



**RÉGION ACADÉMIQUE
ÎLE-DE-FRANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MARCHÉ PUBLIC

En application des dispositions du code de la commande publique en vigueur au moment de la publication de l'avis du présent marché

Région académique
Île-de-France
Service Régional des Achats

Cahier des clauses particulières

Appel d'offres ouvert

OBJET DE LA CONSULTATION :

LE PRESENT MARCHÉ A POUR OBJET LA MISE A DISPOSITION DE TECHNICIENS DE SUPPORT INFORMATIQUE ET MISE EN PLACE D'UNE PRESTATION DE DEBORDEMENT POUR L'ASSISTANCE DES UTILISATEURS AUX SERVICES NUMERIQUES DU GROUPEMENT, EN COMPLEMENT DU GUICHET CARIINA.

Numéro de référence du marché : DEBORDEMENT_SUPPORT_2025

Sommaire

1.	Préambule	5
2.	Objet du marché.....	5
3.	Périmètre d'exécution du marché.....	5
4.	Forme et montant du marché	5
5.	Durée du marché.....	5
6.	Allotissement.....	6
7.	Documents contractuels	6
8.	Devoir de conseil du titulaire	6
9.	Confidentialité	7
10.	Clause de formation sous statut scolaire	7
11.	Clause environnementale de communication du BEGES et du plan de transition associé.....	9
12.	Présentation	10
12.1	Le centre d'appel CARIINA.....	11
12.2	Les demandes d'assistance	11
12.2.1	Les demandes d'assistance par téléphone.....	11
12.2.2	Les demandes d'assistance via les formulaires en ligne	12
12.3	Le traitement des demandes.....	13
12.4	Les accords de niveau de service.....	13
13.	Descriptions des prestations	14
13.1	Mission 1 – Mise à disposition de techniciens dédiés de support informatique en régie	14
13.2	Mission 2 – Mise à disposition de techniciens dédiés de support informatique en front office	14
13.3	Mission 3 – Prise en charge des débordements d'appels	15
13.4	Mission 4 – Mise à disposition d'un technicien de support informatique dédié pour la prise d'appels liée à une campagne ponctuelle.....	16
14.	Obligations du titulaire et de la région académique d'Île-de-France.....	17
14.1	Obligations du titulaire.....	17
14.1.1	Obligation de mise à disposition de moyens humains	17
14.1.2	Qualité de la prestation	18
14.1.3	Plan de continuité d'activité (P.C.A).....	19
14.1.4	Obligations d'information	19
14.2	Obligations de la région académique d'Île-de-France.....	20
15.	Lancement, réunions de cadrage et pilotage.....	20
15.1	Réunion de lancement et de cadrage	20

15.2	Intégration du périmètre.....	21
15.3	Réunion de pilotage et comités techniques.....	21
16.	Plan de progrès.....	22
17.	Pénalités	22
17.1	Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité	23
17.2	Pénalités concernant les envois de rapports périodiques	23
17.3	Pénalités concernant les attestations de compétences.....	23
17.4	Pénalités pour non-respect des indicateurs de qualité.....	23
17.5	Pénalité en cas de rupture de service	23
17.6	Pénalités pour non-respect de la clause sociale	24
17.7	Pénalités pour non communication du BEGES.....	24
18.	Modalité de commande	24
19.	Prix et facturation.....	25
19.1	Forme du prix	25
19.2	Variation du prix	25
19.2.1	Mois d'établissement des prix.....	25
19.2.2	Choix de l'index de référence	25
19.3	Modalités d'actualisation des prix	25
19.4	Modalités de révision des prix	26
19.5	Facturation	26
19.6	Modalités de règlement	27
19.7.	Clause de sauvegarde	27
20.	Avance	28
20.1	Dispositions générales.....	28
20.2	Les accords-cadres à bons de commande.....	28
21.	Délais de paiement et intérêts moratoires	28
22.	Utilisation de la langue française	29
23.	Documents fournis après exécution	29
24.	Sous-traitance.....	29
25.	Opérations de vérifications	30
26.	Prestations supplémentaires ou modificatives	30
27.	Réversibilité et transférabilité	30
28.	Propriété intellectuelle.....	30
29.	Documents à fournir pendant l'exécution du marché	30
30.	Cession du marché	31
31.	Marchés de prestations similaires.....	31

32.	Clause de réexamen	31
33.	Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles.....	31
34.	Garanties	31
35.	Résiliation	31
35.1	Résiliation pour motif d'intérêt général.....	32
35.2	Résiliation pour événements liés au marché	32
35.3	Résiliation pour faute	32
35.4	Résiliation de plein droit	32
36.	Exécution aux frais et risques du titulaire	32
37.	Différends et litiges	33
38.	Dérogations aux documents généraux.....	33

1. Préambule

La région académique d'Île-de-France comprend les académies de Paris, Créteil et Versailles.

Désignation :

La région académique d'Île-de-France est désignée en qualité de représentant du pouvoir adjudicateur ;

La direction régionale académique des systèmes d'information est désignée dans le présent marché sous le terme « DRASI ».

La DRASI est désignée sous le terme « bénéficiaire ».

Les utilisateurs des services CARIINA dont le Lycée polyvalent Isaac Newton de Clichy membre du groupement de commande sont désignés sous le nom « utilisateurs ».

La société retenue est désignée dans le présent CCP sous l'appellation « titulaire » ;

Le service régional des achats de la région académique d'Île-de-France est désigné dans le présent CCP sous l'appellation « SRA ».

2. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la mise à disposition de techniciens de support informatique et mise en place d'une prestation de débordement pour l'assistance des utilisateurs aux services numériques de l'académie de Versailles, en complément du guichet CARIINA.

3. Périmètre d'exécution du marché

Les lieux d'exécution du présent marché sont les écoles, collèges et lycées présents sur le territoire de l'académie de Versailles ainsi que le site du rectorat de Versailles et ses services académiques.

4. Forme et montant du marché

Le présent marché est un accord-cadre au sens de l'article L2125-1 1° du code de la commande publique.

Le présent accord-cadre sera exécuté par l'émission de bons de commande.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 800 000€ HT pour sa durée totale.

Le montant estimatif du marché s'élève à environ 100 000€ HT par an. Ce montant est donné à titre informatif et n'a aucune valeur contractuelle ou d'engagement.

5. Durée du marché

Le présent marché est conclu à compter de sa notification pour une période de 12 mois. Il est ensuite renouvelable 3 fois un an, par reconduction tacite. La durée totale du marché ne pourra excéder 48 mois. Le titulaire ne peut refuser la reconduction du marché.

La région académique d'Île-de-France se réserve le droit de notifier au titulaire sa décision de ne pas reconduire le marché par toute forme qui permette d'attester de la date et de l'heure de sa réception, ce dans un délai de trois mois avant l'échéance de la date d'anniversaire du marché.

La non-reconduction du marché n'ouvre droit au profit du titulaire à aucune indemnité ni à aucun dédommagement. Le titulaire reste par ailleurs engagé jusqu'à la fin de l'exécution de la période en cours et au-delà, pour les obligations afférentes à la confidentialité.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre et pourront produire leurs effets pour une durée de six (6) mois au-delà de cette échéance.

6. Allotissement

Le présent marché n'est pas alloti.

7. Documents contractuels

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

- l'acte d'engagement du marché (ATTRI1) ;
- l'annexe financière à l'acte d'engagement (AF) ;
- le présent Cahier des clauses particulières (CCP) ;
- le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- le cadre de réponse remis par le titulaire au moment du dépôt de son offre ;
- en cas de sous-traitance, les actes spéciaux de sous-traitance dont les exemplaires originaux conservés dans les archives de la région académique d'Île-de-France font seules foi.

Le CCAG-TIC, bien que matériellement non joint au dossier de consultation, est réputé parfaitement connu des parties.

Le CCAG-TIC est consultable [ici](#).

Portée des pièces du marché :

Le présent marché constitué des documents contractuels définis ci-dessus, exprime l'intégralité des obligations des parties.

Toutes clauses formulées dans les conditions générales de vente du titulaire contraires aux dispositions du marché ne sont pas opposables au service régional des achats de la région académique d'Île-de-France (SRA).

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés par le titulaire ne pourra s'intégrer au présent marché sans accord préalable et express du service régional des achats de la région académique d'Île-de-France.

8. Devoir de conseil du titulaire

Conformément à l'article 3.9 du CCAG-TIC, il est rappelé que le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournis à l'acheteur. Dans ce cadre, le titulaire communique notamment au représentant du pouvoir adjudicateur toute information permettant d'améliorer le niveau de sécurité du système d'information et signale les difficultés et risques que certains choix peuvent entraîner dès lors que cette information relève des prestations objet du marché.

Le titulaire doit également répondre à toute demande de renseignements émanant du bénéficiaire et communiquer à ce dernier tout conseil et toute information qu'il estime nécessaire concernant les prestations relatives au présent marché.

Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne peut se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de sa responsabilité.

9. Confidentialité

Le titulaire, ses salariés ou sous-traitants qui lors de l'exécution du présent marché, ont reçu communication de renseignements, documents ou objets quelconques, sont tenus de maintenir confidentielle cette communication.

L'obligation de confidentialité s'étend également à toutes les informations recueillies par ceux-ci à l'occasion du présent marché. Il en est de même du contenu des fichiers, informations et documents mis à la disposition du titulaire.

Ces renseignements, documents, objets ou informations ne peuvent, sans autorisation de la DRASI, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.

Le titulaire s'engage à considérer comme confidentiels toutes les connaissances techniques et le savoir-faire qui lui ont été ou qui lui seront fournis par la DRASI. Le contenu du marché est également considéré comme confidentiel, ainsi que les échanges de courriers et d'informations entre les parties.

Le titulaire s'engage à faire appliquer à ses salariés ou à ses sous-traitants, la Charte administrateur en vigueur à la DRASI, qui lui sera remis.

Le représentant du pouvoir adjudicateur s'engage à respecter le caractère confidentiel des méthodes et procédés employés par le titulaire, et que celui-ci aurait signalés comme tel dans le cadre de l'exécution du présent marché, et à faire prendre le même engagement à son personnel intervenant dans ce cadre.

Le titulaire s'engage à informer ses salariés, par tous moyens à sa convenance, sur cette obligation de confidentialité.

Le titulaire s'engage sur demande de la DRASI à obtenir de ses éventuels sous-traitants un engagement écrit identique aux dispositions stipulées au présent article. Cet engagement écrit des éventuels sous-traitants est communiqué par le titulaire à la DRASI.

Le titulaire s'engage à respecter, et à faire respecter par ses sous-traitants les obligations suivantes en matière de RGPD :

- Traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) du traitement ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du marché ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du marché soient soumises à une obligation de confidentialité et soient formées en matière de protection des données à caractère personnel.

En cas de manquement à l'obligation de confidentialité, c'est-à-dire relative à la discrétion, à la sécurité et au secret, le titulaire s'expose à l'application des mesures prévues à l'article 50 du CCAG-TIC, soit la résiliation aux torts du titulaire.

10. Clause de formation sous statut scolaire

Le titulaire s'engage à réaliser une action de formation d'un ou plusieurs élèves de 16 à 25 ans suivi(s) par un référent de l'Éducation nationale :

- soit en situation de décrochage scolaire (article L.122-2 du code de l'éducation) ;
- soit soumis à l'obligation de formation (article L.114-1 et R.114-1 du code de l'éducation)

En cas de réalisation du stage en dehors du territoire national, cette action bénéficie :

- soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire français et suivi par un référent de l'Éducation nationale (articles L.124-19 et L.124-20 du code de l'éducation) ;
- soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire étranger et suivi par tout dispositif équivalent, impliquant des personnels éducatifs.

En tant que condition d'exécution du présent marché prenant en compte des considérations sociales, en application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, la clause sociale de formation sous statut scolaire doit être liée à l'objet du marché. Les activités proposées par le titulaire dans la « fiche entreprise » doivent impérativement respecter cette exigence.

Le volume horaire minimal exigé est de **300 heures** à réaliser pendant la période ferme du marché ou sur une période de reconduction. Néanmoins, le titulaire peut dépasser le volume horaire s'il le souhaite.

A l'initiative de l'acteur de l'Éducation nationale, le nombre d'heures de clause sociale de formation sous statut scolaire prévu au présent marché peut être divisé pour donner lieu à plusieurs stages au bénéfice de plusieurs élèves à besoins spécifiques.

Encadrement de l'élève :

Dans le cadre de la clause sociale de formation sous statut scolaire, l'élève bénéficiaire est sous statut scolaire. Une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, la MLDS ou l'établissement scolaire de rattachement et l'élève (ou son représentant légal).

Le titulaire du marché reçoit l'élève dans ses locaux, et désigne à cet effet un « référent entreprise » qui accompagne l'élève dans les tâches qui lui sont confiées. Le titulaire désigne un responsable des ressources humaines (RRH), qui est l'interlocuteur privilégié de l'acheteur.

L'élève est aussi accompagné par un « référent de l'Éducation nationale » (enseignants, CPE, référent décrochage scolaire, intervenant SRE, coordonnateur de dispositif relais). Si le jeune bénéficiaire est accompagné par la MLDS, c'est un tuteur pédagogique qui est désigné.

Le référent entreprise et le référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique sont en relation directe.

Dans les conditions de l'article L. 124-6 du code de l'éducation, une gratification doit être versée au stagiaire (<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/gratification-stagiaire>).

À tout moment, le titulaire peut aller au-delà des objectifs fixés par le marché.

Étapes de mise en œuvre du stage :

Lors de la réunion de lancement du marché, la clause sociale de formation sous statut scolaire est abordée (confirmation des contacts inscrits dans la « Fiche entreprise », rappel des spécificités du public concerné, adaptabilité des missions, etc.).

Une réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale est organisée, à l'initiative du référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique, dès qu'un élève est présenté au titulaire. La présence du référent entreprise est obligatoire et celle du responsable des ressources humaines souhaitable. A cette occasion, la « fiche entreprise » - qui a une fonction de dialogue – peut être modifiée en fonction de l'élève proposé par le référent de l'Éducation nationale. La nouvelle « fiche entreprise » finalisée est alors transmise au représentant du pouvoir adjudicateur par le titulaire.

Le titulaire transmet également à l'acheteur la convention de stage tripartite signée.

S'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement, le titulaire doit informer le représentant du pouvoir adjudicateur et le référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique. Dans ce cas, l'académie et le référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique étudient en concertation avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la réalisation des objectifs fixés.

En application de l'article L.2194-1 1° du code de la commande publique, les conditions de mise en œuvre de la clause sociale de formation sous statut scolaire pourront être revues par les parties au contrat. Les nouvelles modalités sont décidées conjointement par l'entreprise et le référent de l'Éducation nationale, puis validées par l'acheteur. Ces adaptations doivent être prises en compte dans la convention de stage, par avenant le cas échéant (article D. 124-4 du code de l'éducation).

S'il le souhaite, le titulaire peut prolonger la période en entreprise, en accord avec le bénéficiaire de la clause sociale et du référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique. Toutefois la durée totale du stage ne peut excéder six (6) mois.

A l'issue du stage, le référent entreprise et le référent de l'Éducation nationale/tuteur pédagogique rédigent un bilan croisé faisant état du résultat de la clause sociale de formation sous statut scolaire et attestant de sa bonne exécution par le Titulaire. Ce bilan est transmis au représentant du pouvoir adjudicateur, accompagné de l'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisées.

L'élève bénéficiaire peut intégrer un parcours de formation diplômant (reprise de scolarité) ou accéder à l'emploi (insertion professionnelle). Le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités de formation ou d'embauche pérenne de l'élève bénéficiaire.

Contrôle et évaluation de l'action de formation :

Pendant et à l'issue du stage, le titulaire s'engage à faciliter les contacts des partenaires de l'opération avec l'élève bénéficiaire, et à transmettre les documents nécessaires à l'évaluation du dispositif.

Tout au long de l'exécution des prestations du marché, le titulaire répond à toute demande du représentant du pouvoir adjudicateur ou du référent de l'Éducation nationale relative à l'état d'avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pour rappel, le titulaire est tenu de transmettre en cours d'exécution au représentant du pouvoir adjudicateur :

- La « fiche entreprise » modifiée, le cas échéant ;
- La convention de stage tripartite ;
- L'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisées ;
- Le bilan croisé.

Si l'Éducation nationale n'a pas présenté d'élève au titulaire, ce dernier doit en informer l'acheteur au terme de la période ferme ou de reconduction du marché. Aucune pénalité pour inexécution des heures de formation prévues par le marché ne pourra être infligée au titulaire pour ce motif.

En cas de demande par le représentant du pouvoir adjudicateur, toute transmission de document lié à la clause sociale de formation est réalisée dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

11. Clause environnementale de communication du BEGES et du plan de transition associé

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire au représentant du pouvoir adjudicateur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre.

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, les titulaires soumis aux obligations de déclaration extra-financière peuvent communiquer leur plan via leur rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du code de commerce ; ils indiquent à l'acheteur le lien internet permettant l'accès à ce document.

Cette clause est applicable uniquement pour les entreprises employant 500 salariés ou plus.

12. Présentation

La Direction régionale académique des systèmes d'information (DRASI) est une entité de la Région académique Île-de-France. Elle regroupe l'ensemble des équipes en charge des systèmes d'information des trois académies qui la composent : Créteil, Paris et Versailles. Elle joue un rôle central dans l'accompagnement de l'innovation et de la transformation des métiers, tout en assurant l'exploitation, la maintenance et l'évolution du système d'information académique et régional. Son action vise à renforcer en permanence la qualité du service rendu aux usagers ainsi qu'aux différents acteurs du système éducatif de la région. En outre, la DRASI se voit confier certaines missions à portée nationale. À ce titre, elle agit sous l'autorité fonctionnelle de la Direction du numérique pour l'éducation (DNE), dans le cadre des compétences liées au numérique éducatif, ainsi que du Service de modernisation des systèmes d'information des ressources humaines (Semsirh), pour les domaines relevant de la gestion des ressources humaines.

La DRASI met à la disposition de ses utilisateurs un guichet pour déclarer un incident ou formuler une demande de service proposée à son catalogue de service et s'engage sur les délais de rétablissement de ses services en cas d'incident. Chaque service proposé à son catalogue est également associé d'un accord de niveau de service (SLA). Dans un contexte d'évolution constant du système d'information de l'Éducation nationale et des outils numériques, l'assistance reste un enjeu majeur qui nécessite la disponibilité du service d'assistance pour répondre aux besoins d'utilisateurs toujours plus nombreux.

L'académie de Versailles a mis en place depuis 2007, un guichet d'assistance conforme au référentiel de bonne pratique ITIL® (IT Information Library) qui s'est ouvert progressivement à l'ensemble des utilisateurs des établissements, écoles et services académiques.

Au sein du système éducatif, l'assistance aux utilisateurs s'adresse principalement aux utilisateurs des services numériques dans le cadre de leur pratique professionnelle et ceci, quel que soit leur lieu de travail. Cette assistance doit apporter aux utilisateurs des réponses aux difficultés rencontrées, quelle qu'en soit la source (matériels et réseaux, logiciels et progiciels, usages, etc.) et ce pour l'ensemble des services qui leur sont fournis.

D'une façon générale, le dispositif d'assistance utilisateur poursuit les finalités suivantes :

- Rétablir le service interrompu, dégradé (résolution réactive) ou sur le point de l'être (anticipation proactive) ;
- Prendre en compte et traiter les demandes des utilisateurs, qu'elles soient liées ou non à des incidents ;
- Accompagner l'utilisation et l'usage des services numériques.

Les différentes enquêtes de satisfaction, révèlent que son service d'assistance est reconnu comme satisfaisant, voire très satisfaisant par ses utilisateurs.

Le Lycée polyvalent Isaac Newton de Clichy, support du centre de gestion des équipes de maintenance informatique de proximité (CG-EMIP), bénéficiaire de ces services, prend en charge une partie du financement du dispositif pour l'académie de Versailles.

12.1 Le centre d'appel CARIINA

Le centre d'appel CARIINA est ouvert :

- Hors vacances scolaires : de 8h30 à 18h du lundi au jeudi, de 8h30 à 17h le vendredi ;
- Pendant les vacances scolaires : de 9h00 à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi.

Les utilisateurs de la plateforme CARIINA sont l'ensemble des personnels du rectorat de l'académie de Versailles, leurs services académiques, les écoles, les collèges et les lycées.

Le catalogue des incidents couvre les domaines suivants :

- Postes de travail et Infrastructures ;
- Messagerie ;
- Accès et usages aux applications métiers ;
- Accès et usages outils collaboratifs ;
- Authentification ;
- Espaces numériques de travail.

Les applications métiers (plus de 300 applications) couvrent les domaines suivants :

- Gestion de la scolarité ;
- Examens et concours ;
- Ressources humaines ;
- Bureautique et outils collaboratifs ;
- Financier et comptable.

Le présent marché s'inscrit dans le cadre du fonctionnement de la plateforme d'assistance CARIINA, qui prend en charge les demandes d'assistance formulées par les usagers via deux canaux principaux :

- Le portail web (canal "front office")
- Le téléphone

12.2 Les demandes d'assistance

12.2.1 Les demandes d'assistance par téléphone

Un numéro d'appel unique 01 30 83 43 00 est mis à la disposition des utilisateurs du rectorat de l'académie de Versailles pour contacter le centre d'appel CARIINA.

Un Système Vocal Interactif (SVI) sur un niveau, organisé par sujet ou profil, indépendamment de l'académie de rattachement permet d'aiguiller les appels des différents utilisateurs.

- File 1 : Les applications financières et comptables
- File 2 : pour le 1er degré
- File 3 : pour le 2nd degré
- File 4 : les connexions Internet

- File 5 : personnels des services académiques

Ces files peuvent être amenées à évoluer pendant la durée du marché.

Le centre d'appel CARIINA prend en charge tous les appels :

Niveau 0 :

- L'accueil téléphonique et saisie du ticket dans le logiciel mis à disposition par l'académie de Versailles.

Niveau 1 :

- L'assistance et la clôture du ticket si résolution ;
- Le transfert des tickets, selon la matrice d'escalade.

Les conseillers CARIINA appliquent un référentiel CARIINA et la charte administrateur académique lors de la prise d'appel.

12.2.2 Les demandes d'assistance via les formulaires en ligne

Les demandes d'assistance ou de service peuvent être formulées depuis le portail d'assistance CARIINA accessible depuis le portail métier académique assistance et conseil ARIANE et ARENA.

Niveau 0 :

- Qualification et transfert du ticket dans le logiciel mis à disposition par l'académie de Versailles.

Niveau 1 :

- L'assistance et la clôture du ticket si résolution ;
- Le transfert des tickets, selon la matrice d'escalade.

Dans le cadre du traitement des tickets issus du portail web, chaque agent affecté traite en moyenne 8 à 10 tickets par heure, soit par extrapolation environ 350 tickets par semaine en moyenne dans le cadre d'une activité continue sur une base de 7 heures ouvrées par jour.

À titre purement **indicatif**, sur la période allant de **septembre à avril de l'année scolaire 2024-2025**, la plateforme a enregistré :

- **36 305 tickets** reçus via le portail web (front office)
 - **27 541 appels téléphoniques**
- Soit un **total de 63 846 demandes d'assistance** sur cette période.

Sur une année scolaire complète, cela représente en moyenne **82 478 demandes** traitées par la plateforme.

La répartition entre les canaux évolue : en 2023-2024, **environ 45 % des demandes** provenaient du front office, contre **65 % actuellement**, traduisant une tendance croissante à l'utilisation du portail web.

Actuellement, il est observé qu'environ 25 % des tickets front office, de par leur sujet et leur récurrence, pourraient faire l'objet d'une externalisation. Ces tickets sont généralement compatibles avec une prise en charge rapide (sous 4 heures ouvrées) et une résolution de niveau 1 par un prestataire, dans le respect d'un périmètre fonctionnel prédéfini.

Important : les données chiffrées mentionnées ci-dessus sont fournies à **titre indicatif uniquement** et ne revêtent **aucun caractère contractuel**. Elles visent à illustrer l'ordre de grandeur de l'activité potentielle, sans constituer un engagement de volumétrie de la part du pouvoir adjudicateur.

A titre informatif et de manière non contractuelle la volumétrie ainsi que la courbe de charge et la répartition de la charge sont indiqués dans l'annexe 1 du présent CCP.

12.3 Le traitement des demandes

Niveau d'assistance	Actions
Assistance de niveau 0	Si appel téléphonique : <ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge des appels téléphoniques ; - Création des tickets depuis un outil de Service desk, qualification et transfert. Si formulaire WEB : <ul style="list-style-type: none"> - Qualification et transfert des tickets.
Assistance de niveau 1	<ul style="list-style-type: none"> - Résolution et clôture des tickets des incidents référencés et documentés ; - Ou sinon transfert depuis l'outil de Service Desk selon la matrice d'escalade.
Assistance de niveau 2	<ul style="list-style-type: none"> - Résolution et clôture des tickets des incidents - Escalade vers le niveau 3 compétent
Assistance de niveau 3	<ul style="list-style-type: none"> - Résolution et transfert vers le niveau émetteur pour la clôture.

Le titulaire est tenu d'utiliser l'outil mis à disposition par l'académie de Versailles pour permettre un suivi de bout en bout des tickets.

12.4 Les accords de niveau de service

12.4.1 Les délais de traitement attendus

Les demandes d'assistance via les formulaires en ligne sont qualifiées dans les 4 heures ouvrées maximum.

Le suivi des demandes d'assistance est accessible pour les utilisateurs via le portail CARIINA. Le traitement de la demande d'assistance est lié au niveau de priorité qui est fixé en fonction des calendriers de gestion des services « métier ».

Il existe trois niveaux de priorité :

- Priorité 1 = qualification + 4 heures ouvrées
- Priorité 2 = qualification + 16 heures ouvrées
- Priorité 3 = qualification + 40 heures ouvrées

Les indicateurs mensuels de niveau de service délivrés par la DRASI sont mis à la disposition des utilisateurs depuis le portail CARIINA.

12.4.2 La durée moyenne de traitement

Pour toutes les missions, la durée moyenne de traitement (DMT) ne doit pas excéder 5 minutes.

13. Descriptions des prestations

13.1 Mission 1 – Mise à disposition de techniciens dédiés de support informatique en régie

La mission 1 a pour objet la mise à disposition, sur le site du bénéficiaire, de techniciens dédiés pour une période fixe et programmée en complément des conseillers de la plateforme CARIINA.

Cette mission peut être déclenchée en cours d'année scolaire quelle que soit la période, pour absorber les variations de volumes dues à la saisonnalité ou à un besoin d'organisation.

Cette mise à disposition se fait sur un mode assistance technique sur le site du bénéficiaire qui est le site du rectorat de l'académie de Versailles. Ces prestations seront réalisées lors des horaires d'ouverture de la plateforme CARIINA comme mentionné au bordereau des prix unitaires.

Le technicien devra avoir été formé en amont par le titulaire. Le temps de formation du technicien par le titulaire n'est pas compris dans la durée de la prestation et ne pourra être facturé aux utilisateurs. Le titulaire attestera de la formation du technicien par l'envoi d'un quiz (fourni par le bénéficiaire) réussi avant le début de la prestation.

La facturation se fera au tarif jour sur la base des montants indiqués au bordereau des prix unitaires (BPU).

Le délai de commande sera conforme au délai qui sera indiqué au BPU.

13.2 Mission 2 – Mise à disposition de techniciens dédiés de support informatique en front office

La mission 2 a pour objet la mise à disposition, sur le site du titulaire, de techniciens dédiés en front office pour la prise en charge ainsi que la résolution des tickets web de niveau 0 et 1 sur une période fixe et programmée en complément des conseillers de la plateforme CARIINA.

Cette mission peut être déclenchée en cours d'année scolaire quelle que soit la période, pour absorber les variations de volumes due à la saisonnalité ou à un besoin d'organisation.

Chaque technicien devra avoir été formé en amont par le titulaire. Le temps de formation du technicien par le titulaire n'est pas compris dans la durée de la prestation et ne pourra être facturé aux utilisateurs. Le titulaire attestera de la formation du technicien par l'envoi d'un quiz (fourni par le bénéficiaire) ayant atteint 80% minimum de réussite avant le début de la prestation. Sans l'atteinte des 80% de réussite, le titulaire ne sera pas autorisé à lancer la prestation avec ce technicien et devra procéder à nouveau à sa formation jusqu'à obtention du seuil de réussite minimum. Dans le cas où cette condition ne serait pas respectée, le titulaire encourt des pénalités prévues au sein de l'article 17.3 du présent CCP.

- Chaque technicien prendra en charge les tickets web confiés de niveau 0 et 1 en respectant le référentiel CARIINA.
- Chaque technicien prendra en charge la résolution de niveau 1 sur le périmètre défini en amont de la prestation (incidents référencés et documentés).
- Chaque technicien escaladera ou re-routera les tickets nécessitant un niveau d'expertise ou hors de leur périmètre d'assistance en fonction de la matrice d'escalade fournie par la DRASI vers le niveau défini en amont de la prestation.

Détail de la mission :

Chaque technicien dédié est inscrit dans un groupe affectataire de l'outil helpdesk d'assistance utilisé afin de s'affecter proactivement un lot de 8 à 10 formulaires web par heure, par ordre d'arrivée. Le technicien déterminera ensuite la criticité de l'intervention par le choix du sujet adapté présent dans le catalogue d'offres de la DRASI. Cette qualification déclenchera un délai de prise en charge automatiquement calculé via l'outil, déterminant le temps maximal de résolution sur lequel s'engage l'académie. Le technicien déterminera ensuite si le domaine d'intervention s'inscrit dans le périmètre de niveau 1 défini dans la sous-traitance, essentiellement sur la Messagerie académique. Le cas échéant, une prise de contact immédiate sera mise en place à destination de l'utilisateur, à l'aide de tous les outils de dépannage rendus disponibles par la DRASI au sous-traitant.

Modalités de reporting :

Un rapport consolidé devra être envoyé par le titulaire du marché de manière quotidienne, puis en consolidation de manière hebdomadaire, mensuelle et annuelle pour les prestations réalisées sur la période. Ces rapports présenteront le taux de prise en charge en moins de 4h ouvrées des tickets formulés depuis le web sur le total des tickets pris en charge par jour par le prestataire, ainsi que le taux de résolution immédiate et d'escalade de ces tickets incidents. A titre indicatif, un seul statisticien sera nécessairement requis sur cette mission.

En fiabilisation, le bénéficiaire pourra consulter en temps réel les rapports intégrés à l'outil helpdesk en mesure du taux de productivité au cumul sur la journée, et sur la dernière demi-heure.

La facturation se fera sur la base des montants indiqués au BPU.

13.3 Mission 3 – Prise en charge des débordements d'appels

La mission 3 a pour objet la gestion des débordements d'appels tout au long de l'année.

Cette mission est déclenchée pour l'ensemble de l'année pour absorber les variations de volumes d'appels imprévus. Le titulaire devra informer le bénéficiaire en cas de dépassement du nombre d'appels prévus lors de la commande. Aucun coût supplémentaire ne peut être engagé sans validation écrite du bénéficiaire.

L'objectif est :

- Réduire les temps d'attente ;
- Eviter les appels perdus ou présentés en seconde instance (RONA) ;
- Gérer les débordements en régulant les fluctuations imprévues ;
- Maintenir la qualité de service et le niveau de service des appels entrants attendu par la norme AFNOR NF 345.

Description de la mission :

La plateforme tierce devra prendre en charge les appels de niveau 0 et 1 en respectant le référentiel CARIINA et l'accord de niveau de service de la DRASI.

Le technicien (non dédié) prendra en charge la résolution de niveau 1 sur le périmètre défini lors de la réunion de cadrage (incidents référencés et documentés).

Il sera attendu du titulaire de former son technicien afin de permettre la bonne prise en charge des appels de niveau 0 et 1. Cette formation sera réalisée grâce aux documents transmis par la DRASI.

Un reporting de l'activité comprenant le nombre d'appels offerts, nombre d'appels servis (par seuil), nombre d'appels abandonnés (par seuil) et la durée de conversation moyenne devra être envoyé quotidiennement (le soir ou lendemain matin avant 10h).

Un rapport consolidé devra être envoyé de manière hebdomadaire, mensuelle et annuelle pour les prestations réalisées sur la période. Ces rapports présenteront le taux de prise d'appel, le taux de décroché en moins de 60 secondes.

La facturation se fera sur la base des montants indiqués au BPU.

Il sera attendu du titulaire une facturation mensuelle selon les appels au réel pris en débordement.

13.4 Mission 4 – Mise à disposition d'un technicien de support informatique dédié pour la prise d'appels liée à une campagne ponctuelle.

Ponctuellement, le bénéficiaire pourra confier au titulaire la gestion totale ou partielle des campagnes. Par campagne, il est entendu un événement différent de l'activité régulière de la plateforme CARIINA.

Par exemple, la campagne des élections professionnelles permettant le renouvellement, par vote électronique, des instances représentatives du personnel et ayant lieu tous les 4 ans. La prochaine aura lieu en 2026.

Cette mission pourra consister à la mise à disposition d'un ou de plusieurs techniciens dédiés pour la prise d'appels de niveau 0 et 1 (mission 4) ainsi que du traitement de tickets en front office (mission 2) et d'appels en débordement (mission 3) sur une durée limitée.

Une présentation des besoins du bénéficiaire sera faite au titulaire. Le bénéficiaire pourra demander à cet effet l'organisation d'une réunion avec le titulaire. Cette réunion devra avoir lieu dans les 2 semaines suivant la demande hors indication contraire du bénéficiaire.

Il sera demandé au titulaire de faire une proposition de gestion des appels et/ou de traitement des tickets formulés par le web. La proposition se basera sur les tarifs indiqués au bordereau des prix (mission 2, 3 et 4).

Hors indication contraire du bénéficiaire, la formation des techniciens au périmètre de la campagne est à la charge du titulaire. Le bénéficiaire pourra assurer le cas échéant la formation d'un référent du titulaire et la présentation du catalogue des incidents et des demandes de service ;

Suite à la validation finale du bénéficiaire, une réunion de lancement et cadrage sera organisée afin de :

- définir les périmètres de résolution de niveau 1 ;
- définir le niveau de qualité de service souhaité vis-à-vis du bénéficiaire en cohérence avec l'accord du niveau de service (ANS) académique et la norme AFNOR NF 345.

Un reporting de l'activité comprenant le nombre d'appels offerts, nombre d'appels servis (par seuil), nombre d'appels abandonnés (par seuil) et la durée de conversation moyenne devra être envoyé quotidiennement (le soir ou lendemain matin avant 10h) pour l'ensemble des prestations réalisées sur le site du titulaire.

Un rapport consolidé devra être envoyé de manière hebdomadaire, mensuelle et annuelle pour les prestations réalisées sur la période. Ces rapports présenteront le taux de prise d'appel, le taux de décroché en moins de 60 secondes et le taux de prise en charge des tickets formulés depuis le web en 4h ou moins.

14. Obligations du titulaire et de la région académique d'Île-de-France

14.1 Obligations du titulaire

Pour l'ensemble des prestations réalisées sur son site (mission 2, 3 et 4), le titulaire est tenu à une obligation de résultat et doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Le non-respect de l'accord de niveau de service de la DRASI pourra entraîner l'application de pénalités (article 17 du CCP).

Pour cela, le titulaire assure la mise en œuvre, la coordination et le suivi de l'ensemble des moyens et méthodes qu'il estime nécessaire au bon déroulement des prestations.

Le titulaire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour la bonne réalisation des prestations du présent marché.

14.1.1 Obligation de mise à disposition de moyens humains

Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de personnes compétentes dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché ou à défaut d'assurer un niveau constant de compétence des intervenants, de qualité des prestations, conformément aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le titulaire désigne au sein de cette équipe, le responsable de l'exécution correspondant unique et permanent. Ce correspondant a pour mission de suivre le marché et de veiller à la bonne exécution des commandes effectuées dans le cadre du présent marché. Dans ce cadre, il apporte toute diligence à la résolution des dysfonctionnements des prestations (retard de calendrier, difficultés techniques, suivi transverse...). En cas d'absence du correspondant supérieure à une semaine, le titulaire doit désigner une personne de remplacement.

Par dérogation à l'article 3.4.2 du CCAG-TIC :

- En cas de changement de ces correspondants permanents, d'un membre de l'équipe ou de modification d'organisation, le titulaire doit en aviser la DRASI au moins 10 jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique impérativement les motifs de ces modifications ainsi que la nouvelle organisation.
- En cas de remplacement, il doit présenter à la DRASI un collaborateur avec un profil équivalent à son offre. Le titulaire assure la formation du remplaçant. Le titulaire est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

D'autre part, la DRASI peut également demander (par courrier recommandé avec accusé de réception) le remplacement de tout ou partie de l'équipe au cours du marché en cas de carence manifeste dans l'exécution de tout ou partie d'une mission ou dans le cas où un ou plusieurs membres de l'équipe ne correspondraient pas aux compétences indiquées. Le titulaire fournira alors à la DRASI un remplaçant, dans les mêmes conditions qu'au paragraphe ci-dessus.

En cas d'absence imprévue d'un correspondant ou technicien, le titulaire est tenu d'en informer la DRASI dès connaissance de l'absence et de mettre à disposition sans délai un remplacement.

14.1.2 Qualité de la prestation

La DRASI s'est engagée dans une démarche de certification AFNOR NF 345 de la Relation client obtenue en 2019 et reconduite en 2022.

Conformément aux exigences relatives à la sous-traitance inscrites aux règles de la certification NF 345, le sous-traitant est assujéti aux exigences de performances portées au même document. Si le taux de sous-traitance est supérieur à 20% de l'activité du demandeur de la certification, le sous-traitant s'engage à accepter les éventuels audits/interviews d'AFNOR Certification. Si le taux est inférieur à 20%, la DRASI se chargera elle-même d'effectuer les audits ou interviews nécessaires à la certification.

Le titulaire s'engage à accepter la mise en place de la double-écoute par la DRASI sur les missions 1, 3 et 4, processus conforme au référentiel AFNOR. Il devra informer ses personnels de la mise en place de la double-écoute. Le titulaire devra rendre possible la double écoute à distance par la DRASI lorsque les missions sont réalisées sur le site du titulaire.

L'évaluation mensuelle des techniciens doit être réalisée selon les grilles d'évaluation (annexe 2) fournies par la DRASI.

Indépendamment du taux de sous-traitance de l'activité de la DRASI, le titulaire s'engage à assurer les niveaux de service hebdomadaires et mensuels suivants :

Pour la mission 1, 3 et 4 :

- Un taux de prise d'appel $\geq 88\%$
- Un taux de décroché en moins de 60 s $\geq 85\%$

Pour la mission 2 :

- Un taux de prise en charge des tickets formulés depuis le web en 4h $\geq 90\%$
- Un nombre de tickets pris en charge par technicien qui doit être autour du nombre moyen attendu /semaine ou sur une journée : 8 à 10 tickets par heure soit 350 tickets par semaine
- Un taux de résolution niveau 1 $\geq 60\%$

Le non-respect de cet accord de niveau de service pourra entraîner l'application des pénalités (article 17.4 du présent CCP).

Afin de permettre le respect des exigences de qualités mentionnées ci-dessus, le titulaire s'engage à :

- Allouer dynamiquement les ressources selon la côte de charge et compétences nécessaires en fonction du périmètre défini, des flux d'appels ou de la charge des tickets formulés par web à traiter ;
- Faire respecter à ses équipes, la Charte administrateur de la DRASI et le Référentiel CARIINA pour l'accueil et le déroulé des prises d'appels ou tout autre procédure fournie par la DRASI ;
- Transmettre dans les délais les reporting prévus au présent CCP ;
- Observer les modalités de suivi et de pilotage, telles que décrites au présent CCP ;
- Reprendre tous les points pour lesquels la DRASI a opposé des remarques ;
- Apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des prestations ;
- Assurer le service attendu dans le respect des délais d'exécution demandés.

14.1.3 Plan de continuité d'activité (P.C.A)

Le titulaire s'engage également à la continuité de l'activité en proposant un plan de continuité d'activité (P.C.A) pour l'ensemble des missions du présent marché. Ce plan devra décliner l'ensemble des dispositions prévues pour garantir une non-interruption de l'activité et un maintien du niveau de qualité et de service en cas d'événement perturbant le fonctionnement normal de la prestation. Ce plan de continuité d'activité devra être présenté lors de la réunion de cadrage.

Le titulaire s'engage sur un dispositif de secours proposé dans le cadre de son P.C.A pour la prise en charge des appels reçus sur le N° du centre d'appel CARIINA en cas d'événement perturbant le fonctionnement du centre d'appel CARIINA basé au Rectorat de l'académie de Versailles.

Le titulaire doit informer immédiatement le bénéficiaire en cas d'incidents techniques, d'absences imprévues ou d'événements perturbants ne lui permettant pas de réaliser les prestations attendues.

En cas de manquement à cette obligation, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire indiquée au dans l'article 17.5 du présent CCP.

Pour l'ensemble de ses obligations, le titulaire ne peut nullement mettre en avant une quelconque défaillance de ses éventuels sous-traitants ou fournisseurs. Il est pleinement et personnellement responsable de la bonne exécution du marché. Le personnel affecté par le titulaire à l'exécution des prestations sur le site du titulaire demeure en toutes circonstances placées sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du titulaire.

Le titulaire du présent marché assume la direction et la responsabilité de l'exécution de la prestation, il est le seul responsable des dommages que l'exécution de la prestation peut causer directement ou indirectement à son personnel ou à des tiers, à ses biens, aux biens appartenant à la DRASI ou à des tiers, dans la limite de 20% du montant commandé.

Le titulaire, du fait de sa faute ou de sa négligence, peut être déclaré responsable de la mauvaise exécution ou de l'inexécution des obligations mises à sa charge, sauf si cette mauvaise exécution ou inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini ci-après ou encore si elle résulte du fait de la DRASI.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Le titulaire est responsable des dommages de toute nature susceptible d'affecter les prestations ou les outils qui lui sont mis à disposition. En outre, le titulaire doit assurer la réparation des préjudices qu'il peut lui-même subir à l'occasion de l'exécution du marché.

En cas de difficulté ou de mauvaise exécution des prestations, objet du présent marché, le titulaire rend compte par écrit à la DRASI, des raisons qui ne lui ont pas permis d'assurer la bonne conduite du marché. Il présente les conditions et les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour respecter ses engagements.

14.1.4 Obligations d'information

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiées à la région académique d'Île-de-France. En cas de manquement, la région académique d'Île-de-France ne saurait être tenue pour responsable des conséquences pouvant en découler, notamment des retards de paiement.

14.2 Obligations de la région académique d'Île-de-France

La région académique d'Île-de-France s'engage à assurer la confidentialité des méthodes et du savoir-faire que le titulaire met en œuvre pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

15. Lancement, réunions de cadrage et pilotage

Dès notification du titulaire, la DRASI lui transmettra les éléments suivants :

- Le message d'attente de la plate-forme CARIINA en format numérique ;
- Le catalogue de services de la DRASI et l'Accord de Niveau de Service (ANS) ;
- La charte administrateur à destination des équipes du titulaire ;
- Le référentiel CARIINA ;
- La matrice d'escalade ;
- L'ensemble du kit de formation initiale.

Cette liste est non-exhaustive.

15.1 Réunion de lancement et de cadrage

La réunion de lancement du marché devra se tenir après notification du titulaire afin de définir la gouvernance, la comitologie et le suivi opérationnel du marché. La réunion se déroulera dans les locaux de la DRASI.

Cette réunion durera une journée.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

Initialisation de la gouvernance

Pour le titulaire :

- Présentation du correspondant unique du bénéficiaire chargé du suivi des prestations au cours du marché et de la procédure en cas d'absence du correspondant ;
- Présentation du correspondant technique pour le paramétrage de la téléphonie et des accès VPN nécessaire à l'utilisation d'outils de dépannage ;
- Présentation des acteurs (composition équipes, CV, expérience professionnelle) ;
- Présentation de l'organisation et des moyens techniques mis en œuvre pour la bonne exécution des missions ;

Pour le bénéficiaire :

- Présentation des correspondants chargés du suivi des prestations au cours du marché ;
- Présentation du référentiel CARIINA pour accueil et déroulé de la prise d'appels ;
- Présentation du catalogue de services de la DRASI et l'Accord de Niveau de Service ;
- Présentation de la charte administrateur à destination des équipes du titulaire ;
- Présentation du niveau de qualité de service souhaité vis-à-vis du bénéficiaire en cohérence avec l'ANS académique et la norme AFNOR NF 345

Cadrage des prestations :

- Présentation du P.C.A. du titulaire ;
- Présentation et échange sur dispositif de secours pour la prise en charge des appels reçus sur le N° du centre d'appel CARIINA en situation des crises présenté au mémoire technique du titulaire ;
- Présentation du dispositif de contrôle de la qualité (modalité de double-écoute, picking,) ;

- Présentation et validation du plan d'action d'intégration du périmètre.

Le titulaire transmettra au bénéficiaire un compte rendu de cette réunion à maximum J+2 (ouverts).

15.2 Intégration du périmètre

L'intégration du périmètre devra se faire conformément au plan d'action validé lors de la réunion de lancement et avant le début des prestations.

Les périmètres de résolution de niveau 1 seront transmis par le bénéficiaire avant **le début des prestations**. Ces périmètres pourront être modifiés sur demande du bénéficiaire lors des comités techniques.

Le titulaire transmettra les identités (nom, prénom et date de naissance) des techniciens pour création des accès nominatif à l'outil de Service Desk et à la base de connaissance de la DRASI pour les personnels désignés par le prestataire pour la création des tickets d'incident et leur suivi.

Le bénéficiaire transmettra les fiches techniques pour assurer la résolution de niveau 1 sur le périmètre défini pour chaque mission lors des réunions de cadrage.

La formation des techniciens devra être effective avant le début d'exécution. Elle sera soumise à validation, via un quiz transmis par le bénéficiaire au titulaire.

Aucun échange avec l'académie ne sera possible entre le 1er et le 15 août inclus.

Durant cette phase, l'académie s'engage à :

- Fournir les éléments techniques nécessaires pour la mise en œuvre du routage intelligent vers la plateforme tierce ;
- Fournir les sources documentaires, fiches techniques liées au périmètre de résolution défini ;
- Définir le processus d'escalade ou de re-routage ;
- Assurer le cas échéant la formation d'un référent de la plateforme tierce et la présentation du catalogue des incidents et des demandes de service ;
- L'accès aux outils nécessaires à la résolution des tickets (notamment l'outil de prise en main à distance).

15.3 Réunion de pilotage et comités techniques

Des réunions de pilotage seront régulièrement organisées entre le titulaire et l'académie à minima une fois par trimestre. Des réunions supplémentaires pourront être demandées par le bénéficiaire ou le titulaire.

Les réunions sur demande de l'académie devront être organisées sous 2 semaines hors indications contraire du bénéficiaire et hors période de vacances scolaires.

Les comités techniques permettant un suivi opérationnel de l'activité seront organisés toutes les deux semaines, de préférence le vendredi, sauf indication contraire du bénéficiaire. Ces comités techniques permettront d'échanger sur le reporting hebdomadaire, le suivi de la qualité, l'actualité du support et tout autre sujets techniques ou opérationnels.

L'ensemble des réunions ou comités pourront avoir lieu en présentiel dans les locaux du bénéficiaire, en visioconférence ou par téléphone par choix du bénéficiaire.

Le titulaire transmettra après chaque réunion ou comité à l'académie un compte rendu à maximum J+2 (ouverts).

16. Plan de progrès

Les parties s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations du marché. Dans cette perspective, les parties conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès.

Le plan de progrès s'articule autour des axes définis, ci-après :

- Axe 1 : amélioration du taux de résolution des tickets pour la mission 2
- Axe 2 : l'augmentation de la prise en charge des tickets pour la mission 2 par rapport aux volumes initialement attendus

La démarche est initiée par le titulaire du contrat à la date anniversaire du marché. Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés à l'issue de cette première année d'exécution. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d'élaborer le plan de progrès initial.

Les parties détaillent dans le plan de progrès :

- Les objectifs ;
- Les indicateurs de mesure ;
- Les actions à la charge du titulaire ;
- Les actions à la charge du bénéficiaire ;
- Les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- Les modalités de partage des éventuels gains financiers.

Dans l'hypothèse où le plan de progrès conduirait à modifier les stipulations du marché, notamment les conditions d'exécution financière, il donne lieu à la conclusion d'un avenant. Dans le cas inverse où il n'entraîne aucune modification des stipulations du marché, le plan de progrès est formalisé par un simple échange de courrier entre les parties.

Les parties conviennent d'opérer un suivi régulier du plan de progrès élaboré conjointement au travers des comités de pilotage. Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

17. Pénalités

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-TIC, le montant des pénalités de retard ne pourra excéder plus de vingt pour cent (20 %) du montant total hors taxes du marché ou du bon de commande.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, le titulaire ne sera pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000€ HT pour l'ensemble du marché.

Les pénalités s'appliquent dès le premier euro.

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-TIC, lorsque le représentant du pouvoir adjudicateur envisage d'appliquer des pénalités, il invite, par courrier électronique, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de sept (7) jours. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

Le titulaire dispose d'un délai de sept (7) jours pour contester par voie électronique les pénalités auprès du SRA : sra@region-academique-idf.fr.

17.1 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité énoncées à l'article 5.1 du CCAG-TIC, le titulaire s'expose à des pénalités définies à l'article 14.3 du CCAG-TIC.

17.2 Pénalités concernant les envois de rapports périodiques

Le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 50€ HT par fichier dans les cas suivants :

- En cas de non-transmissions des rapports attendus dans les missions 2, 3 et 4 ;
- En cas d'envois répétés de rapports inexacts qui engendraient un besoin de retravail par la DRASI.

Le titulaire sera tenu de renvoyer dans les plus brefs délais les statistiques attendues et se verra appliquer le montant de pénalité indiqué ci-dessus.

17.3 Pénalités concernant les attestations de compétences

Conformément aux dispositions prévues au sein des mission 2 et 4 du présent CCP, le titulaire est tenu de former ses techniciens et d'attester de leur bonne formation **avant** le début des prestations. Le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 100€ HT dans les cas suivants :

- En cas de non-envoi de l'attestation de compétence avant la prise de fonction d'un technicien ;
- En cas de lancement des prestations sans l'atteinte du seuil de compétence minimum (80%).

17.4 Pénalités pour non-respect des indicateurs de qualité

En cas de non-respect des indicateurs de niveau de service, présentés à l'article 14.1.2 sur une période d'un mois, le titulaire encours, sans mise en demeure préalable une pénalité de 10% du montant de la commande (mensuelle ou hebdomadaire) pour les missions 2, 3 et 4.

Le niveau de service sera observé par rapport aux rapports hebdomadaires et mensuels du titulaire.

Cette pénalité ne s'applique pas aux missions réalisées sur le site du bénéficiaire.

17.5 Pénalité en cas de rupture de service

Le titulaire encourt une pénalité de 10% du montant du bon de commande lorsque le plan de continuité d'activité et les dispositifs permettant d'assurer une continuité de service en cas d'interruption chez le prestataire, indiqués dans l'article 14.1.3 du présent CCP, ne sont pas mis en exécution dans un délai maximum d'une heure lors d'une rupture de service chez le prestataire entraînant une impossibilité d'exécution des prestations.

17.6 Pénalités pour non-respect de la clause sociale

Le titulaire encourt sans mise en demeure préalable dans le cadre de l'application de la clause sociale de formation sous statut scolaire prévue à l'article 10 du CCP les pénalités suivantes :

- 500 € si l'interlocuteur désigné par le titulaire dans la « fiche entreprise (cadre de réponse) » pour appliquer la clause sociale est absent lors de la réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale ;
- 50 € par jour ouvré de retard en cas de non transmission des justificatifs, attestations ou bilans demandés par l'acheteur ou la MLDS dans le cadre de l'évaluation du dispositif social mis en œuvre par le titulaire ;
- une pénalité égale au nombre d'heures prévues par le marché et non réalisées, multiplié par 4 et multiplié par le plafond horaire de la sécurité sociale brut en cas de non-respect des obligations relatives au volume horaire minimum exigé dans le cahier des charges.

Dans le cas où la clause sociale serait impossible à mettre en œuvre notamment en raison de l'absence de bénéficiaire, aucune pénalité ne sera appliquée au titulaire.

17.7 Pénalités pour non communication du BEGES

Le titulaire encourt, dans le cadre de l'application de la clause environnementale relative à la communication du BEGES prévue à l'article 11.2 du CCP une pénalité forfaitaire d'un montant de cinq cents euros (500€).

18. Modalité de commande

Les membres du groupement de commande sont habilités à émettre des commandes.

Le délai d'exécution des commandes est précisé au bordereau des prix.

Il est précisé sur chaque bon de commande, les renseignements suivants :

- La référence du marché en mentionnant explicitement son numéro ;
- Le nom et l'adresse du titulaire ;
- La date d'émission et le numéro du bon de commande ;
- L'adresse de facturation ;
- La désignation précise de la mission ;
- Le détail des quantités, prix et montant de la commande en HT et TTC, ainsi que le taux et montant de la TVA ;
- La désignation et l'adresse du comptable assignataire ;
- Le lieu et les coordonnées de la personne habilitée à réceptionner le service ;
- Le délai de réalisation des prestations conformément aux documents contractuels régissant le présent marché.

Les membres du groupement de commande transmettent au titulaire les commandes par courrier électronique.

Les bons de commandes sont envoyés par courrier électronique uniquement.

Lors de l'envoi de la commande par courrier électronique, le titulaire est réputé l'avoir reçu au plus tard dans un délai d'un jour ouvré suivant sa date d'envoi. A cet effet, il appartient au titulaire de communiquer aux membres du groupement de commande le (ou les) adresse(s) électronique(s) des destinataires.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG-TIC, l'absence de réserve émise par le titulaire dans les 2 jours suivant la réception du bon de commande concerné vaut acceptation sans réserve des conditions qui y sont mentionnées.

Le délai de commande commence à la date de réception de la commande par le titulaire. Cette date correspond à la date de notification de la commande.

Le délai d'exécution, quant à lui, débute après respect du délai de commande indiqué au bordereau des prix pour les missions 2 et 4, sauf acceptation contraire du titulaire.

Il peut excéder la durée de validité du présent marché dans la limite du délai d'exécution prévu par la commande et dans la durée de 6 mois.

19. Prix et facturation

19.1 Forme du prix

Le marché est conclu à prix unitaires pour toutes les missions.

L'unité monétaire utilisée est l'euro.

Les montants HT et TTC des prestations du présent marché sont présentés par mission et unité d'œuvre au bordereau des prix.

Les montants sont assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) selon les taux et les règles en vigueur au moment de l'exécution de la prestation. L'euro est la monnaie de compte du présent marché.

Les prix sont réputés comprendre tous les frais nécessaires à la bonne exécution des prestations telles que définies dans les documents contractuels, ainsi que tous autres frais pouvant être engagés ou supportés par le titulaire (frais de déplacement des personnels du titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations, réunions...).

19.2 Variation du prix

Les prix sont fermes la première année puis révisables à la hausse comme à la baisse à chaque date d'anniversaire du marché. La variation des prix doit être accompagnée de justificatifs.

Les prix sont fermes et actualisables selon les modalités fixées ci-dessous.

19.2.1 Mois d'établissement des prix

Les prix du présent marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du **mois zéro** (M0). Le mois M0 correspond au mois de la date limite de remise des offres.

19.2.2 Choix de l'index de référence

L'indice de référence choisi en raison de sa structure pour représenter l'évolution des prix des prestations faisant l'objet du marché est l'indice SYNTEC.

19.3 Modalités d'actualisation des prix

L'actualisation permet de prendre en compte les modifications des conditions économiques entre le prix du marché à la date limite de remise des offres et le prix du marché à la date d'exécution effective des prestations.

Le prix sera actualisé si un délai supérieur à trois mois s'écoule entre la date limite de remise des offres et la date de début d'exécution des prestations.

Cette actualisation est effectuée par l'application de la formule suivante :

$$C(n) = S(n-3)/S(o)$$

Dans laquelle :

- Cn : Coefficient d'actualisation
- S : le dernier indice connu publié par la Fédération Syntec
- n : correspond au mois de lancement des prestations
- au dénominateur : figurent les valeurs des indices correspondant au « **mois zéro** » tel que défini ci-dessus ;
- au numérateur : figurent les valeurs de ces mêmes indices afférentes au **mois n – 3**

Le coefficient sera arrondi au millième supérieur.

19.4 Modalités de révision des prix

La révision s'effectue sous réserve d'un préavis de 3 mois adressé au bureau du service régional des achats situé dans les locaux de l'académie de Versailles, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée du nouveau bordereau de prix daté et signé, par application de la formule suivante :

$$P = P0 [0,125 + (0,875 \times S/S0)]$$

Dans laquelle :

P = le prix révisé

P0 = le prix initial de l'accord-cadre (prix défini le mois de la date limite de remise des offres).

S = le dernier indice connu publié par la Fédération Syntec.

S0 = indice publié par la Fédération Syntec, le mois précédent le mois du dépôt des offres.

Le coefficient est calculé au millième près, arrondi en conformité avec les règles mathématiques.

En application du coefficient retenu, l'arrondi mathématique est effectué sur les prix du marché (prix fixes et prix alimentaires).

En cas de disparition de l'indice de référence, les parties conviennent d'adopter l'indice de remplacement publié, et si aucun indice de remplacement n'est publié, de choisir un indice similaire.

Le titulaire transmet le détail du calcul de la révision au SRA, à l'adresse suivante : sra@region-academique-idf.fr, au moins un mois avant la date anniversaire du marché, en mentionnant le numéro du présent marché et le numéro d'EJ correspondant. Le titulaire joint à sa demande la nouvelle annexe financière révisée.

Les nouveaux tarifs seront applicables pour toutes les factures émises après l'acceptation formelle de la révision des prix par le SRA par message électronique.

19.5 Facturation

La facturation devra s'effectuer obligatoirement via le portail Chorus Pro (portail de dématérialisation).

Pour accéder au portail : <https://chorus-pro.gouv.fr>

La région académique d'Île-de-France se libère des sommes dues en exécution du présent marché, en faisant porter le montant dû au crédit du compte bancaire ouvert au nom du titulaire.

En cas de changement de raison sociale ou de RIB, le titulaire est tenu d'en informer expressément le SRA et de fournir les documents afférents à ces modifications (extrait des annonces légales, nouveau K-Bis et RIB).

19.6 Modalités de règlement

Le règlement des prestations s'effectue après vérification du service fait, sur présentation d'une facture déposée sur Chorus Pro correspondant aux prestations exécutées. Cette facture au nom de l'académie concernée devra comporter :

- Le numéro d'EJ ;
- Le nom du personnel bénéficiaire

L'admission des prestations donne lieu à leur règlement dans les 30 jours à compter de la date de réception de la facture, sous réserves des conditions suivantes :

- Prestations reconnues conformes en tous points aux engagements ;
- Aucune erreur ou anomalie relevée lors de la vérification de la facture.

Les montants des factures sont calculés en appliquant les taux de TVA en vigueur lors de l'exécution des prestations.

Pour les missions 1, 2 et 3 il sera établi une facturation mensuelle.

Pour la mission 3, la facturation devra préciser le nombre d'appels par semaine et être conforme au reporting prévu au présent CCP.

Pour la mission 4, la facturation globale interviendra la fin de la campagne.

Chaque membre du groupement devra être facturé séparément.

Les paiements sont effectués sur présentation de factures émises en un original, accompagnées de tous les éléments justificatifs, sur lesquelles doivent figurer, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- La date et le numéro de facture,
- Le numéro du marché,
- Les références du bon de commande correspondant ;
- Le nom, l'adresse du créancier et son numéro de SIRET,
- Le numéro du compte courant postal ou bancaire, rigoureusement identique à celui qui est précisé sur l'acte d'engagement,
- La désignation des prestations,
- Le montant HT et TTC de la prestation exécutée,
- La période d'exécution de la prestation,
- Le taux et le montant de la TVA

Les membres du groupement se libèrent des sommes dues en exécution du présent marché, en faisant porter le montant dû au crédit du compte bancaire ouvert au nom du titulaire.

19.7. Clause de sauvegarde

Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée du marché lorsque la révision du prix conduit à une augmentation supérieure à cinq pour cent (5%) par an.

Le représentant du pouvoir adjudicateur a aussi la possibilité dans ce cas de négocier avec le titulaire afin de trouver un accord commun. En cas de désaccord, le représentant du pouvoir adjudicateur ou le titulaire sont en mesure de demander la résiliation du marché.

En cas de résiliation, celle-ci interviendra huit (8) mois à compter de la notification de la décision ou de la demande du titulaire sous réserve de l'acceptation du représentant du pouvoir adjudicateur.

20. Avance

20.1 Dispositions générales

Le représentant du pouvoir adjudicateur accorde une avance au titulaire d'un marché lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000€ HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux (2) mois, conformément à l'article R2191-3 du code de la commande publique.

Le titulaire du marché peut refuser le versement de l'avance.

Les modalités de calcul du montant de l'avance sont fixées aux articles R2191-6 à R2191-10 du code de la commande publique.

Les modalités de remboursement de l'avance sont fixées aux articles R2191-11 du code de la commande publique.

20.2 Les accords-cadres à bons de commande

Le montant de l'avance est fixé, pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000€ HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois, à 5 % du montant du bon de commande.

L'avance est versée dans le mois qui suit la notification du bon de commande de manière automatique sans que le titulaire du marché n'ait de démarches préalables à effectuer.

Le remboursement de l'avance doit être terminé quand le montant des prestations exécutées atteint quatre-vingts pour cent (80 %) du montant TTC des prestations du marché.

Le remboursement s'effectuera sur chaque demande d'acompte par prélèvement sur les sommes dues au(x) titulaire(s).

21. Délais de paiement et intérêts moratoires

Le règlement sera effectué par virement administratif dans un délai de 30 jours, conformément à l'article R2192-10 du code de la commande publique.

Le point de départ de ce délai est la date de réception de la facture. Le décompte du délai se fait à partir de la réception de la facture (avec preuve de dépôt). Le point de départ du délai est la date d'exécution des prestations ou de réception du produit lorsqu'elle est postérieure à la date de réception de la facture.

Les conditions de mise en œuvre du délai maximum de paiement sont celles énoncées par les articles R2192-12 à R2192-36 du code de la commande publique.

Si le délai de paiement de 30 jours susmentionné n'est pas respecté, des intérêts moratoires sont dus de plein droit au titulaire. Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement. 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 à l'article R2192-31 du code de la commande publique.

Le retard de paiement donne lieu, de plein droit et sans autre formalité au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40 €) euros conformément à l'article D2192-35 du code de la commande publique.

Ce délai peut être suspendu dans les conditions décrites aux articles R2192-27 à R2192-30 du code de la commande publique.

Dispositions relatives à la co-traitance :

- 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, géré par le mandataire du groupement.

Quelle que soit la forme du groupement, le mandataire est seul habilité à présenter au pouvoir adjudicateur la demande de paiement. Le mandataire est seul habilité à formuler ou à transmettre les réclamations de membre du groupement. Les autres dispositions relatives à la co-traitance s'appliquent selon le CCAG-TIC.

22. Utilisation de la langue française

Conformément à la loi n°94-665 du 4 août 1994, l'usage de la langue française est obligatoire notamment dans les réunions de travail, les livrables, les comptes rendus, les rapports d'activité et les courriers, sans que cette liste soit considérée comme exhaustive.

23. Documents fournis après exécution

Le titulaire s'engage à fournir suite à l'exécution des prestations toute la documentation rédigée en langue française, nécessaire à une utilisation et un fonctionnement correct de l'objet des prestations.

24. Sous-traitance

Le titulaire peut confier l'exécution d'une partie des prestations du marché à un ou plusieurs sous-traitants, à condition d'avoir obtenu du représentant du pouvoir adjudicateur, l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de leurs conditions de paiement fixées par les articles R. 2193-1 à R. 2193-16 du code de la commande publique.

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure responsable de l'exécution de toutes les obligations du marché.

Aux fins d'acceptation du sous-traitant :

- soit, lorsque la déclaration de la sous-traitance a lieu avant le début d'exécution des prestations, le titulaire transmet dans son offre une déclaration de sous-traitance ou le formulaire DC4 complété ;
- soit, en cours d'exécution du marché, le titulaire adresse au pouvoir adjudicateur une déclaration de sous-traitance ou le formulaire DC4 complété, par tout moyen permettant d'accuser sa bonne réception.

Quel que soit le moment de la déclaration de sous-traitance, celle-ci doit contenir l'ensemble des renseignements figurant à l'article R. 2193-1 du code de la commande publique, à savoir :

- la nature des prestations sous-traitées ;
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance ;
- les capacités techniques, professionnelles et financières du sous-traitant sur lesquelles le titulaire s'appuie.

L'ensemble de ces informations est constitué par la fourniture :

- de la déclaration de sous-traitance complétée ([formulaire DC4](https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat))
<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat> ;
Ou [ATTRI 2](#)
- du numéro SIREN et d'un RIB de l'entreprise.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement sont constatées par un acte spécial signé par le titulaire et par le représentant du pouvoir adjudicateur dans les conditions prévues par l'article 3.6. « Sous-traitance » du CCAG-TIC.

25. Opérations de vérifications

Par dérogation aux articles 30 à 32 du CCAG-TIC, les opérations de vérifications et de validations sont prévues dans le cadre des missions attendues au sein de l'article 13 du présent CCP.

26. Prestations supplémentaires ou modificatives

Dans les conditions prévues à l'article 25 du CCAG-TIC, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire, par ordre de service, pendant l'exécution du marché, des prestations supplémentaires ou modificatives après consultation de ce dernier ou accepter les modifications qu'il propose.

Le titulaire ne doit apporter aucune modification aux spécifications techniques sans autorisation préalable du pouvoir adjudicateur.

Comme le présent marché ne prévoit pas de prix pour les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au Titulaire, l'ordre de service prescrivant ces prestations fixera provisoirement les prix nouveaux retenus pour le règlement des prestations supplémentaires ou modificatives conformément aux dispositions de l'article 25 du CCAG-TIC

27. Réversibilité et transférabilité

Il est fait application de l'article 38.4 du CCAG-TIC.

28. Propriété intellectuelle

Le bénéficiaire et le titulaire restent propriétaires, chacun en ce qui le concerne, de leurs connaissances, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenues antérieurement à la date de notification du marché.

De la même manière, le bénéficiaire dispose de la propriété pleine et entière relative au droit d'auteur des données, documents, produits finis ou de tout autre élément remis par celle-ci au titulaire du présent marché pour la bonne exécution des prestations.

Le bénéficiaire est propriétaire des documents livrés dans le cadre des missions. A ce titre, il se réserve le droit d'utiliser, de reproduire, de modifier et de diffuser ces résultats à des tiers, quels que soient les supports, la destination, la durée et le lieu.

29. Documents à fournir pendant l'exécution du marché

Concernant les assurances, il appartient au titulaire de contracter toute police d'assurance nécessaire à la couverture des risques encourus dont il a apprécié la portée du fait du marché.

Il doit produire, à toute demande du représentant du pouvoir adjudicateur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie. Si cette attestation ne couvre pas la

durée du marché, le titulaire s'engage à produire la ou les attestation(s) nécessaire(s) à la couverture de la durée totale du marché.

Les franchises souscrites par le titulaire restent à sa charge exclusive.

Le titulaire produit à la demande du représentant du pouvoir adjudicateur à compter de la date de signature du marché par le représentant du pouvoir adjudicateur et jusqu'à la fin d'exécution de celui-ci, les documents prévus aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8254-4 du Code du travail. En cas d'inexactitude des documents et renseignements ou de refus de produire ces pièces, il est fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues au CCAG-TIC.

30. Cession du marché

Le présent marché ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, sans autorisation écrite et préalable du représentant du pouvoir adjudicateur.

31. Marchés de prestations similaires

En application des dispositions des articles L.2122-1 et R.2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de conclure un ou plusieurs marchés négociés sans publicité et sans mise en concurrence préalables (dont la durée ne peut excéder trois ans à compter de la notification de l'accord-cadre objet du présent marché), en vue de réaliser des prestations similaires à celles qui ont été confiées au titulaire.

32. Clause de réexamen

En application des dispositions prévues à l'article R.2194-1 et suivants du code de la commande publique, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de réexaminer les prestations du présent marché au cours de son exécution.

Des prestations pourront être ajoutées ou supprimées à l'initiative exclusive de la région académique d'Île-de-France, notamment en cas d'événements ou de nouveaux besoins imprévus ou encore lorsqu'une académie, un service ou une direction de la région académique d'Île-de-France n'étant pas partie au marché souhaite s'y ajouter.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité, avec l'accord du titulaire, de modifier le contrat pour en prolonger la durée d'exécution.

Ces modifications sont entérinées par la conclusion d'un avenant.

33. Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles

La suspension des prestations se déroule conformément aux dispositions de l'article 26 du CCAG-TIC.

34. Garanties

Il est fait application de l'article 36 du CCAG-TIC.

35. Résiliation

35.1 Résiliation pour motif d'intérêt général

Lorsque le représentant du pouvoir adjudicateur résilie le marché pour motifs d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité de résiliation calculée en application des dispositions de l'article 51 du CCAG-TIC.

35.2 Résiliation pour événements liés au marché

En cas de résiliation pour événements liés au marché aucune indemnité ne sera versée au titulaire, ni le paiement d'aucune dépense engagée par ce dernier en vue de l'exécution des prestations qui n'ont pas été fournies au pouvoir adjudicateur.

35.3 Résiliation pour faute

En application de l'article 50 du CCAG-TIC et par dérogation à l'article 50.2 du CCAG-TIC en cas de résiliation pour faute, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché sans mise en demeure, aux frais et risques du titulaire sans indemnité.

En outre, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de prononcer la résiliation du marché pour faute, sans indemnité ni préavis en cas de non-respect répété des délais ou conditions d'exécution du contrat sans motif valable à l'appréciation de la région académique d'Île-de-France, notamment :

- en cas d'inexactitude des renseignements et documents mentionnés aux articles R2143-3 à R2143-5 du code de la commande publique, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques ;
- le refus ou l'impossibilité du titulaire de se soumettre à l'injonction de maintenir un niveau égal ou supérieur de compétence en cas de changement de son personnel peut entraîner la résiliation de l'accord-cadre.

La résiliation pour faute se fait toujours aux frais et risques du titulaire.

35.4 Résiliation de plein droit

La résiliation est de plein droit lorsque le titulaire du contrat se trouve dans l'impossibilité absolue d'en poursuivre l'exécution.

La résiliation de plein droit couvre deux situations :

- La force majeure
- La disparition du titulaire du contrat (décès, faillite ou incapacité civile)

En cas de circonstances de force majeure qui se poursuivraient pendant une durée supérieure à un mois calendaire, les parties peuvent convenir d'engager des discussions en vue de modifier les termes de leurs engagements respectifs ou de trouver des solutions alternatives.

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur décide de résilier le marché, il se réserve la possibilité de résilier tout ou partie des bons de commande préalablement émis.

La résiliation en cas de disparition du titulaire du contrat s'exécute conformément à l'article 48 du CCAG-TIC relatif à la résiliation pour événements extérieurs au marché.

36. Exécution aux frais et risques du titulaire

L'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire s'effectue dans les conditions prévues à l'article 54 du CCAG-TIC.

37. Différends et litiges

Règlement à l'amiable

En cas de litiges, les parties peuvent recourir à la transaction telle que définie à l'article 2044 du code civil et selon la procédure de règlement définie à l'article 55 du CCAG-TIC. L'acceptation du résultat de la transaction implique renonciation à tout recours ultérieur pour le même objet.

Toutefois, en application des articles L.2197-1, L.2197-3, R.2197-1 et suivants, ainsi que des articles R.2197-23 et suivants du code de la commande publique, tout litige qui s'élèverait à l'occasion du présent marché et en cas de désaccord après tentative de négociation, le médiateur des entreprises ou le comité consultatif de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics compétent pourra être saisi par l'une des parties.

En conséquence, la procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Règlement juridictionnel

Dans le cas de l'échec des tentatives de règlement amiable, tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent marché sera soumis au tribunal administratif de Paris.

La mention des voies et délais de recours pour l'ensemble de la procédure est précisé dans le règlement de consultation.

38. Dérogations aux documents généraux

Articles du présent CCP	Articles du CCAG-TIC auxquels ils dérogent
Article 7	Article 4.1
Article 14.1.1	Article 3.4.2
Article 17	Articles 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3
Article 18	Article 3.7.2
Article 25	Articles 30 à 32
Article 35.3	Article 50.2