

---

**AMOA Direction de projet pour le déploiement du CRM  
Hubspot**

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

Affaire N° 25GEM0068

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Contexte du marché</i> .....	3
Grenoble Ecole de Management (GEM).....	Erreur ! Signet non défini.
Service concerné par le projet.....	3
Objectif du projet.....	3
<i>Présentation du marché</i> .....	4
Objet du marché.....	4
Prestations couvertes par ce marché et unités d'œuvre correspondantes .....	4
P1 – Installation de xxxx.....	Erreur ! Signet non défini.
Engagement tarifaire en unité d'œuvre sur des prestations d'expertise et du développement complémentaire au périmètre initial sur la durée du marché.....	Erreur ! Signet non défini.
<i>Confidentialité - Protection des données personnelles - Mesures de sécurité</i> .....	6
Obligation de confidentialité.....	6
Protection des données personnelles.....	6
Sécurité et intégrité des données .....	Erreur ! Signet non défini.
<i>Les conditions d'exécution de la prestation</i> .....	8
Niveau minimum et maintien des compétences mobilisées .....	9
Le dispositif de travail collaboratif.....	9
Engagement de résultats .....	9
La réponse attendue.....	9
La documentation.....	Erreur ! Signet non défini.
Présentation organisationnelle .....	10
Confidentialité.....	10
Indicateurs d'engagement et pénalités appliquées dans le cadre du contrat .....	11
Responsabilité sociétale et environnementale (RSE) .....	11
<i>Modalités d'exécution</i> .....	12
Langue de travail .....	12
Accès réseau .....	12
Matériel et logiciels .....	12
Le maintien des compétences .....	12
Couverture horaire .....	12
Audit .....	12

## Contexte du marché

### GEM Alpine Business School

---

*Business School* reconnue sur la scène internationale et nationale, GEM Alpine Business School est plus qu'une école. C'est un Business Lab for Society dans lequel 7000 étudiants et 550 collaborateurs apprennent et œuvrent chaque jour pour répondre aux défis de l'Entreprise et de la Société.

Historiquement basée à Grenoble, Capitale Verte Européenne 2022, ville de sciences et de technologies, l'école a développé une solide expertise en Management de la Technologie, de l'Innovation. Cette orientation fondatrice lui a permis d'élargir ses champs d'expertise en recherche et en formation autour du digital, de la santé, de l'énergie, de l'entrepreneuriat, de l'économie du partage et de la géopolitique.

Business Lab for Society, véritable R&D pour l'enseignement et les pratiques de management dans le monde, GEM est un espace d'expérimentations, de réflexion, d'hybridation qui déploie une offre de 50 programmes de formation initiale et continue, en français et en anglais, dispensés à Grenoble, Paris, Berlin, Singapour et Moscou.

Société à mission depuis 2021, sa raison d'être est d'apporter des réponses, par la formation et la recherche, aux grands défis de la transition écologique, sociétale et économique, et contribuer à un monde plus résilient, plus juste, plus pacifique, plus responsable. Ses valeurs sont la responsabilité, l'exigence et bienveillance. Elle s'engage en tant qu'institution pour 5 causes : l'éthique et l'intégrité, l'égalité entre les personnes, l'éducation pour toutes et tous, la paix économique et la transition écologique.

Etablissement d'Enseignement Supérieur Consulaire (EESC) affilié à la CCI de Grenoble, GEM est membre fondateur du campus d'innovation grenoblois GIANT.

GEM Alpine Business School est accréditée par les 3 organismes majeurs AACSB, EQUIS et AMBA et régulièrement classée pour la qualité de ses formations par les plus grands journaux économiques internationaux.

### Service concerné par le projet

---

La Digital Factory de GEM Alpine Business School est le mandataire de cette demande d'accompagnement dans le cadre du déploiement du CRM Hubspot.

### Objectif du projet

---

La mise en place du nouveau CRM Hubspot au sein de GEM Alpine Business School a pour principaux objectifs :

- Préparer et sécuriser la campagne d'admissions pour la rentrée 2027/2028.
- Centraliser nos informations et interactions
- Améliorer le pilotage de nos activités
- Fluidifier la communication entre services
- Gagner en cohérence, efficacité et croissance

# Présentation du marché

## Objet du marché

---

La présente consultation porte sur le choix d'une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage à la Direction de projet pour accompagner la Digital Factory de GEM Alpine Business School dans le cadre de la mise en place du CRM Hubspot. Les principaux objectifs de la prestation envisagée sont les suivants :

- Assister la Direction de Projet dans la mise en place du CRM HubSpot.
- Garantir la cohérence fonctionnelle, technique et organisationnelle du projet.
- Assurer un pilotage rigoureux, une qualité de livraison optimale et une adoption réussie.

## Prestations couvertes par ce marché et unités d'œuvre correspondantes

---

Ce marché unique comporte toutes les prestations nécessaires pour répondre aux besoins de la Digital Factory de GEM Alpine Business School :

- P1 - Pilotage et Gouvernance du Projet
- P2 - Intégration d'Hubspot au SI de GEM Alpine Business School
- P3 - Conception et validation du data model
- P4 - Définition du Plan de Bascule
- P5 – Reprise et Migration de données
- P6 - Définition de la Stratégie de Recette
- P7 - Suivi de Réalisation et Qualité
- P8 - Conduite du Changement

### 1. Pilotage et Gouvernance du Projet

- Élaboration, mise à jour et suivi du plan projet ;
- Suivi budgétaire et gestion des risques ;
- Coordination entre la Digital Factory, les équipes métiers, la DSI, l'intégrateur et les parties prenantes externes ;
- Reporting régulier (hebdomadaire/mensuel) auprès de la chefferie de projet.

### 2. Intégration d'Hubspot au SI de GEM

- Cadrage des interfaces avec les systèmes tiers (ERP, site web, SSO, outils marketing...) ;
- Allotissement des flux et interfaces à prévoir ;
- Identification du décommissionnement des flux et des applicatifs optionnels.

### 3. Conception et validation du data model

- Définition du modèle de données cible dans HubSpot ;
- Revue complète du data model proposé dans HubSpot ;
- Définition et validation des objets, propriétés, relations, pipelines et automatisations ;

- Vérification de la cohérence métier et technique du modèle.

#### **4. Définition du Plan de Bascule**

- Analyse de l'existant (fonctionnel, données, workflows) ;
- Identification des éléments à migrer, transformer ou abandonner ;
- Définition du plan de transition : phasage, coexistence, stratégie de double-run ou freeze et reprise du delta ;
- Construction du plan de bascule : étapes, jalons, responsabilités, risques ;
- Coordination de la bascule avec l'ensemble des parties prenantes.

#### **5. Reprise et Migration des Données**

- Audit de la qualité, structure et volumétrie des données Pivotal ;
- Définition des mappings vers HubSpot ;
- Définition des règles de nettoyage, normalisation, déduplication ;
- Élaboration du plan de migration : étapes, responsabilités, jeux d'essai ;
- Pilotage de l'exécution de la migration avec l'intégrateur ;
- Validation qualité post-migration.

#### **6. Définition de la Stratégie de Recette**

- Élaboration de la stratégie et du plan de recette ;
- Définition des cas de tests, scénarios, jeux de données et critères d'acceptation ;
- Mise en place du dispositif de suivi des anomalies ;
- Coordination des sessions de recette et accompagnement des métiers ;
- Organisation et validation de la recette utilisateur (UAT).

#### **7. Suivi de Réalisation et Qualité**

- Relecture et validation des livrables de l'intégrateur ;
- Suivi des développements, paramétrages et personnalisations ;
- Coordination opérationnelle durant les phases clés.

## 8. Conduite du Changement

- Aide à la communication projet ;
- Accompagnement opérationnel des équipes lors de la prise en main ;
- Animation de la communauté de key users

### REPONSE ATTENDUE

Le candidat complète le tableau disponible en annexe relatif à la DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE (DPGF) et BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES (BPU) VALANT DEVIS QUANTITATIF ESTIMATIF (DQE)

## Confidentialité - Protection des données personnelles - Mesures de sécurité

### Obligation de confidentialité

---

Les Parties ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, présentant un caractère confidentiel, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Une information confidentielle désigne toute information de quelque nature (y inclus la méthodologie, la documentation, les informations ou le savoir-faire), sous quelque forme que ce soit (y inclus sous forme orale, écrite, magnétique ou électronique), sur tout support dont GEM est propriétaire ou titulaire, et qui est communiquée au prestataire ou obtenue de toute autre façon par ce dernier dans le cadre de ses relations avec GEM. Le prestataire et son personnel, et le cas échéant ses sous-traitants, ne peuvent l'utiliser que pour l'accomplissement des prestations prévues au marché.

Le prestataire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments :

- Qui étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation ou que GEM aurait lui-même rendus publics pendant l'exécution du marché ;
- Signalés comme présentant un caractère non confidentiel et relatifs aux prestations du marché ;
- Qui ont été communiqués au prestataire par un tiers ayant légalement le droit de diffuser ces informations, documents ou éléments, comme le prouvent des documents existant antérieurement à leur divulgation.

### Protection des données personnelles

---

Les Parties sont tenues au respect des législations et réglementations françaises et européennes en matière de protection des données à caractère personnel en vigueur - notamment la Loi « Informatique

et Libertés » n°78/17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2018, et le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Il doit être tenu compte en particulier des risques que présente le traitement, résultant notamment de la destruction, de la perte, de l'altération, de la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou de l'accès non autorisé à de telles données, de manière accidentelle ou illicite.

Le responsable du traitement et le sous-traitant prennent des mesures afin de garantir que toute personne physique agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou sous celle du sous-traitant, qui a accès à des données à caractère personnel, ne les traite pas, excepté sur instruction du responsable du traitement, à moins d'y être obligée par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre.

### **OBLIGATIONS DU CANDIDAT VIS-A-VIS DE GEM**

Le prestataire s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui font l'objet de la prestation
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées de GEM. Si le candidat considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement GEM. En outre, si le candidat est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer GEM de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de la prestation ;
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la prestation :
  - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut
6. Sous-traitance

Le prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit GEM de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

GEM dispose d'un délai 15 jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si GEM n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations de la prestation pour le compte et selon les instructions de GEM. Il appartient au candidat de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ultérieur

ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le prestataire demeure pleinement responsable devant GEM de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### 7. Droit d'information des personnes concernées

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

#### 8. Exercice des droits des personnes

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

#### 9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le prestataire notifie à GEM toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : un courriel à l'adresse [dpo@grenoble-em.com](mailto:dpo@grenoble-em.com) et pour objet [Notification de violation de données]. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

#### 10. Aide du prestataire dans le cadre du respect par GEM de ses obligations

Selon le sujet traiter, le prestataire apporte son aide à GEM :

- Pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données,
- Pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 11. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le prestataire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel à GEM. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du prestataire.

Une fois détruites, le prestataire doit justifier par écrit de la destruction dans la limite des obligations légales et réglementaires de conservation qui s'imposent à lui.

#### 12. Délégué à la protection des données

Le prestataire communique à GEM le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données au début de la prestation.

#### 13. Documentation

Le prestataire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de GEM ainsi que la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par GEM ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits

## Les conditions d'exécution de la prestation

Le prestataire possède une expérience dans la réalisation de l'intégration de l'outil détaillé dans ce CCTP.



Le prestataire démontre ses capacités à organiser le projet selon le ou les lot(s) dont il a la charge et de respecter le planning de mise en œuvre qui sera figé lors du démarrage du projet.

Le prestataire est une entité juridique existante clairement identifiée et en situation financière saine.

Il démontre qu'il dispose d'une expertise, d'une expérience et d'un professionnalisme reconnus dans les prestations demandées dans le présent CCTP.

La prestation proposée est compatible avec les ressources du prestataire. Ainsi, le prestataire précise clairement les caractéristiques auxquelles il ne sait pas répondre et qui peuvent être importantes dans le cadre du projet. Tout ce qui n'est pas exclu est considéré comme acquis et engage le prestataire.

Le prestataire détaille le dispositif qu'il propose, notamment sur la mise en place d'une démarche dans le cadre de la gestion de ce projet et sur le respect du planning de mise en œuvre établi lors du démarrage du projet.

---

#### Niveau minimum et maintien des compétences mobilisées

Il incombe au titulaire du marché de mettre en place une équipe cohérente avec l'organisation nécessaire pour la bonne exécution de la mission. La composition de l'équipe doit être présentée sous forme de matrice de compétences et mise à jour tout au long du marché. Elle inclut les *curriculum vitae* des différents intervenants pour garantir que l'équipe du titulaire couvre tout le spectre des besoins. Tout changement dans l'équipe doit être soumis préalablement à l'accord de GEM.

Tout au long du marché, le titulaire veille à garantir le niveau de qualifications et de compétences des intervenants tel que présenté dans son offre. Sauf cas de force majeure dûment attesté, les principaux intervenants du titulaire (chefs de projets et principaux subordonnés) ne peuvent être remplacés qu'après communication des profils et des *curriculum vitae* détaillés un mois avant le remplacement prévu, après accord de GEM et avec une période de recouvrement d'au moins deux semaines.

Dans le cadre du suivi des travaux du marché, GEM se réserve le droit de demander le remplacement d'une ou de plusieurs compétence(s) du titulaire si GEM considère que celles-ci ne remplissent pas les engagements du titulaire ou ne correspondent pas aux exigences du CCTP (en matière de niveau minimum d'expérience notamment).

---

#### Le dispositif de travail collaboratif

Les répondants mettent en place les dispositifs de travail collaboratif et d'échanges à distance, en précisant dans la réponse les conditions, matériels et protocoles déployés et mis en place pour permettre la réalisation de la mission ou de tâches spécifiques dans le respect des règles et la sécurité des équipes.

---

#### Engagement de résultats

Tous les travaux exécutés par le titulaire sont réalisés avec engagement de résultats sur la base tarifaire forfaitaire du bon de commande émis par GEM. Ce bon de commande est un préalable avant tout démarrage des travaux par le titulaire.

---

#### La réponse attendue

La réussite du projet repose sur l'appropriation par le prestataire des enjeux de Grenoble Ecole de Management dans le cadre de ce marché :

- Compréhension du contexte ;

- Compréhension du projet ;
- Proposition technique ;
- Moyens à allouer pour GEM (temps, moyens humains) ;
- Méthodologie ;
- Modalités de la gestion de projets
- Compétences et références ;
- Expériences du prestataire dans la réalisation de ce type de prestation ;
- Présentation de la société ;
- Tarifs détaillés de chaque prestation ;
- Calendrier de la prestation imposé par GEM.

## Présentation organisationnelle

---

### COLLABORATION

GEM souhaite une collaboration rapprochée avec le prestataire retenu afin de faciliter la progression du projet dans les meilleures conditions. Un chef de projet est l'interlocuteur principal et il agit comme coordonnateur et interface avec les différents services de GEM. Toutes les étapes clés du projet doivent faire l'objet de validations par le comité de pilotage.

GEM souhaite également que le prestataire puisse prévoir l'organisation de points dédiés à la conformité de la prestation sur les sujets de sécurité informatique et de la protection des données à caractère personnel.

### Réponse attendue

Le prestataire présente l'équipe projet qui est mise à disposition avec le parcours de chacun de ses membres, leur niveau d'expérience et des exemples de projets sur lesquels ils ont travaillé. Le prestataire détaille également les outils et services en ligne qu'il est susceptible d'utiliser pour gérer les différentes étapes du projet.

### ACTEURS DU PROJET

GEM met à disposition une cheffe de projet, un DPO et une équipe développement.

Ils ont pour mission avec le prestataire d'orchestrer l'ensemble des étapes liées à un déroulement optimal du projet.

### LE CALENDRIER

Le calendrier prévu pour cette prestation s'étendra de Janvier à Septembre 2026.

### L'ACTIVITE ET LE SUIVI ET DU PROJET

GEM impose un comité de projet interne hebdomadaire ainsi qu'un comité de projet avec les acteurs du projet.

### LES MOYENS D'ECHANGES

Les échanges se font majoritairement en présentiel ou sinon par courriel, téléphone ou outil de *visioconférence*.

## Confidentialité

---

Le prestataire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions relatifs à des interlocuteurs - personnes morales ou physiques - dont il aura eu connaissance au cours de l'exécution des travaux et sans limitation de durée après la fin de ceux-ci.

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale relative à cette prestation et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable écrit de Grenoble Ecole de Management et de ses représentants officiels.

#### Indicateurs d'engagement et pénalités appliquées dans le cadre du contrat

---

##### INDICATEURS D'ENGAGEMENT

Ils portent notamment sur les délais de livraisons des livrables (spécifications, documentation technique, cahier de recette, compte-rendu des comités de pilotage...) et la qualité des livrables.

##### SEUIL D'ALERTE

Des seuils d'alerte et des seuils d'engagement seront définis pour chaque indicateur d'engagement lors de la phase contractuelle.

Toute défaillance grave constatée dans l'accomplissement du marché, qu'elle mette en cause le comportement d'un employé ou l'organisation du travail par le titulaire, notamment à partir de faits ou de comportements contrevenant aux instructions ou obligations définies au présent CCTP, ainsi qu'aux textes ou consignes auxquels ils font référence, peut donner lieu de la part du pouvoir adjudicateur à l'application de pénalités.

Toute défaillance donnant lieu à pénalité doit être confirmée par courrier adressé au titulaire dans les 15 jours suivant les faits constatés.

##### REGLEMENT DES PENALITES

Les pénalités viendront en déduction de la facture suivant leur constatation ou du marché pendant la réalisation duquel a eu lieu le fait générateur.

En cas de non prise en compte par le titulaire lors de la facturation, l'établissement concerné effectuera lui-même la réduction de prix correspondante lors de la réception de la facture.

Le montant des pénalités est défini dans le marché.

#### Responsabilité sociétale et environnementale (RSE)

---

Dans le cadre de sa politique RSE, GEM s'engage à promouvoir les principes de transparence, de la loyauté des pratiques et le dialogue avec les parties prenantes en matière d'achats responsables et d'exigences et recommandations de mise en œuvre, en matière de lutte contre la corruption.

Afin de garantir le respect de ces principes, GEM souhaite s'assurer que les impacts environnementaux, sociaux et économiques de ses achats soient les plus positifs possibles, et tente de réduire le plus possible les impacts négatifs de ses achats. GEM souhaite travailler avec des prestataires qui partagent cette vision, et dont l'accompagnement et les prestations permettront de respecter les principes de son engagement et ses objectifs en matière de RSE.

Pour mesurer le niveau de maturité en matière de démarche Développement Durable et Responsabilité Sociétale, il est demandé au candidat de fournir une note et tout document détaillant son engagement et les actions qu'il mène actuellement, notamment en lien fort avec les 5 engagements de GEM, société à mission : <https://www.grenoble-em.com/nos-engagements>.

## Modalités d'exécution

### Langue de travail

---

Dans le cadre de l'exécution du marché, la langue du travail est le français (documents, réunions, appels téléphoniques, courriers électroniques, etc.).

### Accès réseau

---

Le titulaire se verra fournir les droits d'accès à tous les services informatiques de Grenoble Ecole de Management nécessaires au bon exercice de sa mission. Ces autorisations sont délivrées par GEM, et définies lors d'une réunion de lancement au moment de la phase de réversibilité du marché précédent. Les limites de ces autorisations seront définies conjointement par le SI de Grenoble Ecole de Management et les interlocuteurs concernés.

### Matériel et logiciels

---

Le titulaire équipe ses locaux, à sa charge, avec le matériel et les logiciels nécessaires à la prestation dont il possède le plein droit d'usage. Ceci concerne *à minima* :

- Tous logiciels et applications et *framework* permettant de créer et tester le nouveau dispositif ;
- Tous logiciels permettant le traitement des demandes de GEM décrites dans le présent document.

Le titulaire limite l'usage de ces logiciels aux stricts besoins du projet.

Lors de la phase de montée en compétences, GEM donne la liste effective des logiciels fournis par ses soins, ainsi que celle des logiciels restant à acquérir par le titulaire.

### Le maintien des compétences

---

Le répondant doit s'assurer du maintien des compétences de son équipe, tant en termes techniques que humains. Un planning de présence de l'équipe du titulaire doit être présenté lors des comités de pilotage.

### Couverture horaire

---

Les prestations de ce marché sont toutes réalisées en heures et jours ouvrés à savoir :

- Du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- De 09h00 à 18h00 en France métropolitaine.

### Audit

---

GEM se réserve à tout moment la possibilité de réaliser ou de faire réaliser par un tiers des audits sur les prestations du titulaire. Ce dernier s'engage à communiquer, dans ce cadre, toutes les informations nécessaires à ces audits.

Le constat d'une non-conformité des pratiques donnera lieu à :

- Une présentation d'un plan d'actions sous 10 jours par le titulaire visant le rétablissement de la situation ;
- L'organisation d'un contre-audit externe à la charge du titulaire afin de prouver le retour à la normale.

A défaut de retour sous situation normale sous 2 mois, GEM a la capacité de rompre le marché pour faute du titulaire.