



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Service de l'action administrative
et des moyens**

Secrétariat général

**Service
de l'action
administrative
et des moyens**

**Sous-direction
des achats**

**Bureau
de la stratégie
et de l'ingénierie
des achats
SAAM – B1**

61-65, rue Dutot
75 732 Paris cedex 15

**MARCHE GROUPE LOGICIEL
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
(CCTP)**

Procédure n° MEN-SG-AOO-26013

Objet : Fourniture de licences, souscriptions, support et maintenance et prestations d'expertise et de formation pour un ensemble de solutions généralistes couvrant les besoins des services centraux et déconcentrés des ministères chargés de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative, ainsi que des établissements de formation et de recherche membres du groupement de commande du Groupe Logiciel.

Lot n°1 : Solutions exécutées sur un poste de travail en autonomie

Lot n°2 : Solutions dépendant intégralement d'un service distant

SOMMAIRE

1 - CONTEXTE.....	3
1.1 Périmètre	3
2 - OBJET DU MARCHÉ – ALLOTISSEMENT	5
2.1 Objet du marché	5
2.2 Description des lots ou périmètre des lots	5
2.3 Volumétrie.....	5
3 - NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS - Contenu des prestations d'achat ou de location de solutions et des prestations associées.....	5
3.1 Prestations de conseil et d'avant-vente.....	6
3.2 Livraison de la solution	6
3.3 Support du titulaire	7
3.4 Vente de prestations de formation, de support, d'expertise et de conseil	7
3.5 Report / annulation des prestations d'expertise et de formation	8
4. PRESTATION SUPPLEMENTAIRE ÉVENTUELLE (PSE) FACULTATIVE – Lot 1	9
5 - VERIFICATION ET ADMISSION DES LICENCES ET DE LEUR MISE A JOUR	9
5.1 Vérification quantitative	9
5.2 Vérification qualitative.....	10
6 - VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS DE SUPPORT, DE MAINTENANCE, D'EXPERTISE ET DE FORMATIONS ASSOCIEES AUX SOLUTIONS	10
6.1 Prestations de support et de maintenance.....	10
6.2 Prestations d'expertise et de formation associées aux solutions	11
7 - CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS LIÉES À L'EXECUTION DU MARCHÉ POUR L'ENSEMBLE DES LOTS	11
7.1 Lancement du marché	11
7.2 Mise à disposition d'outils de communication	12
7.3 Comité de pilotage.....	13

Annexe 1 : Liste des services émetteurs des services centraux et déconcentrés

Annexe 2 : Liste des services émetteurs du Groupe Logiciel

1 - CONTEXTE

1.1 Périmètre

Le présent marché a pour objet la fourniture de licences, souscriptions, support et maintenance et prestations d'expertise et de formation pour un ensemble de solutions généralistes couvrant les besoins des services centraux et déconcentrés des ministères chargés de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative, ainsi que des établissements de formation et de recherche et des membres du groupement de commande du Groupe Logiciel.

Le périmètre vise les services centraux et déconcentrés des ministères de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative (ci-après : le ministère), ainsi que les établissements de formation et de recherche membres du Groupe Logiciel (ci-après : les établissements).

Afin de couvrir la diversité des usages et des architectures, le marché est découpé en deux lots :

- **Lot 1 : Solutions exécutées sur un poste de travail en autonomie**

Ces solutions sont installables et utilisables localement sur un poste de travail. Elles répondent aux besoins d'autonomie, de mobilité et de sécurité des utilisateurs.

- **Lot 2 : Solutions dépendant intégralement d'un service distant**

Ces solutions nécessitent une connexion à un service externe (cloud, serveur, plateforme SaaS, etc.) pour fonctionner. Elles permettent de mutualiser les ressources, d'assurer une évolutivité et de faciliter la gestion centralisée.

1.2 Contexte général et évolution du marché

Concernant le lot 1 « Solutions exécutées sur un poste de travail en autonomie », le tableau, ci-après, montre l'évolution des consommations annuelles (CA) des principales solutions à titre indicatif.

Lot 1 :

Éditeur	CA 2023 HT	CA 2024 HT	Évolution
ABBYY	10 177 €	11 798 €	15,93%
AUTODESK	248 287 €	298 098 €	20,06%
COREL	4 028 €	4 248 €	5,46%
DRUIDE	80 387 €	75 093 €	-6,59%
FILEMAKER	18 827 €	18 371 €	-2,42%
FOXIT	159 108 €	137 254 €	-13,74%
MINDJET	23 453 €	24 895 €	6,15%
NUANCE	70 106 €	77 254 €	10,20%
PARALLELS	15 607 €	15 379 €	-1,46%
PINNACLE	494 €	162 €	-67,21%
SKETCHUP	28 733 €	28 234 €	-1,74%
TECHSMITH	43 050 €	30 047 €	-30,20%

Au regard des commandes issues des deux dernières années d'exercice du marché « généraliste » en cours, ainsi que des besoins exprimés par les services émetteurs bénéficiaires, la liste des éditeurs référencés du lot 1 a évolué pour intégrer Diagonal. La solution Wolfram Research Ltd est intégrée au présent lot en Prestation Supplémentaire Eventuelle facultative (PSE).

Concernant le lot 2 « Solutions dépendant intégralement d'un service distant », le tableau, ci-après, montre l'évolution des consommations annuelles (CA) des principales solutions à titre indicatif.

Lot 2 :

Éditeur	CA 2023 HT	CA 2024 HT	Évolution
ATEMPO	923 733 €	560 180 €	-39,36%
BEYOND TRUST	271 305 €	396 517 €	46,15%
EDUNAO	240 823 €	413 578 €	71,74%
KLAXOON	83 853 €	137 823 €	64,36%
MATRIX42	350 906 €	531 993 €	51,61%
MIRO	3 420 €	8 517 €	149,04%
MONGODB	80 800 €	242 400 €	200,00%
NEXTCLOUD	96 258 €	317 014 €	229,34%
NUXEO	945 239 €	1 087 680 €	15,07%
ONLY OFFICE	25 247 €	40 325 €	59,72%
QUEST	6 945 €	19 095 €	174,95%
TALEND	361 807 €	384 640 €	6,31%
VEEAM	1 564 220 €	1 864 685 €	19,21%
VERITAS	607 966 €	489 680 €	-19,46%
WISPER	6 955 €	18 810 €	170,45%

Au regard des commandes issues des deux dernières années d'exercice du marché « généraliste » en cours, ainsi que des besoins exprimés par les services émetteurs bénéficiaires, la liste des éditeurs référencés du lot 2 a évolué pour intégrer notamment ARCAD, AURIGIA, AXWAY, CANVA, CEO-VISION, COMBODO, COMPLIATO, COMMVAULT, DEEPL, EDUSIGN, GRAVITEE, INTERSTIS, JALIOS, KOSMOS, LOGPOINT, LUXTRUST, OODRIVE, PATROWL, RSA, RUBYCAT, SOCRADAR, SRCI, TRUSTBUILDER/INWEBP, UBICAST, WALLIX et WIMI.

1.3 Enjeux et points d'attention

Le marché vise à répondre à plusieurs enjeux majeurs :

- Diversité des usages : enseignement, recherche, administration, avec des exigences fortes en matière de continuité d'activité, sécurité, traçabilité et agilité.
- Ouverture et interopérabilité : éviter l'enfermement propriétaire, favoriser la compatibilité entre solutions locales et distantes et permettre l'intégration dans des architectures hybrides.
- Maîtrise des coûts et réversibilité : garantir la soutenabilité financière et la possibilité de changer de solution sans dépendance excessive.

Conformité aux politiques publiques : notamment en matière de souveraineté numérique et de respect des standards ouverts.

2 - OBJET DU MARCHÉ – ALLOTISSEMENT

2.1 Objet du marché

Le marché a pour objet la fourniture de licences, souscriptions, support et maintenance et prestations d'expertise et de formation pour un ensemble de solutions généralistes couvrant les besoins des services centraux et déconcentrés des ministères chargés de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace, des sports, de la jeunesse et de la vie associative, ainsi que des établissements de formation et de recherche membres du groupement de commande du Groupe Logiciel.

2.2 Description des lots ou périmètre des lots

Le présent CCTP est commun aux deux lots du marché :

- Lot n°1 : Solutions exécutées sur un poste de travail en autonomie.

Ces solutions sont installables et utilisables localement sur un poste de travail. Elles répondent aux besoins d'autonomie, de mobilité et de sécurité des utilisateurs.

- Lot n°2 : Solutions dépendant intégralement d'un service distant.

Ces solutions nécessitent une connexion à un service externe (cloud, serveur, plateforme SaaS, etc.) pour fonctionner. Elles permettent de mutualiser les ressources, d'assurer une évolutivité et de faciliter la gestion centralisée.

2.3 Volumétrie

Le parc machines, pour l'ensemble des services émetteurs, est évalué à environ :

- 800 000 postes de travail ;
- 80 000 serveurs physiques.

Ces machines ne sont pas toutes concernées par l'objet du présent marché.

À titre d'information et sans prendre en compte l'évolution du périmètre, le précédent marché « Généraliste » a généré, pour les deux lots, les chiffres d'affaires (CA) suivants :

Année fiscale	CA (en millions d'€ HT)	Nb devis	Nb commandes	Panier moyen (€ HT)
2023	6,675	1 895	1 504	4 438
2024	7,975	1 950	1 553	5 129
2025	9,035	1 656	1 414	6 390

3 - NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS - Contenu des prestations d'achat ou de location de solutions et des prestations associées.

Conformément au CCAP, les prix unitaires incluent l'ensemble des prestations liées à l'exécution et la gestion du marché. Ces prix unitaires incluent notamment les éléments indiqués aux articles 3.1, 3.2 et 3.3 ci-après.

3.1 Prestations de conseil et d'avant-vente

La prestation d'avant-vente consiste en un conseil obligatoire à l'utilisateur final, donné par des équipes du titulaire sur les fonctionnalités des produits et des suggestions de *licensing*, optimisé en adéquation avec le besoin de celui-ci.

Cette prestation est fournie dans le strict respect du code de la commande publique et des clauses du présent marché.

Pour les services émetteurs ne disposant pas des comptes clients nécessaires à l'exécution du marché, le titulaire les accompagne dans la création de leur compte.

Pour les services émetteurs disposant de plusieurs comptes distincts et qui le demandent, le titulaire les conseille dans l'optimisation de leurs comptes.

Il appartient également au titulaire de proposer aux services émetteurs d'harmoniser les dates de fin de leurs souscriptions pour éviter des termes échelonnés.

Ces prestations ne sont pas des études techniques préliminaires.

Sont considérés comme « devis simples », toutes demandes d'un service émetteur relatives à un devis qui comprend les références (conformes au BPU) et les quantités et ne présentant pas d'incompatibilité (de licences ou technique) entre les éléments demandés.

Le titulaire apporte une réponse à ces demandes de devis simples dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-réponse-devis-simple).

Toute autre demande de devis est considérée comme complexe et peut nécessiter des échanges entre le titulaire et le service émetteur, voire le recours à un expert en avant-vente. Le titulaire apporte une réponse à ces demandes de devis complexes dans le délai maximum prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-réponse-devis-complexe) qui inclut les échanges, conseils ou études techniques préalables nécessaires.

3.2 Livraison de la solution

Le titulaire :

- Fournit systématiquement les produits dans les versions commandées ;
- Dans la mesure où l'éditeur l'y autorise et à la demande du service émetteur, le titulaire fournit les produits dans une version antérieure.

Les produits sont livrés sous forme dématérialisée, au moyen de liens qui peuvent s'appuyer sur le site de l'éditeur.

Le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-livraison-solution) commence à courir à compter de la date de réception du bon de commande par le titulaire.

Le service émetteur considère que la licence est livrée dès lors que le titulaire lui a transmis, avec les produits, la (les) clé(s) d'activation afférente(s) ou la confirmation de l'activation des solutions ou services, ainsi que la documentation associée.

Une notification doit être envoyée par le titulaire au service émetteur.

Si nécessaire et selon la politique de distribution de l'éditeur, il appartient au titulaire de gérer les clés, ou tout autre système d'activation, des différents produits, pour chaque service émetteur.

En cas d'achat de licence avec un service associé qu'il faut enregistrer en ligne, il appartient au titulaire de fournir aux services émetteurs et aux utilisateurs finaux une procédure détaillée pour chaque solution à enregistrer, afin de les aider dans cet enregistrement en ligne.

Le titulaire doit assurer le support à l'enregistrement auprès des utilisateurs par tout moyen et canaux nécessaires.

3.3 Support du titulaire

Les prestations de support du titulaire commencent à compter de la notification du marché.

Le support technique de premier niveau comprend :

- Un contact direct avec l'utilisateur final ou le service émetteur pour la résolution d'un problème (téléchargement, installation, activation) ;
- Le traitement et le suivi des demandes de support ;
- L'assistance à l'accès et à l'utilisation de l'outil de gestion des tickets et, le cas échéant, de la plateforme extranet du titulaire, mise à disposition dans le cadre du marché ;
- L'assistance pour une escalade auprès de l'éditeur, lorsque le titulaire n'est pas en mesure de résoudre directement le problème.

L'accès au service de support doit pouvoir se faire :

- Par téléphone pendant les horaires et jours ouvrés tels que définis à l'article 7.3 du CCAP, un appel téléphonique ne devant pas rester sans suite ;
- Par messagerie électronique ;
- Par l'outil de gestion des tickets.

Le titulaire fournit une réponse dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-réponse-support-titulaire).

3.4 Vente de prestations de formation, de support, d'expertise et de conseil

Ces prestations sont commandées sur la base des prix du BPU. Si des solutions ou des prestations ne figurent pas dans le BPU, les prestations peuvent être commandées sur la base des catalogues du titulaire ou des éditeurs, dans les conditions fixées à l'article 5.3 du CCAP. Elles donnent lieu à des commandes par les services émetteurs en fonction de leurs besoins et sont facturées par le titulaire.

3.4.1 Prestations de formation

Les prestations de formation sont réalisées selon les conditions précisées dans le BPU (forme, durée, nombre de participants et rendus) et selon les modalités et le programme pédagogique détaillé dans le catalogue de l'éditeur concerné.

3.4.2 Prestations de support des éditeurs

Les prestations de support journalier, par ticket ou par crédit de support sont réalisées selon les conditions précisées dans le BPU et proposées conformément aux modalités définies par les éditeurs concernés.

Pour les prestations de mise à disposition de TAM (Technical Account Manager) ou de TAS (Technical Advisory Services) l'unité d'œuvre retenue est l'année.

3.4.3 Prestations d'expertise et de conseil

Les prestations d'expertise et de conseil, sont réalisées selon les conditions précisées dans le BPU et proposées conformément aux modalités définies par les éditeurs concernés. Elles couvrent généralement des actions liées à :

- la mise en œuvre d'un projet de déploiement ou de migration d'une nouvelle infrastructure ;
- l'optimisation d'une infrastructure existante.

3.5 Report / annulation des prestations d'expertise et de formation

3.5.1 Report du fait du service émetteur

En cas d'impossibilité de maintenir une prestation programmée ayant fait l'objet d'un bon de commande, le service émetteur se réserve le droit de reporter la prestation à une date ultérieure négociée avec le titulaire, sans coût supplémentaire.

Il en informe le titulaire par courriel au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date initialement prévue pour l'exécution de la prestation. Le titulaire doit en accuser lecture dans un délai de 1 jour ouvré. A défaut, l'accusé de remise du courriel tient lieu de date de lecture par le titulaire.

Si le service émetteur informe le titulaire dans un délai inférieur à dix (10) jours ouvrés du report, le service émetteur s'engage à verser au titulaire une indemnité égale soit à 10% du montant HT de la prestation reportée, soit à la totalité des frais engagés et non remboursables sur la base des pièces justificatives fournis par le titulaire.

3.5.2 Annulation du fait du service émetteur

En cas d'annulation d'une prestation programmée ayant fait l'objet d'un bon de commande, le service émetteur doit en informer le titulaire par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel quinze (15) jours ouvrés avant la session concernée. Pour les notifications via courriel, le titulaire doit en accuser lecture dans un délai de 2 jours ouvrés. A défaut, l'accusé de remise du courriel tient lieu de date de lecture par le titulaire.

Si le service émetteur informe le titulaire dans un délai inférieur à quinze (15) jours ouvrés de l'annulation, le service émetteur s'engage à verser au titulaire une indemnité égale

soit à 20% du montant HT de la prestation annulée, soit à la totalité des frais engagés et non remboursables sur la base des pièces justificatives fournis par le titulaire.

3.5.3 Report / annulation du fait du Titulaire

En cas d'impossibilité pour le titulaire d'assurer une prestation programmée ayant fait l'objet d'un bon de commande, il doit en informer immédiatement le service émetteur et lui proposer une date ultérieure.

Si cette annulation survient moins de vingt (20) jours ouvrés avant la date de la prestation, le titulaire s'engage à rembourser les frais induits par cette annulation (frais de transports et d'hébergement engagés et non remboursables par les agents des services émetteurs sur la base des pièces justificatives).

4. PRESTATION SUPPLEMENTAIRE ÉVENTUELLE (PSE) FACULTATIVE – Lot 1

Le Lot 1 « Solutions exécutées sur un poste de travail en autonomie » comporte une Prestation Supplémentaire Eventuelle (PSE) facultative.

La PSE a pour objet la fourniture de solutions généralistes de l'éditeur **Wolfram Research Ltd** pour l'ensemble des références figurant dans l'onglet « PSE n°1 – Lot 1 » du BPU ainsi que la réalisation des prestations de support associées également prévues dans cet onglet du BPU.

La PSE facultative est réalisée sous deux conditions :

- Si le titulaire a répondu dans le cadre de son offre à la PSE facultative ;
- Si le pouvoir adjudicateur, après examen de celle-ci, a décidé de la retenir pour l'exécution du marché.

Dans le cas où ces deux conditions sont réunies, le titulaire fournit les prestations telles que définies dans le présent CCTP et dans l'annexe à l'acte d'engagement (BPU) conformément à son offre avec notamment des délais de livraison et des conditions de vérification identiques par rapport aux autres licences du lot.

5 - VERIFICATION ET ADMISSION DES LICENCES ET DE LEUR MISE A JOUR

Par dérogation aux dispositions des articles 29 et 30.1 du CCAG/TIC, les opérations d'installation, de vérification et d'admission des solutions sont effectuées par les équipes des services émetteurs.

Par dérogation à l'article 30.3 du CCAG précité, le titulaire n'est pas avisé des jours et heures fixés pour les vérifications.

5.1 Vérification quantitative

En application de l'article 31 du CCAG-TIC, la vérification quantitative a pour objet de contrôler que le nombre de licences fournies correspond au nombre de licences commandées.

Par dérogation aux dispositions des articles 29, 30.1 et 30.2.2 du CCAG/TIC, à la livraison, le service émetteur procède à la vérification quantitative dans un délai de quinze (15) jours ouvrés maximum.

Dans ce délai, le service émetteur peut adresser au titulaire des observations motivées et prendre une décision de rejet ou de réfaction. À défaut, la vérification quantitative est réputée validée.

Si la quantité fournie n'est pas conforme au bon de commande, le responsable du service émetteur met en demeure le titulaire, de compléter la livraison dans le même délai que celui prévu pour la livraison (annexe « Délais », délai-livraison-solution).

La mise en conformité quantitative ne fait pas obstacle à l'exécution des opérations de vérification qualitative des licences livrées.

À défaut d'observations du service émetteur dans le délai maximum de quinze (15) jours ouvrés, la vérification quantitative est réputée validée.

5.2 Vérification qualitative

En application de l'article 32 du CCAG-TIC la vérification qualitative a pour objet de contrôler la conformité des logiciels à la commande.

Par dérogation aux articles 32.4 et 33.2 du CCAG-TIC, à compter de la livraison des licences, le responsable du service émetteur dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés pour activer les clés et effectuer la vérification qualitative.

À l'issue des opérations de vérification qualitative, si la qualité fournie n'est pas conforme au bon de commande, le service émetteur peut adresser au titulaire des observations motivées et prendre une décision de rejet ou d'admission avec réfaction, telle que prévue à l'article 34.3 du CCAG-TIC. À défaut, la vérification qualitative est réputée validée.

En cas de rejet, le responsable du service émetteur met en demeure le titulaire de corriger la livraison, dans le même délai que celui prévus pour la livraison (annexe « Délais », délai-livraison-solution).

La mise en conformité qualitative ne fait pas obstacle à l'exécution des opérations de vérification quantitatives des licences livrées.

À défaut d'observations du service émetteur dans le délai maximum de quinze (15) jours ouvrés, la vérification qualitative est réputée validée.

6 - VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS DE SUPPORT, DE MAINTENANCE, D'EXPERTISE ET DE FORMATIONS ASSOCIEES AUX SOLUTIONS

6.1 Prestations de support et de maintenance

La vérification des prestations de support et de maintenance est assurée par le service émetteur dans les conditions de l'article 5.

6.2 Prestations d'expertise et de formation associées aux solutions

Cette vérification a pour objet de contrôler la conformité aux attentes des prestations d'expertise, de formation et de la bonne fourniture des livrables, par le titulaire.

Cette vérification porte aussi sur le respect du calendrier défini lors de la commande.

Par dérogation aux articles 32.4 et 33.2 du CCAG-TIC à compter de la livraison, le service émetteur concerné dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction.

Par dérogation aux articles 33.2.2 et 34.2 du CCAG-TIC si la vérification n'est pas conforme, le service émetteur met en demeure le titulaire de compléter ou corriger la livraison dans le délai prévu pour la correction (annexe « Délais », délai-correction-prestation).

Tout dépassement de délai est passible des pénalités de retard prévues à l'article 17.1 du CCAP. En cas de non validation des prestations, le service émetteur transmet au titulaire les raisons qui ne lui permettent pas de les valider. Le titulaire communique au service émetteur, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception des observations du service émetteur, les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées.

Après analyse de ces propositions, le service émetteur peut demander au titulaire de réaliser les prestations non exécutées ou mal exécutées ou, en cas de non-exécution, demander au comité de pilotage de résilier le marché, conformément à l'article 21 du CCAP.

Le service émetteur établit un procès-verbal d'admission définitive lorsque l'ensemble des prestations commandées est approuvé.

7 - CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS LIÉES À L'EXECUTION DU MARCHÉ POUR L'ENSEMBLE DES LOTS

Cet article, commun à l'ensemble des lots, précise les obligations du prestataire quant à la gestion et au pilotage du marché qui lui est attribué.

7.1 Lancement du marché

Le comité de pilotage procède à l'organisation d'une réunion de lancement du marché dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés à compter de la notification du marché. Cette réunion a pour objet de permettre au titulaire de présenter son équipe et sa méthodologie au comité de pilotage et de prendre connaissance des contraintes organisationnelles et techniques propres aux différents services émetteurs et ainsi de finaliser sa démarche d'intervention.

Le titulaire remet au comité de pilotage, au plus tard dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-CR-COPI) à compter de la tenue de la réunion de lancement, les livrables suivants :

- Le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- La description finalisée de la démarche et des outils de suivi utilisés pour l'exécution des prestations ;
- La liste des profils conformes à ceux proposés dans l'offre.

Au cours de cette réunion, est validé le bon fonctionnement des outils de communication.

En cas de besoin de mise à jour du BPU, le titulaire doit en préparer la demande. Les modalités opérationnelles de mise à jour sont exposées au titulaire lors de cette réunion. Le comité de pilotage se tient à la disposition du titulaire pour l'accompagner dans sa première demande de mise à jour du BPU.

Les décisions prises lors de la réunion de lancement deviennent exécutoires dès lors que le compte-rendu est validé par le Comité de pilotage et communiqué au titulaire. Ces décisions ne peuvent pas contrevenir aux dispositions contractuelles.

7.2 Mise à disposition d'outils de communication

À la notification du marché, le titulaire doit mettre à disposition des services émetteurs et du comité de pilotage :

- Un numéro de téléphone unique avec redistribution automatique et simultanée des appels sur l'ensemble des postes de l'équipe dédiée au marché ;
- Une adresse électronique générique également répartie sur l'ensemble de l'équipe dédiée au marché pour tous les services émetteurs. Cette adresse est destinataire d'une redirection des adresses définies dans l'article « CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS DE GESTION ET D'EXÉCUTION DU MARCHÉ » point « Numéro de correspondance téléphonique unique et adresse électronique » article 15 et 15.4 du CCAP ;
- au plus tard dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-mad-ticketing) suivant la notification du marché, un outil de type de gestion de tickets en français, en mesure de recevoir et d'accuser réception de l'ensemble des demandes.

Il doit également permettre de les qualifier, de leur attribuer un numéro unique et un horodatage.

Il doit être disponible au travers d'une interface Web ou par courrier électronique. Cet outil doit permettre au demandeur de pouvoir rouvrir un ticket résolu pendant le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-réouverture-ticket) avant sa clôture.

L'ensemble des communications (courriel de contact, de relance, de livraison...), l'outil de *ticketing* et le cas échéant, le site Web, sont en français. Si des messages de l'éditeur liés à la bonne exécution du marché sont en langue étrangère, alors le titulaire s'engage à en fournir une version traduite en français, à l'exclusion de l'accès au support de niveau 2 et plus de l'éditeur en 24/7, qui peuvent être opérés en anglais.

Le taux de disponibilité mensuel (mesuré sur les heures ouvrées) est **au minimum de 97 %**.

Le cas échéant, le titulaire garantit un taux de disponibilité supérieur sur lequel il s'est engagé dans le mémoire technique. Ce taux devient alors contractuel.

Quel que soit le mode de demande, le titulaire en accuse réception automatiquement et immédiatement. En cas de défaillance de son système, le titulaire est réputé avoir reçu la demande dans le délai d'un (1) jour ouvré.

À l'exception des demandes de support de niveau 1 et des demandes de devis, le titulaire s'engage à répondre à toute autre demande dans le délai tel que défini par l'acheteur ou proposé par le titulaire dans l'Annexe « Délais » (délai-traitement-demande).

Tout au long du marché, le titulaire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour permettre une accessibilité croissante de l'outil de gestion des tickets et, le cas échéant, de la plateforme extranet aux personnes en situation de handicap définis notamment par le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.

7.3 Comité de pilotage

Il est institué un « comité de pilotage » (COPIL) composé :

- D'experts du Groupe Logiciel (GL) ;
- De représentants de la DNE ;
- De représentants de la Cellule Nationale Logicielle (CNL) ;
- De représentants du service coordonnateur.

Il constitue l'interlocuteur privilégié du titulaire.

7.3.1 Attributions du comité de pilotage

- Organiser la réunion de lancement ;
- Vérifier la conformité des demandes de modification du BPU transmis par le titulaire et validation de ces derniers ;
- Suivre l'exécution du marché et la résolution des problèmes liés aux opérations de réception et de vérification ;
- Veiller au respect des pièces du marché par le titulaire ;
- Valider les comptes rendus des réunions précédentes avec le titulaire qui, une fois validés, sont réputés contractuels et deviennent exécutoires ;
- Proposer le plan d'actions permettant de suivre l'avancement du marché et la résolution des éventuelles difficultés rencontrées ;
- Piloter, en lien avec l'éditeur, les modalités de « transfert » d'un titulaire à un autre,
- Émettre, le cas échéant, des titres de perception après validation de pénalités par le COPIL.

7.3.2 Livrables pour le comité de pilotage

Le titulaire doit impérativement adresser au comité de pilotage les livrables suivants :

- **Mensuellement**, un état simplifié de la liste exhaustive des tickets des demandes commerciales et déclarations d'incidents associés aux demandes commerciales (numéro de ticket, date d'ouverture, état, date de fermeture éventuelle), sous format tableur.
- **Trimestriellement**, un compte-rendu reprenant les points listés ci-dessous (les points marqués d'un * sont obligatoires) :
 - Le chiffre d'affaires trimestriel*
 - Le nombre de devis*
 - Le nombre de commandes*
 - La répartition des solutions vendues par programme, par entité, par période, par usage (si applicable)*
 - La répartition des prestations vendues par type (si applicable)*
 - Les délais moyens et maximums de traitement pour les devis, commandes et autres demandes *
 - Les tickets ouverts durant le trimestre*
 - Les tickets non clos durant la même période*

- Le panier moyen* par service émetteur, en distinguant et séparant :
 - Les ministères, leur administration centrale et leurs services déconcentrés ;
 - Les établissements d'enseignement supérieur et de recherche ;
 - Le panier moyen* par grandes familles de produits commandés :
 - Les indicateurs de respect des SLA* ;
 - Les en-cours des commandes ;
 - La consolidation sur les quatre (4) derniers trimestres, de ces données.
 - La liste exhaustive (avec les adresses de facturation et SIRET) des services émetteurs facturés avec les numéros de contrat et les dates de début et de fin de contrat (si applicable) depuis le début du marché en distinguant et séparant :
 - Les ministères, leur administration centrale et leurs services déconcentrés ;
 - Les établissements d'enseignement supérieur et de recherche ;
 - La liste exhaustive des commandes.
- **Annuellement**, un compte-rendu reprenant obligatoirement tous les points listés ci-dessous :
- Le bilan des activités d'insertion relatives au bilan social
 - Le bilan environnemental avec a minima :
 - Durée de vie moyenne et âge du parc pour les ordinateurs (fixes et portables) et les téléphones (smartphones) ;
 - Le bilan du traitement sélectif conformément à l'annexe VII de la directive DEEE pour les équipements qui ont atteint leur fin de vie ;
 - Le bilan du traitement confidentiel et effacement sécurisé des données ;
 - Le bilan de la réparation et mise à niveau pour préparer les produits à la réutilisation, re-commercialisation des produits en vue de leur réutilisation, démontage en vue de la réutilisation, du recyclage et/ou de l'élimination des composants ;
 - Modalités et choix des filières de réemploi (sous-traitance à des plateformes de gestion du cycle de vie des actifs informatiques, recours aux ressourceries (lieux de collecte de réemploi et de revente d'objets usagés) et aux dons, collaboration avec des sous-traitants de l'économie sociale et solidaire etc.) ;
 - Pourcentage des collaborateurs de l'organisation ayant suivi une formation RSE, intitulés et programmes des formations/actions de sensibilisation et modalités pratiques de ces actions (MOOC, présentiel, stage etc.).

Un état annuel de la consommation ou un état de la consommation à date, à la demande du service coordonnateur dans un délai prévu dans l'Annexe « délais » (délai-saisine), présentant dans un format tableur :

- Le chiffre d'affaires mensuel et annuel réalisé par service émetteur depuis le début du marché en distinguant et séparant :
 - Les ministères, leur administration centrale et leurs services déconcentrés ;
 - Les établissements d'enseignement supérieur et de recherche ;
 - Le chiffre d'affaires mensuel et annuel réalisé par produits ;
 - La liste des références commandées comportant :
 - Le libellé de la référence ;
 - La quantité annuelle en valeur et en volume commandée par références ;
 - Le nombre de commandes et de devis mensuelles et annuelles reçues, avec leur montant et la fréquence moyenne de commande par service émetteur.

Le non-respect de ces obligations entraîne l'application des pénalités spécifiées à l'article 17 CCAP et relatives au suivi des prestations.

Cette liste est non exhaustive et pourra être enrichie sur proposition du titulaire ou sur demande spécifique du comité de pilotage.

7.3.3 Réunions du comité de pilotage

Le comité de pilotage se réunit :

- Quatre fois par an pour suivre l'exécution du marché ;
- En visioconférence ou en présentiel (généralement chez le titulaire), pour le suivi de l'exécution du marché ;
- Lorsque des problématiques particulières exigent des réunions supplémentaires.

Les réunions sont planifiées et l'ordre du jour établi par le titulaire en accord avec le comité de pilotage. L'ordre du jour est envoyé par le titulaire dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-OdJ-COPIL).

Dans le délai prévu dans l'Annexe « Délais » (délai-OdJ-réponse), le titulaire adresse un rapport faisant apparaître les éléments de réponse aux questions de l'ordre du jour.

Toute communication entre le titulaire et le comité de pilotage doit se faire en utilisant l'adresse électronique : copil-generaliste@cnlesr.fr.

Les décisions prises lors de la réunion de lancement et à l'occasion des réunions suivantes sont réputées contractuelles et deviennent exécutoires dès lors que le compte-rendu a été validé.