à l'installation des nouvelles versions de la solution logicielle et des états techniques ou corrections communiqués par le titulaire (par des actions de support téléphonique, de télémaintenance et d'information sur les différences entre les mises à jour),
- L'accès au serveur de téléservices du titulaire accessible pendant la période suivante : tous les jours ouvrés, de 9h00 à 17h00 minimum,
- La réception et la gestion de toutes les demandes relatives au service de maintenance ainsi que les réponses apportées à l'Établissement,
- Un délai de rappel (conformément aux engagements de délais d'intervention) après une demande de l'Établissement,
- L'analyse des fiches d'anomalie qui lui sont transmises, leur validation si besoin avec l'Établissement pour confirmer le diagnostic de premier niveau.

## 10.2 Maintenance corrective

La prestation de maintenance corrective inclut de la part du titulaire (sans surcoût supplémentaire pour l'Établissement) la réalisation de l'évolution de la documentation de référence de la solution logicielle nécessaire à la suite de la correction des anomalies et dysfonctionnements constatés.

On entend par dysfonctionnement (ou anomalie) tout incident, erreur ou défaut de fonctionnement directement imputable à la solution logicielle qui :

- Empêche son utilisation normale ;
- Provoque des résultats faux ou en contradiction avec les spécifications définies dans la documentation de référence.

Toute opération de maintenance corrective devra être faite avec l'accord de l'Établissement qui en sera informé au préalable (date, heure, durée de l'intervention, éventuelles altérations de performance et effet).

### a. Procédure d'activation et de mise en œuvre de la maintenance corrective

L'Établissement pourra déclencher une prestation de maintenance corrective dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- Perte totale de service ;
- Dégradation majeure de service ;
- Dégradation mineure de service.

En cas de déclenchement par l'Établissement d'une prestation de maintenance corrective, l'Établissement bénéficiera d'une assistance technique du titulaire par téléphone ou par courriel, accessible pendant la période d'intervention suivante : tous les jours ouvrés, au minimum de 9h00 à 17h00.

La procédure de prise en compte des incidents sera la suivante :

- L'Établissement signalera tout incident de fonctionnement de la solution logicielle au titulaire par téléphone ou par courriel ou sur une plateforme dédiée,
- Le titulaire s'engage à accuser réception de cette demande d'intervention en fournissant un numéro de ticket associé,
- Le titulaire s'engage à intervenir pour résoudre l'incident et à apporter une solution aux anomalies dans les délais prévus au présent marché et d'alerter l'Établissement dès le rétablissement d'un fonctionnement normal de la solution logicielle,
- L'état du traitement de l'incident sera confirmé ultérieurement par le titulaire par l'envoi d'un compte-rendu d'intervention par courriel au responsable technique de l'Établissement dans le délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant la résolution de l'incident. Ce rapport fournira toutes les informations nécessaires sur la résolution du problème et/ou la poursuite de son diagnostic.

Le titulaire devra proposer un suivi de gestion des incidents par un service en ligne permettant d'assurer un suivi dans le temps des activités de maintenance et pouvant permettre de coordonner les actions de maintenance préventive.

### b. Intervention et résolution

Les demandes d'intervention de l'Établissement seront traitées au moyen de tickets que seuls les utilisateurs pourront demander.

Chaque sollicitation, quel que soit le canal utilisé, créera un ticket que l'Établissement pourra suivre 24h/24.

L'Établissement rédigera les tickets en respectant la trame du support du titulaire, comprenant les informations suivantes :

- Nom de la société,
- Nom de l'administrateur,
- Nom de l'utilisateur concerné,
- Contexte permettant de constater l'incident, de visualiser l'objet de la demande ;
- Description des menus, des écrans permettant de reproduire le contexte (voire captures d'écran),
- Formulation précise du résultat souhaité.

L'ensemble des actions réalisées à distance ou sur site devra être consigné dans le ticket d'incident. Un ticket ne pourra pas être fermé par le titulaire tant que l'incident ne sera pas résolu.

Le titulaire s'engage à assurer un suivi des demandes et à produire un rapport d'intervention mensuel.

Le titulaire s'engage à résoudre les dysfonctionnements signalés par l'Établissement dans les délais suivants :

Type d'anomalies	Délai de résolution à compter du signalement de l'Établissement
Anomalie bloquante	Un (1) jour ouvré
Anomalie majeure	Trois (3) jours ouvrés
Anomalie mineure	Vingt (20) jours ouvrés

- Constitue une **anomalie bloquante** tout dysfonctionnement empêchant l'exécution normale d'une fonctionnalité essentielle ou l'utilisation normale de la solution logicielle dans l'environnement de production, sans solution de contournement possible. Seront notamment considérées comme des anomalies bloquantes les cas suivants :
  - Une défaillance de l'aide à l'analyse des offres
  - Impossibilité de générer des documents d'analyse
  - Impossibilité de générer des courriers de procédure avec personnalisation des docs
  - Impossibilité de générer des avenants et actes modificatifs.
- Constitue une anomalie **majeure non bloquante** tout dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement de la solution logicielle que sur une partie de ses fonctionnalités et entraînant des dysfonctionnements en production. Seront notamment considérées comme des anomalies bloquantes les cas suivants :
  - Impossibilité d'éditer des statistiques
  - Impossibilité de créer et/ou modifier un paramétrage.
- Constitue une **anomalie mineure** tout dysfonctionnement gênant permettant de poursuivre l'exploitation de la solution logicielle dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

### 10.3 Maintenance adaptative et évolutive

Il est convenu que toutes les évolutions de la solution logicielle liées à des évolutions législatives et réglementaires et/ou des normes techniques seront prises en charge dans le cadre des évolutions standards de la solution logicielle et seront réalisées et intégrées gratuitement par le titulaire à la solution logicielle.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, l'Établissement pourra disposer de toutes les évolutions de la solution logicielle. Le titulaire devra informer l'Établissement par une note technique indiquant les évolutions prévues par la nouvelle version, à savoir la liste des correctifs apportés, les nouvelles fonctionnalités mises à disposition et leurs impacts au regard de la précédente version.

Le titulaire devra mettre à disposition de l'Établissement tous les éléments d'information dont il dispose pour lui faciliter la montée en version.

La maintenance évolutive de la solution couvre tous les modules et produits souscrits de la solution. Les prestations de maintenance évolutive comprennent chacune :

- Les mises à jour des logiciels, des développements et des paramétrages,
- La mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique,
- Les tests (unitaires et de non-régression), la livraison et l'installation des éléments mis à jour ;
- La gestion des montées en volume : la gestion des montées en volume entre dans le cadre de la maintenance évolutive si les performances du système diminuent du fait d'une augmentation de volume des données ou du trafic non ou mal supporté par le système.

Les actions correctives faisant suite à des dysfonctionnements après :

- La réalisation de recommandations liées à une analyse du système (maintenance préventive),
- Le déploiement d'une nouvelle version standard,
- Une prestation d'évolution de l'environnement technique,
- La mise en production d'évolutions spécifiques.

Le présent marché inclut un abonnement gratuit aux mises à jour de la solution logicielle ; à ce titre le titulaire fournira donc gratuitement à l'Établissement dans le cadre de ce marché toutes les nouvelles versions mineures et majeures de la solution logicielle.

## **11. FORME ET DÉTERMINATION DES PRIX – RÉVISION**

Les prix du présent marché sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois précédent la remise des offres, soit le mois d'août 2025 (mois « M0 »).

### **11.1 Détermination des prix**

#### **a. Partie forfaitaire**

Le montant forfaitaire du marché figure dans l'acte d'engagement, conformément à son annexe 2, la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF).

#### **b. Part à bons de commande**

Le montant des prestations relevant de la part à commande du marché sera déterminé par l'application des prix indiqués au bordereau des prix unitaires (BPU) du marché (annexe à l'acte d'engagement) aux prestations commandées par l'Établissement et réellement exécutées par le titulaire.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article 11.2 ci-après, des commandes pourront être passées par l'Établissement pour la réalisation de prestations ne figurant ni dans la DPGF, ni dans le BPU. Ces commandes seront réalisées à la suite d'une demande par l'Établissement de devis au titulaire pour le chiffrage de la prestation à réaliser.

### **11.2 Contenus des prix**

#### **a. Règles générales**

Les prix du présent marché sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations du titulaire jusqu'au lieu de réalisation des prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risques et les marges bénéficiaires.

Les frais supplémentaires qui naîtraient de l'ajournement ou du rejet des prestations par l'Établissement seront également à la charge du titulaire.

#### **b. Prestations de maintenance**

La rémunération du titulaire au titre de la maintenance couvrira les frais de la main-d'œuvre qui leur sera affectée, y compris les indemnités de déplacement et les frais nécessités par les modifications mentionnées aux articles 10.1.4 et 39 du CCAG/TIC (modifications apportées aux prestations livrées sur l'initiative du titulaire).

### 11.3 Révision des prix

Les prix du présent marché (prévus à la DPGF et au BPU) seront fermes pour la première année d'exécution. La date anniversaire du marché correspondra à la date de démarrage effectif du marché, c'est-à-dire la date de réception des prestations.

À la date anniversaire du marché (date de réception des prestations), les prix pourront être révisés par le titulaire par application de la formule suivante :

$$P = Po [0,15 + 0,85 \frac{(\text{SYNTEC Rev})}{(\text{SYNTEC Rev-o})}]$$

Dans laquelle :

**P** : prix révisé,

**PO** : Prix de base du marché (à la date anniversaire du marché, telle que visée ci-dessus),

**SYNTEC-Rev** : (Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 71.12 – Services d'ingénierie et services de conseil technique connexes et géomètres) : Dernier indice connu à la date de révision du marché, tel que publié au bulletin INSEE (<https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010766441>) ou tout autre support de parution reconnu officiellement,

**SYNTEC-Rev-o** : (Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 71.12 – Services d'ingénierie et services de conseil technique connexes et géomètres) : Valeur de l'indice connu à la date de notification du marché, tel que figurant au bulletin INSEE ou tout autre support de parution officiellement reconnu.

Les prix ainsi obtenus seront fermes pour la période annuelle en cours, que les coefficients des indices publiés et utilisés pour la révision soient provisoires ou définitifs.

Conformément à l'article 10.2.3 du CCAG/TIC, le coefficient obtenu sera arrondi au millième supérieur. Les prix ainsi obtenus seront fermes pour toute la période annuelle concernée par la révision.

Si le titulaire souhaite faire application d'une révision des prix du marché conformément aux dispositions du présent article, **il en informera expressément le représentant de l'Établissement visé à l'article 2.1 ci-dessus, par lettre recommandée avec accusé de réception, en lui précisant les détails et toutes les explications de ses calculs pour la révision des prix et en lui fournissant tous les justificatifs de parution des indices utilisés pour la révision et les nouveaux tarifs ainsi révisés (c'est-à-dire la DPGF et le BPU mis à jour).**

**Cette révision annuelle des prix du marché ne pourra intervenir que dans une période comprise entre le mois précédent la date anniversaire du marché et le mois suivant cette date.** Passé ce délai, le titulaire sera réputé renoncer à une révision des prix pour la période annuelle suivante.

Les nouveaux prix et tarifs tels que révisés deviendront opposables à l'Établissement et applicables à compter de la date anniversaire du marché, sous réserve d'avoir été préalablement adressés à l'Établissement par lettre recommandée avec accusé de réception (AR) et dans les délais et conditions susmentionnés et sous réserve de la régularité des calculs opérés par le titulaire.

### 11.4 Clause de sauvegarde

L'Établissement se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée du marché à la date de révision des prix, si celle-ci conduit à une augmentation des prix de plus de trois pour cent (3%) par an.



## 12. MODALITÉS DE PASSATION DES COMMANDES ET DE RÈGLEMENT

### 12.1 Passation de commandes de prestations sur BPU

Les commandes de prestations figurant au BPU du marché seront passées au titulaire au-fur-et-à-mesure des besoins de l'Établissement par la passation de bons de commande.

Chaque bon de commande sera adressé par l'Établissement au titulaire par tout moyen de communication adapté (notamment par voie électronique ou par courrier postal).

Chaque bon de commande devra obligatoirement préciser :

- La référence du présent marché et de chaque éventuel avenant,
- Le numéro et la date de la commande qui vaut date de validité,
- L'identification de la direction ou du service bénéficiaire,
- La désignation précise et détaillée des prestations y compris les frais annexes,
- Les dates et heures limites d'exécution,
- Les conditions et l'adresse précise d'exécution,
- La détermination des quantités, le détail des prix hors taxe et le taux de TVA appliqué,
- Le montant total hors taxe (HT) de la commande,
- Le taux et le montant de la TVA,
- Et le montant total toutes taxes comprises (TTC) de la commande.

Le titulaire sera tenu d'exécuter intégralement les commandes émises par l'Établissement, quel qu'en soit le montant, les quantités demandées et les délais fixés. Chaque commande devra faire l'objet d'une facturation séparée par bon commande émis et validé.

Le délai d'exécution de chaque bon de commande aura pour point de départ sa date de notification au titulaire.

En tout état de cause, la durée d'exécution de chaque bon de commande ne pourra faire excéder la durée de validité du présent marché d'une durée de plus d'un (1) mois.

### 12.2 Passation de commandes de prestations hors BPU (sur devis)

Des prestations complémentaires similaires non comprises dans le BPU du marché, dont l'Établissement pourrait avoir besoin, pourront faire l'objet d'une demande de chiffrage par le titulaire par voie de devis. Dans ce cas, l'Établissement sollicitera le titulaire en lui adressant une liste exhaustive des prestations à réaliser.

Le titulaire disposera d'un délai maximum de cinq (5) jours calendaires à compter de sa réception de la sollicitation de l'Établissement pour adresser, par tout moyen, son devis à l'Établissement. En cas de devis dûment accepté, l'Établissement émettra alors un bon de commande correspondant au contenu du devis, dans les mêmes conditions que celles visées à l'article 10 ci-dessus.

Si le titulaire n'adresse pas de devis à l'Établissement dans le délai susmentionné, il sera réputé avoir renoncé à honorer la demande de chiffrage de l'Établissement et ce dernier pourra dès lors s'adresser à tout autre opérateur économique de son choix pour obtenir un chiffrage et procéder à l'exécution des prestations concernées.

### 12.3 Modalités de règlement des prestations

Les sommes qui correspondent aux prestations commandées sur BPU et réellement exécutées par le titulaire seront acquittées par l'Établissement après constatation du service fait et sur présentation de factures établies par le titulaire.

Il en sera de même pour les sommes dues au titre de prestations ne faisant pas partie du BPU, commandées par l'Établissement sur devis dûment accepté par ce dernier et réellement exécutées par le titulaire.

Les règlements interviendront sur présentation par le titulaire d'une facture. Chaque facture du titulaire portera obligatoirement, outre les indications légales, les indications suivantes :

- La désignation de la personne publique contractante,
- Le nom et l'adresse du titulaire,
- Le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé dans l'acte d'engagement,
- Les références (n° et date) du marché et de chaque avenant éventuel,
- Les références de la direction ou service bénéficiaire,
- Les références (n° et date) du bon de commande,
- Les désignations et les quantités des prestations réalisées,
- Les prix unitaires en vigueur à la date de la commande,
- Les montants HT des prestations et matériels,
- Le taux et le montant de la TVA,
- Le montant total TTC des prestations,
- La date et le numéro de la facture.

Les factures devront obligatoirement porter la référence du marché (n° 2025-399) et être adressées à l'Établissement de façon dématérialisée sur le portail « **CHORUS PRO** » à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr> en indiquant le numéro de SIRET de l'Établissement (N°130 002 728 00017) et le numéro d'engagement de la dépense présent sur le bon de commande ou préalablement communiqué par l'Établissement. Aucun code service n'est à saisir.

Le comptable assignataire chargé de l'exécution des recettes et des dépenses de l'Établissement est l'agent comptable de l'Établissement.

#### **12.4 Délai global de paiement**

Conformément aux dispositions des articles L. 2192-10 et R. 2192-10 et suivants du code de la commande publique relatives au délai global de paiement, les sommes dues en exécution du marché seront payées dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture, sous réserve que l'Établissement ait bien attesté d'une réalisation des prestations objet de la facture conforme aux prescriptions du présent marché.

Conformément aux dispositions des articles L. 2192-12 et R. 2192-31 du code de la commande publique, en cas de défaut de paiement dans le délai visé ci-dessus, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement principal la plus récente, effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit (8) points.

#### **12.5 Acceptation du montant de la facture**

L'Établissement vérifiera le montant indiqué sur la facture du titulaire et le complètera éventuellement en calculant les avances à rembourser, les pénalités à appliquer et/ou les réfections éventuelles.

Le montant définitif à régler au titulaire sera arrêté par l'Établissement. Il sera notifié au titulaire si la facture a été modifiée ou si elle a été complétée. Passé un délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette notification, le titulaire sera réputé, par son silence, avoir accepté ce montant.

#### **12.6 Modalités de paiement en cas de désaccord**

En cas de désaccord entre le titulaire et l'Établissement, le paiement sera effectué par virement bancaire, sur la base provisoire des sommes admises par l'Établissement, déduction faite des éventuelles pénalités dues et/ou autres réfections à déduire.

### **13. DURÉE DU MARCHÉ ET CALENDRIER PRÉVISIONNEL**

### 13.1 Prise d'effet et durée du marché

Le présent marché prend effet à compter de la date de sa notification au titulaire et aura une durée ferme de vingt-quatre (24) mois à compter de cette notification.

Le marché sera ensuite renouvelable deux (2) fois, par tacite reconduction, pour une période annuelle, à moins que l'Établissement ne notifie au titulaire une décision expresse de non-reconduction du marché, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de trois (3) mois avant chaque date anniversaire de la notification du marché.

La durée maximale du marché est ainsi de quarante-huit (48) mois.

Le titulaire ne pourra s'opposer à aucune reconduction tacite acceptée par l'Établissement.

Un marché complémentaire de fournitures pourra être passé par l'Établissement avec le titulaire sans nouvelle mise en concurrence dans les conditions fixées par l'article R. 2122-4, 1° du code de la commande publique (livraisons complémentaires exécutées par le titulaire initial qui sont destinées soit au renouvellement partiel de fournitures ou d'installations, soit à l'extension de fournitures ou d'installations existantes lorsque le changement de titulaire obligerait l'Établissement à acquérir des fournitures ayant des caractéristiques techniques différentes entraînant une incompatibilité ou des difficultés techniques d'utilisation et d'entretien disproportionnées. La durée totale maximale de ce marché complémentaire ne saurait excéder trois (3) ans, reconductions éventuelles comprises).

Le présent marché pourra par ailleurs être dénoncé à tout moment par l'Établissement, sur décision motivée et dûment notifiée au titulaire, en respectant un délai de préavis de quatre (4) mois.

### 13.2 Calendrier prévisionnel

La mise en place effective de la solution logicielle est souhaitée pour le **5 janvier 2026**, le contrat actuel prenant fin au 31 décembre 2025.

Le titulaire devra proposer un rétroplanning détaillé de chaque phase d'exécution du marché (ex. réunions de lancement / réunions de suivi, livraison, paramétrage, interfaces techniques, recette fonctionnelle, recette technique, formations utilisateurs, semaine du démarrage...) pour la mise en place des différentes étapes du présent CCP. Ce rétroplanning devra être clair et prendre en compte ces contraintes d'exécution et de calendrier.

Étapes de réalisation
Réunion de lancement et transmission du fichier d'audit
Date de livraison
Mise en ordre de marche
Vérification d'aptitude (VA)
Formation initiale
Vérification service régulier (VSR) + delta des données depuis la MOM (actualisation des données transmises par l'établissement)
Décision d'admission
Mise en service

Ce planning prévisionnel, annexé au présent CCP (annexe 1) qui aura été complété par le titulaire et adjoint à son offre, pourra faire l'objet le cas échéant d'un ajustement avec le titulaire, à la demande de ce dernier ou à l'initiative de l'Établissement, en fonction des circonstances et des contraintes d'exécution des prestations, sous réserve de la validation préalable et écrite par l'Établissement des nouvelles échéances fixées (par courriel notamment).

## 14 PÉNALITÉS

Le présent article déroge aux dispositions de l'article 14 du CCAG/TIC.

Le montant des pénalités éventuellement dues par le titulaire en cas de défaillances de sa part dans l'exécution des prestations sera soit facturé séparément au titulaire, soit déduit du montant d'une facture du titulaire.

Les différentes pénalités listées au présent article pourront être appliquées sur simple constatation par l'Établissement du retard ou de l'infraction commise, sans mise en demeure préalable de la part de l'Établissement. Ces pénalités pourront se cumuler entre elles et aucun montant plafond de celles-ci ne sera applicable.

#### **14.1 Pénalité de retard**

En cas de retard dans l'exécution des prestations, le titulaire pourra encourir une pénalité financière forfaitaire de quatre-vingts euros (80 €) par jour de retard constaté par l'Établissement.

Les retards répétés constatés dans l'exécution des prestations pourront entraîner la résiliation du présent marché par l'Établissement, sans indemnité et sans préavis, aux torts exclusifs du titulaire.

#### **14.2 Autres pénalités**

Par ailleurs, le titulaire pourra encourir, par infraction constatée, une pénalité financière forfaitaire de cent cinquante euros (150 €) en cas de :

- Non-fourniture dans les délais de l'attestation annuelle d'assurance, telle que visée à l'article 18 ci-dessus du présent CCP,
- Violation de l'obligation de confidentialité prévues à l'article 15 du présent CCP, par le titulaire et ses préposés,
- Non-déclaration préalable d'une sous-traitance, telle que visée à l'article 16 ci-après du présent CCP,
- Non-fourniture, dans les délais, des documents visés à l'article 17 ci-après du présent CCP.

### **15 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ**

Le titulaire sera tenu à une obligation générale de confidentialité renforcée concernant l'ensemble des informations et documents dont lui et ses préposés auront connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché et qui seraient relatives à l'Établissement, son organisation et/ou son fonctionnement et au présent marché en particulier, que ces informations et documents lui aient été préalablement signalés par l'Établissement comme présentant un caractère confidentiel ou non.

Le titulaire sera responsable du respect de cette obligation de confidentialité par ses salariés, préposés, personnels et par ses éventuels sous-traitants et l'ensemble des personnes intervenant à sa demande et sous sa responsabilité pour l'exécution des prestations objet du marché et il garantit l'Établissement contre tout recours à cet égard.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à respecter la stricte interdiction d'ouvrir les plis et colis dont il aura la charge du transport et de la livraison dans le cadre du présent marché et de prendre connaissance des documents et informations que ces plis et colis contiennent. Le titulaire sera responsable du respect de cette interdiction par ses salariés, préposés, personnels et par ses éventuels sous-traitants et l'ensemble des personnes intervenant à sa demande et sous sa responsabilité pour l'exécution des prestations objet du marché et il garantit l'Établissement contre tout recours à cet égard.

En cas de violation de la présente obligation de confidentialité et du non-respect de l'interdiction d'ouvrir les plis et colis prévue au présent article par un membre de son personnel et/ou par toute autre personne intervenant dans l'exécution de prestations à sa demande, le titulaire encourra une pénalité financière, conformément aux dispositions de l'article 13 des présentes.

## 16 SOUS-TRAITANCE

En complément des dispositions des articles L. 2193-1 et suivants et R. 2193-1 et suivants du code de la commande publique, les conditions de l'exercice de la sous-traitance directe ou indirecte sont définies à l'article 3.6 du CCAG/TIC.

Conformément à l'article L. 2193-3 du code de la commande publique, le titulaire du marché ne pourra cependant sous-traiter que l'exécution de certaines parties de son marché.

Le titulaire demeurera, en toutes hypothèses, responsable du sous-traitant et garant des prestations qu'il exécute et du respect des stipulations du marché.

Le titulaire du présent marché qui voudrait sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations devra demander par écrit à l'Établissement d'accepter, préalablement à tout commencement d'exécution, chaque sous-traitant et d'agréer ses conditions de paiement.

Dès la signature de l'acte spécial constatant l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement par l'Établissement, ce dernier notifiera au titulaire et à chacun des sous-traitants concernés l'exemplaire de l'acte spécial qui leur revient. Dès réception de cette notification, le titulaire du marché devra faire connaître à l'Établissement le nom et les coordonnées (adresse de courriel et téléphone) de la personne physique habilitée à représenter le ou les sous-traitant(s).

Le titulaire engagera sa responsabilité auprès de l'Établissement en cas de non-déclaration préalable à tout commencement d'exécution de prestations du ou des sous-traitants auxquels il souhaite faire appel.

Le titulaire encourra également dans ce cas une pénalité financière, telle que visée à l'article 13 ci-dessus.

## 17. SITUATION FISCALE ET SOCIALE DU TITULAIRE

Conformément aux dispositions des articles R. 2143-7, R. 2343-9 et R. 3123-18 du code de la commande publique et aux dispositions de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique, le titulaire s'engage à fournir à l'Établissement, tous les six (6) mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les attestations et certificats démontrant qu'il ne rentre dans aucun des cas d'exclusion des marchés publics prévus au code de la commande publique et qu'il respecte l'ensemble des obligations fiscales et sociales lui étant applicables.

En cas de non remise des documents susmentionnés par le titulaire, le titulaire s'exposera à l'application d'une pénalité financière à son encontre, conformément aux dispositions de l'article 13 du présent CCP.

Le marché pourra également être résilié aux torts exclusifs du titulaire en cas de non-remise de ces documents, sans que celui-ci ne puisse prétendre à indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques.

## 18. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Le titulaire s'engage à contracter toutes les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'Établissement (comprenant ses biens mobiliers, immobiliers et son personnel) et des tiers, victimes d'accidents et/ou de dommages, directs et indirects, matériels et corporels, causés par le titulaire et ses préposés dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le titulaire sera également seul responsable et devra assumer seul les conséquences de tout dommage causé à son personnel et à son matériel, ceux de l'Établissement (comprenant notamment tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, mobilier ou immobilier et

tout dommage subi par son personnel) ou à des tiers, du fait de l'exécution des prestations objet du marché.

À la notification du présent marché et conformément aux dispositions du règlement de la consultation, le titulaire a d'ores et déjà remis obligatoirement à l'Établissement une attestation justifiant qu'il a contracté les assurances nécessaires à la réalisation des prestations objet du marché.

Le titulaire s'engage à transmettre à l'Établissement une nouvelle attestation d'assurance en vigueur si la durée de validité de l'attestation transmise initialement est inférieure à la durée du marché, de façon que l'Établissement dispose d'une attestation valide pendant toute la durée du marché. La nouvelle attestation d'assurance en vigueur devra être transmise par le titulaire à l'Établissement au plus tard dans les quinze jours calendaires suivant la date de fin de validité de l'attestation initiale.

De façon générale, pendant toute la durée d'exécution du marché, sur demande de l'Établissement, le titulaire sera tenu de lui remettre une attestation d'assurance émanant d'une compagnie d'assurance notoirement solvable dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la demande de l'Établissement.

Le titulaire sera seul responsable des contraventions aux lois et règlements résultant de son exécution des prestations et ne pourra exercer aucun recours contre l'Établissement en cas de condamnation encourue par lui, ses préposés ou ses ouvriers.

Le titulaire aura notamment la charge entière de la stricte application des lois et règles en vigueur (notamment celles de la législation et de la réglementation du travail).

Il sera tenu sous sa responsabilité, dans le cadre des prestations faisant l'objet du présent marché, de veiller à ce que toutes les précautions soient prises en matière de prévention des accidents, pour son propre personnel, pour le personnel de l'Établissement et pour les tiers.

Il demeurera responsable de ces accidents et il sera tenu, en outre, de garantir l'Établissement de toute action qui serait dirigée contre lui pour des faits de cette nature.

## **19. RÉSILIATION**

### **19.1 Principes et conditions de résiliation**

Outre les cas prévus aux articles 47 à 52 du CCAG/TIC, le présent marché pourra être résilié, aux torts exclusifs du titulaire, en raison de défaillances du titulaire jugées incompatibles avec la bonne exécution des prestations objet du présent marché et en particulier en cas :

- De refus du titulaire d'exécuter les prestations conformément aux dispositions du marché (en particulier du CCP) ou de mauvaises exécutions (non conformes) répétées,
- D'exécutions partielles des prestations objet du marché, mettant ou non en danger le bon fonctionnement de l'Établissement,
- De non-respect des délais d'exécution des prestations objet du marché (ces délais étant notamment fixés dans le CCP et les bons de commande),
- De non remise des attestations et documents prévus à l'article 16 du présent CCP et R. 324-4 du code du travail.

Par ailleurs, le présent marché sera également résiliable par l'Établissement, à tout moment et pour motif d'intérêt général, qu'il y ait ou non faute du titulaire, par une décision de résiliation en respectant un délai de préavis de six (6) mois à compter de la date de la décision.

Dans ce cas, et par dérogation à l'article 51 du CCAG/TIC, aucune indemnisation ne sera versée au titulaire en compensation de son éventuel préjudice.

Enfin, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés à l'article R. 2143-3 du code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du code du travail, le présent marché sera résilié aux torts du titulaire.

## **19.2 Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire à l'encontre du titulaire du présent marché, devra être notifié immédiatement à l'Établissement par le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception comprenant les noms et coordonnées des administrateurs et liquidateurs désignés. Il devra en être de même de tout jugement ou décision de justice susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du marché.

L'Établissement adressera alors à l'administrateur ou au liquidateur désigné une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution du marché. 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 L. 627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L. 622-13 du code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché sera prononcée par l'Établissement. Ce délai d'un mois pourra 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 prendra effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai d'un mois visé ci-dessus. Elle n'ouvrira droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **20. EXÉCUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE**

Conformément aux dispositions de l'article 54 du CCAG/TIC, en cas de résiliation du marché prononcée aux torts du titulaire par décision de l'Établissement, ce dernier se réservera le droit de faire exécuter les prestations objet du marché aux frais et risques du titulaire.

Une exécution aux frais et risques du titulaire pourra en particulier être réalisée sur décision de l'Établissement en cas de :

- Retard constaté de plus de trente (30) jours calendaires dans les délais d'exécution des prestations,
- Refus du titulaire d'exécuter les prestations conformément aux dispositions du marché (en particulier du CCP) ou de mauvaises exécutions (non conformes) répétées,
- Exécutions partielles des prestations objet du marché, mettant ou non en danger le bon fonctionnement de l'Établissement,
- Non-respect des délais d'exécution des prestations objet du marché (ces délais étant notamment fixés dans le CCP et les bons de commande),
- Non remise des attestations et documents prévus à l'article 16 du présent CCP et R. 324-4 du code du travail ;
- Non-résolution de failles de forte criticité identifiées, dans le délai convenu avec l'Établissement, telle que prévu à l'article 21.5 ci-dessus.

L'Établissement pourra faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations objet du marché 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 du présent marché prononcée aux torts du titulaire dans les cas précisés à l'article 16 ci-dessus.

S'il n'est pas possible à l'Établissement de se procurer dans des conditions acceptables des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue au présent marché, il pourra y substituer des prestations équivalentes.

Le titulaire du marché résilié ne sera pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il devra cependant fournir toutes les informations recueillies et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à l'exécution de ce marché par le tiers désigné par l'Établissement.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du présent marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, sera à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profitera pas.

## **21. ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS**

L'Établissement ayant reçu les labels « Diversité » et « Égalité », il accorde une importance aux questions d'égalité et de diversité professionnelles et s'est engagé dans une démarche de respect de ces valeurs.

Il souhaite en conséquence que ses cocontractants se soucient également de ces valeurs.

L'Établissement s'engage à ce titre à mettre en œuvre des procédures et outils relatifs aux problématiques de lutte contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, comme notamment :

- Des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des discriminations à l'attention de tous les personnels, en ciblant plus particulièrement l'encadrement et les équipes de gestion des ressources humaines ;
- Un plan d'actions pluriannuel afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. L'Établissement s'engage ainsi à lutter contre les comportements sexistes et les violences faites aux femmes, favoriser le rééquilibrage de la rémunération entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès aux fonctions d'encadrement supérieur.

Dans le cadre de cette politique d'achats responsables et de lutte contre les discriminations, l'Établissement souhaite mobiliser ses cocontractants afin d'être informé de leurs propres actions en matière d'égalité femmes-hommes et de diversité professionnelle et/ou de les sensibiliser davantage à ces enjeux.

Compte tenu de cette ambition, il sera demandé au titulaire de tout marché public conclu avec l'Établissement de remplir au moment de la signature du marché le questionnaire « Egalité professionnelle et diversité professionnelle » proposé par l'Établissement.

Ce questionnaire ne sera exigé que du seul titulaire du marché. Il prendra la forme d'un formulaire informatique dont l'adresse lui sera communiquée au moment de l'attribution du marché.

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le titulaire s'engage à renseigner à nouveau le questionnaire en cours d'exécution du marché si l'Établissement lui en fait la demande. Celle-ci pourra intervenir par exemple à la date anniversaire de la notification du marché si ce dernier est pluriannuel, ou un mois avant l'échéance du marché. Le représentant de l'Établissement comparera alors la situation décrite à celle présentée initialement.

## **22. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 et suivants du code de la commande publique, en cas de différend concernant l'exécution du présent marché, l'Établissement et le titulaire pourront recourir au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs au présent marché, dans des conditions fixées par décret. Les comités consultatifs de règlement amiable ont pour missions de rechercher des éléments de droit ou de fait en vue d'une solution amiable et équitable.



Le médiateur des entreprises agira comme tierce partie, sans pouvoir décisionnel, afin d'aider les parties, qui en auront exprimé la volonté, à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend.

La saisine du médiateur des entreprises ou d'un comité consultatif de règlement amiable n'interrompra pas le cours des différentes prescriptions et les délais de recours contentieux jusqu'à la notification du constat de clôture de la médiation ou la notification de la décision prise par l'Établissement sur l'avis du comité.

En cas de règlement amiable impossible, les contestations qui pourraient s'élever au sujet de l'exécution du marché seront jugées par le Tribunal administratif de Paris.

## **23 DÉROGATIONS AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX**

L'article 3.2 b) du présent CCP déroge aux dispositions de l'article 3.4.3 du CCAG/TIC

L'article 14 (Pénalités) du présent CCP déroge aux dispositions de l'article 14 du CCAG/TIC.

L'article 15 (Confidentialité) déroge aux dispositions de l'article 5.1 du CCAG/TIC.

L'article 16 (Sous-traitance) du présent CCP déroge aux dispositions de l'article 3.6.3 du CCAG/TIC.

L'article 18 (Responsabilité et assurance) déroge aux dispositions de l'article 9 du CCAG/TIC.

L'article 19 (Résiliation) du présent CCP déroge aux dispositions des articles 47 à 52 du CCAG/TIC.

L'article 19.2 (Redressement ou liquidation judiciaire) du présent CC déroge aux dispositions de l'article 48.2 du CCAG/TIC.

L'article 20 (Exécution aux frais et risques du titulaire) du présent CCP déroge aux dispositions de l'article 54 du CCAG/TIC.