

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**SERVICE D'AGENCE DE VOYAGES, PRESTATIONS DE
TRANSPORT ET SERVICES ASSOCIES**

MP 2025 10

**INSTITUT NATIONAL DES SCIENCES APPLIQUEES
24 BOULEVARD DE LA VICTOIRE
67084 STRASBOURG CEDEX
Tél : 0 3 69 32 20 02**

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat	3
1.1- Objet du contrat	3
1.2 - Décomposition du contrat	3
1.3 - Mode de passation	3
1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande	3
2 - Pièces contractuelles	4
3 - Confidentialité et mesure de sécurité	4
4 - Prix.....	5
4.1 - Durée du contrat.....	5
4.2 - Reconduction.....	5
5 - Délais d'exécution	5
5.1 - Délais de base	5
5.2 - Prolongation des délais.....	6
6 - Obligation des parties	6
6.1 - Obligation du titulaire	6
6.2 - Obligation de l'établissement	6
6.3 - Obligations de collaboration.....	6
7 - Prix.....	6
7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués.....	6
7.2 - Modalités de variation des prix.....	7
7.3 - Offres promotionnelles.....	7
8 - Garanties financières.....	8
9 - Avance	8
10 - Modalités de règlement des comptes.....	8
10.1 - Dispositions générales.....	8
10.2 - Acomptes et paiements partiels définitifs.....	8
10.3 - Présentation des demandes de paiement	8
10.4 - Paiement des cotraitants	9
11 - Conditions de l'exécution des prestations	9
12 - Constatation de l'exécution des prestations	10
13 - Garantie des prestations.....	11
14 - Maintenance de l'outil de réservation en ligne.....	11
15 - Pénalités	11
15.1 - Pénalités pour retard dans la mise en place du portail de réservation en ligne.....	11
15.2 - Autres pénalités pour retard d'exécution des prestations	12
15.3 - Pénalités pour dysfonctionnement de la plateforme de réservation en ligne	12
15.4 - Pénalités pour non-respect de l'obligation de proposer le tarif le plus bas	13
15.5 - Pénalités pour non-respect de l'obligation relative aux offres promotionnelles	13
15.6 - Pénalités pour non-respect du mémoire technique	13
15.7 - Pénalité pour travail dissimulé	13
16 - Assurances	14
17 - Résiliation du contrat.....	14
17.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre	14
17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire	14
18 - Règlement des litiges et langues	15
19 Développement durable - Clauses environnementales.....	15
19.1 - Engagement général du titulaire	15
19.2 - Choix préférentiel des modes de transport.....	15
19.3 - Présentation d'alternatives à faible impact environnemental	15
19.4 - Dématérialisation et sobriété numérique	15
19.5 - Communication sur les engagements du titulaire	15
19.6 - Suivi et reporting environnemental	16
20 - Dérogations	16

1 - Dispositions générales du contrat

1.1- Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) concernent les : SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES, PRESTATIONS DE TRANSPORT ET SERVICES ASSOCIES POUR L'INSA STRASBOURG.

Le présent accord-cadre a pour objet des services d'agence de voyages, des prestations de transport et services associés pour les personnes dont les frais de déplacements sont pris en charge par l'INSA Strasbourg. Les réservations seront réalisées pour des besoins individuels ou de groupe, en France ou à l'étranger.

Les prestations principales attendues sont les suivantes :

- La recherche des meilleures conditions tarifaires,
 - La mise en place et l'administration d'une plateforme de réservation en ligne de type SBT (Self Booking Tool),
 - La mise en place d'une plateforme de réservation offline,
 - La réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien et ferroviaire,
 - Le cas échéant, la modification ou l'annulation des billets et produire des avoirs
 - proposer et assurer la gestion des assurances couvrant l'annulation, les accidents, le rapatriement sanitaire, la perte ou le vol des bagages,
-
- Le conseil pour la mise en place et/ou l'amélioration de la politique voyages de l'INSA,
 - Le conseil et informations aux voyageurs,
 - La mise en place d'un outil statistiques/ reporting,

Les services associés comprennent :

- L'obtention, l'utilisation et la prise en compte de cartes d'abonnement ou cartes privilèges,
- La gestion des visas,
- L'assurance des voyageurs,

Le descriptif détaillé du besoin est mentionné dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

1.2 - Décomposition du contrat

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique. Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

1.3 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est l'appel d'offre ouvert. Elle est soumise aux dispositions de l'article L.2124-2 du Code de la Commande Publique.

L'accord-cadre sans minimum ni maximum est passé en application des articles L. 2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-12 du Code de la commande publique.

Il donnera lieu à l'émission de bons de commande. A titre indicatif, estimatif et prévisionnel, sans que ce montant, qui n'a aucune valeur contractuelle, n'engage le pouvoir adjudicateur, le montant annuel des prestations objet du contrat est estimé à 100 000 € HT, soit un montant total pour la durée maximale de l'accord-cadre (4 ans) estimé à 400 000 € HT.

1.4 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur, au fur et à mesure des besoins.

Ils pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre.

Dans le cadre d'une commande en ligne (online, cf. point 3.1.1 du CCTP), la réception électronique de la commande par le titulaire, via une connexion sécurisée, vaut notification de la commande et engagement de l'administration.

Dans le cadre de l'offline (cf. 3.1.2 du CCTP), les commandes prennent la forme de bons de commande établis sur support électronique. Pour être valides, les bons de commande doivent être signés par la personne dûment habilitée à engager l'administration (représentant légal de l'établissement ou son délégataire) et sont notifiés au titulaire, par le service émetteur, par courrier électronique.

Ces bons de commande comportent notamment les renseignements suivants :

- le nom ou la raison sociale du titulaire ;
- le numéro du marché,
- la date et le numéro du bon de commande (ex : CDE-2025-000000),
- la désignation de la prestation dont l'exécution est demandée,
- la quantité commandée
- le nom du bénéficiaire de la prestation,
- le prix de la prestation,
- les frais d'agence,
- le taux ou le montant de la TVA,
- le montant TTC,
- le lieu de livraison et le service destinataire ;

En cas de discordance entre les prix figurant sur le bon de commande et les prix figurant dans l'offre du titulaire, le titulaire est tenu d'en informer le service émetteur de la commande et de ne pas donner suite à la commande en cas de non-réponse de celui-ci dans les 24 heures. L'administration se réserve le droit de résilier par écrit sa commande, notamment en cas de non-respect par le titulaire de ses délais de livraison ou en cas de défaillance constatée lors de son exécution. Dans ces deux cas, le titulaire perd son droit d'exclusivité pour ce besoin.

Les bons de commande émis pendant la durée de validité de l'accord-cadre ne pourront être exécutés au-delà de six mois après le terme de l'accord cadre.

2 - Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces contractuelles du marché 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 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 19 janvier 2009
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché
- L'offre technique et financière du titulaire composée :
 - du bordereau des prix unitaires complété
 - du cadre de réponse technique complété et du mémoire technique annexé.

Seuls les exemplaires originaux conservés dans les locaux de l'INSA Strasbourg font foi.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives de l'accord-cadre, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus. Toute clause portée dans le(s) barème(s) ou documentation quelconque du titulaire et contraire aux stipulations des pièces constitutives de l'accord-cadre est réputée non écrite. Les conditions générales de vente du titulaire sont concernées par cette disposition. Le titulaire est réputé avoir suffisamment étudié les documents constitutifs du contrat. Il n'est admis, sous aucun prétexte que ce soit, aucune réclamation concernant l'offre et les conditions consenties.

Le titulaire de l'accord-cadre ne peut en aucun cas arguer d'une erreur, d'une omission, d'une différence d'interprétation ou de manque de renseignements pour refuser d'exécuter les prestations.

3 - Confidentialité et mesure de sécurité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS. Le titulaire et son personnel ainsi que ses éventuels sous-traitants sont tenus de respecter la confidentialité qui s'attache à la réalisation de la prestation et de faire preuve de discrétion professionnelle. Sauf accord préalable du pouvoir adjudicateur, ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale, à des tiers, de faits, informations, études et décisions dont ils pourraient avoir connaissance en cours d'exécution des prestations objet de l'accord-cadre. Les supports (fichiers ou documents) transmis ou mis à disposition du prestataire dans le cadre de la prestation sont confidentiels. Ils ne peuvent en aucun cas, ni être utilisés pour un autre usage que celui de la réalisation du contrat, ni transmis à des tiers et devront être restitués à l'administration à sa demande. A noter que conformément aux dispositions de l'article 3.1.1.4 du CCTP, le titulaire a pour obligation, à la fin de l'accord-cadre, de restituer gratuitement

à l'INSA Strasbourg l'ensemble de la base de données des profils voyageurs constituée durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre. Par ailleurs, le titulaire s'engage à consulter préalablement l'administration par écrit avant toute utilisation commerciale de la signature de l'accord-cadre et de toutes les pièces et éléments d'information prévus au contrat.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité.

Le titulaire doit mettre en œuvre tous les moyens pour assurer la protection des données personnelles et pour respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données.

4 - Prix

4.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale d'un an, du 1^{er} janvier 2026 au 31 Décembre 2026 reconductible 3 fois.

A noter que les commandes de titres de transport seront effectuées à partir du 1er janvier 2026. Toutefois, une notification anticipée de l'accord-cadre est nécessaire pour permettre au nouveau titulaire d'effectuer la mise en place des prestations et d'assurer ainsi une transition sans rupture avec le contrat précédent.

4.2 - Reconduction

Conformément à l'article R2112-4 du Code de la Commande publique, la reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 1 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre.

5 - Délais d'exécution

Le présent contrat ne devient définitif et ne peut recevoir exécution qu'après notification au titulaire.

La notification de l'accord-cadre entraîne début d'exécution des prestations de mise en place de l'outil de réservation en ligne (paramétrage et chargement des profils), sans que ces prestations ne fassent l'objet de la notification préalable d'un bon de commande.

Les autres prestations font l'objet de bons de commande qui pourront être émis par l'ensemble des services de l'INSA au fur et à mesure des besoins. Les commandes de titres de transport seront notifiées au titulaire à partir du 1er janvier 2026.

5.1 - Délais de base

Délai de mise à disposition de l'outil SBT en début de contrat

Conformément aux dispositions de l'article 3.1.1.9 du CCTP, le titulaire dispose d'un délai maximum de 6 semaines pour livrer l'outil paramétré. La mise en production de l'outil est prévue au plus tard pour le 1^{er} janvier 2026.

Conformément aux dispositions de l'article 7 du CCTP, le planning d'implémentation est fixé d'un commun accord avec l'INSA dans le respect du délai maximum de mise à disposition de l'outil, qui est précisé au niveau du planning de mise en œuvre joint à l'offre du titulaire.

En cas de dépassement du délai contractuel de mise en place de l'outil, le titulaire peut se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 15.1 du présent C.C.A.P.

Délai d'exécution des bons de commande

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces du contrat.

Conformément aux articles 13.1.2. et 13.2.1. du CCAG-FCS, le délai d'exécution des prestations commence à courir à compter de la date de notification du bon de commande et s'achève à la date de livraison ou d'exécution des prestations.

5.2 - Prolongation des délais

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

6 - Obligation des parties

6.1 - Obligation du titulaire

Les obligations du titulaire sont détaillées à l'article 6 du CCTP.

Le titulaire désigne un interlocuteur unique qui est le référent en charge de la coordination de l'exécution des prestations telle que prévue à l'article 7 du CCTP.

Ce dernier coordonne l'ensemble des intervenants, garantit une fluidité optimale de leurs interactions nécessaires au bon fonctionnement des prestations.

En fin de contrat, le titulaire restituera gratuitement, au format que l'INSA lui aura indiqué, l'ensemble de la base de données des profils voyageurs constituée durant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

6.2 - Obligation de l'établissement

Dès la notification de l'accord-cadre et pour permettre au titulaire de réaliser les prestations lui incombant dans les délais qui lui sont impartis, l'INSA s'engage à :

- désigner un représentant chargé de suivre les prestations et de coordonner ses relations avec le titulaire. En cas de défaillance de l'interlocuteur, l'INSA s'engage à pourvoir à son remplacement dans les plus brefs délais ;
- remplir son devoir d'information, et notamment fournir toutes les informations et documents lui paraissant nécessaires à la bonne réalisation des prestations ;
- faciliter la tâche du titulaire lors de la prise de connaissance des spécificités de l'établissement (fourniture de la liste des personnes habilitées à passer commande...) ;
- signaler, par tout moyen approprié, et confirmer par écrit, dès qu'il en aura connaissance, tout événement ou évolution nécessitant une intervention du titulaire entrant dans le champ d'application du présent marché.
- porter à la connaissance du titulaire les créations et suppressions des structures de l'INSA susceptibles de passer des commandes.

Plus généralement, l'INSA s'engage à maintenir tout au long de l'exécution des prestations, une collaboration active et régulière avec le titulaire.

6.3 - Obligations de collaboration

Si une difficulté apparaissait au cours de l'exécution de l'accord-cadre, l'obligation de collaboration des parties les engagerait à alerter l'autre partie dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place une solution adaptée.

Des réunions de suivi du contrat sont organisées avec le titulaire (réunion de lancement et revues de comptes à minima semestrielles).

Ces réunions traitent : de la situation contractuelle, de l'avancement et suivi du projet, des problèmes rencontrés, etc.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu, rédigé par le titulaire et communiqué à l'INSA dans un délai de sept jours calendaires suivant la réunion.

7 - Prix

7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations exécutées par le titulaire au titre du présent accord-cadre sont rémunérées par application des prix mentionnés en euros au bordereau de prix de l'accord-cadre.

Le bordereau de prix afférents à l'accord-cadre affiche :

- les prix unitaires des frais de gestion (coût unitaire de la transaction) en distinguant les prix applicables au offline de ceux applicables au online ;
- les prix forfaitaires pour les autres frais (outil de réservation en ligne, dématérialisation des flux, assurances et autres services).

Aux frais de gestion (coûts unitaires à la transaction) s'ajoutent :

- le prix du transport
- ainsi que le prix des éventuels services associés aux prestations de transport.

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG-FCS, les prix de l'accord-cadre sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations.

7.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de réception des offres ; ce mois est appelé « mois zéro ».

Les tarifs applicables sont ceux connus par l'administration à la date du bon de commande. De ce fait et par dérogation à l'article 10.2 du CCAG-FCS, le prix de règlement est celui en vigueur à la date d'émission du bon de commande.

7.2.1 - Variation des frais de gestion et des prix des assurances et autres services

Les prix unitaires des frais de gestion (coûts de la transaction en offline et en online) ainsi que les prix forfaitaires des assurances et autres services sont révisibles annuellement, à la date de reconduction du contrat par application aux prix initiaux du marché d'un coefficient de révision (Cr) donné par la formule :

$$Cr = I_n / I_0$$

dans laquelle :

- I est l'indice mensuel SYNTEC consultable sur le site LeMoniteur.fr sous le lien <https://www.lemoniteur.fr/> (code indice : SYN).
- I₀ est la valeur de l'indice I au mois zéro (M0)
- I_n est la dernière valeur définitive de l'indice I publiée le 1er octobre qui précède la date de reconduction de l'accord-cadre.

Conformément aux dispositions de l'article 10.2.3 du CCAG-FCS, le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur.

Par contre, le prix révisé est arrondi au centième d'euros le plus proche.

Les révisions de prix font l'objet d'une validation préalable du pouvoir adjudicateur. A cet effet, le titulaire s'engage à faire parvenir ses prix révisés par courrier électronique à la Direction des affaires financières de l'INSA de Strasbourg (daf@insa-strasbourg.fr) avec un préavis minimum de 2 mois avant la date prévue pour l'application de la révision (soit au plus tard le 31/10 qui précède la date prévue pour la reconduction de l'accord-cadre).

La seule transmission des prix révisés à l'administration n'équivaut toutefois pas à leur acceptation. En effet, les nouveaux prix du marché ne pourront entrer en vigueur qu'à la condition qu'ils aient été validés préalablement et de manière expresse par l'INSA.

7.2.2 - Variation des prix relatifs à l'outil de réservation en ligne et à la dématérialisation des flux

Les prix forfaitaires des prestations relatives à l'outil de réservation en ligne et à la dématérialisation des flux sont fermes et non actualisables.

7.3 - Offres promotionnelles

Le titulaire informe et fait bénéficier l'INSA des prix ou offres promotionnels pratiqués par les prestataires de transport à l'ensemble de leur clientèle.

A défaut d'information et/ou d'application des prix ou offres promotionnelles, le titulaire encourt, par manquement constaté et sans mise en demeure préalable, la pénalité prévue à l'article 15.7 du présent C.C.A.P.

8 - Garanties financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

9 - Avance

Aucune avance ne sera appliquée.

10 - Modalités de règlement des comptes

10.1 - Dispositions générales

Les prestations seront financées sur le budget de l'établissement et les sommes dues au titulaire et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché seront payées par virement dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement établies conformément au présent contrat.

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.

Conformément aux dispositions de l'article 3.1.1.5 du CCTP, en cas de dématérialisation des flux de données de commandes et/ou de facturation - EDI (Echanges de données Informatisées) pour intégration automatisée dans le système d'information de l'INSA et si l'INSA en fait la demande, le titulaire fournit des informations détaillées dans un fichier texte structuré à une norme de type EDIFACT ou le cas échéant dans un format sécurisé convenu entre les équipes informatiques des deux parties.

Les modalités techniques d'intégration seront définies ultérieurement en cours d'exécution du marché entre l'INSA et le titulaire.

10.2 - Acomptes et paiements partiels définitifs

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

10.3 - Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer. L'utilisation de cette plateforme est simple, gratuite et acceptée par toutes les collectivités publiques. Pour s'en servir, il vous suffit de créer un compte et de vous munir du SIRET de l'INSA de Strasbourg, ainsi que du numéro d'engagement qui vous aura été communiquée pour déposer vos factures électroniques.

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 :

- le nom ou la raison sociale du créancier ;
- le cas échéant, le numéro de SIRET ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro du marché MP 2025-10 ;
- **le numéro du bon de commande ; CDE-2025-000000**
- la désignation de l'organisme débiteur ;

- la date d'exécution des prestations ;
- la désignation de la prestation de transport ;
- le prix de la prestation admise ;
- les frais d'agence, conformément au détail des prix unitaires, hors TVA et, le cas échéant, diminué des réfections ;
- tout rabais, remises, ristournes ou escomptes acquis et chiffrables lors du marché et directement liés au marché ;
- les montants et taux de TVA légalement applicables ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées (incluant, le cas échéant le montant de la TVA des travaux exécutés par le ou les sous-traitants) ;
- la date de facturation ;

- en cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;

= - en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;

- le cas échéant, les indemnités, primes et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché.

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.

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.

10.4 - Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

11 - Conditions de l'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations 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.

Adresse de livraison :

INSA STRASBOURG
24 BOULEVARD DE LA VICTOIRE
67084 STRASBOURG CEDEX

Obligation d'Information et de conseil

Dans le cadre de sa mission, le titulaire de l'accord-cadre a une obligation d'information et de conseil.

A ce titre, il s'engage à informer l'administration de toute évolution législative et réglementaire ayant des répercussions sur les prestations objet du présent accord-cadre.

En vertu de son obligation de conseil, le titulaire de l'accord-cadre s'engage également à inciter, recommander et préconiser des solutions adaptées aux besoins du bénéficiaire.

Equipe dédiée à l'exécution des prestations :

Le titulaire de l'accord-cadre est engagé, sur toute la durée du contrat, sur l'expérience et le niveau de compétences de l'équipe pour la mise en place et le suivi d'exécution de l'accord-cadre (interlocuteur unique, équipe projet et équipe dédiée de la plateforme de réservation offline), et ce conformément à son offre. Aussi, si un des membres nommément désignés de l'équipe dédiée n'est pas en mesure, même temporairement, d'accomplir sa mission, le titulaire doit en aviser sans délai le pouvoir adjudicateur et prendre toutes dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de la bonne exécution des prestations. Pour ce faire, il met à disposition du pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences et d'une expérience au moins équivalente et dont il lui communique à l'INSA les coordonnées complètes. A défaut, et par dérogation à l'article 32 du CCAG-FCS, l'accord-cadre pourra être résilié pour faute du titulaire.

Mise en place et suivi du contrat

Il est institué une équipe de suivi composé de représentants de l'INSA.

Cette équipe, auquel participe à minima l'interlocuteur dédié mentionné à l'article 7 du CCTP, est chargé de suivre, la mise en place des prestations en début de contrat ainsi que l'évolution des tarifs et les évolutions techniques liées aux outils tout au long de l'accord-cadre.

Une réunion de lancement est planifiée dès notification de l'accord-cadre puis l'équipe de suivi se réunit lors de revues de compte à minima semestrielles.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu, rédigé par le titulaire et communiqué à l'INSA dans un délai de sept jours calendaires suivant la réunion.

En cas de retard dans la communication des documents, des pénalités pour retard de transmission pourront être appliquées au titulaire, sans autre formalité, conformément aux stipulations de l'article 15.2 du présent C.C.A.P.

Formations du personnel

Les formations initiales des utilisateurs de l'INSA à l'outil SBT sont effectuées gratuitement par le titulaire. Ces formations consistent à expliquer à travers des exercices pratiques les fonctionnalités du système de commande en ligne.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, l'INSA peut demander au titulaire des prestations de formations supplémentaires, notamment à destination des nouveaux utilisateurs ; ces prestations sont payantes et tarifées dans le bordereau de prix.

Toutes les formations comprennent la remise des supports de formation et des manuels d'utilisation rédigés en langue française (1 par type de profil : voyageur, chargé de voyage, valideur, administrateur) à l'outil SBT et à la prestation offline.

12 - Constatation de l'exécution des prestations

Les vérifications seront effectuées dans les conditions suivantes.

12.1 Constatation de l'exécution des prestations liées à l'outil de réservation en ligne

L'exécution des prestations fait l'objet de vérifications approfondies lesquelles, par dérogation à l'article 23.2 du CCAG-FCS, comprennent deux étapes que sont la vérification d'aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR) telles que définies ci-après.

Vérification d'aptitude :

La vérification d'aptitude (VA) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne présente les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le CCTP.

Le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à cette vérification d'aptitude et notifier par écrit sa décision est de 10 jours calendaires à compter de la livraison de l'outil.

Si la vérification est positive, le pouvoir adjudicateur déclare l'aptitude de l'outil et procède ensuite à la vérification de service régulier.

Si la vérification d'aptitude est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d'ajournement ou de rejet conformément aux stipulations des articles 25.2 et 25.4 du CCAG-FCS.

Vérification de service régulier :

La vérification de service régulier (VSR) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées. La VSR s'effectue après mise en production effective de l'outil. La durée de la vérification de service régulier est de un (1) mois au maximum à compter de la date d'aptitude de l'outil.

Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur le mois de VSR, des indisponibilités imputables à chaque élément de l'outil ne dépasse pas 2 heures.

A l'issue de cette période, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du CCAG-FCS.

Il dispose d'un délai maximal de sept jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision.

Si la vérification de service régulier est positive, le pouvoir adjudicateur prononce l'admission des prestations.

Si la vérification de service régulier est négative, le pouvoir adjudicateur prononce soit l'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire d'un mois, soit l'admission avec réfaction, soit le rejet des prestations.

Pour toute décision d'ajournement ou de rejet même partiel, entraînant l'impossibilité d'effectuer des commandes on line dès le 1er Janvier 2026, les commandes seront effectuées via la plateforme offline et tarifées sur la base du on-line.

12.2 Constatation de l'exécution des autres prestations objet du marché

Les autres prestations objet du marché (délivrance de billets, formations, fourniture de comptes rendus...) font l'objet de vérifications quantitatives et qualitatives approfondies qui sont effectuées dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison, conformément aux articles 22 et 23.2 du CCAG-FCS. A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du CCA-FCS.

13 - Garantie des prestations

Les garanties légales telles que définies aux articles L. 1641 et suivants du Code civil (vices cachés), L. 1245-1 et suivants du Code civil (défectuosité des produits) et L. 421-1 et suivants du Code de la consommation (obligation de sécurité) s'appliquent aux fournitures et prestations du présent marché.

14 - Maintenance de l'outil de réservation en ligne

Les prestations dues par le titulaire dans le cadre de la maintenance de l'outil de réservation en ligne sont définies à l'article 3.1.1.6 du CCTP.

En, cas de dépassement des délais contractuels de résolution de l'outil définis à l'article 15.3 du présent CCAP, des pénalités pour dysfonctionnement pourront être appliquées au titulaire, sans autre formalité, conformément aux stipulations de l'article précité.

15 - Pénalités

La mauvaise exécution et/ou l'exécution partielle des prestations équivalent à une non-exécution des prestations pouvant donner lieu à la mise en œuvre de pénalités. Cette application n'est pas automatique est fera, dans la mesure du possible, toujours l'objet d'échanges préalables avec le titulaire dans l'objectif d'une rectification des irrégularités et d'une augmentation constante de la qualité des prestations. Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités.

15.1 - Pénalités pour retard dans la mise en place du portail de réservation en ligne

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS et en l'absence de force majeure dûment constatée, l'INSA se réserve le droit d'appliquer une pénalité d'un montant de 500 euros HT par jour de retard pour la mise en place du portail de réservation en ligne, telle que défini à l'article 7.1 du CCTP, dans les délais indiqués par le titulaire dans son offre. Tout jour de retard entamé est du.

Durant cette période transitoire de retard, le titulaire devra parallèlement proposer des solutions alternatives, aux conditions financières du service online, permettant la réalisation des prestations objet du présent accord-cadre.

15.2 - Autres pénalités pour retard d'exécution des prestations

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAF-FCS, lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités P suivantes :

Objet de la pénalité pour retard	Délai maximum ou date limite	Montant de la pénalité
Retard de transmission du devis suite à une demande offline (<i>CCTP : 24 heures ouvrées au maximum et 2 heures maximum pour les urgences</i>)	délais contractuels de transmission exprimés par le titulaire dans le CRT	Demande standard: P = 25 € HT par heure de retard Demande urgente : P = 50 € HT par heure de retard
Retard de délivrance des titres de transports (<i>CCTP : réception par le voyageur au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ - livraison sous 4 heures en cas d'urgence</i>).	délais contractuels de délivrance exprimés par le titulaire dans CRT	P = 120 € HT par billet ou voucher délivré en retard
Retard dans l'exécution des formations des utilisateurs à l'outil SBT	dates contractuelles de formation définies lors de la réunion de lancement (formations initiales) ou sur le bon de commande (formations supplémentaires)	P = 100 € HT par jour de retard et par formation
Retard de transmission des documents à transmettre dans le cadre de l'exécution du contrat (comptes rendus de réunion, statistiques, restitution de la base de données des profils voyageurs....)	sept jours calendaires suivant la réunion pour les comptes rendus, date limite définie par l'INSA pour les autres documents	P = 100 € HT par jour de retard et par documents

Ces pénalités sont cumulables et, par dérogation à l'article 14.1 du CCAF-FCS, elles sont applicables dès que le délai maximum ou la date ou l'heure limite est dépassé. Par ailleurs, le titulaire n'est jamais exonéré de ces pénalités quel que soit leur montant total pour l'ensemble du contrat.

15.3 - Pénalités pour dysfonctionnement de la plateforme de réservation en ligne

Par dérogation à l'article 14 du CCAF-FCS et en l'absence de force majeure dûment constatée, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités forfaitaires définies par niveau d'anomalie :

- anomalie bloquante : empêchant toute utilisation de la plateforme ;
- anomalie majeure : n'empêchant pas l'utilisation de la plateforme mais en diminuant l'efficacité, la vitesse de recherche, ou l'étendue des affichages ;
- anomalie mineure : tout autre anomalie.

Anomalie	Délai contractuel maximum de résolution	Pénalité forfaitaire € HT
Mineure	15 jours ouvrés	50 euros par jour de retard constaté
Majeure	2 jours ouvrés	100 euros par jour de retard constaté
Bloquante	4 heures ouvrées	200 euros par heure de retard constatée

En cas d'indisponibilité prolongée des applications informatiques (au-delà de 4 heures continues) et sans préjudice de l'application des pénalités susmentionnées, le titulaire met à disposition un dispositif alternatif offline tarifé en online.

15.4 - Pénalités pour non-respect de l'obligation de proposer le tarif le plus bas

En cas de non-respect, par le titulaire, de proposer ou d'afficher les tarifs les plus bas disponibles au moment de la demande, sans privilégier une compagnie en particulier, l'INSA se réserve le droit de lui appliquer, sans mise en demeure préalable, des pénalités financières.

Le montant de ces pénalités s'élève à 150 € HT par faute constatée.

L'INSA se réserve la possibilité d'utiliser des copies d'écran comme preuve des différences tarifaires observées. Dans cette hypothèse, et sous réserve de validation par l'autorité compétente, l'INSA pourra procéder à une commande hors marché.

15.5 - Pénalités pour non-respect de l'obligation relative aux offres promotionnelles

En cas de non-respect des dispositions relatives aux offres promotionnelles mentionnées à l'article 7.3 du présent C.C.A.P., le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d'un montant de 300 € HT par manquement constaté.

L'INSA se réserve la possibilité d'utiliser des copies d'écran comme preuve des différences tarifaires observées. Dans cette hypothèse, et sous réserve de validation par l'autorité compétente, l'INSA pourra procéder à une commande hors marché.

15.6 - Pénalités pour non-respect du mémoire technique

Le mémoire technique étant une pièce contractuelle, les éléments qui y sont indiqués devront être respectés par le titulaire pendant l'exécution de l'accord-cadre. A défaut de respect :

- D'un délai indiqué : le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités de retard indiqué ci avant.

- D'un élément autre indiqué : le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de 50 € par jour calendaire pendant lequel le titulaire reste en infraction avec ses indications (sauf pénalités plus contraignantes indiquées dans le présent CCAP).

En cas de réalisation non conforme avec le mémoire technique et le CCTP, le titulaire encourt la pénalité susmentionnée.

15.7 - 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 10.0 % 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.

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 couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1240 à 1242 du Code civil ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage occasionné par l'exécution du contrat.

Le titulaire devra donc fournir les attestations de son assureur justifiant qu'il est à jour de ses cotisations et établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

L'attestation d'assurance doit notamment préciser :

- le nom de la compagnie ;
- les risques couverts ;
- la date d'expiration des garanties prévues au contrat ;
- le numéro des polices ;
- les plafonds de garantie.

La production de ces attestations doit être renouvelée périodiquement de manière à justifier la couverture du titulaire pendant toute la durée du contrat.

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

17 - Résiliation du contrat

17.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation du contrat sont définies aux articles 29 à 36 du CCAG-FCS.

Toutefois et par dérogation à l'article 32 du CCAG-FCS, l'accord-cadre pourra être résilié pour faute du titulaire s'il ne respecte pas ses obligations relatives aux interlocuteurs affectés à l'exécution des prestations conformément aux dispositions de l'article 11 du présent CCAP.

Par ailleurs, par dérogation à l'article 33 du CCAG-FCS, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra pas d'indemnité.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R.2143-3 et R.2143-8 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, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché.

Conformément aux dispositions de l'article 36 du CCAG-FCS, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de faire exécuter les prestations par un tiers, 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 contrat prononcée aux torts du titulaire.

17.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

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

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution du contrat. 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 du contrat 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 du contrat, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

18 - Règlement des litiges et langues

Le tribunal compétent est :

Tribunal Administratif de Strasbourg

31 Avenue de la Paix

BP 51038

67070 STRASBOURG CEDEX

Tél : 03 88 21 23 23

Courriel : greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Adresse internet (U.R.L) : <http://strasbourg.tribunal-administratif.fr/>

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

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.

19 Développement durable - Clauses environnementales

19.1 - Engagement général du titulaire

Dans le cadre de sa politique de développement durable, l'acheteur attend du titulaire une contribution active à la réduction de l'impact environnemental des déplacements professionnels. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les bonnes pratiques permettant de limiter les émissions de gaz à effet de serre, la consommation de ressources et les nuisances associées à l'exécution du marché

19.2 - Choix préférentiel des modes de transport

Le titulaire devra, chaque fois que cela est techniquement et économiquement possible, privilégier les modes de transport les plus respectueux de l'environnement, notamment :

Le train pour les trajets de moins de quatre heures ;

Les compagnies ou transporteurs engagés dans des démarches de réduction d'empreinte carbone.

19.3 - Présentation d'alternatives à faible impact environnemental

À chaque sollicitation, le titulaire devra proposer au moins une alternative « bas carbone », clairement identifiable dans les propositions, devis ou options soumises à l'acheteur.

Dans la mesure du possible, cette proposition devra être accompagnée d'une estimation du bilan carbone du déplacement.

19.4 - Dématérialisation et sobriété numérique

L'ensemble de la gestion du marché devra être réalisé par voie dématérialisée (commandes, confirmations, documents de voyage, factures, etc.).

Le titulaire veillera à limiter l'impact environnemental de ses outils numériques (hébergement responsable, interfaces sobres, impression évitée sauf demande expresse).

19.5 - Communication sur les engagements du titulaire

Le titulaire fournira à l'acheteur, dans son offre, une note synthétique présentant :

Ses actions en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) ;

Les certifications ou labels éventuellement détenus (ex. : ISO 14001, Ecovadis) ;

Les dispositifs de formation interne ou d'incitation aux pratiques écoresponsables.

19.6 - Suivi et reporting environnemental

Une fois par an, le titulaire devra transmettre un bilan environnemental et carbone des prestations exécutées dans le cadre du marché, comprenant notamment :

Le nombre de déplacements réservés, par type de transport ;

Une estimation des émissions de gaz à effet de serre générées ;

Les actions mises en œuvre pour réduire ou compenser ces émissions.

20 - Dérogations

- L'article 7.2 du CCAP déroge à l'article 10.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 11 du CCAP déroge à l'article 32 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 12.2 du CCAP déroge à l'article 23.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15 du CCAP déroge à l'article 14.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.1 du CCAP déroge à l'article 14.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.2 du CCAP déroge à l'article 14.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 15.3 du CCAP déroge à l'article 14 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 17.1 du CCAP déroge à l'article 32 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 17.1 du CCAP déroge à l'article 33 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 19.1 du CCAP déroge aux article 6.2 et 7.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services