**Accord-cadre de support technique et assistance réseau –**

**de la Commission nationale des comptes de campagne   
et des financements politiques**

**CCAP/CCTP**

**Préambule**

La Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques (CNCCFP) est chargée d’assurer la sécurisation, la continuité et le maintien en conditions opérationnelles de son infrastructure réseau et de ses services numériques. Le présent accord-cadre vise à définir les modalités de support et d’assistance technique permettant de répondre aux besoins récurrents d’intervention sur l’infrastructure réseau.

Les prestations prévues au présent accord-cadre sont distinctes des précédentes missions confiées à la société ONEWAN, lesquelles relevaient de projets spécifiques et ponctuels d’ingénierie réseau et de sécurisation.

Le présent marché porte exclusivement sur des prestations :

1. De support technique à la demande, sous forme de tickets ;
2. D’accompagnement et d’intégration associés à des évolutions de l’infrastructure réseau existante de la Commission, pour un maintien en condition opérationnel (ex : intégration Wifi, mise en place du PCA/PRA, etc…).

**Article 1 – Objet de l’accord-cadre**

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de support réseau, d’assistance technique, de maintien en condition opérationnelle et d’accompagnement à la sécurisation et à l’évolution de l’infrastructure réseau de la Commission nationale des comptes de campagne et des financements politiques (CNCCFP).

Les prestations comprennent notamment :

* La prise en charge d’incidents ou demandes d’assistance technique réseau sous forme de tickets ;
* L’analyse, le diagnostic, la résolution d’incidents et les interventions correctives ;
* L’accompagnement technique lors des évolutions de l’architecture réseau ;
* La mise à jour des configurations et de la documentation réseau ;
* La supervision ponctuelle, les recommandations techniques et l’élaboration de solutions ;
* Les interventions planifiées ou urgentes.

Les prestations sont réalisées dans le cadre de bons de commande successifs, à la demande du pouvoir adjudicateur.

**Article 2 – Forme de l’accord-cadre**

Le marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande passé selon une procédure formalisée. Les prestations seront commandées au fur et à mesure des besoins, par émission de bons de commande.

**Article 3 – Durée de l’accord-cadre**

L’accord-cadre est conclu pour une durée de trente-six (36) mois à compter du 1er janvier 2026. Il n’est pas reconductible.

**Article 4 – Périmètre des prestations**

Les prestations couvertes par le présent accord-cadre sont les suivantes :

* Assistance et intégration technique réseau ;
* Tickets d’intervention ;
* Prestation de diagnostic, résolution d’incidents et évolution ;
* Mise à jour des configurations et documentation associée ;
* Expertise, conseil et accompagnement sur les évolutions de l’infrastructure réseau.

**Modalités de déclenchement**

Les prestations de support (tickets) sont déclenchées à la demande par email ou téléphone, par les interlocuteurs autorisés des SSIS (FA, PA ou NP) en précisant le besoin ou l’incident rencontré. Chaque ticket est limité à une durée d’intervention d’un jour/homme maximum. Chaque ticket pourra être fractionné au maximum en deux ½ journée.

Les prestations d’accompagnement technique relatives aux évolutions réseaux sont planifiés en amont entre la Commission et OneWan. Elles font l’objet de l’acceptation préalable d’un devis forfaitaire calculé sur la base d’un nombre de jour/homme qui sera établit à partir d’une expression de besoin réalisé par le SSIS.

**Exclusions éventuelles**

Les prestations d’accompagnement technique étant forfaitisées tout dépassement du nombre de jour/homme est à la charge du prestataire.

L’approvisionnement en diverses fournitures, équipements, logiciels ou autres produits tiers ne font pas partie du présent accord-cadre et feront l’objet d’achats ou de facturations séparées.

**Article 5 – Estimation du besoin et volumétrie prévisionnelle**

Les besoins annuels sont estimés comme suit :

* Les prestations de support (carnet de 10 ou 5 tickets)
  + 10 tickets jours par an ;
  + 5 tickets nuits ou week-end par an ;
* Les prestations d’accompagnement technique
  + 15 à 20 j/h par an.

Ces volumes sont indicatifs et ne constituent pas un engagement de consommation.

Les carnets de tickets sont rechargeables en cas de besoin. Les tickets non consommés en fin d’année seront automatiquement reportés et cumulés sur l’année suivante.

**Article 6 – Montant et plafond de l’accord-cadre**

Conformément au Code de la commande publique, l’accord-cadre comporte un montant maximum. Ce plafond ne constitue pas un engagement de dépense mais une limite maximale que l’acheteur public ne peut dépasser.

Le plafond est fixé à :

* 32 000 euros HT par an ;
* Soit un montant maximum de 96 000 euros HT pour la durée totale de l’accord-cadre.

**Article 7 – Modalités d’exécution des prestations**

Les prestations sont exécutées sur site ou à distance, selon les besoins de la CNCCFP. Les interventions sont réalisées selon les modalités prévues dans le bon de commande et dans le respect des niveaux de service mentionnés au CCTP.

Les prestations de support (tickets) ont les conditions d’exécution sont les suivantes :

* Pour un ticket jour : de 9h à 19h du lundi au vendredi
* Pour un ticket nuit et week-end : de 19h à 9h du lundi au vendredi et de 9h à 19h le samedi, dimanche ou jour férié.

Un ticket peut être fractionné sur 2 ½ journée ou 2 ½ nuit.

Au terme de la prestation de support, le titulaire remet les livrables correspondants :

* Tests et validation pour acter avec le SSIS de la résolution du problème ;
* Rapport d’intervention (email récapitulatif) ;
* Sauvegarde et mise à disposition du SSIS des configurations modifiées (fichiers startup-config / running-config / etc..) ;
* Si nécessaire, mise à jour de la documentation technique existante (cas d’un changement notable de la configuration existante).

Pour les prestations d’accompagnement technique, les jours et horaires d’intervention seront définit au planning d’intervention convenu entre la Commission et OneWan. Les livrables seront définis dans l’expression de besoin du SSIS et la prestation sera considérée comme finalisée lors de l’émission par le SSIS du « procès-verbal de service fait ».

### Délais de prise en charge

Le titulaire s’engage à confirmer la prise en charge de toute demande ou incident dans un délai maximum à définir par les SSIS (ex. notification par mail ou téléphone, planning d’intervention).

### Délais de résolution ou d’intervention

Les interventions sont réalisées dans des délais compatibles avec l’urgence et la criticité de l’incident. Les niveaux d’intervention (urgent, standard, planifié) seront précisés ou complétés par les SSIS.

### Disponibilité du support

Le support est mobilisable selon les plages horaires définies par les SSIS. Les interventions peuvent être effectuées à distance ou sur site selon les besoins.

### Suivi et traçabilité

Pour chaque intervention, le titulaire doit fournir :

* Un rapport d’intervention ;
* Les recommandations ou mesures correctives mises en œuvre ;
* Les éventuelles suites à prévoir.

### Qualité des prestations

Le titulaire réalise les interventions conformément aux règles de sécurité et de fonctionnement du réseau de la CNCCFP. Il est tenu de limiter les impacts sur l’exploitation et d’assurer la remise en service dans des conditions conformes aux bonnes pratiques.

**Article 8 – Obligations du titulaire**

Le titulaire s’engage notamment à :

* Intervenir dans les délais convenus ;
* Mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des services ;
* Respecter les règles et procédures de sécurité internes de la CNCCFP ;
* Garantir la confidentialité des informations ;
* Assurer la traçabilité des actions réalisées.

**Article 9 – Sécurité, confidentialité et protection des données**

Le titulaire applique les règles de sécurité, confidentialité, secret professionnel et RGPD définies par la CNCCFP. Ces obligations couvrent notamment :

* La protection des accès au système d’information ;
* La sécurisation des échanges et des données ;
* Le respect de la confidentialité des informations et documents.
* **Article 10 – Conditions financières et facturation**

Les prestations sont facturées à la commande. Le paiement des prestations s’effectue via Chorus Pro dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture con

Chaque facture devra impérativement comporter les éléments suivants :

* La référence du présent accord-cadre ;
* Le numéro et la date du bon de commande ;
* L’identification du titulaire (nom, SIRET, adresse) ;
* L’identification du pouvoir adjudicateur ;
* La description précise des prestations réalisées ;
* La période d’exécution ou la date d’intervention ;
* Le détail des prestations facturées (conformément au Bordereau des prix) ;
* Le montant total HT, le taux et le montant de la TVA, et le montant TTC ;
* Le RIB ou les coordonnées bancaires du titulaire ;
* Toute autre mention légale obligatoire.

Les factures incomplètes ou non conformes aux prescriptions du présent article pourront faire l’objet d’un rejet par la CNCCFP.

Les prix et modalités de facturation sont détaillés dans le bordereau des prix.

Les prix et modalités de facturation sont détaillés dans le bordereau des prix.

**Article 11 – Pénalités**

En cas de non-respect des délais, engagements ou obligations contractuelles, des pénalités peuvent être appliquées conformément aux dispositions du présent accord-cadre.

**Article 12 – Modification du contrat**

Toute modification du présent accord-cadre devra faire l’objet d’un avenant.

**Article 13 – Résiliation**

Le marché peut être résilié, en totalité ou en partie, à l’initiative du pouvoir adjudicateur ou du titulaire, dans les conditions prévues par le Code de la commande publique.

**Article 14 – Règlement des litiges**

En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable. À défaut, les litiges seront soumis aux juridictions administratives compétentes.