



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE
DIRECTION FINANCIERE, JURIDIQUE ET DES MOYENS (DFJM)

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

C.C..P

N°2026-005M

**MAINTENANCE ET HEBERGEMENT D'UN OUTIL DE
TRAÇABILITE (PANOPTES)**

Le présent document vaut cahier des clauses particulières établi en application des dispositions du
Code de la commande publique

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE ET DISPOSITIONS GENERALES	5
1-1 OBJET DU MARCHE	5
1-2 PROCEDURE ET FORME DU MARCHE	5
1-2-1 Procédure	5
1-2-2 Forme du marché	5
1-3 DECOMPOSITION DU MARCHE	5
1-4 PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL	6
1-5 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	6
1-6 IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET DU TITULAIRE DU MARCHE	6
1-7 RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS (RSO)	6
ARTICLE 2 - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE	7
ARTICLE 3 - DUREE DU MARCHE	8
ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES	9
4-1 OBLIGATIONS DU MUSEE DU LOUVRE	9
4-2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE	9
4-2-1 Représentant du titulaire	9
4-2-2 Obligations du titulaire	9
ARTICLE 5 - Contexte D'EXECUTION	10
5-1 Principes généraux	10
5-2 Organisation de la gestion des flux de marchandises	10
5-2-1 Organisation du service de l'aire de livraison	10
5-2-2 Acteurs	11
5-2-3 Aire de livraison	12
5-2-4 Référentiels : (Annexe 5 - Liste localisations)	13
5-2-5 Contraintes	13
5-3 Typologie des livraisons	14
5-3-1 Cas général d'une livraison – Flux entrant	14
5-3-2 Cas général d'une expédition – Flux sortant (Annexe 1 - Panoptes)	15
5-3-3 Cas particuliers	16
5-4 Etats de suivi et historique d'un flux	16
5-5 Caractéristiques techniques de la solution	17
5-5-1 Architecture technique	17
5-5-2 Technologies utilisées	18
5-5-3 Matériels utilisés	18
ARTICLE 6 - PERIODICITE D'EXECUTION	19
ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	19
7-1 Part forfaitaire (DPGF)	19

7-1-1 DPGF 1 : Maintenance de la solution logicielle	19
7-1-2 DPGF 2 : Prestation d'hébergement	21
7-2 Part à commandes (BPU)	22
7-2-1 Poste BPU 1 : Prestation de maintenance évolutive	22
7-2-2 Poste BPU 2 : Acquisition de matériels et leur maintenance associée	23
7-2-3 Poste BPU 3 : accessoires et consommables complémentaires proposées par le titulaire du marché	24
ARTICLE 8 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	25
8-1 Validation simple des prestations ou matériels mentionnés dans ce CCP	25
8-2 Garantie	25
ARTICLE 9 - CONTENU ET VARIATION DES PRIX	26
9-1 Prix du marché	26
9-1-1 Nature des prix	26
9-1-2 Contenu des prix	26
9-2 Variation des prix	26
9-2-1 Révision des prix	26
9-2-2 Cadencement	27
9-2-3 Formule de révision des prix	27
9-3 Ajout de nouvelles références en cours d'exécution	28
9-4 Clause de réexamen	28
9-5 Prestations similaires	30
ARTICLE 10 - BONS DE COMMANDE	30
10-1 Emission des bons de commande	30
10-2 Contenu des bons de commande	30
10-3 Livraison ou exécution d'une commande	31
ARTICLE 11 - REGLEMENT DES COMPTES	31
11-1 Paiement / Modalités de facturation	31
11-1-1 Facturation des prestations relevant de la part forfaitaire (DPGF)	31
11-1-2 Facturation des prestations relevant de la part à bons de commande	31
11-1-3 Présentation des demandes de paiement et Modalités de transmission des documents relatifs au paiement	32
11-2 Délai de paiement et intérêts moratoires	33
ARTICLE 12 - CONDUITE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION	33
12-1 Personnel du titulaire	33
12-2 Etendue des droits et obligations	34
12-3 Obligation de conseil, de mise en garde et de collaboration	34
12-4 Evolution non substantielle des références en cours de marché	34
12-5 Références exceptionnelles hors bordereau s'inscrivant dans le périmètre du marché	35
12-6 Documentation et version	35

12-6-1 Mises à jour et nouvelles versions	35
12-6-2 Documentations techniques et fonctionnelles	35
ARTICLE 13 - PENALITES	35
13-1 Pénalités pour retard relatives aux prestations de la part à commande	36
13-2 Pénalités pour livraison non conforme des prestations forfaitaire	36
13-3 Pénalités relatives à la déclaration de l'activité de l'entreprise et la déclaration des salariés de l'entreprise	37
ARTICLE 14 - UTILISATION DES RESULTATS	37
ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE	37
15-1 Obligation de discrétion - Confidentialité	37
15-2 Action de communication	38
15-3 Protection des données	38
ARTICLE 16 - AVANCE	39
ARTICLE 17 - CESSION ET NANTISSEMENT DE CREANCES	39
ARTICLE 18 - ASSURANCE ET RESPONSABILITE	40
ARTICLE 19 - RESILIATION	40
ARTICLE 20 - UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE	40
ARTICLE 21 - DIFFERENDS ET LITIGES	41
ARTICLE 22 - DEROGATIONS AUX DISPOSITIONS DU CCAG	41

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ ET DISPOSITIONS GENERALES

1-1 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la maintenance et l'hébergement d'un outil de traçabilité développé spécifiquement pour l'Etablissement public du musée du Louvre (EPML ou Musée du Louvre).

Le marché de services comprend l'exécution de prestations intellectuelles.

1-2 PROCEDURE ET FORME DU MARCHÉ

1-2-1 Procédure

Le présent marché de services est passé selon la **procédure d'appel d'offres ouvert** en application des articles R. 2124-1 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique.

1-2-2 Forme du marché

Le présent marché est un marché à **prix mixtes** composé :

- Principalement, d'une part forfaitaire rémunérée par un prix global et forfaitaire qui comprend les prestations de maintenance et d'hébergement de la solution logicielle (postes DPGF);
- Accessoirement, d'une part à commande, **sans montant minimum et avec montant maximum de 70 000 Euros HT annuel** au sens des dispositions des articles R 2162-13 et R2162-14 du CCP (postes BPU).

Ce marché est donc un accord-cadre mono attributaire (ci-après dénommé « marché ») au sens des dispositions des articles des articles R 2162-3 à R2162-6 du CCP.

Les prestations sont réparties de la façon suivante :

- le poste DPGF 1 comprend la maintenance de la solution logicielle (maintenance corrective applicative web et mobile, maintenance des interfaces (fichiers agents + reporting), maintenance des dispositifs de traçabilité, correctif de sécurité et accès à une assistance)
- le poste DPGF 2 comprend les prestations d'hébergement annuel
- le poste BPU 1 comprend les prestations de maintenance évolutive
- le poste BPU 2 comprend l'acquisition de nouveaux matériels et leur maintenance associée
- le poste BPU 3 comprend l'acquisition d'accessoires ou de consommables proposées par le titulaire du marché

Les postes BPU sont commandées dans le cadre de bons de commande par le Musée du Louvre en fonction de ses besoins.

Cas particulier :

Il est demandé au titulaire de proposer une liste de matériel standard ou spécifique qui pourra figurer au BPU, dans le cas où le titulaire est revendeur, compatible avec la solution logicielle utilisée par le musée du Louvre.

1-3 DECOMPOSITION DU MARCHÉ

La présente consultation ne fait pas l'objet d'un allotissement au sens de l'article L2113-10 du code de la commande publique, les prestations, objet du présent marché, constituant une unité.

Le présent marché ne fait pas l'objet d'un fractionnement en tranches au sens de l'article R2113-4 du code de la commande publique.

1-4 PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Conformément aux dispositions prévues à l'article 6 du CCAG/TIC, le titulaire respecte les lois et les règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail où cette main-d'œuvre est employée.

1-5 PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Conformément à l'article 7 du CCAG/TIC, le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage.

1-6 IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET DU TITULAIRE DU MARCHÉ

Les prestations, objet du présent marché, sont exécutées pour l'Etablissement public du musée du Louvre (ci-après « l'EPML », « le musée du Louvre » ou « le pouvoir adjudicateur »).

Les fournitures et prestations sont fournies et réalisées par l'opérateur économique titulaire du marché, dont les caractéristiques (siège social, coordonnées...) sont indiquées à l'acte d'engagement du marché (ci-après « le titulaire »).

Tous les documents relatifs au présent marché, destinés au titulaire, sont adressés au domicile élu figurant au présent marché.

1-7 RESPONSABILITE SOCIETALE DES ORGANISATIONS (RSO)

Conformément à l'article 7 du CCAG-FCS, le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes et de préservation du voisinage.

Le musée du Louvre à travers sa stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Organisation et l'intégration du nouveau plan « Services publics écoresponsables » (février 2020) entend orienter à court terme et définitivement les aspects sociaux, sociétaux et environnementaux de l'ensemble de ses activités vers un modèle soutenable et équitable, en accord avec le cadre réglementaire suivant :

Considérant,

- ✓ [Circulaire du Premier ministre du 25 février 2020 relative aux services publics écoresponsables](#). Notamment la mesure 20 : Développement d'une stratégie de réduction de l'empreinte carbone du numérique public, comprenant notamment la sensibilisation des agents aux écogestes numériques et l'achat de matériel reconditionné.
- ✓ [La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte \(www.legifrance.gouv.fr\)](#)
- ✓ [Loi AGECE](#) - Lutte contre le gaspillage et économie circulaire
- ✓ [Loi Climat et Résilience](#) - lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets
- ✓ le Dispositif Eco Efficacité Tertiaire (DEET) issu du décret n°2019-771 du 23 juillet 2019, dit "décret tertiaire", qui impose une réduction des consommations énergétiques progressive pour les bâtiments tertiaires.

Composante importante de cette démarche écoresponsable, la politique d'achat a été identifiée comme un levier clé d'action et le musée s'engage également à traduire ses propres engagements auprès de ses prestataires. Le musée du Louvre souhaite donc décliner le présent marché en adéquation avec le cadre réglementaire et les dynamiques citées plus haut, notamment la loi AGECE et La Feuille de route Numérique et environnement, ainsi que le cadre plus large des Objectifs de Développement Durable de l'ONU. Il est donc attendu du Titulaire qu'il porte une attention particulière aux 5 grands principes décrits ci-après :

- Optimiser les usages et limiter la prolifération des équipements numériques non nécessaires, afin de ralentir l'augmentation globale des émissions de gaz à effets de serres liés au numérique (représente aujourd'hui 2% des émissions totales en France (15 millions de tonnes équivalent CO2), et pourrait atteindre jusqu'à 7% en 2025), en proposant notamment si possible du matériel reconditionné ou de seconde main ;
- La maîtrise de sa chaîne d'approvisionnement et le contrôle de ses sous-traitants par la mise en œuvre d'une stratégie ambitieuse d'achats responsables, 75% de l'impact environnemental du numérique se concentrant sur la phase de fabrication des équipements ;
- Garantir la fourniture de matériels numériques écoresponsables sur leur cycle de vie, avec une attention particulière portée à l'allongement de la durée de vie des équipements afin de limiter l'obsolescence, leur indice de réparabilité et de recyclabilité, et surtout au fait de s'assurer de la bonne gestion de leur fin de vie, le flux de déchets d'équipements électriques et électroniques augmentant de 2% par an en Europe, et moins de 40% de ces déchets étant recyclés en Europe ;
- S'assurer de l'éthique de tous les acteurs concernés dans la chaîne d'approvisionnement, de l'extraction jusqu'au transport, afin d'améliorer l'impact social du numérique (provenance des produits, implantation des services). En effet, 90% de contenu manufacturier du numérique est fabriqué hors de France, leur production contribue ainsi très peu à l'emploi en France.
- Concernant les aspects de prestation intellectuelle et de main d'œuvre liés au marché, la gestion responsable et durable des ressources humaines engagées, notamment par la promotion du handicap, de la diversité, du bien-être au travail et des règles de santé-sécurité.

Le musée du Louvre souhaite promouvoir un développement durable et responsable de ses activités et appliquer ces mêmes principes auprès de l'ensemble de ses prestataires, Titulaires de marchés.

L'attention du titulaire est en conséquence attirée sur :

- ✓ Le nécessaire respect des obligations environnementales et prescriptions du code de l'environnement français et notamment celles relatives à la gestion des déchets (traitement, valorisation...),
- ✓ L'importance de limiter les rejets et d'utiliser des technologies sûres, respectueuses de l'environnement et économes en énergies,
- ✓ L'attachement du musée du Louvre aux moyens et politiques qui favorisent le développement durable dans les prestations réalisées à son intention ainsi que dans les processus globaux,
- ✓ Le rôle essentiel d'une prise en considération de sa responsabilité sociétale par le biais d'actions d'un impact positif sur le territoire et les populations (économie sociale et solidaire, développement local...) et par la gestion responsable et durable de ses ressources humaines (promotion du handicap, de la diversité, du bien-être au travail...).

ARTICLE 2 - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG/TIC, les pièces contractuelles du présent marché (dans la version résultant des dernières modifications éventuelles, opérées par avenant) sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'Engagement (AE) et ses annexes :
- L'annexe n°1 relative au Bordereau des Prix Unitaires (BPU), ainsi que les éventuelles autres annexes à l'acte d'engagement ;
- L'annexe n°2 : Accord RGPD
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (CCP); et ses annexes :
 - Annexe n°1 : PANOPTES
 - Annexe n°2 : (*évolution en envisagée*) Intégration complémentaire n°01 « Intégration du service courrier - Gestion du service courrier »

- Annexe n°3 : (*évolution en envisagée*) Intégration complémentaire n°02 « Validation des sorties pas les directions – Profil demandeur valideur »
- Annexe n°4 : (*évolution en envisagée*) Intégration complémentaire n°03 « Statistiques »
- Annexe n°5 : Liste localisations
- Annexe n°6 : Clauses cyber/sécurité
- Annexe n°7 : Règlement de l'aire de livraison (annexe remise à la notification du marché)
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG/TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, sauf dérogations énumérées au titre du dernier article du présent document ;
- L'offre technique et financière (la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire) du titulaire

Seuls les originaux de ces documents conservés dans les archives du pouvoir adjudicateur font foi.

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

En cas de contradiction, d'incompatibilité ou de divergence d'interprétation entre deux documents constitutifs du présent marché, c'est le document le plus élevé dans la hiérarchie ci-dessus qui prévaut. En cas de contradiction au sein d'un même document, la volonté des parties sera recherchée.

Le titulaire ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, tous textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent marché et, d'une manière générale, de tout texte ou de toute réglementation intéressant son activité pour autant que ces textes soient d'ordre public ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Les documents applicables sont ceux en vigueur à la date de signature du marché.

Par dérogation à l'article 4.2.1 du CCAG/TIC, la notification du présent marché comprend une copie de l'acte d'engagement et ses annexes.

Sur demande expresse du Titulaire conformément à l'article 4.2 du CCAG/TIC, il lui sera remis une copie de l'original du marché certifiée conforme et portant la mention « copie certifiée conforme à l'original » délivrée en unique exemplaire pour être remise à l'établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance, conformément à l'article R2191-46 du code de la commande publique.

Conformément à l'article R2191-54 du code de la commande publique, la cession ou le nantissement de créance consenti sur la base du marché par un établissement de crédit doit être notifié au comptable public assignataire des paiements.

ARTICLE 3 - DUREE DU MARCHE

Conformément à l'article R. 2182-4 du code de la commande publique, **les dispositions du présent marché prennent effet à compter de sa date de notification pour une période initiale d'un (1) an, soit douze (12) mois.**

Le marché peut être reconduit trois (3) fois pour une période supplémentaire un (1) an, sans que la durée totale du marché ne puisse dépasser quatre (4) ans.

Conformément à l'article R 2162-5 du code de la commande publique, l'émission des bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité du marché.

La reconduction est expresse et le titulaire du marché ne peut s'y opposer.

Le pouvoir adjudicateur doit se prononcer par écrit au moins un mois (1 mois) avant la fin de la durée de validité du marché (à savoir, avant la fin de la période en cours) s'il veut reconduire le marché. Il est considéré avoir refusé la reconduction du marché si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai. La décision de reconduction est alors adressée au titulaire du marché par lettre recommandée

avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester la date de réception de la décision.

Quelles que soient les raisons ayant motivé la non reconduction, la validité du marché court jusqu'au terme de la période en cours. 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 d'exécution de la période en cours.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DES PARTIES

4-1 OBLIGATIONS DU MUSEE DU LOUVRE

Le musée du Louvre s'engage à :

- fournir au titulaire tous les éléments nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- donner au titulaire tous les renseignements nécessaires en vue de la bonne exécution du marché ;
- assurer la confidentialité des méthodes et du savoir-faire que le titulaire met en œuvre pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

La conduite du marché sera assurée par la Sous-Direction des systèmes d'information (SDSI) de la Direction financière, juridique et des moyens (DFJM) de l'EPML.

La personne responsable de la conduite du marché est le sous-directeur de la SDSI.

Dès la notification du marché, l'interlocuteur du titulaire sera le représentant de la personne responsable de la conduite du marché, soit le chef de service des systèmes d'information financier, comptable et décisionnel (SSFCD).

Si en cours d'exécution du présent marché, la personne responsable de la conduite du marché, interlocuteur du titulaire, vient à être remplacé, la ou les nouvelles personnes chargées de la conduite du marché seront désignées en remplacement et leurs noms et coordonnées communiqués au titulaire par courriel ou par courrier, ou par tout autre moyen permettant d'attester la date de réception.

4-2 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

4-2-1 Représentant du titulaire

Conformément à l'article 3.4.1 du CCAG/TIC, le titulaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, pour les besoins de l'exécution du marché.

Ce ou ces représentants sont réputés disposés des pouvoirs suffisants pour prendre dans les délais requis, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

La liste de ce ou ces représentants sera fournie au représentant de la personne responsable de la conduite du marché dans les 10 jours ouvrés qui suivent la notification du marché.

4-2-2 Obligations du titulaire

Conformément à l'article 3.4.2 du CCAG/TIC, le titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;

- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement,
- et, de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

ARTICLE 5 - CONTEXTE D'EXECUTION

Le musée du Louvre nommé EPML est un établissement public administratif sous la tutelle du ministère de la culture.

La sous-direction de la logistique nommée SDL fait partie de la Direction financière, juridique et des moyens (DFJM) et a en charge l'organisation des réceptions de marchandises (hors œuvres d'art) et de l'ensemble des flux internes les concernant. Le service de l'aire de livraison (SAL) est chargé de la mise en œuvre et du suivi de cette activité.

5-1 Principes généraux

Les principes généraux décrivent dans les grandes lignes les principales fonctionnalités demandées par le musée du Louvre qui constitueront le fil rouge de ce cahier des charges.

Les marchandises sont réceptionnées en un point unique appelé Aire de livraison.

Il existe un flux principal pour les livraisons qui a pour plaque tournante l'aire de livraison du musée du Louvre (marchandises réceptionnées et retours chez des fournisseurs) ainsi qu'un flux secondaire pour les livraisons internes (d'un point A vers un point B du musée).

Les livraisons sont gérées en flux tendus, néanmoins il peut exister des zones tampon (« stockage temporaire ») dans des zones particulières du musée.

Certaines marchandises, sont quant à elles, stockées de manière permanente.

L'utilisation de l'outil de traçabilité vise plusieurs objectifs :

- ✓ Anticiper les livraisons à l'aire de livraison : Cet outil est constitué d'une partie WEB pour les demandeurs et les agents de l'aire de livraison et d'une partie mobile pour les agents de l'aire de livraison connectée à deux imprimantes d'étiquettes adhésives.
- ✓ Avant toute action, il est conseillé de vérifier régulièrement dans le système les demandes saisies afin de faciliter journalier voire hebdomadaire.
- ✓ Faciliter la tournée des livreurs (génération d'un planning de livraison des achemineurs)
- ✓ Tracer la réception et l'acheminement des marchandises (localisation, horodatage, personne en charge de la marchandise à un instant t)
- ✓ Apporter la preuve de la réception par l'identification du destinataire final,
- ✓ Gérer les événements liés aux livraisons (livraison non transmise, incidents...)
- ✓ Permettre l'édition de statistiques (évaluation de l'activité : être capable de mesurer les flux, s'assurer du respect des objectifs de délais de livraison interne...)

5-2 Organisation de la gestion des flux de marchandises

5-2-1 Organisation du service de l'aire de livraison

Le service de l'aire de livraison est rattaché à la sous-direction de la logistique.

La sous-direction Logistique du musée du Louvre est rattachée à la Direction Financière, Juridique et des Moyens qui comprend :

- La sous-direction des systèmes d'information
- La sous-direction des finances
- La sous-direction juridique et achat public

- La sous-direction logistique
- Le service du pilotage administratif
- La délégation aux archives

La sous-direction logistique comprend :

- Le service administratif et des achats
- Le service aire de livraison (SAL)
- Le service habillement
- Le service standard
- La cellule chauffeurs VL (transport de personnes et de plis)

Le service de l'aire de livraison (SAL) du musée du Louvre comprend :

- Un chef de service
- Deux adjoints au chef de service
- Trois gestionnaires logistiques
- Deux chargés de gestion logistique
- Une équipe prestataire de manutentionnaires et de caristes

Le chef de service du SAL et son adjoint sont chargés du suivi et de la bonne exécution de la prestation. Ils coordonnent l'activité des gestionnaires logistiques avec celle de l'équipe de manutentionnaires. Ils centralisent et contrôlent la planification des livraisons. Ils fixent les priorités.

Les gestionnaires logistiques sont en charge de la réception et de la sortie des marchandises.

Les opérations de manutentions et de transports internes des marchandises sont réalisées par une équipe de manutentionnaires et de caristes.

Les agents sont localisés à l'aire de livraison.

5-2-2 Acteurs

Différents acteurs opèrent dans le cadre des livraisons et flux de marchandises :

- Les fournisseurs qui expédient des marchandises à l'aire de livraison du musée du Louvre ;
- Les transporteurs qui livrent les marchandises des fournisseurs (les fournisseurs procèdent parfois à la livraison par leurs propres moyens de transport) ;
- Les expéditeurs, acteurs internes au musée (agents du musée, prestataires du musée ou concessionnaires) qui réalisent des flux sortant de marchandises ;
- Les gestionnaires de flux (gestionnaires logistiques du SAL) qui sont chargés de la réception et de la sortie des marchandises à l'aire de livraison ;
- Les achemineurs (manutentionnaires) qui effectuent une livraison ou un enlèvement à partir de la planification préparée sur la base de consignes (notamment les priorités) transmises au préalable par le chef du SAL ;
- Les destinataires finaux, personnes à qui sont remises les marchandises par les achemineurs après identification par leur badge nominatif délivré par le musée du Louvre (agent du Louvre, prestataire ou concessionnaire).

Les profils utilisateurs PANOPTES :

PROFILS UTILISATEURS	TYPE D'ACCESS	DESCRIPTIF	PARAGRAPHE
DEMANDEUR	WEB	Ne voit que les flux pour sa direction ainsi que ses flux	5.2.3
GESTIONNAIRE DE FLUX	MOBILE WEB	Voit l'ensemble des flux sauf les transferts et les sorties non validées	5.2.4
ACHEMINEUR	MOBILE	Voit l'ensemble des flux	5.2.6

ACHEMINEUR VALIDEUR	MOBILE	Voit l'ensemble des flux	
ACHEMINEUR VALIDEUR +	MOBILE WEB	Voit l'ensemble des flux Sauf les sorties non validées	5.2.5
ADMINISTRATEUR	WEB et MOBILE	Voit l'ensemble des flux	5.2.7

Les demandeurs

Le demandeur est un agent du musée du Louvre, une prestataire ou concessionnaire du musée du Louvre. Ces derniers déclarent dans l'outil la marchandise attendue provenant de l'extérieur (fournisseur par exemple), un transfert de marchandise au sein du musée ou une sortie de marchandise (retour chez le fournisseur par exemple).

Un demandeur doit disposer d'un badge Louvre. Un fichier CSV est intégré tous les jours avec la liste des demandeurs potentiels actifs (les agents ne figurant plus dans cette liste sont désactivés).

Les gestionnaires de flux

Détails des différents profils joints en annexe nommée : Annexe 1 - Panoptes

Les achemineurs valideurs (plus)

Détails des différents profils joints en annexe nommée : Annexe 1 - Panoptes

Les achemineurs

Détails des différents profils joints en annexe nommée : Annexe 1 - Panoptes

Administrateurs :

Détails des différents profils joints en annexe nommée : Annexe 1 - Panoptes

Les administrateurs doivent s'assurer que le système est opérationnel.

Les administrateurs peuvent activer et désactiver les localisations selon les besoins.

5-2-3 Aire de livraison

Les marchandises sont réceptionnées en un point unique appelé Aire de livraison. Elle est dédiée aux opérations de (dé)chargement de marchandises.

L'aire de livraison est une zone dans laquelle arrivent et transitent de nombreux flux de marchandises variées (périssables et non périssables) qui émanent de directions du Musée, de ses prestataires, ou de concessionnaires du musée du Louvre.

Le fonctionnement de l'aire de livraison est soumis à un règlement (Annexe 06 du présent CCP)

L'aire de livraison est ouverte 7 jours /7 :

- Le lundi, mardi, mercredi et jeudi : de 7 h 00 à 18 h 00
- Le vendredi : de 07 h 00 à 22 h00
- Les samedis et dimanches de : 7 h00 à 18 h 00

Les livraisons font l'objet d'une planification. Les informations relatives aux livraisons sont collectées à l'aide de notre logiciel PANOPTES qui gère les demandes de flux entrants, sortants et les transferts internes.

Lors de sa venue, chaque chauffeur est invité à justifier de sa livraison via son bon de livraison ou son bon de transport qu'il présente au gestionnaire logistique et / ou un agent de sécurité.

Les gestionnaires de flux ont la responsabilité de réceptionner ou de refuser une marchandise qu'un fournisseur ou qu'un transporteur leur présente.

Après un contrôle quantitatif entre la marchandise physique et le bon de livraison, et un contrôle qualitatif du conditionnement de la marchandise, le gestionnaire de flux peut accepter ou non une marchandise.

Si elle est acceptée, cela signifie qu'elle aura été déclarée dans Panoptes au préalable, sinon elle fera l'objet d'un refus.

Une marchandise déclarée dans Panoptes peut également être refusée si la quantité ne correspond pas et/ou si le conditionnement est endommagé.

Une marchandise non déclarée dans Panoptes fait l'objet d'un refus.

Une marchandise réceptionnée est ensuite prise en charge par un achemineur pour la livrer à destination finale qui peut être :

- Une zone de dépôt, identifiée par un QR code que l'achemineur scanne pour finaliser la livraison.
- Un destinataire, identifié par son badge que l'achemineur prend en compte pour finaliser la livraison.

5-2-4 Référentiels : (Annexe 5 - Liste localisations)

Famille : localisation globale

Lieu : espace concerné par rapport à la famille sélectionnée

Localisation : point de rendez-vous pour l'achemineur

Type de marchandises : la nature de la marchandise permet de considérer le traitement du flux en conséquence

Unité de mesure : permet de définir le matériel approprié pour traiter le flux

5-2-5 Contraintes

Identification des acteurs, des lieux et des marchandises

L'identification des acteurs se fait à l'aide de leur badge « Louvre » qui comprend à ce jour une bande magnétique et une puce RFID.

Trois types de localisations finales ont été déterminées :

- **Agent** : le destinataire devra être présent au lieu de destination pour réceptionner la marchandise prise en charge par l'achemineur et l'achemineur scanne le badge de l'agent
- **Dépôt** : dans ce cas, le système ne requiert aucun destinataire et l'achemineur scanne la localisation finale.
- **Transit** : la marchandise est mise en attente lorsqu'elle ne peut pas être livrée immédiatement.

Connectivité

Il est à noter que la connectivité (3G/4G, Wifi) est absente dans certaines zones du palais.

L'application mobile bénéficie donc d'un mode déconnecté quand les terminaux mobiles n'ont pas accès au réseau et l'application se synchronise lorsqu'elle capte de nouveau un réseau.

Cas des livraisons non planifiées : procédure dérogatoire

Les livraisons qui n'auraient pas été planifiées font l'objet d'une saisie au moment de la livraison à titre exception et après accord de la hiérarchie. Une validation par le chef de service ou son adjoint devra être possible mais pas obligatoire.

5-3 Typologie des livraisons

En 2024, 4.033 flux entrants, 2.732 flux de transferts et 1.257 flux sortants ont été enregistrés soit un total de 8.022 flux sur cette année.

CODIFICATIONS		
	Numérotation	Nature de la marchandise
	01	Alimentation
	02	Ameublement
	03	Archives
	04	Fournitures
	05	Habillement
	06	Livres, feuillets, plans
	07	Matériaux
	08	Matériel
	09	Matériel Informatique
	10	Outillage
	11	Autre
	12	Scénographie

UoM
Colis
Palette
Remorque
Unité

Processus de livraison (Annexe 1 - Panoptes)

5-3-1 Cas général d'une livraison – Flux entrant

1ère étape - Planification des livraisons – Statut « A réceptionner » (Annexe 1 - Panoptes)

Afin d'évaluer l'activité de l'aire de livraison et de suivre les demandes de flux entrants et sortants de l'aire de livraison, le tableau des flux Panoptes est partagé par l'ensemble des directions, de leurs prestataires usagers de l'aire de livraison (une actualisation des données en temps réel ou à une fréquence courte et régulière est impérative pour prendre en compte les éventuelles modifications de planification).

Les livraisons entrantes non planifiées sont susceptibles d'être refusées.

Tableau des flux entrants

- N° de flux
- Date
- Heure
- Type de flux
- Demandeur
- Direction
- Destinataire
- Type de marchandises

- Quantité
- Fournisseur
- Statut
- Action

2ème étape - Réception sur l'aire de Livraison - statut « réceptionné » ou « refusé » (Annexe 1 - Panoptes)

L'aire de livraison est la zone de transit dans laquelle les transporteurs (fournisseurs) déchargent leurs marchandises à destination des destinataires finaux.

3ème étape - Prise en charge par les achemineurs – statut « en cours » (Annexe 1 - Panoptes)

A partir de la planification des livraisons, le chef d'équipe des achemineurs organise les tournées. Il intègre à tout moment les éventuelles livraisons acceptées (donc déchargées) qui n'étaient pas initialement planifiées. Les tournées sont organisées conformément au respect des objectifs de délais qui leurs sont fixés. Il précise la plage horaire de distribution et les éventuelles consignes spécifiques à chaque livraison. Il peut prendre rendez-vous avec les utilisateurs finaux (agents du Louvre par exemple) ou envoyer la marchandise par l'acheminéur directement sur le lieu d'une livraison (cas des livraisons récurrentes par exemple).

4ème étape - Livraison au destinataire final – statut « livré » (Annexe 1 - Panoptes)

Plusieurs livraisons pour le même destinataire peuvent être sélectionnées et donc reçues en même temps par ce même destinataire.

5-3-2 Cas général d'une expédition – Flux sortant (Annexe 1 - Panoptes)

Cas général

Des marchandises peuvent également sortir de l'aire de livraison à destination de destinataires finaux hors « Musée du Louvre ».

Dans ce cas, les gestionnaires de flux s'appuient sur les données du tableau de planification des « flux sortants ».

Tableau des flux sortants

- N° de flux
- Date
- Heure
- Type de flux
- Demandeur
- Direction
- Destinataire
- Type de marchandises
- Quantité
- Fournisseur
- Statut
- Action

Cas particulier : gestion par un administrateur (Annexe 1 - Panoptes)

5-3-3 Cas particuliers

Les transferts (Annexe 1 - Panoptes)

Les transferts intra-sites et inter-sites se caractérisent par un acheminement d'un point A à un point B au sein du Musée du Louvre (intra ou inter sites). Les marchandises peuvent transiter par l'aire de livraison (elles peuvent par exemple être prises en charge par l'achemineur le matin et livrées l'après-midi) et dans ce cas la marchandise peut rester dans une zone de transit.

Une planification des transferts est réalisée sur le même mode que les sorties mais sans bon. Cependant, en cas d'absence de planification une saisie manuelle de la demande est effectuée. Le code barre est créé à l'aire de livraison.

Tableau des transferts

- N° de flux
- Date
- Heure
- Type de flux
- Demandeur
- Direction
- Destinataire
- Type de marchandises
- Quantité
- Fournisseur
- Statut
- Action

La répartition (dispatch) de livraison(s) (Annexe 1 – Panoptes)

Un dispatch est composé d'une entrée intégrant une quantité totale d'unités, associée à de multiples transferts.

Le retour d'une livraison et les zones de transit

Des emplacements sécurisés (zones de transit) permettent d'accueillir toute marchandise qui n'a pu être délivrée au destinataire dans l'attente d'une nouvelle distribution ou d'un éventuel retour au fournisseur à une date ultérieure. Les zones de transit sont identifiées par des QR codes proximité immédiate de la zone). Le QR code identifiant la zone est scanné lors de l'entreposage par l'achemineur. La localisation apparaît sur la ligne du flux

Si la livraison ne peut aboutir, l'achemineur revient à l'aire de livraison avec la marchandise qui est entreposée dans une zone de transit (**Statut « en attente »**). L'achemineur précise le motif de retour (exemple : absence du destinataire).

Les zones de dépôts

Les zones de dépôts permettent d'accueillir toute marchandise à la place d'un destinataire final. Les zones de dépôts sont identifiées par des QR codes, scanné par l'achemineur lors du dépôt de la marchandise. Le QR code de la zone de dépôt est équivalent à un code barre de destinataire. Le scan du QR code clos le flux (**Statut « livré »**).

5-4 Etats de suivi et historique d'un flux

Un historique détaillé des étapes pour chaque livraison est consultable en temps réel à l'écran et exportable pour sauvegarde dans un répertoire ou pour impression. L'historique reprend l'ensemble des champs liés au flux de la planification à la remise au destinataire finale (notamment les dates,

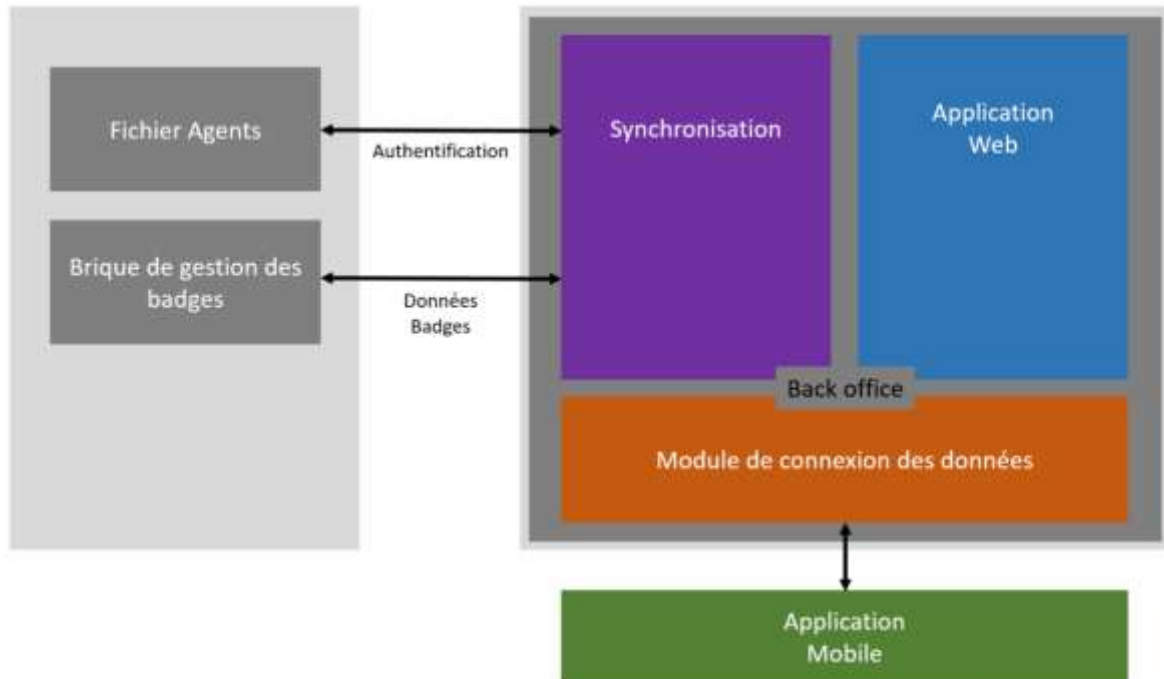
heures, des scans réalisés). Les informations relatives à chacune des étapes sont affichées en ligne et dans l'ordre chronologique.

Le SAL dispose de vues de suivi pré formatés avec filtres.

Les recherches d'informations sont effectuées sur des critères uniques ou croisés. Les états sont consultables en temps réel à l'écran.

5-5 Caractéristiques techniques de la solution

5-5-1 Architecture technique



Back office composé de l'application WEB PANOPTES, du module de synchronisation et du module de connexion des données

- Synchronisation des données
- Mode déconnecté avec reprise des communications dès que le réseau est disponible (4G ou Wifi)
- Sécurisation des synchronisations (flux https, identification de l'appelant via token, acquittement du serveur, sauvegarde temporaire des données mobiles)

Application WEB

- Accès Web avec hébergement externe
- Authentification par login et mot de passe
- Tableau de bord
- Gestion des référentiels
- Identification des flux de marchandises
- Organisation des tournées
- Suivi de la traçabilité

Synchronisation

- Intègre les EDI avec les systèmes tiers (fichier Agents et Badges)
- Serveur FTPS
- Envoi quotidien

Module de connexion des données

- Intègre les web services entre le back office de l'application WEB et l'application mobile

Application Mobile

- Application mobile sur terminaux adaptés
- Authentification par login et mot de passe
- Gestion des tournées d'un achemineur
- Gestion des événements
- Distribution des marchandises
- Mode déconnecté
- Synchronisation des données

5-5-2 Technologies utilisées

Application WEB

- CentOS 8
- PHP 7.4
- Laravel 8
- VueJS 2
- MySQL 8
- NodeJS 14.15

Application Mobile

- kotlin : 1.5.21
- SDK Android : 30
- JAVA : 11
- Room (bdd) : 2.3.8
- Retrofit (api) : 2.9.0
- Dagger (DI) : 2.35.1

5-5-3 Matériels utilisés

Terminaux mobiles

- Honeywell CT40 : 12 acquis fin 2020 + 4 acquis fin 2021 avec contrat de maintenance de 3 ans
- Station de chargement CT40

Imprimantes

- Imprimante ZEBRA ZD420TT 4" Transfert Thermique : 1 acquis en 2020 + contrat de maintenance de 3 ans

- Imprimantes Zebra ZQ320 Indoor : 1 acquis en 2020 + contrat de maintenance de 3 ans
- Consommables associés aux imprimantes

ARTICLE 6 - PERIODICITE D'EXECUTION

Les prestations forfaitaires liées à la DPGF comprennent la maintenance de la solution logicielle (maintenance corrective applicative web et mobile, maintenance des dispositifs de traçabilité, correctif de sécurité et accès à une assistance) et la prestation d'hébergement :

- le poste DPGF 1 comprend la maintenance de la solution logicielle (maintenance corrective applicative web et mobile, maintenance des interfaces (fichiers agents + reporting), maintenance des dispositifs de traçabilité, correctif de sécurité et accès à une assistance)
- le poste DPGF 2 comprend les prestations d'hébergement annuel

Ces prestations sont annuelles.

Les prestations relatives à la part à commande de ce marché ne seront utilisées qu'après demande explicite du musée du Louvre et émission d'un bon de commande :

- le poste BPU 1 comprend les prestations de maintenance évolutives
- le poste BPU 2 comprend l'acquisition de nouveaux matériels et leur maintenance associée
- le poste BPU 3 comprend l'acquisition d'accessoires ou de consommables proposées par le titulaire du marché

Ces prestations font l'objet d'un devis et d'un bon de commande.

Toute livraison physique ou dématérialisée réalisée par le titulaire est accompagnée d'un bon de livraison qui comporte :

- La date d'expédition,
- La référence au bon de commande,
- L'identification du titulaire,
- L'identification du destinataire de la livraison,
- L'identification de ce qui est livré et la référence à la numérotation précisée dans le bon de commande.

Pour l'application des articles 13.3 et 21.4 et 21.5 du CCAG/TIC et lorsque le retard d'exécution est imputable au pouvoir adjudicateur, une prolongation du délai d'exécution sera accordée au titulaire sous réserve qu'il en ait fait la demande dans les conditions prévues à l'article 13.3.2 du CCAG/TIC.

ARTICLE 7 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

7-1 Part forfaitaire (DPGF)

7-1-1 DPGF 1 : Maintenance de la solution logicielle

Le poste DPGF 1 comprend la maintenance de la solution logicielle incluant :

- La maintenance corrective applicative web et mobile dont les interfaces
- La maintenance des interfaces (fichiers agents, reporting)
- La maintenance des dispositifs de traçabilité
- La mise à disposition des correctifs de sécurité ou en lien avec les évolutions technologiques
- Un accès à une assistance (téléphonique et plateforme de ticketing)

Prestations attendues

- La fourniture et l'exploitation des applications web et mobile.
- La maintenance corrective applicative, y compris les interfaces via serveurs SFTP.
- La maintenance des dispositifs de traçabilité (Android).
- La livraison et l'installation des correctifs de sécurité.
- L'accès à une assistance téléphonique et à une plateforme de ticketing.
- Un point mensuel de suivi du projet et du contrat (réalisable à distance).

Maintenance corrective et support

La maintenance corrective comprend les actions nécessaires au maintien en conditions opérationnelles :

- Un support continu avec la mise à disposition des patchs correctifs ou de sécurité
- Un accès à une assistance téléphonique (horaires précisés dans l'offre du titulaire).
- Une prestation d'assistance et de maintenance sur les dispositifs de traçabilité (Android).
- Une réunion mensuelle avec au minimum le chef de projet du titulaire, le chef de projet métier (DFJM/SDL) et/ou chef de projet informatique (DFJM/SDSI)

Les comptes rendus d'intervention ou de réunion seront transmis au musée du Louvre sous 5 jours ouvrés. Le musée disposera de 10 jours ouvrés pour les valider ou les commenter. Sans retour dans ce délai, ils seront réputés validés.

Processus de traitement des anomalies

La maintenance corrective permet la correction des incidents constatés dans le cadre de l'utilisation normale des applications web et mobile développées. Cette maintenance corrective répond à des exigences en termes de délais de résolution en fonction du type d'anomalie.

Le musée du Louvre qualifie chaque anomalie comme mineure, majeure ou bloquante. Le titulaire accuse réception dans un délai de **4 heures ouvrées ou 2 jours pour les anomalies mineures**, en confirmant ou en discutant la qualification.

Définitions

Anomalies Bloquantes : anomalie qui empêche le bon fonctionnement d'un ou plusieurs processus sans solution de contournement en environnement de production.

Anomalies Majeures : anomalie nuisible au bon de fonctionnement d'un ou plusieurs processus avec solution de contournement en environnement de production ou de qualification (ou tests ou développement).

Anomalies Mineures : anomalie gênante mais n'empêchant pas le bon fonctionnement d'un ou plusieurs processus.

Type d'anomalie	Prise en charge	Correction attendue	Contrôle	Notes
Bloquante	4 h ouvrées	48 h	2 jours ouvrés	Requalifiée en majeure si contournement possible
Majeure	4 h ouvrées	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	Requalifiée en mineure si

				solution pérenne acceptable
Mineure	2 jours ouvrés	15 jours ouvrés	5 jours ouvrés (recette)	Revue mensuelle

La revue mensuelle des anomalies permettra :

- De se mettre d'accord sur la priorisation des correctifs à apporter le cas échéant
- De requalifier certaines anomalies ou de valider leur statut notamment concernant les anomalies mineures pour les maintenir ou en clore certaines.

NB : Conformément à l'article 3.2.5 du CCZ/TIC, lorsque le délai est fixé en jours ouvrés, il s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés.

Processus de livraison des correctifs

- La livraison du correctif s'effectue sur l'environnement de développement, recette ou préproduction.
- Le musée du Louvre teste le correctif.
- Lorsque le correctif est validé, le Musée du Louvre autorise le passage en production.
- L'installation sera réalisée sur l'environnement de production par le prestataire.

Livrable :

- Patchs correctifs et de sécurité fournis et installés
- Compte rendu des réunions mensuelles
- Assistance disponible
- Prise en compte et traitement des tickets

7-1-2 DPGF 2 : Prestation d'hébergement

Le poste DPGF 2 comprend les prestations d'hébergement annuel

Le musée du Louvre souhaite disposer d'un hébergement pour ses solutions web et mobile de traçabilité en mode SAAS avec un hébergement des données exclusivement en France. Le titulaire mettra à disposition une infrastructure dédié et sécurisée comprenant a minima :

- Un serveur de production (4 vcpu, 8 Go de ram, 100 Go d'espace disque)
- Un serveur de qualification (4 vcpu, 8 Go de ram, 100 Go d'espace disque)
- Une bande passante avec débit garanti de 1 Mb/s symétrique, non bridée sur support fibre optique Gigabit, avec trafic illimité.
- Un cluster de virtualisation à haute disponibilité -
- Une publication sécurisée via un pare-feu en haute disponibilité (HA)
- Un espace de stockage pour la sauvegarde pour 200 Go de données

Infogérance de la plateforme

Le titulaire ou son sous-traitant assurera l'infogérance complète de cette plateforme, incluant :

- La supervision des services hébergés
- La mise à disposition d'un centre de support
- La gestion des incidents, avec :

- une **GTI (Garantie de Temps d'Intervention) de 1 heure**,
- une **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) de 4 heures**,
- engagements applicables **en jours et heures ouvrés**.

NB : Conformément à l'article 3.2.5 du CCAG/TIC, lorsque le délai est fixé en jours ouvrés, il s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés.

L'application sera utilisée 24h/24 et 7j/7. Le titulaire proposera des **plages de maintenance planifiées**, soumises à validation du musée du Louvre. Ces périodes seront exclues du calcul du taux de disponibilité.

Le titulaire garantira un **taux de disponibilité annuel minimal de 99,5 %**, hors plages de maintenance planifiées.

Dans le cadre de son offre de maintenance, l'éditeur fournira une offre d'hébergement en mode SaaS ainsi que les certifications associées à cette offre (ex. ISO 27001, ISO 27017/27018 ou équivalent).

Activités à la charge du prestataire

Pour l'hébergement et l'infrastructure, les activités à la charge du prestataire sont :

- La fourniture et gestion de l'infrastructure, des serveurs et des bases de données
- La gestion des sauvegardes et du plan de continuité de l'activité (PCA)
- La gestion de la sécurité applicative et de la protection des données
- La gestion des accès utilisateurs
- La fourniture, la supervision et la sécurisation du réseau
- La gestion et la supervision de la performance et de la capacité du système

Échanges de fichiers

L'hébergeur mettra à disposition un espace sécurisé permettant de recevoir quotidiennement un fichier des agents utilisateurs potentiels de la solution, accessible via un accès sécurisé en **FTPS**.

Nom de domaine

Un nom de domaine est déposé pour l'accès à l'application web qui sera communiqué à la notification de ce marché.

Le titulaire du marché contactera les équipes du musée du Louvre pour le renouvellement du certificat.

Livrables

- Plateforme d'hébergement opérationnelle
- Services associés à l'hébergement et son infogérance

7-2 Part à commandes (BPU)

7-2-1 Poste BPU 1 : Prestation de maintenance évolutive

Le poste BPU 1 comprend les prestations de maintenance évolutives

Des demandes spécifiques d'évolution pourront être adressées au Titulaire par voie de messagerie électronique détaillant les exigences formulées par le musée du Louvre (expression de besoins).

Ces demandes tiendront lieu de spécifications fonctionnelles générales (SFG) de la demande d'évolution sur laquelle se basera le prestataire pour la construction de son devis en fonction du bordereau des prix unitaires qui comprendra :

- le contenu de la prestation

- La date et le numéro de la demande
- Le détail de l'unité d'œuvre
- La durée des prestations
- Le planning avec les échéances de livraison

Les délais de mise en œuvre de l'évolution seront précisés dans le devis du Titulaire.

Le Musée du Louvre peut demander qu'il soit procédé à des rectifications du devis puis procède à l'émission d'un bon de commande sur la base du devis validé.

Un bon de commande formalisé sera adressé au titulaire pour acceptation de son devis.

La livraison d'une évolution s'effectue sur l'environnement de développement. Le musée du Louvre teste l'évolution. Lorsque l'évolution est conforme aux attentes et validée, le Musée du Louvre autorise le passage en production.

L'installation sera réalisée sur l'environnement de production par le prestataire ou par le musée du Louvre si un transfert de compétences est réalisé entre le musée du Louvre et le prestataire.

Livrables attendus :

- Devis
- Une réponse au cahier des charges
- Facture

A titre indicatif les évolutions suivantes sont envisagées :

- **Intégration complémentaire N°1** : Gestion du courrier (La description de l'évolution envisagée est décrite dans l'annexe 2 - Intégration du service courrier)
- **Intégration complémentaire N°2** : Validation des sorties par les directions ((La description de l'évolution envisagée est décrite dans l'annexe 3 - Profil demandeur-valideur)
- **Intégration complémentaire N°3** : Les statistiques (La description de l'évolution envisagée est décrite dans l'annexe 4 - Statistiques)
- Intégration d'une cartographie ou un plan des zones pour faciliter la recherche des lieux.
- Intégration d'un moteur de recherche avancé permettant de trouver un lieu en tapant un mot-clé ou un service.
- Dans le moteur de recherche avancé, pouvoir faire ressortir les mots-clés présents dans la partie « commentaires » des flux créés.
- Actualisation régulière des localisations, engendrant la création des QR Code.
- Mail de notification à certaines étapes de traitement des flux.
- Intégration des bons de livraison dans le progiciel Panoptes à réception de la marchandise par les gestionnaires de flux.
- Possibilité de saisir plusieurs expéditeurs pour les flux transferts et sortants lorsqu'une zone de dépôt n'est pas sélectionnée.
- Figer les flux dispatch en statut « caduc » dû à un ou plusieurs transferts mis en « caduc », à la date du dernier transfert finalisé (statut « livré » ou statut « caduc »)
- La possibilité de moduler les différentes transactions (ex : « à valider », « caduc », ...) en les activant et désactivant afin de personnaliser le profil de chaque agent.

7-2-2 Poste BPU 2 : Acquisition de matériels et leur maintenance associée

Le poste BPU 2 comprend l'acquisition de nouveaux matériels et leur maintenance associée

Dans le cas où le titulaire peut fournir du matériel complémentaire adosser à la solution logicielle et autres que ceux déjà référencés dans le BPU, il pourra proposer ledit matériel et compléter le BPU initial à cet effet. Lesdits matériels pourront également faire l'objet d'un référencement en cours d'exécution du marché dans les conditions prévues à l'article 9-3 du présent CCP

Exemple : imprimantes (y compris consommables), dispositifs de traçabilité (de type : douchettes, smartphones...) ...

Le titulaire proposera, en plus du coût d'acquisition, un coût de maintenance annuelle afférent à ces différents matériels.

Livrables :

- Bon de livraison
- Liste de matériel et son coût de maintenance annuelle
- Une documentation sur les matériels proposés

NB : Des demandes d'achats de nouveaux matériels pourront être adressées au Titulaire par voie de messagerie électronique détaillant les besoins formulés par le musée du Louvre et servira de base pour le prestataire pour la construction de son devis.

Les délais de livraison du matériel seront précisés dans le devis du Titulaire.

NB : Conformément à l'article 3.2.2 du CCAG/TIC, si le délai est fixé en jours calendaires, il inclut les samedis, dimanches et jours fériés

Un bon de commande formalisé sera adressé au titulaire pour acceptation de son devis.

NB : La livraison des matériels comprendra leur installation.

Le devis d'acquisition des matériels précisera le coût de la maintenance annuelle, applicable à l'issue de la période de garantie.

Un inventaire annuel des matériels acquis est réalisé afin d'assurer la prise en compte, en temps utile, des bons de commande de maintenance annuel des matériels considérés

7-2-3 Poste BPU 3 : accessoires et consommables complémentaires proposées par le titulaire du marché

Le poste BPU 3 comprend l'acquisition d'accessoires ou de consommables proposées par le titulaire du marché

Livrables :

- Bons de livraison et d'installation

Dans le cas où le titulaire peut fournir toutes prestations complémentaires en rapport avec les accessoires ou les consommables, qu'il jugerait utile de signaler en conformité avec la présente offre et autres que ceux déjà référencés dans le BPU, il pourra les proposer et compléter le BPU initial à cet effet. Lesdits compléments pourront également faire l'objet d'un référencement en cours d'exécution du marché dans les conditions prévues à l'article 9-3 du présent CCP.

- Une documentation sur les matériels proposés

NB : Des demandes d'achats pourront être adressées au Titulaire par voie de messagerie électronique détaillant les besoins formulés par le musée du Louvre et servira de base pour le prestataire pour la construction de son devis.

Les délais de livraison du matériel seront précisés dans le devis du Titulaire.

NB : Conformément à l'article 3.2.2 du CCAG/TIC, si le délai est fixé en jours calendaire, il inclut les samedis, dimanches et jours fériés

Un bon de commande formalisé sera adressé au titulaire pour acceptation de son devis.

NB : La livraison comprendra leur installation le cas échéant.

ARTICLE 8 - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le présent article déroge aux dispositions des article 29 à 34 du CCAG/TIC

8-1 Validation simple des prestations ou matériels mentionnés dans ce CCP

L'ensemble des prestations et des matériels prévus dans le cadre de la DPGF ou de la part à commande feront l'objet de vérifications simples dans les conditions prévues ci-dessous

Le représentant de la personne chargée de la conduite du marché effectue, les opérations de vérification qualitative et quantitative des livraisons avec objet de contrôler la conformité entre :

- L'exécution des prestations forfaitaire et les exigences du présent CCP
- Les informations du devis
- Le bon de commande
- La conformité des prestations et des livraisons

Par dérogations à l'article 32.2 du CCAG/TIC, les opérations de vérifications sont dites « simples » et sont réalisées en une seule étape.

A l'issue des opérations de vérification qualitative et quantitative :

- si la prestation ou le matériel n'est pas conforme aux dispositions du CCP et/ou des stipulations du bon de commande, le représentant du pouvoir adjudicateur peut décider de mettre le titulaire en demeure, dans un délai qu'il prescrit, afin de modifier ou compléter sa livraison, de proposer une réfaction ou un rejet des prestations. Au terme de ce délai, des pénalités s'appliquent (article 13 du présent CCAP).
- si la prestation ou le matériel fourni est conforme aux stipulations du bon de commande, le représentant du pouvoir adjudicateur prononce une validation simple.

Par dérogation à l'article 33.2 du CCAG/TIC, la décision d'admission des prestations est réputée admise :

- Pour les prestations relevant du forfait : dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de l'échéance trimestrielle.
- Pour les prestations relevant de la maintenance évolutive dans un délai de (2) mois à compter de réception de la livraison des prestations.
- Pour les prestations relevant de l'achat de matériels, d'accessoires ou de consommables dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la livraison/installation

8-2 Garantie

Conformément à l'article 36 du CCAG/TIC les matériels acquies l'objet d'une garantie minimale d'un an.

Si le titulaire s'est engagé dans son offre, ou dans son devis validé, sur un délai de garantie plus long c'est ce dernier qui s'applique.

Par dérogation à l'article 36.1 du CCAG/TIC, le point de départ du délai de garantie est la date de livraison de ces matériels, réputées conformes.

NB : à l'issue de la période de garantie, la maintenance des matériels considérés fera l'objet d'un bon de commande annuel.

Condition d'application de la garantie initiale et/ou de la maintenance annuelle :

- ✓ Délais de réparation sous deux semaine à compter du signalement
- ✓ Fourniture d'un matériel de remplacement le temps de la réparation.

ARTICLE 9 - CONTENU ET VARIATION DES PRIX

9-1 Prix du marché

9-1-1 Nature des prix

Le présent marché est conclu à prix mixtes. Le marché est traité principalement à prix forfaitaire. Accessoirement, et dans la limite du montant maximum de la part à bons de commande, les prestations peuvent être rémunérées par des prix unitaires aux quantités de prestations commandées et exécutées.

Les prestations, objet du présent marché, sont des produits ou services courants. Le titulaire certifie que les prix stipulés à l'acte d'engagement et en annexe n'excèdent pas ceux de son barème applicable à l'ensemble de sa clientèle.

L'euro est la monnaie de compte du marché.

Prix forfaitaires

Le prix forfaitaire correspond à la maintenance de la solution logicielle et à son hébergement.

Prix unitaires

Les prestations exécutées en complément du dispositif forfaitaire seront rémunérées par l'application des prix unitaires figurant au bordereau annexé à l'acte d'engagement (BPU).

9-1-2 Contenu des prix

Les prix du marché comprennent les charges énumérées à l'article 10.1.3 du CCAG/TIC. Il est par ailleurs précisé que les prix du marché comprennent toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, tous les frais et dépenses nécessaires à l'exécution du marché et plus généralement au respect de l'ensemble des obligations souscrites par le titulaire.

Aussi, les prix du marché sont réputés complets et comprennent notamment : les charges fiscales et parafiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais afférents au conditionnement, à l'emballage, au stockage, à la manutention, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que les frais relatifs à la documentation fournie. Ils comprennent également les périodes de garanties stipulées au CCP.

Cette liste n'est ni exhaustive ni limitative. Les prix s'entendent franco de port.

En cas de modification de la législation fiscale, il sera fait application de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à la date du fait générateur en vertu duquel les paiements sont exigibles

9-2 Variation des prix

9-2-1 Révision des prix

Les prix du présent marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de référence appelé « mois zéro » (m0).

En complément des dispositions de l'article 10.2.4 du CCAG/TIC, la date d'établissement du prix initial appelée « mois zéro » est le mois de remise de l'offre

Dans un premier temps, les prix du marché restent fermes durant toute leur première année d'exécution. C'est à dire, durant les 12 premiers mois qui suivent le mois de début d'exécution des prestations.

Par la suite, ces prix sont révisables annuellement à la date anniversaire de début d'exécution des prestations du marché (date de notification) dite « Mr » par application d'une formule représentative de l'évolution du coût de la prestation.

Par dérogation aux articles 10.2.1 et 10.2.2 du CCAG/TIC, les prix à prendre en compte pour les bons de commande sont ceux à la date d'émission du bon de commande.

En cas de prix nouveaux intégrés au le bordereau des prix unitaires, ces prix nouveaux seront établis en date de valeur Mo, sur la base des conditions économiques du mois de signature de l'offre et seront révisés par application de la formule indiquée ci-dessus.

9-2-2 Cadencement

Les prix sont révisables annuellement dans les conditions définies à l'article 9-2-3 du présent CCP.

En complément de l'article 10.2.2 du CCAG/TIC, dans l'hypothèse où une hausse des prix liée à la conjoncture économique (crise sanitaire, hausse des prix exceptionnelle mondiale des matières premières...) serait constatée au cours de l'exécution du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de modifier temporairement le cadencement de la révision des prix.

Le changement de cadencement s'effectuera par le biais d'un avenant à l'initiative du pouvoir adjudicateur. Le cadencement sera adapté en fonction de l'évolution de l'indice (mensuel, trimestriel ou autre).

9-2-3 Formule de révision des prix

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire, dit mois d'établissement des prix « **Mo** ».

Ces prix demeurent inchangés durant l'intégralité de la première période d'exécution du marché.

Les prix de base sont donc révisés à la hausse ou à la baisse en cas de reconduction par application de la formule suivante :

$$P(n) = P(0) [0.30 + 0.70 \times \text{Syntec } (r-3) / \text{Syntec } (o)]$$

Dans laquelle :

- Po et Pr désignent respectivement les prix en vigueur au mois « o » et au mois « r ».
- Indice « o » : désigne la valeur de l'indice concerné au mois d'établissement des prix ou au trimestre correspondant le cas échéant ;
- Indice « r-3 » : désigne la valeur de l'indice concerné à une date antérieure de 3 mois, au mois « Mr » de l'année considérée ;
- Syntec : indice établi mensuellement par la Fédération Syntec (Syndicat des sociétés d'ingénierie, de services informatiques, d'études, de conseil, de formation professionnelle) publié au Moniteur des Travaux publics et du bâtiment sous le code SYN.

Selon l'organisme de publication, ces indices sont consultables sur les sites Internet soit au <http://www.lemoniteur-expert.com/indices-index>.

Si l'indice de référence cessait d'être publié, il serait remplacé de plein droit par celui qui s'y substituerait, en appliquant le coefficient de raccordement établi à cet effet.

Le titulaire effectue le calcul en mentionnant les mois et années de référence, la valeur de l'indice correspondant, et en détaillant les calculs intermédiaires.

Par dérogation à l'article 10.2.3 du C.C.A.G/T.I.C, les calculs intermédiaires et le coefficient applicable sont arrondis à 3 décimales :

- Par défaut lorsque la 4^{ème} décimale est comprise entre 0 et 4 ;
- Par excès lorsque la 4^{ème} décimale est comprise entre 5 et 9 ;

Le titulaire s'assure, par échange de mail, avec le service en charge de la réception des demandes de paiement (Service du pilotage au sein de la Direction financière, juridique et des moyens), de la bonne mise en œuvre des modalités contractuelles de l'élaboration du calcul.

En cas de modifications techniques entraînant l'insertion de prix nouveaux au bordereau des prix unitaires, ces prix nouveaux seront établis en date de valeur Mo, sur la base des conditions

économiques du mois de signature de l'offre et seront révisés par application de la formule indiquée ci-dessus.

Par dérogation aux articles 10.2.1 et 10.2.2 du C.C.A.G/T.I.C, les prix à prendre en compte pour les bons de commande sont ceux à la date d'émission du bon de commande.

Le titulaire effectue le calcul dont il soumet le détail, pour validation, un mois au moins avant la date anniversaire du début d'exécution du marché, sous peine de forclusion, auprès de la personne chargée de la conduite du marché :

Musée du Louvre
Direction Financière, Juridique et des Moyens
Service du pilotage administratif
75058 Paris Cedex 01

9-3 Ajout de nouvelles références en cours d'exécution

Toute extension des prestations du marché, restant dans le cadre de son objet général, strictement nécessaire à la réalisation du présent marché et pour lesquelles ledit marché n'a pas prévu de prix, peut être commandée par la personne chargée de la conduite du marché dans les conditions définies aux articles 12.4 et 12.5 du présent document.

La personne publique se réserve la possibilité de demander des références non prévues dans le bordereau de prix unitaires.

La liste des références pourra être complétée en cours d'exécution par l'ajout de nouvelles références.

Les prix nouveaux sont établis sur les mêmes bases que les prix du marché.

La personne assurant la conduite du marché adresse au titulaire une demande de devis par mail.

Dans un délai maximal de 15 jours à compter de la réception du mail, le titulaire envoie son devis à la personne assurant la conduite du marché.

À la réception du devis, l'EPML se réserve la possibilité de mettre la prestation en concurrence, dans le cas où le devis proposé par le titulaire comporterait des prix qui ne lui paraîtraient pas satisfaisants.

Les prix ainsi définis font l'objet d'un nouveau bordereau de prix unitaires.

Ces prix nouveaux ne peuvent avoir pour incidence un dépassement du montant maximal du marché.

9-4 Clause de réexamen

En application de l'article R.2194-1 du Code de la commande publique et de l'article 27 du CCAG-TIC, il est prévu les clauses de réexamen suivantes :

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance.

Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :

- des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;
- des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution du marché.

Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix du marché.

Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans l'avenant conclu en application du présent article.

Clause de réexamen propre à la maintenance corrective

La maintenance corrective est susceptible d'évoluer quantitativement à la hausse comme à la baisse en cours d'exécution du marché (résultats de maintenance évolutive de la PAC, suppression définitive de bugs récurrents...).

Ces évolutions sont par principe prises en charge dans le forfait de maintenance.

Néanmoins afin de maintenir l'équilibre économique du contrat, il est prévu qu'à la demande de l'une des parties et selon une périodicité maximale annuelle, le titulaire et l'EPML échangent et se rencontrent le cas échéant afin de faire le point sur une évolution quantitative de la maintenance corrective.

Dans l'hypothèse d'évolutions remarquables remettant en cause l'équilibre économique du contrat, d'un commun accord et dans le respect des principes de loyauté et d'équilibre contractuels, les parties décident de la nécessité, ou non, de la conclusion d'un avenant ayant pour objet le redimensionnement du coût forfaitaire de la maintenance corrective au regard de l'évolution en cause. Ainsi, un tel redimensionnement pourra aboutir à une révision à la hausse ou à la baisse du forfait de maintenance corrective.

Par ailleurs, dans le cadre de l'application de la présente clause, les prestations suivantes sont également susceptibles d'être demandées :

- ✓ L'élargissement des services d'assistance week-end
- ✓ La mise en place un outil de MDM pour la gestion des matériels et faciliter leur maintenance

Le Titulaire s'engage sur le fait qu'un tel redimensionnement du prix sera le cas échéant effectué selon :

- Les mêmes bases que les prix du marché, notamment aux conditions économiques en vigueur le mois d'établissement de ces prix, dit « Mo ». Ils seront révisés, le cas échéant, dans les conditions définies au présent marché.
- Son barème pratiqué à l'égard de l'ensemble de sa clientèle.

Clause de réexamen propre à l'hébergement.

La prestation d'hébergement est susceptible d'évoluer quantitativement à la hausse comme à la baisse en cours d'exécution du marché (résultats de maintenance évolutive de la PAC ...).

Ces évolutions sont par principe prises en charge dans le forfait de d'hébergement.

Néanmoins afin de maintenir l'équilibre économique du contrat, il est prévu qu'à la demande de l'une des parties et selon une périodicité maximale annuelle, le titulaire et l'EPML échangent et se rencontrent le cas échéant afin de faire le point sur une évolution quantitative de la maintenance corrective.

Dans l'hypothèse d'évolutions remarquables remettant en cause l'équilibre économique du contrat, d'un commun accord et dans le respect des principes de loyauté et d'équilibre contractuels, les parties décident de la nécessité, ou non, de la conclusion d'un avenant ayant pour objet le redimensionnement du coût forfaitaire de la maintenance corrective au regard de l'évolution en cause. Ainsi, un tel redimensionnement pourra aboutir à une révision à la hausse ou à la baisse du forfait de maintenance corrective.

Par ailleurs, dans le cadre de l'application de la présente clause, l'élargissement des services d'assistance week-end sont également susceptibles d'être demandés.

Le Titulaire s'engage sur le fait qu'un tel redimensionnement du prix sera le cas échéant effectué selon :

- Les mêmes bases que les prix du marché, notamment aux conditions économiques en vigueur le mois d'établissement de ces prix, dit « Mo ». Ils seront révisés, le cas échéant, dans les conditions définies au présent marché.
- Son barème pratiqué à l'égard de l'ensemble de sa clientèle.

Les modifications consécutives à l'application de la présente clause de réexamen sont contractualisées par voie d'avenant.

9-5 Prestations similaires

Conformément, et dans le respect des dispositions prévues à l'article R.2122-7 du Code de la commande publique, l'acheteur peut, le cas échéant, passer avec le Titulaire des marchés négociés sans mise en concurrence pour des prestations similaires.

ARTICLE 10 - BONS DE COMMANDE

Le pouvoir adjudicateur commande, en fonction de ses besoins, les prestations ou les matériels prévus au présent marché dans le BPU. Il peut passer des bons de commande de ces prestations ou matériels durant toute la période de validité du marché. Chaque bon de commande précise celle des prestations décrites dans le marché dont l'exécution est demandée.

Les bons de commande seront adressés au titulaire au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur.

10-1 Emission des bons de commande

L'exécution des demandes de prestations ou matériels dans le cadre de la part à commande est subordonnée à l'émission d'un bon de commande.

Les bons de commandes feront l'objet d'un devis préalable.

Les bons de commande, datés et signés par une personne ayant reçu délégation à cette fin, sont notifiés par le pouvoir adjudicateur au titulaire avant tout début d'exécution. Aussi, ils sont transmis au titulaire par tout moyen permettant de leur donner date certaine.

Conformément à l'article R 2162-5 du code de la commande publique, l'émission des bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité du marché. Le titulaire est tenu d'exécuter les bons de commande.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché. Le pouvoir adjudicateur peut permettre une durée d'exécution de ces bons de commande au-delà d'un délai de 6 mois après la date limite de validité du marché à titre dérogatoire (pour la maintenance corrective).

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG/TIC, lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier au signataire du bon de commande concerné dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion. Le titulaire se conforme aux bons de commande qui lui sont notifiés, que ceux-ci aient ou non fait l'objet d'observations de sa part

L'autorité habilitée à signer les bons de commande est le représentant du pouvoir adjudicateur ou la(les) personne(s) désignée(s) à cet effet.

10-2 Contenu des bons de commande

Les bons de commande comportent au minimum les indications suivantes :

- Un numéro du bon de commande à rappeler sur la demande de paiement et le cas échéant sur le bon de livraison ;
- La date d'émission du bon de commande ;
- Le numéro d'enregistrement du marché qui figure sur l'acte d'engagement ;

- La raison sociale et l'adresse du titulaire ;
- La nature et la description des fournitures à livrer ou prestations à exécuter (numéro de licence, quantités, maintenance, ...) ;
- La référence au bordereau de prix ;
- Les prix (HT, TTC et TVA) des fournitures à livrer ou prestations à exécuter ;
- Les précisions éventuelles concernant les conditions d'exécution ;
- La date de début d'exécution (à défaut de mention, la date de début d'exécution est la date de notification du bon de commande), le délai de livraison ou d'exécution (et/ou la (les) date(s) ou période de réalisation des prestations) ;
- Les montants totaux HT et TTC de la commande, ainsi que le taux de TVA.

La réalisation des prestations est faite suivant les indications portées sur le bon de commande, conformément aux stipulations du marché (notamment dans les délais prévus au CCP ou directement dans le bon de commande le cas échéant).

10-3 Livraison ou exécution d'une commande

Sauf conditions particulières convenues par écrit entre l'EPML et le titulaire lors de réunions, d'échanges de courriers ou par tout autre moyen, la livraison ou l'exécution d'une commande sera faite selon les stipulations du présent marché, ou à défaut selon les indications portées sur le bon de commande.

ARTICLE 11 - REGLEMENT DES COMPTES

11-1 Paiement / Modalités de facturation

Le règlement des prestations intervient suivant les règles de la dépense publique sur mandat administratif et virement au compte du titulaire ou du sous-traitant déclaré par le titulaire.

Le comptable assignataire de la dépense, chargé du paiement des prestations prévues au marché, est l'Agent Comptable de l'Etablissement Public du musée du Louvre.

Le titulaire s'engage sur l'exactitude du montant facturé ainsi que sur la lisibilité des demandes de paiement.

Les prestations sont réglées dans les conditions définies ci-dessous :

11-1-1 Facturation des prestations relevant de la part forfaitaire (DPGF)

Les prestations relatives à la part à commandes sont réglées selon les modalités suivantes :

- **Poste DPGF 1 : Prestation de maintenance de la solution logicielle**
 - Par acompte trimestriel à terme échu
- **Poste DPGF 2 : Prestations d'hébergement**
 - Par acompte trimestriel à terme échu

11-1-2 Facturation des prestations relevant de la part à bons de commande

Les prestations relatives à la part à commandes sont réglées selon les modalités suivantes :

- **Poste BPU 1 : Prestation de maintenance évolutive**
 - Facturation après livraison et validation de l'évolution
 - Paiement : 100% après validation de l'évolution par le musée du Louvre
- **Poste BPU 2 : Acquisition de matériels et leur maintenance associée**

- Paiement du matériel : 100% après livraison et validation par le musée du Louvre
- Paiement de la maintenance : après expiration de la période de garantie (1 ou plus selon offre), 100% de la maintenance annuelle considérée, à terme à échoir.
- **Poste BPU 3 : Accessoires et consommables complémentaires proposées par le titulaire du marché**
 - Facturation après livraison et validation de la prestation
 - Paiement : 100% après validation de la prestation par le musée du Louvre

11-1-3 Présentation des demandes de paiement et Modalités de transmission des documents relatifs au paiement

Outre les mentions légales, doivent apparaître sur la demande de paiement présentée par le titulaire :

- Les références du marché et, le cas échéant, du bon de commande,
- Le nom, l'adresse et le n° du siret du titulaire
- Le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il figure à l'Acte d'Engagement,
- La date de facturation,
- Le descriptif des fournitures/prestations livrées/exécutées : référence, ...,
- Le montant H.T. des prestations exécutées,
- Le montant total H.T.,
- Les taux et montant de la T.V.A.,
- Le montant total TTC.

L'exactitude de ces mentions conditionne le règlement des prestations.

Les paiements seront effectués, selon les dispositions prévues à l'article 11 du CCAG/TIC, sur présentation de la demande de paiement, au compte ouvert au nom du titulaire.

Les factures devront être déposées sur <https://chorus-pro.gouv.fr>. L'utilisation de ce portail est obligatoire pour transmettre vos factures adressées au musée du Louvre.

Lors du dépôt de vos factures, vous devrez obligatoirement renseigner le numéro d'engagement et le code service que vous trouverez sur le bon de commande ou qui vous aura été transmis par votre interlocuteur opérationnel au musée du Louvre.

Nous vous rappelons que les factures qui ne seront pas transmises via le portail CHORUS PRO seront rejetées

La transmission des documents relatifs au paiement s'effectue conformément aux dispositions des articles L.2192-1 et suivants du code de la commande publique.

Le titulaire a plusieurs possibilités :

- a) Envoyer les documents relatifs au paiement à partir d'un système tiers :
 - ✓ Par transfert de fichier (en mode EDI) : Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus Pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation ;
 - ✓ En utilisant des web services (en mode API) : Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers (API/web service). L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.
- b) Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL: [Http://chorus-pro.gouv.fr](http://chorus-pro.gouv.fr) aux fins de soit :

- ✓ Déposer ses demandes de paiement sur le portail,
- ✓ Saisir sa demande de paiement directement sur le portail Chorus Pro.

En complément, pour tout connaître sur la facturation électronique, rendez-vous sur le site Internet « Communauté Chorus Pro » à l'adresse <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/emetteur-de-factures-electroniques/>

Vous y trouverez toutes les informations utiles pour comprendre le fonctionnement de Chorus Pro et choisir le mode de raccordement ou d'utilisation qui conviendra le mieux à votre organisation.

Un ensemble de fiches pratiques est à votre disposition :

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/documentation/fiches-pratiques/>

Vous pouvez retrouver également des tutoriels sur la chaîne YouTube :

<https://www.youtube.com/channel/UCZu7eGQjA6mHF15W7foJzkQ>

11-2 Délai de paiement et intérêts moratoires

Il appartient au titulaire de s'assurer de la bonne réception de la demande de paiement.

Le montant des règlements est calculé en appliquant le taux de TVA en vigueur lors du fait générateur.

Les dépenses relatives au présent marché sont financées sur le budget de l'établissement et le règlement s'effectue selon les règles de la comptabilité publique et par virement administratif.

Les sommes dues en exécution du présent marché sont payées conformément aux dispositions du titre IV de la [loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013](#) portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière et de son [décret d'application n° 2013-269 du 29 mars 2013](#) relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

Conformément au décret n° 2013-269 susmentionné, le règlement des prestations intervient par virement administratif dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité :

- des intérêts moratoires, dont le taux 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 ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Ce délai peut être suspendu dans les conditions décrites au décret cité ci-dessus, si le représentant du pouvoir adjudicateur constate que la demande de paiement ne comporte pas l'ensemble des pièces et des mentions prévues par la loi ou par le marché ou que celles-ci sont erronées ou incohérentes.

ARTICLE 12 - CONDUITE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

12-1 Personnel du titulaire

Les personnels du titulaire demeurent à tous égards les salariés de ce dernier.

Il est donc expressément entendu que les intervenants demeurent sous la responsabilité du titulaire (légalisation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements, accident, maladie...).

Sous réserve des dispositions de l'article 10.6 du présent CCP, le titulaire sera responsable des dommages de toute nature que l'intervenant ou son suppléant pourra occasionner aux biens qui lui sont ou non confiés, ou à toute autre personne présente sur le site.

A ce titre, le titulaire déclare avoir souscrit toute police d'assurance nécessaire pour couvrir ses risques de responsabilité civile professionnelle.

Le titulaire devra respecter en particulier les dispositions réglementaires et légales françaises en matière de droit du travail et les conventions collectives obligatoires qui lui seraient opposables, le pouvoir adjudicateur n'étant, à cet égard, en aucun cas responsable des manquements du titulaire.

12-2 Etendue des droits et obligations

Le titulaire garde la propriété des méthodes, du savoir-faire et des procédés qu'il aura développés ou mis en œuvre pour exécuter les prestations.

12-3 Obligation de conseil, de mise en garde et de collaboration

Le titulaire est tenu à une obligation générale de conseil, notamment d'information et de recommandations vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire doit fournir au pouvoir adjudicateur l'ensemble des conseils, mises en garde et recommandations nécessaires dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à informer le pouvoir adjudicateur de toutes difficultés rencontrées ou dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du marché.

Ainsi, le Titulaire s'oblige à informer sans délai l'EPML de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des prestations de nature à retarder ou à compromettre le fonctionnement ultérieur des applications.

A ce titre, il appartient au Titulaire d'avertir l'EPML des contraintes d'utilisation du système, des difficultés auxquelles l'EPML pourrait faire face pendant la période de démarrage ou de toute difficulté de fonctionnement que le Titulaire peut aisément prévoir.

Le Titulaire doit ainsi fournir à son client (l'EPML) les informations principales notamment au moyen d'une documentation complète ou de renseignements sur les fonctionnalités.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à communiquer au titulaire et à son personnel toute information et tout document nécessaire à l'exécution des prestations, objet du marché.

Le pouvoir adjudicateur est ainsi tenu en général à une obligation de collaboration et à ce titre met à la disposition du titulaire les informations le concernant et qui lui seraient nécessaires dans le cadre des présentes.

12-4 Evolution non substantielle des références en cours de marché

Le titulaire a l'obligation d'assurer un suivi de l'ensemble des références figurant au présent marché et notamment au bordereau des prix. Si au cours de l'exécution du marché, les références n'étaient plus disponibles, il proposera au pouvoir adjudicateur, dans les conditions fixées ci-après, une référence de remplacement répondant aux mêmes fonctionnalités.

Le titulaire a toutefois la faculté pendant la durée de validité du marché, de proposer des modifications non substantielles sur ses références (matériels/produits/licences/prestations) en vue de leur amélioration, dans les conditions fixées ci-après.

Les nouvelles références doivent être conformes aux spécifications techniques et fonctionnelles prévues dans le présent marché. Toute proposition d'évolution sur une référence sera adressée à l'EPML et devra être accompagnée des données techniques liées à ces changements, permettant de vérifier que les nouvelles références restent conformes aux spécifications du présent CCP et de l'offre technique du titulaire pendant toute la durée du marché.

Les références modifiées, comme définies ci-dessus, sont introduites dans le marché sans qu'il soit besoin d'établir un avenant. L'EPML notifiera par ordre de service son accord sur les conditions proposées par le titulaire.

En tout état de cause, le pouvoir adjudicateur reste libre d'accepter ou de refuser ces modifications s'il estime que ces produits/licences/prestations ne permettent pas d'assurer une exécution satisfaisante.

Si la proposition ne recueille pas l'approbation du représentant du pouvoir adjudicateur et que le titulaire n'est plus en mesure de fournir les produits/licences/prestations, le marché pourra être résilié de plein droit aux torts du titulaire. Dans ce cas, le titulaire n'a droit à aucune indemnité. Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit, le cas échéant, de demander la réparation du préjudice subi.

12-5 Références exceptionnelles hors bordereau s'inscrivant dans le périmètre du marché

Afin de répondre à une évolution des besoins en cours de marché ou de bénéficier de nouvelles références (matériels/produits/licences/prestations) s'inscrivant dans le périmètre du marché, l'EPML se réserve la faculté de demander au titulaire du marché de nouveaux matériels/produits/licences/prestations tant qu'ils s'inscrivent dans le cadre du marché.

Toute commande de ce type est subordonnée à la mise au point par le titulaire, au préalable, d'un devis détaillé, par référence aux prix similaires figurant au B.P.U pour des références équivalentes.

Le titulaire envoie son devis détaillé dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande de l'EPML, à la personne assurant la conduite du marché.

Le titulaire certifie toutefois que les prix stipulés n'excèdent pas ceux de son barème pratiqué à l'égard de l'ensemble de sa clientèle ; il s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, à sa demande, toutes justifications permettant de vérifier cette conformité.

À la réception du devis, l'EPML se réserve la possibilité de mettre la prestation en concurrence, dans le cas où le devis proposé par le titulaire comporterait des prix qui ne lui paraîtraient pas satisfaisants.

Lorsque le représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire sont d'accord pour arrêter les prix définitifs des nouvelles références :

- soit ce devis, une fois validé par l'EPML, sera annexé à un bon de commande ;
- soit ces nouveaux prix seront intégrés au bordereau des prix, sans donner lieu à la passation d'un avenant. L'EPML notifiera dès lors par ordre de service son accord sur les conditions proposées par le titulaire. Les prix ainsi définis font l'objet d'un bordereau supplémentaire de prix signé des deux parties.

Le titulaire s'oblige à accorder à ces nouvelles références, les mêmes garanties que celles prévues au présent marché et à observer les mêmes délais de livraison.

12-6 Documentation et version

12-6-1 Mises à jour et nouvelles versions

Il est fait application de l'article 22 du CCAG/TIC

12-6-2 Documentations techniques et fonctionnelles

Le titulaire s'engage à fournir au plus tard à la livraison et sans supplément de prix toute la documentation et ses éventuels rectificatifs rédigés en langue française indiquant les modalités de la mise en fonction des matériels/produits/licences/prestations proposés. Cette obligation s'applique tant à la documentation imprimée qu'à celle qui peut s'afficher à l'écran.

Les versions demandées sont toujours les plus récentes.

La langue demandée est toujours le français, ou l'anglais quand la version française n'existe pas.

Cette documentation technique donne la composition et les caractéristiques du matériel ou du logiciel, ainsi que de leurs procédures courantes d'utilisation.

ARTICLE 13 - PENALITES

Par dérogation à l'article 14 du CCAG/TIC, les pénalités sont celles fixées ci-dessous.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, le titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l'ensemble du marché.

Si le retard dans la fourniture et/ou l'exécution des prestations était imputable au Musée du Louvre ou à un cas de force majeure, le délai global d'exécution serait automatiquement prolongé d'une durée égale à ce retard.

Il est expressément convenu que les pénalités prévues au présent article du contrat ont uniquement un caractère moratoire. Le titulaire reste donc intégralement redevable de la prestation dont la non réalisation a donné lieu à l'application de ladite pénalité, et ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de ladite pénalité.

Le titulaire s'engage à fournir un niveau de qualité de service et de disponibilité conforme aux exigences indiquées dans le présent marché.

Toutes ces pénalités sont cumulables. Néanmoins, dans l'hypothèse où il y aurait une relation de cause à effet entre deux pénalités, la pénalité la plus forte est prise en considération.

Le recouvrement des montants cumulés des pénalités s'opère par un décompte fait sur tout montant dû au titulaire, au titre du présent marché ; l'EPML peut également recouvrer les pénalités, le cas échéant, par l'émission d'un titre de recettes.

13-1 Pénalités pour retard relatives aux prestations de la part à commande

Le présent article déroge à l'article 14.1 du CCAG/TIC.

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-TIC, les pénalités sont applicables sur simple constat du musée du Louvre, sans mise en demeure préalable et selon la formule suivante :

Lorsque les délais relatifs aux prestations commandées ne sont pas respectés par le titulaire, celui-ci encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :

$$P = V \times R / 500$$

P = montant HT des pénalités

R = nombre de jours de retard (calendaires)

V = montant HT du bon de commande

Les dispositions de l'article 14.1.3 du CCAG/TIC ne sont pas applicables.

13-2 Pénalités pour livraison non conforme des prestations forfaitaire

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-TIC, le montant total des pénalités de retard ne peut excéder 20 % du montant total hors taxes de la part forfaitaire.

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-TIC, lorsque l'acheteur envisage d'appliquer les pénalités décrites ci-après, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai qu'il prescrit. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les défauts constatés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

Prestations de maintenance corrective (DPGF 1) :

La maintenance corrective est considérée comme non correctement assurée dans les cas décrits ci-dessous :

- non-respect des délais de prise en charge ou de correction des anomalies (bloquantes, majeures, mineures),
- absence de livraison des correctifs,
- absence de tenue des réunions mensuelles sans accord du musée du Louvre,
- non-respect des engagements d'assistance.

Dans ce cas, il est appliqué une pénalité égale à :

- 20 % du coût trimestriel HT de la maintenance (DPGF 1)

Cette pénalité peut être appliquée par trimestre concerné.

Prestation d'hébergement (DPGF 2):

La prestation d'hébergement est considérée comme non correctement assurée dans les cas décrits ci-dessous :

- non-respect du taux de disponibilité annuel minimal de 99,5 % (hors maintenances planifiées),
- non-respect des engagements de GTI/GTR en JHO,
- indisponibilité non planifiée des environnements,
- défaut de sauvegarde, de supervision ou de sécurité.

Dans ce cas, il est appliqué une pénalité égale à :

- 20 % du coût trimestriel HT de l'hébergement (DPGF 2)

Cette pénalité peut être appliquée par trimestre concerné.

13-3 Pénalités relatives à la déclaration de l'activité de l'entreprise et la déclaration des salariés de l'entreprise

Conformément à l'article L.8222-6 du code du travail, lorsque le pouvoir adjudicateur est informé, par les instances de contrôle, d'une situation irrégulière du titulaire au regard des articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du code du travail, il le met en demeure de cesser immédiatement la situation, et d'en apporter la preuve. Il informe l'instance de contrôle des résultats de cette démarche.

En l'absence de régularisation satisfaisante dans le délai imparti, le pouvoir adjudicateur peut imposer des pénalités, ou résilier le marché, sans indemnité, le cas échéant, au frais et risques du titulaire.

Le montant des pénalités est, à ce titre, au plus égal à 10,00 % du montant global et forfaitaire annuel de la part forfaitaire (poste 1) du présent marché, et ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L.8224-5 du code du travail.

ARTICLE 14 - UTILISATION DES RESULTATS

Il est fait application des articles 43 à 46 du CCAG/TIC

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

15-1 Obligation de discrétion - Confidentialité

Par dérogation à l'article 5 du CCAG/TIC, il est conclu ce qui suit : Compte tenu du contexte particulier du musée du Louvre et notamment de l'aspect sensible des problèmes de sécurité et de sûreté, le titulaire et son personnel sont tenus au secret professionnel à l'égard de toute personne pour tout ce qui a trait aux renseignements qu'ils pourraient recueillir au cours de leur mission et notamment à l'égard des médias.

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du présent marché, a reçu de l'établissement public du musée du Louvre communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir la confidentialité attachée à cette communication.

Il ne doit divulguer aucune information qui résulte de l'exécution du marché ou pourrait parvenir à sa connaissance à l'occasion de celui-ci.

Les données et documents (dématérialisés ou non) qui sont échangés dans le cadre du présent marché sont des données confidentielles et couvertes par le secret professionnel, tel que défini aux articles 226-13 et suivants du code pénal.

Le titulaire comme l'EPML s'engagent à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par l'autre partie à l'occasion de l'exécution du présent marché, sauf, en cas d'accord écrit donné par l'EPML et/ou par le titulaire, lorsque les informations sont tombées officiellement dans le domaine public, lorsque les informations sont indiquées par la partie qui les communique et à chaque communication, comme n'étant pas confidentielles, lorsque les informations sont diffusées au public préalablement à la notification du marché ou lorsque les informations sont intégrées dans le produit.

De plus, le titulaire comme l'EPML s'engagent à faire respecter ces différentes obligations par leurs personnels et leurs partenaires.

Le titulaire doit sans délai avertir la personne en charge de la conduite du marché de toute violation de l'obligation de confidentialité par l'un des membres de son personnel.

La responsabilité du titulaire peut être recherchée en cas de manquement aux consignes de la part de son personnel en matière de contrôle d'entrées ou de sorties des personnes, ainsi qu'en matière de contrôle de sorties de documents de toute nature, objets, matériels ou marchandises par ces mêmes personnes. Elle peut également être recherchée en cas de dissimulation, d'appréhension, de détournement ou de dissipation de toute information.

En cas de non-respect par le titulaire des obligations résultant du présent article, la personne représentant le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché, sans préjudice du droit à dommages et intérêts pour le préjudice éventuellement subi.

15-2 Action de communication

Il est précisé que le titulaire peut organiser des actions de communication interne, clients, journalistes de presse écrite généraliste ou professionnelle, de radios ou télévisions, publicité spécialisée ou grand public sur ses réalisations au musée du Louvre, sous réserve de saisir l'établissement public du musée du Louvre par écrit quatre (4) semaines au moins avant toute action de communication. L'établissement public du musée du Louvre se réserve la possibilité d'accepter, de différer, de modifier ou de refuser l'action de communication souhaitée pour des raisons de sécurité ou de confidentialité que l'établissement public du musée du Louvre est seul à même d'évaluer.

15-3 Protection des données

Conformément à l'article 5.2.1 du CCAG/TIC, chaque partie au marché est tenue au respect des règles relatives à la protection des données personnelles, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

En complément des dispositions de l'article 5.2 du CCAG/TIC, le titulaire du présent marché s'engage à effectuer pour le compte du musée du Louvre, agissant en tant que Responsable de Traitement, des opérations de Traitement de ses Données Personnelles, dans les conditions définies en annexe n°2 au présent contrat.

Aussi, dans le cadre de l'exécution du présent marché, des opérations de traitement de données personnelles sont mises en œuvre par le titulaire pour le compte du Musée du Louvre.

Les données à caractère personnel qui sont demandées sont nécessaires pour assurer la passation du présent marché. Elles sont destinées au Musée du Louvre, 75058 Paris CEDEX 01, responsable du traitement et pourront être communiquées, pour ces mêmes finalités, aux personnes habilitées à en connaître au sein du Musée du Louvre. Ces données ne font l'objet d'aucun flux transfrontière.

Elles sont conservées pendant une durée de trois ans suivant la fin du marché.

Les candidats bénéficient dans le respect des dispositions du RGPD d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité des informations qui les concernent ainsi que d'un droit à la limitation des traitements qu'ils peuvent exercer en adressant un courriel à donneespersonnelles@louvre.fr ou en adressant un courrier au Musée du Louvre à l'adresse 75058 Paris CEDEX 01, en précisant leurs coordonnées et en justifiant de leur identité par tout moyen.

Ils ont également le droit, le cas échéant, d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Le délégué à la protection des données (DPO) de l'EPML est le cabinet d'avocats Alain Bensoussan Selas, 58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr, 75017 Paris.

ARTICLE 16 - AVANCE

L'option B de l'article 11 du CCAG-TIC est retenue.

Sauf refus du titulaire dans l'acte d'engagement, une avance pourra être accordée dans les conditions définies aux articles R. 2191-3 à R. 2191-10 du code de la commande publique.

Aussi, sauf refus du titulaire mentionné dans l'acte d'engagement, une avance dont le taux est fixé à 5%¹ sera versée au titulaire dans les conditions définies à l'article R.2197-7 du code de la commande publique.

En cas de sous-traitance, l'avance sera versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct.

- ✓ Pour la part forfaitaire du marché, dès lors que 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. Le montant de l'avance versé est calculé conformément à l'article R 2191-7 du code de la commande publique.
- ✓ Pour la part à commande du marché, une avance est accordée au titulaire, pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 euros HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux (2) mois. Le montant de l'avance versé est calculé conformément à l'article R 2191-7 du code de la commande publique.

Conformément à l'article R. 2191-11 du Code de la commande publique, le remboursement de l'avance débute quand le montant des prestations exécutées par le titulaire ou son soustraitant atteint 65 % du montant toutes taxes comprises de sa part du marché ;

Son remboursement doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 80 % du montant toutes taxes comprises de sa part du marché.

ARTICLE 17 - CESSION ET NANTISSEMENT DE CREANCES

Sur demande expresse du titulaire, par dérogation à l'article 4.2.2 du CCAG/TIC, il lui sera remis une copie de l'original du contrat certifiée conforme et portant la mention « *copie certifiée conforme à l'original* » délivrée en unique exemplaire pour être remise à l'établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance.

La cession ou le nantissement de créance consenti sur la base du marché par un établissement de crédit doit être notifié au comptable public assignataire des paiements.

Le nom et les coordonnées de la personne chargée de fournir les renseignements au titre de l'article L2191-8 du code de la commande publique figurent à l'acte d'engagement.

¹ Pour les marchés publics passés établissements publics administratifs de l'Etat, le taux de l'avance est porté à 10 % lorsque le titulaire du marché public ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite et moyenne entreprise mentionnée à l'article R. 2151-13 du code de la commande publique.

ARTICLE 18 - ASSURANCE ET RESPONSABILITE

Le titulaire est responsable de l'ensemble des prestations jusqu'à leur livraison et leur admission par l'administration. En aucun cas le titulaire ne peut se retrancher derrière la défaillance ou la faute de ses préposés, de ses sous-traitants, de ses transporteurs, de ses coursiers ou de ses fournisseurs pour atténuer ou supprimer sa responsabilité.

Le titulaire contractera auprès de compagnies d'assurances bénéficiant de l'agrément de l'État, toutes assurances propres à couvrir totalement les responsabilités encourues par lui en vertu du présent marché.

Le titulaire contractera notamment une assurance "responsabilité civile" pour tous les cas où cette dernière pourrait être engagée, conformément à l'article 9 du CCAG/TIC.

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution de celui-ci, le titulaire devra fournir les attestations d'une assurance de responsabilité civile et d'une assurance professionnelle contractées auprès d'une compagnie d'assurance de solvabilité notoire, couvrant les conséquences pécuniaires des responsabilités pouvant lui incomber du fait ou à l'occasion des prestations qu'il est chargé de réaliser conformément aux termes du marché, à raison des dommages de toute nature survenant pendant l'exécution dudit marché.

En cas d'existence d'une franchise dans le contrat souscrit par le titulaire, celui-ci est réputé la prendre intégralement à sa charge.

ARTICLE 19 - RESILIATION

Le marché peut être résilié dans les conditions définies aux articles 47 à 54 du CCAG/TIC (chapitre 8 du CCAG/TIC).

L'acheteur peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 49, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 50, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 48.

L'acheteur peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 51.

La décision de résiliation du marché est notifiée au titulaire. Sous réserve des stipulations particulières mentionnées ci-au chapitre 8 du CCAG/TIC, la résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

Outre les clauses de résiliation prévues à l'article 50 du CCAG/TIC, le marché pourra également être résilié par le musée du Louvre dans les cas visés au présent CCP.

Pour mémoire et également en complément de l'article 50.1 du CCAG/TIC, dans le cas des prestations de maintenance et d'hébergement, lorsqu'une non-exécution des prestations ou une indisponibilité est constatée pendant trente jours consécutifs ;

ARTICLE 20 - UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

Tous les documents et correspondances relatifs au marché seront rédigés en français.

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 comptes rendus d'avancement, les rapports d'analyse, les courriers et la documentation, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive.

ARTICLE 21 - DIFFERENDS ET LITIGES

La survenance d'un éventuel litige entre les parties ne dispense en aucun cas le titulaire de respecter ses obligations contractuelles. En particulier, elle ne l'autorise ni à interrompre l'exécution du marché, ni à suspendre cette exécution, ni à modifier la teneur de ses obligations.

En cas de litige, seul le droit français est applicable.

Pour tout différend qui s'élèverait entre les parties, la juridiction à saisir est le Tribunal Administratif de Paris. Toutefois, le différend peut être soumis dans un premier temps à l'avis du Comité Consultatif du règlement amiable.

ARTICLE 22 - DEROGATIONS AUX DISPOSITIONS DU CCAG

Sauf dérogations citées ci-dessous, le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG/TIC) s'applique.

Articles du présent document	Articles du CCAG/TIC auxquels il est dérogé
Article 2	Articles 4.1, 4.2.1 et 4.2.2
Article 8	Articles 14.1 et 14.1.3
Article 8 Article 8.1 Article 8.2	Articles 29 à 34 Article 32.2 Article 36.1
Article 9.2.1 Article 9.2.2 Article 9.2.3	Articles 10.2.1 et 10.2. Complète article 10.2.2 Articles 10.2.1, 10.2.2 et 10.2.3
Article 10.1	Article 3.7.2
Article 13 Article 13.1 Article 13.2	Articles 14 et 14.1.3 Article 14.1.1 Articles 14.1.1 et 14.2.2
Article 15.1 Article 15.3	Article 5 Complète le 5.2
Article 17	Article 4.2.2
Article 19	Complète article 50.1