



APPEL D'OFFRES OUVERT
PRESTATIONS DE
RÉSERVATION DE
TRANSPORT ET
D'HÉBERGEMENT

AVRIL 2026

D.C.E.
CAHIER DES CLAUSES
PARTICULIÈRES

SENAT-DLMG-2026-08

SOMMAIRE

ARTICLE 1.— OBJET DU MARCHÉ.....	4
ARTICLE 2.— FORME DU MARCHÉ	4
2.1. Fractionnement du marché.....	4
2.2. Montants minimum et maximum du marché	4
ARTICLE 3.— DURÉE DU MARCHÉ.....	4
ARTICLE 4.— PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ.....	5
ARTICLE 5.— INTERLOCUTEURS DES DEUX PARTIES	5
ARTICLE 6.— MOYENS DÉPLOYÉS PAR LE TITULAIRE.....	5
6.1. Personnels	5
6.2. Agréments et certifications	5
6.1. Utilisation de l'intelligence artificielle	6
ARTICLE 7.— PRÉSENTATION DU BESOIN ET ENJEUX DU MARCHÉ	6
ARTICLE 8.— PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ ET CLAUSE DE RÉEXAMEN	8
8.1. Périmètre du marché	8
8.2. Dérogation au principe d'exclusivité	8
ARTICLE 9.— DÉFINITION DU BESOIN ET MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ	9
9.1. Mise en service initiale des prestations.....	9
9.2. Paramétrage des tarifs, cartes de réduction et cartes de fidélité négociées par le Sénat ..	10
9.3. Réservations online.....	10
9.3.1. Modalités de connexion au SBT.....	10
9.3.2. Durée des sessions utilisateur et réauthentification	11
9.3.3. Hiérarchisation des résultats de recherche.....	11
9.3.4. Accès administrateur dédié au bureau des transports	11
9.3.5. Accès voyageur dédié au Sénateur	12
9.3.6. Accès dédié au personnel du Sénat pour les réservations d'hébergement.....	13
9.3.7. Évolutions fonctionnelles et techniques	14
9.4. Réservations <i>off line</i> des prestations de voyage.....	14
9.4.1. Conditions d'accès au plateau affaires	15
9.4.2. Modalités de commande et délais de réponse	15
9.4.3. Prestations de conseil	15
9.4.4. Démarches relatives au remboursement des taxes et redevances aéroportuaires	16
9.5. Délivrance de cartes de réduction voyageurs.....	16
9.6. Mise à disposition et récupération automatisée des données relatives aux prestations de transport commandées au titulaire	16
9.7. Outils de suivi et de reporting	17
ARTICLE 10.— DISPOSITIONS FINANCIÈRES.....	18
10.1. Prix du marché	18

10.1.1. Tarif des prestations de transport et d'hébergement.....	18
10.1.2. Rémunération du titulaire	18
10.1.3. Modalités de révision des prix.....	18
10.2. Modalités de règlement et de facturation.....	19
10.2.1. Dispositions relatives au règlement par carte logée	19
10.2.2. Dispositions relatives au règlement par virement administratif	20
10.2.3. Dispositions communes.....	21
10.3. Gestion des avoirs	21
10.4. Délais de paiement et intérêts moratoires	21
ARTICLE 11.— OBLIGATIONS DU TITULAIRE	21
11.1. Déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé.....	21
11.2. Obligation de neutralité, de discrétion, confidentialité et interdiction de publicité	22
11.3. Obligation d'information	23
11.4. Sous-traitance.....	23
11.5. Assurance.....	23
11.6. Convention sur la preuve	23
ARTICLE 12.— ENGAGEMENT DE SERVICE, SUPPORT TECHNIQUE ET ASSISTANCE UTILISATEURS DE LA SOLUTION DE SBT	24
12.1. Taux de disponibilité de la solution de SBT	24
12.2. Support technique et assistance utilisateurs	24
ARTICLE 13.— PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	25
ARTICLE 14.— OBLIGATIONS CONCERNANT LE SYSTÈME D'INFORMATION DU TITULAIRE EN MATIÈRE D'HÉBERGEMENT ET DE CONSERVATION DES DONNÉES	26
ARTICLE 15.— MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ DE LA SOLUTION DE SBT	26
15.1. Traitement des obsolescences	26
15.2. Correctifs de sécurité	27
ARTICLE 16.— RÉVERSIBILITÉ ET DESTRUCTION DES DONNÉES.....	27
ARTICLE 17.— PÉNALITÉS	28
ARTICLE 18.— RÉSILIATION DU MARCHÉ-EXÉCUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	29
ARTICLE 19.— LANGUE	29
ARTICLE 20.— CONTENTIEUX.....	29
ARTICLE 21.— DÉROGATIONS AU CCAG-FCS.....	29

ARTICLE 1.— OBJET DU MARCHÉ

Ce marché de services porte sur la fourniture de prestations d'agence de voyage *en ligne et hors ligne*.

ARTICLE 2.— FORME DU MARCHÉ

Ce marché est un accord-cadre à bons de commande relevant des articles R. 2162-2, second alinéa, R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Il est mono-attributaire conclu sans minimum mais soumis au maximum prévu à l'article 2.4 du règlement de la consultation.

2.1. Fractionnement du marché

Ce marché est un accord-cadre exécuté par l'émission de bons de commande pouvant être émis jusqu'au dernier jour de sa validité (articles R. 2162-2, second alinéa, à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique).

2.2. Montants minimum et maximum du marché

Ce marché est conclu sans montant minimum d'achats.

En application de l'article R. 2162-4 du code de la commande publique, la valeur maximale d'achats susceptibles d'être commandés pendant la durée totale d'exécution de l'accord cadre, reconductions incluses, est en revanche fixée à 32 000 000 euros (montants hors taxes).

Dans l'hypothèse où ce montant serait sur le point d'être atteint, le marché correspondant au lot concerné serait résilié à effet immédiat, sans indemnité pour son titulaire.

ARTICLE 3.— DURÉE DU MARCHÉ

Le marché s'exécute à compter de sa notification, qui devrait intervenir en juillet 2026, cette information étant donnée à titre indicatif. La réservation des prestations de transport et d'hébergement débutera au 1^{er} janvier 2027 sous réserve de la validation par le Sénat de la solution de Self Booking Tool (SBT) mise à disposition par le titulaire.

En application de l'article R. 2112-4 du code de la commande publique, la reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. Le Sénat peut en revanche décider de ne pas reconduire le marché, à condition d'en informer le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois mois avant la date de fin de la période concernée.

Dans le cas où le marché s'achève sans qu'un nouveau titulaire ait été désigné, ou si le nouveau marché ne peut entrer en vigueur à la date d'échéance du présent marché, le titulaire est tenu de poursuivre l'exécution du contrat pour une durée maximale de trois mois, sur simple ordre de service du directeur ou de la directrice de la Logistique et des Moyens généraux.

Conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, des marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles confiées au titulaire peuvent être passés dans un délai de trois ans à compter de la notification du marché initial. La durée de ce nouveau marché ne pourra excéder quatre années supplémentaires.

ARTICLE 4.— PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives du marché sont, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et ses annexes, dont le bordereau de prix unitaires;
- le cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes relatives au RGPD et à l'utilisation de l'intelligence artificielle;
- le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) en vertu de l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (JORF n° 0078 du 1^{er} avril 2021) ;
- l'offre technique du titulaire, en particulier le cahier des réponses attendues complété par le titulaire (CRA) ;

ARTICLE 5.— INTERLOCUTEURS DES DEUX PARTIES

Pour le Sénat, le service responsable de la gestion du marché est la direction de la Logistique et des Moyens généraux (DLMG).

Le titulaire mandate au sein de l'entreprise un responsable chargé de suivre l'exécution du marché et qui sera l'interlocuteur permanent du Sénat. Ses coordonnées sont précisées dans le cahier des réponses attendues (CRA) ; la ligne téléphonique indiquée ne doit pas faire l'objet d'une tarification surtaxée.

ARTICLE 6.— MOYENS DÉPLOYÉS PAR LE TITULAIRE

6.1. Personnels

Le titulaire dispose d'une plénitude d'autorité hiérarchique et fonctionnelle sur les personnels qu'il affecte à la réalisation des prestations du marché.

Le titulaire se porte garant de la régularité des conditions d'emploi de ses personnels au regard du code du travail et de la réglementation en vigueur.

Le Sénat se réserve le droit, en cas de défaillance grave et sur avis motivé, de demander à ce qu'un membre du personnel du titulaire soit exclu de l'exécution des prestations du marché.

6.2. Agréments et certifications

Le titulaire dispose de l'ensemble des agréments et certifications exigés par les lois et règlements relatifs à son activité professionnelle.

A ce titre, le titulaire :

- Est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours ;

- Dispose d'une accréditation, en cours de validité, délivrée par l'International Air Transport Association (IATA) l'autorisant à émettre directement des titres de transport aérien ;
- Dispose d'un agrément, en cours de validité, délivrée par SNCF voyageurs, l'autorisant à émettre directement les billets de train opérés par cette compagnie.

La perte de l'un de ces agréments ou habilitations en cours d'exécution du marché entraîne sa résiliation, sans indemnité pour le titulaire.

Le titulaire souscrit les polices d'assurance couvrant sa responsabilité à l'égard des tiers, de la personne publique et des personnes transportées en cas de dommage causé à l'occasion des prestations objet du marché. Les garanties souscrites doivent être suffisantes pour couvrir tous les types de dommages et leurs conséquences financières.

6.1. Utilisation de l'intelligence artificielle

Au vu du développement de l'intelligence artificielle et plus particulièrement de son usage dans les activités visées au présent marché, les outils s'en servant, tels que logiciels et applications, peuvent être utilisés à l'appui des prestations en prenant en compte les points suivants :

- respect de la charte de l'intelligence artificielle, adoptée par le bureau du Sénat le 15 mai 2025 et annexée au présent cahier des clauses particulières (disponible annexe), qui encadre désormais ses conditions d'utilisation tant par son personnel que par les prestataires extérieurs engagés par le Sénat ;
- indication claire et systématique de l'intelligence artificielle lorsqu'elle est utilisée pour la réalisation des prestations, avec le nom du modèle utilisé et le type d'hébergement ;
- obligation, en cas d'utilisation de l'intelligence artificielle, de prévoir une vérification par un correcteur humain ne faisant pas usage de moyens automatiques ;
- engagement à informer le Sénat quant à l'évolution des techniques, modèles et hébergements utilisés ;
- engagement à ne pas utiliser des données du Sénat pour alimenter des modèles d'intelligence artificielle, à l'exception des données publiques ;
- mise en place de garanties quant à la non utilisation des données du Sénat pour alimenter des modèles d'intelligence artificielle, à l'exception des données publiques ;
- possibilité pour le Sénat de refuser l'utilisation de l'intelligence artificielle à tout moment du présent marché, charge à l'institution de le spécifier au moment de la prise de commande.

ARTICLE 7.— PRÉSENTATION DU BESOIN ET ENJEUX DU MARCHÉ

Le bureau des transports du Sénat assure la réservation et la gestion des déplacements effectués par les Sénateurs, leurs collaborateurs ainsi que les membres du personnel du Sénat amenés à se déplacer dans le cadre de missions institutionnelles ou professionnelles.

Composé de onze agents à temps plein, il émet directement, au moyen de ses connexions à un système de distribution globale (GDS), les titres de transport ferroviaire et une part significative des titres de transport aérien. Il procède également à l'achat de billets *via* des sites marchands en ligne et recourt, lorsque nécessaire, à des prestations d'agence de voyage pour l'achat de titres qu'il n'est pas en capacité d'émettre directement.

Au-delà de la réservation des billets, le bureau des transports est responsable de la mise en œuvre et du respect de la politique de voyage du Sénat, du suivi de la consommation des droits à

transports des Sénateurs, de la négociation et du pilotage des accords tarifaires avec les transporteurs, de l'accomplissement des formalités consulaires nécessaires à l'obtention de visas.

Le bureau des transports fonctionne ainsi comme une agence de voyage interne intégrée à l'organisation du Sénat. Il dispose d'un accueil physique, assorti d'une large amplitude horaire, lui permettant de traiter les demandes directement au comptoir ou par téléphone.

Les réservations hôtelières réalisées dans le cadre de missions institutionnelles sont, à ce jour, dans la grande majorité, effectuées directement par les membres du personnel organisateurs des missions, qui en avancent les frais avant remboursement par le Sénat

Dans ce contexte, le présent marché vise prioritairement à doter le bureau des transports d'une plateforme de réservation autonome en ligne (*Self Booking Tool*, SBT), accessible depuis un poste informatique relié à internet, et destinée à se substituer aux GDS actuellement utilisés. L'objectif poursuivi est de permettre aux équipes du bureau des transports de conserver un haut degré d'autonomie dans la réservation des prestations de transport (ferroviaire et aérien), dans la gestion de leur après-vente et dans le suivi opérationnel des dossiers, afin de maintenir un fonctionnement de type « agence intégrée ».

La solution doit également comporter :

- Un accès mobile au SBT, de préférence via une application mobile, à destination des 348 Sénateurs, leur permettant de réserver de manière autonome, sans circuit de validation interne, leurs déplacements ferroviaires ainsi que les vols entre Paris et leur circonscription, à l'exclusion de tout autre type de prestation ;
- Des accès paramétrables dédiés au personnel du Sénat, afin de leur permettre de procéder directement aux réservations d'hébergement avec ou sans circuit de validation préalable.

Enfin, le titulaire devra être en mesure de proposer des prestations hors-ligne (« *off line* ») d'agence de voyage pour l'ensemble des opérations qui ne pourraient être traitées *via* le Self Booking Tool (transport et hébergement).

Ces prestations *off line* ont vocation à demeurer résiduelles, le Sénat poursuivant un objectif de dématérialisation maximale et de traitement prioritaire en mode *online*.

Au-delà de la mise à disposition d'outils techniques performants et de prestations *off line* réactives et de qualité, il est également attendu des candidats : une capacité de conseil et de proposition dans l'évolution des outils et des pratiques et un accompagnement à la conduite du changement auprès de l'administration du Sénat. À ce titre, il est attendu du titulaire une contribution active à l'optimisation des processus de réservation du Sénat.

L'accord cadre porte sur un volume annuel estimé d'environ :

Billets ferroviaires :

- 35 000 émissions de billet dont 700 environ concernent un trajet entre une gare française et une gare située à l'étranger et 100 concernent un trajet situé entre deux gares internationales ;
- 15 000 modifications de billet ;
- 10 000 annulations de billet ;

Billets aériens :

- 6 000 émissions de billet dont 75 % de vols court courrier, 5 % de vols moyen-courrier et 20 % de vols long courrier ;

- 3 000 modifications de billet ;
- 2 000 annulations de billet ;

Nuitées d'hôtel :

- 1800 nuitées réservées, dont 90 % de nuitées à l'étranger et 10 % de nuitées en France métropolitaine ;
- 300 modifications de nuitées ;
- 450 annulations de nuitées.

Ces données sont communiquées à titre purement indicatif et ne revêtent aucun caractère contractuel.

ARTICLE 8.— PÉRIMÈTRE DU MARCHÉ ET CLAUSE DE RÉEXAMEN

8.1. Périmètre du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations d'agence de voyage *on line* et *off line* au bénéfice des usagers du Sénat.

À ce titre, le périmètre du marché couvre :

- la réservation et l'émission de titres de transport aérien, sur l'ensemble des réseaux nationaux et internationaux ;
- la réservation et l'émission de titres de transport ferroviaire, nationaux et internationaux ;
- la réservation de prestations d'hébergement de toute nature (hôtels, résidences hôtelières, appart'hôtels ou structures assimilées), sur le territoire national comme à l'international ;
- la prestation d'achat de cartes d'abonnement ou cartes de réduction proposées par les transporteurs, lorsque celles-ci sont nécessaires à l'optimisation des conditions tarifaires applicables aux déplacements.

Ces prestations seront réalisées :

- principalement via l'outil de réservation en ligne (SBT) mis à disposition dans le cadre du marché et paramétré de manière à répondre aux spécificités techniques et fonctionnelles prévues au présent CCP ;
- résiduellement par l'intermédiaire de prestations d'agence en mode *off line* dans les conditions prévues au présent cahier des clauses particulières.

8.2. Dérogation au principe d'exclusivité

Sans préjudice du droit d'exclusivité du titulaire de l'accord cadre, les Sénateurs ainsi que les personnels du Sénat conservent la faculté de procéder, par leurs propres moyens, à l'achat de titres de transport ou de réservations d'hébergement.

Cette faculté a notamment vocation à s'exercer dans les situations suivantes :

- urgence ou contrainte opérationnelle ne permettant pas le recours au titulaire dans des délais compatibles avec le besoin ;
- indisponibilité de l'offre sur le SBT ou via les canaux de réservation *off line* du titulaire ;
- identification d'une offre présentant des conditions tarifaires ou de service manifestement plus avantageuses.

De même, lorsque qu'une prestation de transport ou d'hébergement ne peut être réservée ou émise dans des délais ou des conditions compatibles avec les nécessités du service, ni *via* le SBT du titulaire, ni en mode *off line*, le Sénat se réserve la possibilité de procéder à son achat sur un site marchand en ligne, sans indemnisation du titulaire.

ARTICLE 9.— DÉFINITION DU BESOIN ET MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ

9.1. Mise en service initiale des prestations

À compter de la notification du marché, le titulaire mobilise l'ensemble des moyens humains et techniques nécessaires à la mise en service de la solution décrite au présent cahier des clauses particulières, en vue d'une mise en service des prestations au plus tard le 1^{er} janvier 2027.

A ce titre, le titulaire désigne un chef de projet, interlocuteur de l'administration du Sénat pendant toute la phase de mise en service initiale. Celui-ci est responsable de la coordination des travaux et de la livraison d'une solution conforme aux exigences du présent CCP et du respect des échéances.

La mobilisation du chef de projet, ainsi que l'ensemble des moyens humains et techniques déployés par le titulaire pour atteindre ce résultat, sont inclus dans les frais de mise en service initiale des prestations.

Le candidat précise dans le cahier des réponses attendues, la méthodologie et les moyens mis en œuvre pour garantir la conformité de la solution aux prescriptions du cahier des charges dans les délais fixés.

La mise en service initiale des prestations comprend notamment :

- Le déploiement du SBT, incluant le développement, le cas échéant, et le paramétrage de l'ensemble des fonctionnalités prévues au présent CCP ;
- Le chargement des tarifs négociés par le Sénat ;
- La mise en œuvre des circuits et processus de réservation des prestations d'agence de voyage « hors ligne » ;
- La mise en place des flux d'échanges de données avec le Sénat;
- La définition et la mise en œuvre du circuit de facturation.

Après une phase initiale de concertation avec le titulaire, prévue au mois de juillet, le Sénat communique les spécifications nécessaires à la mise en production de la solution. Ces spécifications sont assorties d'un calendrier précisant les principales étapes de mise en œuvre incluant :

- Une phase de mise en ordre de marche, devant aboutir au plus tard le 15 novembre 2026, à l'issue de laquelle les prestations devront être livrées conformes aux spécifications transmises par le Sénat.
- Une phase de vérification, d'une durée de quinze jours, au cours de laquelle le Sénat s'assure de la conformité de la solution livrée aux spécifications définies;

A l'issue de la phase de vérification le Sénat notifie au titulaire :

- Soit la décision d'admission des prestations, en cas de résultat satisfaisant ;
- Soit une décision d'ajournement, assortie d'une période complémentaire d'ajustement et de vérification, d'une durée maximale d'un mois,

A l'issue de cette période complémentaire, le Sénat notifie au titulaire, soit la décision d'admission des prestations, soit une décision de rejet, en cas de non-conformité persistante.

Les frais de mise en service du SBT éventuellement prévus par le titulaire au bordereau des prix unitaires de l'acte d'engagement ne sont dus qu'à compter de la notification de l'admission des prestations par le Sénat.

9.2. Paramétrage des tarifs, cartes de réduction et cartes de fidélité négociées par le Sénat

Le titulaire assure sur l'ensemble des canaux de réservation dédiés à l'exécution du marché, *online* et *offline*, le chargement, l'intégration et la mise à jour de l'ensemble des tarifs négociés par le Sénat auprès des compagnies aériennes, des opérateurs ferroviaires, des établissements hôteliers et, plus généralement, de tout partenaire de transport ou d'hébergement.

Le titulaire garantit la correcte intégration de ces paramètres dans ses outils, de manière à assurer leur application automatique lors de la recherche et de la réservation, conformément aux règles définies par le Sénat.

Le titulaire assure également le paramétrage, dans le profil des voyageurs concernés, de toute carte de réduction, d'abonnement, d'avantage ou de fidélité négociée ou acquise auprès d'un partenaire.

9.3. Réservations online

9.3.1. Modalités de connexion au SBT

L'accès au SBT est strictement réservé aux usagers préalablement habilités par le Sénat.

Le titulaire met en œuvre une solution permettant une gestion sécurisée des accès et intégrant les différents rôles utilisateurs, fondée sur les habilitations transmises par le Sénat. Les accès sont créés, modifiés ou supprimés par le titulaire, sur la base des informations transmises par le Sénat, dans un délai maximum de vingt-quatre heures suivant cette transmission. La solution de SBT proposée par le titulaire doit être compatible avec le système d'authentification et de gestion des identités du Sénat, basé sur la solution Keycloak. À ce titre, la solution doit :

- supporter l'authentification fédérée via les protocoles standards d'identité tels que OpenID Connect et/ou SAML 2.0 ;
- permettre la mise en œuvre du Single Sign-On (SSO) avec l'infrastructure d'authentification existante, de manière à ce que les utilisateurs puissent accéder au service sans gestion locale des identifiants ;
- s'appuyer exclusivement sur le fournisseur d'identité externe pour l'authentification des utilisateurs. La gestion des comptes, des groupes et des rôles utilisateurs restera centralisée dans l'annuaire et le système d'identité de l'organisation ;
- consommer les attributs d'identité fournis par le fournisseur d'identité, notamment l'identifiant unique de l'utilisateur, les informations de profil nécessaires (nom, prénom, adresse électronique, etc.) et les rôles, attributs ou groupes associés à l'utilisateur, tels que fournis par Keycloak dans les jetons d'authentification ou assertions, afin de provisionner ou de mettre à jour automatiquement le profil de l'utilisateur, son rattachement organisationnel et ses droits de réservation ou de validation ;

Le titulaire doit fournir la documentation technique décrivant les modalités d'intégration avec Keycloak, y compris la configuration des protocoles d'authentification, la structure des jetons ou assertions, et la gestion des attributs et rôles utilisateurs.

En outre, le titulaire et/ou son sous-traitant doit :

- mettre en œuvre des moyens cryptographiques robustes pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données d'authentification en transit ou stockées, conformément aux standards définis par l'ANSSI dans le référentiel général de sécurité version 2 ;
- journaliser toutes les tentatives d'identification et d'authentification, incluant la date, l'heure, l'identité de l'utilisateur, et le résultat de la tentative, et garantir que ces données sont accessibles uniquement aux utilisateurs autorisés.

9.3.2. Durée des sessions utilisateur et réauthentification

La solution proposée par le titulaire doit permettre de configurer la durée maximale des sessions utilisateur, conformément aux exigences de sécurité du Sénat. Cette durée doit être paramétrable par le Sénat, avec une valeur par défaut définie conjointement lors de la mise en service. À l'issue de cette durée, l'utilisateur doit être automatiquement déconnecté et invité à se réauthentifier auprès du fournisseur d'identité externe (Keycloak) pour accéder à nouveau au service.

La solution doit également offrir la possibilité de forcer une réauthentification immédiate en cas de changement de niveau d'habilitation ou de rôle utilisateur, ou sur demande explicite du Sénat. Cette fonctionnalité doit être activable sans interruption de service et sans impact sur les autres utilisateurs.

Le titulaire garantit que la gestion des sessions respecte les bonnes pratiques de sécurité, notamment en matière de protection contre les attaques par session hijacking ou replay.

9.3.3. Hiérarchisation des résultats de recherche

Le Self Booking Tool (SBT) doit permettre le paramétrage de critères de tri et de hiérarchisation des résultats de recherche, conformément aux préférences et orientations définies par le Sénat.

À ce titre, le titulaire met à disposition une fonctionnalité permettant :

- de définir des règles de priorisation des offres affichées par défaut, tant pour la partie transport que pour la partie hébergement ;
- d'appliquer des filtres automatiques ou des règles de tri fondées sur des critères prédéterminés (prix, durée de trajet, nombre d'escales, conditions tarifaires, qualité de l'hébergement, politique de voyage, etc.) ;
- de faire apparaître en priorité les transporteurs, établissements hôteliers ou partenaires avec lesquels le Sénat a conclu un accord tarifaire ou dispose d'avantages contractuels spécifiques.

La solution devra permettre au Sénat de modifier ces paramètres en cours d'exécution du marché, sans surcoût, afin d'adapter la politique d'affichage aux évolutions de ses accords et de sa politique de voyage.

9.3.4. Accès administrateur dédié au bureau des transports

Le titulaire met en place des droits d'accès « administrateur » spécifiquement dédiés aux agents du bureau des transports du Sénat.

Ces accès confèrent le niveau maximal de fonctionnalités disponibles au sein du SBT, sous réserve des limitations techniques inhérentes aux fournisseurs de transport ou d'hébergement.

À ce titre, les accès administrateur doivent notamment permettre :

- L'accès à l'intégralité de l'offre de transport disponible dans l'outil ;
- La création, la modification, la suspension et la suppression des profils voyageurs ;
- La réalisation, pour l'ensemble des profils voyageurs, des opérations suivantes, sans application des restrictions propres aux accès voyageurs : pose d'options, émissions de billets, modifications et annulations.

Ces opérations doivent pouvoir être effectuées sans déclenchement de processus de validation interne au sein du SBT.

Les accès administrateur doivent également permettre l'accès à un module spécifique, dans le SBT, permettant notamment le suivi des options posées, selon les critères d'alerte définis par le Sénat.

Les accès administrateur permettent aux agents du bureau des transports de consulter, modifier ou annuler *les réservations* effectuées directement par les profils voyageurs visés à l'article 9.2.4 du présent CCP.

La solution doit garantir une base de données unique et synchronisée, assurant la visibilité par le bureau des transports du Sénat de l'intégralité des voyages réservés, quel que soit le canal de réservation (*on line* ou *off line*).

9.3.5. Accès voyageur dédié au Sénateur

Le titulaire met en place des droits d'accès « Voyageur » dédiés aux trois cent quarante-huit (348) sénateurs.

L'accès devra être possible depuis un téléphone mobile et depuis un poste informatique.

L'accès mobile devra idéalement être assuré au moyen d'une application mobile dédiée, téléchargeable depuis les plateformes usuelles (iOS et Android).

À défaut de mise à disposition immédiate d'une application mobile, l'accès depuis un téléphone devra être garanti au moyen d'une interface web *responsive* pleinement fonctionnelle.

Le titulaire s'engage, le cas échéant, à déployer une application mobile dans les délais prévisionnels indiqués dans le cahier des réponses attendues.

Les accès « Voyageur » permettent à chaque sénateur :

- de consulter l'ensemble des voyages réservés pour son compte dans le cadre de l'exécution du présent marché, quel qu'en soit le canal de réservation (*on line* ou *off line*) ;
- de réserver, pour son usage personnel exclusivement, des billets de train dont l'origine et la destination sont situées sur le territoire français ;
- de réserver, pour son usage personnel exclusivement, des billets d'avion pour des liaisons entre Paris et les aéroports situés dans sa circonscription d'élection, ou à proximité immédiate, dans un sens ou dans l'autre ; Ces restrictions sont gérées à partir du dispositif de gestion des droits et attributs d'identité fourni par le Sénat ou, à défaut, manuellement ;

Le Self Booking Tool intègre des restrictions techniques rendant impossible, via les accès « Voyageur » :

- les réservations de train à l'international ainsi que toute liaison aérienne autre que celles reliant Paris à la circonscription d'élection du Sénateur.
- la réservation de billets d'avion en première classe ;

Ces restrictions doivent être paramétrées de manière bloquante et ne peuvent donner lieu à un simple avertissement.

9.3.6. Accès dédié au personnel du Sénat pour les réservations d'hébergement

Le titulaire met en place des droits d'accès spécifiques destinés aux membres du personnel du Sénat pour la réservation de prestations d'hébergement. Le nombre d'accès voyageurs n'est pas plafonné.

Ces accès permettent aux agents habilités de rechercher et sélectionner des prestations d'hébergement, de procéder à des demandes de réservation pour eux-mêmes, d'autres sénateurs ou personnels du Sénat ainsi que pour des tiers, et de consulter, le cas échéant, les réservations en cours ou passées effectuées pour leur compte, afin de pouvoir les modifier ou les annuler.

Lors de la réservation, l'agent peut choisir d'inclure ou non le petit-déjeuner parmi les prestations annexes à l'hébergement, dès lors que l'établissement propose cette option séparément.

Le SBT peut présenter des offres d'hébergement assorties de conditions non modifiables et/ou non annulables sans frais. Toutefois, lorsqu'une réservation relève de telles conditions, le titulaire doit s'assurer que l'outil soumet à l'utilisateur, préalablement à la confirmation, un avertissement explicite l'informant du caractère non modifiable et/ou non annulable de la prestation et lui demandant de valider expressément son choix avant que la réservation ne soit finalisée. En l'absence de cette validation explicite, la réservation ne peut être confirmée.

Le SBT devra intégrer quatre niveaux de droits pour les profils utilisateurs dédiés au personnel, définis automatiquement à partir du dispositif de gestion des droits et attributs d'identité fourni par le Sénat ou, à défaut, manuellement :

- Les agents disposant d'un droit de réservation directe peuvent émettre et modifier une réservation sans validation préalable. La réservation devient effective dès confirmation par l'agent. La possibilité pour ces agents d'émettre ou de modifier une réservation directement est limitée en fonction de critères géographiques et de montants, définis par le Sénat ;
- Les agents ne disposant pas de ces droits de réservation directe voient leur demande soumise à un processus de validation préalable. Dans ce cas, la réservation ne devient effective qu'après validation par un valideur habilité. Le circuit de validation devra être entièrement configurable par le Sénat (désignation des valideurs selon le type de service et de mission). L'agent soumis au processus de validation préalable doit être en mesure d'assortir sa demande d'un commentaire à destination du valideur et de choisir son circuit de validation en fonction de la nature de la mission ;
- Les agents disposant des droits de validation peuvent valider ou refuser les demandes soumises à un processus de validation préalable. En cas de refus, l'agent chargé de la validation peut assortir son refus d'un commentaire à destination de l'auteur de la demande ;
- Les agents disposant des droits de chargé de voyages peuvent, d'une part, visualiser l'ensemble des réservations effectuées par les utilisateurs ou celles rattachées à certains profils utilisateurs déterminés, et, d'autre part, effectuer ou modifier des réservations pour le compte de ces derniers. Ce profil est configuré par le Sénat, qui définit le périmètre de visibilité et d'action accordé à chaque titulaire de ce droit d'accès.

Un même agent peut cumuler plusieurs rôles – par exemple, il peut être à la fois chargé de la validation et disposer de droits de réservation directe ou de chargé de voyages.

Le SBT devra par ailleurs :

- Intégrer le paramétrage d'un plafond maximal de dépense par nuitée;
- Donner la possibilité, le cas échéant, de prévoir un mécanisme de dérogation soumis à validation spécifique ;
- Permettre le filtrage automatique des résultats de recherche afin de n'afficher que les offres dont le montant par nuitée n'excède pas un plafond défini.

Le titulaire garantit que ces règles tarifaires et les paramètres de validation pourront être modifiés à tout moment par le Sénat, sans surcoût.

À l'issue de toute réservation hôtelière, le titulaire transmet au voyageur un bon d'échange (*voucher*) mentionnant, *a minima*, les éléments suivants : le nom et l'adresse de l'établissement, les dates d'arrivée et de départ, le nombre et le type de chambre réservé, ainsi que les prestations incluses dans le tarif (notamment le petit-déjeuner et la taxe de séjour, le cas échéant). Le titulaire s'assure que le *voucher* est accepté par l'établissement hôtelier comme justificatif suffisant de réservation et de prise en charge. En cas de modification ou d'annulation de la réservation, un *voucher* rectificatif ou un document d'annulation est transmis au voyageur.

9.3.7. Évolutions fonctionnelles et techniques

Le titulaire s'engage, pendant toute la durée du marché, à inscrire le SBT dans une démarche d'amélioration continue en lien avec le Sénat, visant notamment à accroître l'autonomie opérationnelle des voyageurs et des chargés de voyages dans l'utilisation du SBT.

À ce titre, il s'engage à :

- Informer le Sénat dans un délai raisonnable de toute évolution fonctionnelle ou technique du SBT susceptible d'avoir un impact sur l'exécution du marché ;
- Associer le Sénat aux réflexions relatives aux évolutions majeures de l'outil.
- Intégrer et paramétrer sans surcoût pour le Sénat, toute fonctionnalité disponible dans la solution de SBT et compatible avec les besoins exprimés par le Sénat, dès lors que sa mise en œuvre ne nécessite pas de développement spécifique.
- Proposer de manière proactive toute évolution de nature à améliorer la performance, l'ergonomie ou les fonctionnalités du SBT, notamment lorsque celles-ci sont mises en œuvre auprès d'autres clients.

Par ailleurs, le Sénat peut solliciter à tout moment la mise en œuvre d'évolutions non prévues au présent cahier des clauses particulières et nécessitant la réalisation de développements spécifiques.

La demande, formulée par écrit par le Sénat, est accompagnée de spécifications techniques décrivant la fonctionnalité attendue. Le titulaire propose une solution technique et un devis établi sur la base du tarif « jour-homme » prévu au bordereau de prix unitaires de l'acte d'engagement.

Préalablement à l'acceptation du devis, le Sénat et le titulaire définissent conjointement les modalités de réalisation de l'évolution, notamment les délais de mise en œuvre, les conditions de vérification des prestations et les modalités d'admission de celles-ci.

9.4. Réservations *off line* des prestations de voyage

Le titulaire met à disposition du Sénat un plateau affaires dédié, accessible par téléphone et par courrier électronique, aux jours et horaires précisés dans le cahier des réponses attendues.

En dehors de ces horaires, le titulaire met en place une cellule d'assistance accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mobilisable en cas d'urgence.

9.4.1. Conditions d'accès au plateau affaires

Seuls les chargés de voyage expressément désignés par le Sénat auprès du titulaire sont habilités à transmettre des commandes au plateau affaires du titulaire et à la cellule d'assistance 24 heures sur 24.

Aucun autre agent du Sénat, sénateur ou collaborateur de sénateur n'est autorisé à contacter directement le titulaire dans le cadre du présent marché.

Préalablement à toute prise en charge d'une demande, le titulaire s'assure de la qualité du chargé de voyage à agir pour le compte du Sénat.

Les chargés de voyage ne peuvent solliciter le plateau affaires du titulaire que dans les cas suivants :

- Réalisation d'opérations de réservation, de pose d'options, d'émission, de modification ou d'annulation non disponibles sur le SBT ou en cas d'indisponibilité technique de celui-ci.
- Gestion de situations particulières (vols complets, demandes particulières, contraintes tarifaires ou opérationnelles) nécessitant une intervention directe auprès des transporteurs ou fournisseurs ;
- Organisation de déplacements de groupe (supérieur à 9 personnes) ou organisation de déplacements complexes, définis comme des itinéraires comportant au moins trois segments internationaux effectués sur au moins deux compagnies différentes.

9.4.2. Modalités de commande et délais de réponse

Les demandes sont adressées au plateau affaires par les chargés de voyage habilités par le Sénat, par téléphone ou par courrier électronique, selon les modalités définies lors de la mise en œuvre du marché.

Le titulaire s'engage à accuser réception de toute demande et à y apporter une réponse dans un délai maximal de six (6) heures ouvrées.

Pour tout déplacement dont la date de départ intervient dans un délai inférieur à vingt-quatre (24) heures, les demandes sont traitées par téléphone dans l'immédiat.

Lorsque le titulaire a proposé dans son offre, des délais de traitement plus courts ou une qualification de l'urgence plus favorables au Sénat, ces engagements contractuels s'imposent à lui pendant toute la durée d'exécution du marché.

9.4.3. Prestations de conseil

Les chargés de voyage peuvent solliciter le plateau affaires pour l'obtention d'un conseil ou d'un avis préalable. Ces échanges d'information, lorsqu'ils ne donnent pas lieu à émission de titre ou à modification de dossier, ne font l'objet d'aucune facturation.

9.4.4. Démarches relatives au remboursement des taxes et redevances aéroportuaires

En cas d'annulation de vol ou de « no-show », le titulaire effectue les démarches nécessaires auprès des compagnies aériennes afin d'obtenir le remboursement des taxes et redevances aéroportuaires individualisées et dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager pour l'ensemble des vols annulés ou des billets non volés. Le titulaire reverse au Sénat, sous forme d'avoir, le montant correspondant à ces taxes et redevances aéroportuaires une fois le remboursement perçu de la part de la compagnie aérienne.

9.5. Délivrance de cartes de réduction voyageurs

Le titulaire du marché propose et délivre, sur demande du bureau des transports, les cartes d'abonnement et de tarifs réduits (avion, train, hôtel, etc.) des voyageurs.

9.6. Mise à disposition et récupération automatisée des données relatives aux prestations de transport commandées au titulaire

Le Sénat dispose d'un logiciel interne, Philéas, permettant notamment d'assurer le suivi de la consommation des droits à transports des Sénateurs. À ce titre, l'ensemble des prestations de transport réservées, modifiées ou annulées auprès du titulaire, quel que soit le mode de commande utilisé (*online* ou *offline*), doit faire l'objet d'un export quotidien automatisé à destination du Sénat.

Cette transmission doit comporter *a minima*, pour chaque opération réalisée, les informations suivantes :

- le nom et prénom du voyageur ;
- l'identifiant alphanumérique créé par le Sénat (MESCOMPTE) et associé au profil du voyageur ;
- le n° de PNR,
- le n° de billet,
- la nature du déplacement (AIR ou RAIL),
- la compagnie de voyage,
- la nature de l'opération (achat, annulation, modification),
- le parcours de voyage,
- le montant TTC de l'opération, hors frais de gestion,
- le montant des frais de gestion facturés par le titulaire,
- la date de départ,
- la date de retour,
- la ville de départ,
- la ville d'arrivée,
- le nom de la personne à l'origine de la réservation,

- l'ensemble des informations renseignées au moment de la réservation dans les champs analytiques et champs de facturation.

Le titulaire met en place des mécanismes de transmission dématérialisé, sécurisé et automatisé permettant l'envoi quotidien des données afférentes à ces opérations afin de permettre leur exploitation dans le système d'information du Sénat.

La mise à disposition des données pourra s'appuyer sur l'un des mécanismes suivants :

- des API documentées exposées par la solution de SBT ;
- ou des échanges de fichiers automatisés dans un format défini par le Sénat et garantissant son exploitation par les applications internes.

Conformément à la politique de sécurité du système d'information du Sénat, l'initiative des connexions devra être réalisée par le Sénat en lui permettant d'interroger les API ou de récupérer les fichiers mis à disposition dans un espace d'échange sécurisé.

Le titulaire devra fournir une documentation technique complète décrivant les données accessibles et leur structure, les modalités d'accès aux API ou aux espaces d'échange de fichiers, les formats de données utilisés (par exemple JSON, XML, CSV ou équivalent), les protocoles de communication et les mécanismes d'authentification associés et les règles de gestion relatives à la disponibilité, à la fréquence de mise à disposition et à l'historisation éventuelle des données.

Les mécanismes d'accès et de récupération des données devront respecter les bonnes pratiques de sécurité (authentification forte, chiffrement des flux, journalisation des accès et contrôle des droits).

9.7. Outils de suivi et de reporting

Le titulaire met à disposition du Sénat des outils de suivi et de *reporting* permettant de disposer d'une vision exhaustive et consolidée de l'ensemble des prestations commandées dans le cadre du présent marché.

Ces outils sont accessibles principalement via un ***back office*** en ligne, dédié aux chargés de voyage, et permettent l'extraction et l'analyse des données relatives à toutes les réservations effectuées.

Le titulaire garantit l'unicité et la consolidation des données issues de l'ensemble des canaux de réservation, afin d'assurer une traçabilité complète des prestations.

Les données mises à disposition doivent permettre :

- un suivi par typologie de prestation ;
- un suivi par utilisateur, par service ou par catégorie d'utilisateurs ;
- un suivi budgétaire et statistique détaillé ;
- l'identification des conditions tarifaires appliquées (tarif public, tarif négocié, type de billet, classe de voyage, etc.).

Le titulaire met à disposition toutes les données nécessaires à l'établissement du bilan carbone annuel du Sénat.

À ce titre, il fournit, pour chaque déplacement :

- les distances parcourues ;
- le type de transport utilisé ;
- les facteurs d'émission associés ou toute donnée permettant leur calcul ;

- toute information utile à l'évaluation des émissions de gaz à effet de serre selon les méthodologies en vigueur.

Au titre du volet hébergement, le titulaire fournit, pour chaque nuitée réservée, les données nécessaires à l'évaluation de l'empreinte environnementale de la prestation, notamment : la localisation de l'établissement, la catégorie et le type d'hébergement, ainsi que, le cas échéant, tout label ou certification environnementale dont il dispose. Dans la mesure du possible, le titulaire communique les facteurs d'émission associés au secteur de l'hébergement selon les référentiels méthodologiques en vigueur, ou toute donnée permettant au Sénat de les estimer dans le cadre de son bilan carbone.

Les données doivent être exportables dans des formats standards exploitables, sans surcoût.

ARTICLE 10.— DISPOSITIONS FINANCIÈRES

10.1. Prix du marché

10.1.1. Tarif des prestations de transport et d'hébergement

Les tarifs des prestations de transport et d'hébergement proposées au Sénat correspondent strictement au prix payé par le titulaire à son fournisseur sans application de sur-commission ou marge additionnelle en dehors des frais de service expressément prévus dans le bordereau de prix unitaires.

Afin de garantir le respect de la règle ci-dessus, le Sénat se réserve la possibilité de procéder, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers mandaté, à des audits portant sur la conformité des tarifs appliqués et l'absence de commissions non prévues au marché.

10.1.2. Rémunération du titulaire

La rémunération du titulaire est constituée exclusivement des frais prévus à l'annexe 2 de l'acte d'engagement (bordereau de prix unitaires).

10.1.3. Modalités de révision des prix

Les prix unitaires indiqués dans l'acte d'engagement (bordereau de prix unitaires) sont révisables, à la hausse comme à la baisse, annuellement, à la date anniversaire de notification du marché.

Il revient au titulaire de demander la mise en œuvre de la clause de révision des prix. Les propositions de nouveaux tarifs sont communiquées à la Direction de la Logistique et des Moyens généraux par courrier électronique (marches-dlmg@senat.fr) au moins quinze jours avant la date de révision fixée par le présent article. Le calcul de la révision sera produit lors de la demande.

À défaut, le Sénat se réserve la faculté, le cas échéant et à son appréciation, de procéder d'office à la mise en œuvre et au calcul de la formule de révision.

Formule de révision

$P = P_0 \times IPB/IPB_0$

dans laquelle :

P = prix révisé

P_0 = prix figurant au BPU

IPB = indice de production dans les services – Activités des agences de voyage et voyagistes (identifiant 010769427 - valeur du dernier indice publié, même provisoire, avant la date de révision)

IPB₀ = indice de production dans les services – Activités des agences de voyage et voyagistes (identifiant 010769427 – valeur publiée de cet indice, même provisoire, au mois de remise des offres).

Les indices sont ceux publiés par l’Institut national de la statistique et des études économiques (*INSEE*).

10.2. Modalités de règlement et de facturation

Le règlement des prestations est effectué par virement administratif directement auprès du titulaire du marché ou au moyen d’une carte logée. L’option de paiement retenue par le candidat, ainsi que le nom du fournisseur de carte logée, le cas échéant, est précisée dans l’acte d’engagement. Lorsque le candidat choisit l’option de paiement par carte logée, il joint à ses réponses le modèle de convention tripartite mentionnée infra qu’il entend proposer à la signature du Sénat et de l’établissement financier qu’il aura désigné.

10.2.1. Dispositions relatives au règlement par carte logée

Dans le cas où le titulaire du marché opte pour le règlement des prestations au moyen d’une carte logée, la charge lui revient d’apporter sa solution carte. La création d’un compte de carte logée au bénéfice du Sénat intervient après signature d’une convention tripartite, conclue à titre gratuit entre le Sénat, le titulaire du marché et l’établissement financier ou le fournisseur spécialisé désigné par le titulaire du marché. Chaque direction du Sénat bénéficiant d’un budget dédié, plusieurs comptes de carte logée peuvent être créés en vue d’isoler leur activité. Le nombre de comptes de carte logée peut être modifié au long de l’exécution du marché, à la hausse ou à la baisse.

L’organisme financier retenu par le titulaire du marché adresse un Relevé d’Opérations (ROP) périodique, selon les dispositions retenues par la convention tripartite. Les paiements sont effectués selon les règles prévues par le Règlement budgétaire et comptable du Sénat, sur présentation des ROP ainsi que tous les éléments justificatifs sur lesquelles devront figurer, les mentions obligatoires suivantes :

- Les identifiants de l’établissement financier ;
- Le numéro et la date du relevé d’opérations ;
- Les références du titulaire du marché public ;
- La désignation de la direction du Sénat facturée, le numéro de compte carte logée correspondant et les nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation ;
- Le montant récapitulatif des dépenses portées sur le ROP, hors taxes, et le montant de la taxe à payer ainsi que la répartition de ces montants par taux de TVA ou, le cas échéant, le bénéfice d’une exonération ;
- Le prix unitaire hors taxes des prestations exécutées ;
- Le numéro d’ordre de mission ou le code d’identification de la prestation ;
- L’ensemble des champs de facturation renseignés lors de la réservation de la prestation, incluant des champs libres le cas échéant.
- Le numéro de facture de l’agence de voyages ;

- La nature de la dépense (transport, hôtel, location, carte d'abonnement)
- Le nom et prénom du voyageur ;
- Le montant récapitulatif par nature de dépense ;
- Pour les prestations de transport : la date et le lieu de départ ; la date et le lieu d'arrivée ; le mode de transport, la classe de transport, le montant facturé, HT, TVA, TTC, la ligne d'avoir le cas échéant, les options (type excédents de bagages, réservation de places)

Pour les réservations d'hébergement : la date et le lieu du séjour, le nom de l'hôtel, le nombre de nuitées, le(s) montant(s) unitaire(s), le cas échéant, la taxe de séjour, le montant de la ligne de facturation et la ligne d'avoir le cas échéant.

10.2.2. Dispositions relatives au règlement par virement administratif

Si le paiement est effectué par virement administratif directement auprès du titulaire, les paiements sont effectués sur présentation de factures bimensuelles, accompagnées de tous les éléments justificatifs sur lesquelles devront figurer, les mentions obligatoires suivantes :

- La date d'émission de la facture ;
- La désignation de l'émetteur (dénomination sociale, forme sociale, numéro de Siret et adresse) et du destinataire de la facture ;
- la désignation du payeur;
- La désignation de la direction du Sénat facturée et les nom et prénom de la personne ayant effectué la réservation ;
- Le numéro unique fondé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie sur une ou plusieurs séries ;
- Le prix unitaire hors taxes des prestations exécutées ;
- Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de TVA ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- Le prix unitaire hors taxes des prestations exécutées ;
- Le numéro d'ordre de mission ou le code d'identification de la prestation ;
- L'ensemble des champs de facturation renseignés lors de la réservation de la prestation, incluant, des champs libres le cas échéant.
- La nature de la dépense (transport, hôtel, location, carte d'abonnement) ;
- Le nom et prénom du voyageur ;
- Le montant récapitulatif par nature de dépense ;
- Pour les prestations de transport : la date et le lieu de départ ; la date et le lieu d'arrivée ; le mode de transport, la classe de transport, le montant facturé, HT, TVA, TTC, la ligne d'avoir le cas échéant, les options (type excédents de bagages, réservation de places)
- Pour les réservations d'hébergement : la date et le lieu du séjour, le nom de l'hôtel, le nombre de nuitées, le montant unitaire, le cas échéant, la taxe de séjour, le montant de la ligne de facturation et la ligne d'avoir le cas échéant.

10.2.3. Dispositions communes

Les ROP ou les factures, selon le mode de règlement des prestations choisi, sont déposés sous forme électronique sur le portail de réception dématérialisé des factures du Sénat, à l'attention de la direction du Sénat indiquée lors de la commande (en ligne ou hors ligne).

Le Sénat peut demander à l'émetteur du ROP ou de la facture de les transmettre à une plateforme de dématérialisation répondant aux prescriptions des articles 289, 289 bis et 290 du code général des impôts. Dans ce cas, l'émetteur du ROP ou de la facture est tenu de les transmettre à la plateforme à compter de la date indiquée dans la notification, sans que cela n'ouvre droit à indemnité ou modification des conditions financières du marché. Le titulaire s'engage à accomplir toutes les formalités éventuellement nécessaires pour transmettre ses demandes de paiement à la plateforme désignée. La transmission d'une demande de paiement par tout autre moyen que celui désigné par le Sénat emporte le rejet de la demande.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant le Sénat de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation

Les ROP et factures dématérialisées sont mis à disposition du Sénat sur une plateforme de dématérialisation pendant dix ans, avec un accès sécurisé par un mot de passe individuel, sans frais supplémentaires.

10.3. Gestion des avoirs

En cas de remboursement partiel ou total de prestations facturées, un avoir est émis par le titulaire et intégré au relevé de facturation selon la date d'émission de l'avoir. L'avoir précise le numéro de facture concerné.

10.4. Délais de paiement et intérêts moratoires

Le paiement est effectué par virement sur le compte du titulaire du marché ou, le cas échéant, sur le compte de l'établissement financier gestionnaire du compte de carte logée dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la présentation des factures acceptées ou du ROP. Lorsqu'il constate l'existence d'un désaccord sur le montant ou le champ des dépenses à payer, le Sénat le signale au titulaire du marché. Le délai de paiement est suspendu. En cas de retard, le taux des intérêts moratoires applicable est le taux de refinancement de la Banque centrale européenne (BCE) en vigueur à la date à laquelle ces intérêts ont commencé à courir, augmenté de huit points. Le titulaire percevra en outre l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros prévue aux articles L. 2192-13 et D. 2192-35 du code de la commande publique.

Le comptable public assignataire des paiements est le Trésorier du Sénat.

ARTICLE 11.— OBLIGATIONS DU TITULAIRE

11.1. Déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé

Le titulaire se conforme à la réglementation relative à la lutte contre le travail dissimulé.

Il fournit, tous les six mois à compter de la notification du marché, les pièces prévues à l'article D.8222-5 du code du travail (déclaration relative à la lutte contre l'emploi dissimulé ou

formulaire NOTI 1 du ministère de l'Économie et des Finances). Ces pièces sont envoyées à l'adresse suivante :

Sénat
Direction de la Logistique et des Moyens généraux
15 rue de Vaugirard
75291 PARIS CEDEX 06

En cas de non-satisfaction aux formalités mentionnées aux articles L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail en matière de lutte contre le travail dissimulé, le marché peut être résilié pour faute, sans indemnités et, conformément à l'article 41 du CCAG-FCS, aux frais et risques du titulaire.

11.2. Obligation de neutralité, de discrétion, confidentialité et interdiction de publicité

Le titulaire est tenu, dans l'exercice de sa mission, à une stricte obligation, de discrétion et de confidentialité professionnelles.

Le titulaire et son personnel, ainsi que ses éventuels sous-traitants ou le personnel de ces derniers, sont tenus à une stricte obligation de neutralité, notamment politique et religieuse, de discrétion et de confidentialité professionnelles. Ils sont tenus à une obligation de discrétion et de confidentialité absolue à l'égard des échanges et de tous faits, informations ou documents dont ils auront eu connaissance à l'occasion de l'exécution du marché. Ils ne peuvent communiquer aucun renseignement concernant le marché ou les faits ou informations dont ils auraient eu connaissance à l'occasion de son exécution à des personnes étrangères au marché.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire. Le titulaire ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution du marché. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations, il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès. Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue du marché.

Toute demande d'un tiers, y compris de la presse, relative aux prestations fournies doit être transmise au Sénat. Il est interdit au titulaire de faire une quelconque publicité sur les prestations faisant l'objet du marché sans autorisation préalable du Sénat.

11.3. Obligation d'information

Le titulaire informe immédiatement le Sénat de toute procédure de redressement judiciaire ou de liquidation mise en œuvre à son encontre.

Il informe également le Sénat dans les meilleurs délais des modifications affectant son statut (fusion, cession, changement de forme juridique, de raison sociale, *etc.*). En cas de modification de sa personnalité juridique, il sollicite l'accord préalable du Sénat sur le transfert à la nouvelle entité des droits et obligations découlant du présent marché, conformément à l'article R. 2194-6 du code de la commande publique. Cette nouvelle entité présente les capacités économiques et professionnelles requises pour assurer la bonne exécution du marché ; le titulaire demeure en toute hypothèse garant solidaire de l'exécution du marché auprès du Sénat pendant la durée du marché restant à courir jusqu'à son terme.

11.4. Sous-traitance

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de prestations de service, sous réserve de l'acceptation des sous-traitants présenté par lui au Sénat et de l'agrément par celui-ci des conditions de paiement de chaque sous-traitant.

Le titulaire souhaitant avoir recours à la sous-traitance en cours d'exécution du marché présente au Sénat une déclaration de sous-traitance (imprimé DC4) mentionnant :

- le nom ou la raison sociale et l'adresse du sous-traitant ;
- la nature et le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter ;
- les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance ;
- les coordonnées bancaires du sous-traitant ;
- l'indication des capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ;
- une déclaration sur l'honneur, datée et signée par le sous-traitant, attestant qu'il n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir à un marché public ;
- une attestation d'assurance pour les risques professionnels ;
- les attestations de régularité fiscale et sociale.

L'acceptation par le Sénat des sous-traitants et l'agrément de ses conditions de paiement sont constatés par la signature et la notification d'un acte spécial.

11.5. Assurance

Conformément à l'article 9 du CCAG-FCS, le titulaire est à tout moment en mesure de produire une attestation d'assurance pour ses risques professionnels sur demande du Sénat, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

11.6. Convention sur la preuve

Le Sénat et le titulaire conviennent que tous les échanges réalisés par courriel dans le cadre du marché reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

ARTICLE 12.— ENGAGEMENT DE SERVICE, SUPPORT TECHNIQUE ET ASSISTANCE UTILISATEURS DE LA SOLUTION DE SBT

12.1. Taux de disponibilité de la solution de SBT

Le titulaire s'engage à assurer la disponibilité de la solution de SBT 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (hors plages de maintenance programmées, notifiées préalablement et indisponibilités partielles ou d'une durée inférieure à 30 minutes).

Le titulaire s'engage à respecter le taux de disponibilité suivant :

Indicateur	Seuils
Disponibilité quotidienne	98 %
Disponibilité mensuelle	99,5 %

Le service est considéré comme indisponible dès qu'il est impossible d'accéder au SBT pour y effectuer une réservation, à la suite de la défaillance d'un élément sous la responsabilité du titulaire ou de l'éditeur de la solution de SBT.

Les cas suivants ne sont pas inclus dans le calcul du taux de disponibilité :

- Événement ressortant de la force majeure ;
- Maintenance programmée de l'application ou du matériel sur lequel elle est installée.

12.2. Support technique et assistance utilisateurs

Le titulaire assure, directement ou par l'intermédiaire de l'éditeur de la solution de SBT, le support technique et fonctionnel de la solution de SBT mise à disposition, incluant :

- l'assistance aux utilisateurs du Sénat (agents du Bureau des transports, valideurs, administrateurs) ;
- le traitement des incidents techniques et anomalies ;
- l'accompagnement à l'utilisation de la solution (support fonctionnel) ;
- la gestion des demandes d'évolution mineure ou d'assistance au paramétrage.

Le support couvre la solution de SBT (front office et back office), les mécanismes de gestion et de récupération automatisée des données, dans la limite des responsabilités du titulaire, et les services de réservation associés.

Le support est accessible aux horaires, précisés dans le cahier des réponses attendues au choix du titulaire, selon l'une des modalités suivantes : un portail de *ticketing* en ligne, une assistance téléphonique ou une adresse de messagerie dédiée.

Le titulaire met en place un outil de suivi permettant la traçabilité des demandes, la consultation de l'état d'avancement de leur traitement et l'historique des incidents.

En cas de dysfonctionnement signalé par le Sénat, le titulaire s'engage à répondre dans les délais suivants, selon la criticité de l'incident :

Criticité	Délai d'intervention	Délai de résolution
Bloquant (P1)	≤ 1 heure	≤ 4 heures

Rupture complète du service		
Majeur (P2) Incident affectant l'utilisation normale de la solution	≤ 4 heures	≤ 1 jour ouvré
Mineur (P3) Incident ayant une incidence sur le service mais qui n'empêche pas son utilisation normale	≤ 1 jour ouvré	≤ 3 jours ouvrés

Le titulaire s'engage à qualifier chaque incident selon un niveau de priorité, informer régulièrement le Sénat de l'état d'avancement du traitement de l'incident, documenter les causes racines pour les incidents bloquants et proposer des mesures correctives et préventives.

Un rapport d'incident est fourni pour tout incident bloquant P1.

À des fins d'accompagnement et de support fonctionnel, le titulaire fournit une base de connaissance (FAQ, guides utilisateurs) accessible en ligne, des supports de formation et une assistance au paramétrage (profils, règles de validation, politique voyages).

Le titulaire fournit chaque trimestre des indicateurs concernant notamment le taux de respect des délais d'intervention et de résolution, le délai moyen de résolution et le nombre d'incidents par typologie.

En cas de non-respect des délais d'intervention et de résolution ou des engagements de support, la pénalité financière définie dans le présent CCP s'applique. Le titulaire pourra être mis en demeure en cas de manquements répétés.

En fin de marché, le titulaire transmet l'historique des incidents, documente les procédures de support et assure une période de transition avec le nouveau prestataire (réversibilité).

ARTICLE 13.— PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En matière de confidentialité l'article 5.1 du CCAG-FCS s'applique.

Par dérogation à l'article 5.2 du CCAG-FCS, en cas de traitement de données à caractère personnel, le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, «règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, le titulaire apporte au Sénat, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées. Il communique notamment au Sénat l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD).

**ARTICLE 14.— OBLIGATIONS CONCERNANT LE SYSTÈME D'INFORMATION DU TITULAIRE
EN MATIÈRE D'HÉBERGEMENT ET DE CONSERVATION DES
DONNÉES**

En application de l'article L2112-4 du code de la commande publique, le titulaire garantit que l'ensemble des données relatives au marché, y compris les sauvegardes, journaux techniques et environnements de secours, est hébergé dans des centres de données situés en France ou, à défaut, dans un État membre de l'Union européenne.

Le titulaire communique au Sénat, au démarrage du marché et à chaque modification, la liste des sites d'hébergement utilisés pour l'exécution des prestations, comprenant notamment :

- le site principal d'hébergement ;
- les sites de sauvegarde et de secours ;
- les éventuels sous-traitants intervenant dans l'hébergement ou l'exploitation de la solution.

Toute modification de ces éléments en cours de marché doit être préalablement portée à la connaissance du Sénat

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données traitées dans le cadre du marché. À ce titre, il met notamment en œuvre des mécanismes de contrôle et de traçabilité des accès aux données, le chiffrement des données lors des échanges sur les réseaux et, lorsque cela est pertinent, lors de leur stockage, une politique de gestion des mises à jour et correctifs de sécurité des composants logiciels et des dispositifs de détection et de prévention des accès non autorisés.

Le titulaire met en œuvre un dispositif de sauvegarde et de reprise d'activité permettant d'assurer la continuité du service en cas d'incident, de sinistre ou de corruption des données. Ce dispositif comprend la réalisation de sauvegardes régulières des données, la conservation de copies de sauvegarde sur un site distinct du site principal, des procédures de restauration testées périodiquement, la mise en œuvre d'un plan de reprise d'activité permettant de rétablir le service dans des délais compatibles avec les exigences du marché.

Le titulaire informe sans délai le Sénat de tout incident de sécurité susceptible d'affecter les données ou les services liés au marché, notamment en cas d'accès non autorisé, de perte ou de corruption de données, de tentative d'intrusion ou de compromission du système d'information. Cette notification intervient dans un délai maximal de 24 heures à compter de la détection de l'incident et précise la nature de l'incident, les données potentiellement concernées et les mesures correctives mises en œuvre ou envisagées.

ARTICLE 15.— MAINTIEN EN CONDITION DE SÉCURITÉ DE LA SOLUTION DE SBT

15.1. Traitement des obsolescences

Le titulaire veille à ce que l'éditeur de la solution de SBT n'utilise que des composants logiciels que ce dernier s'engage à maintenir pendant la durée du marché. Si la durée du marché dépasse la durée pendant laquelle un éditeur s'engage à maintenir un composant logiciel, le titulaire maintient, livre et respecte une feuille de route de migration vers des systèmes maintenus.

Le titulaire, directement ou par l'intermédiaire de l'éditeur de la solution de SBT, élabore, tient à jour et met en œuvre une procédure de maintien en condition de sécurité de toutes les ressources dont il a la charge. Cette procédure prévoit :

- les délais d'application des mises à jour de sécurité en fonction du niveau de risque associé ;

- une définition des cas d'urgence précisant explicitement les motifs de déclenchement et les exceptions au cas nominal qui sont induites ;
- la marche à suivre dans le cas où l'application d'une mise à jour de sécurité échoue.

Le titulaire, directement ou par l'intermédiaire de l'éditeur de la solution de SBT, installe et maintient les dispositifs du service dans des versions stables et à jour de leurs correctifs de sécurité et conformément à la procédure de maintien en condition de sécurité. Les versions installées doivent être des versions supportées sauf si celles-ci empêchent la réalisation du service. Il vérifie l'impact de l'installation des mises à jour sur le système d'information du service. Dans le cas où l'impact de l'installation ne permet pas la réalisation du service, le titulaire en documente les raisons, et définit et met en œuvre des mesures de réduction des risques.

Le titulaire, directement ou par l'intermédiaire de l'éditeur de la solution de SBT, devra s'assurer de l'authenticité et de l'intégrité des mises à jour téléchargées auprès des sources de mise à jour de confiance.

15.2. Correctifs de sécurité

Une vérification d'aptitude (VA) ou une vérification de service régulier (VSR) peut être refusée si des composants ne sont pas à jour des correctifs de failles de sécurité publiés par l'éditeur de la solution de SBT depuis un délai supérieur à trois mois.

Le titulaire s'assure que l'application des correctifs de sécurité ne modifie pas les performances du système, en faisant si besoin modifier par l'éditeur et à ses frais le système pour maintenir le niveau de performance malgré l'application du correctif.

ARTICLE 16.— RÉVERSIBILITÉ ET DESTRUCTION DES DONNÉES

Les prestations faisant l'objet du présent marché donnent lieu à réversibilité.

À cet effet, le titulaire s'engage en amont à :

- fournir l'ensemble des éléments techniques et documentaires ;
- restituer l'ensemble des données nécessaires et l'ensemble des données appartenant au Sénat. À ce titre, le prestataire s'engage sur l'export dans un format standard exploitable (CSV, XML ou équivalent) de l'ensemble des données contenues dans la solution de SBT (notamment les comptes utilisateurs, les historiques de réservation, les paramétrages relatifs aux politiques de voyage, les données de facturation, les journaux d'activité et statistiques d'utilisation), sans limitation de demande et sans surcoût ;
- assurer le transfert de connaissances nécessaires à la ré-internalisation de la prestation ou à la poursuite de la prestation par un ou des prestataire(s) tiers.

La réversibilité a une durée de 2 mois et se déroule selon le plan de réversibilité proposé par le titulaire. Les prestations de réversibilité se déroulent en parallèle des prestations de fourniture de service et n'altèrent en rien les niveaux de services.

Au terme de l'exécution du marché ou en cas de résiliation, une fois la restitution des données effectuée, le titulaire détruit, dans un délai de trois mois, les éventuelles copies de données détenues dans son système d'information ou dans celui de ses sous-traitants, y compris les données ayant fait l'objet de sauvegardes ou d'un archivage. La restitution et la destruction des données sont constatées par un procès-verbal daté et signé par le titulaire. Les procédés de destruction sont conformes aux réglementations en vigueur.

ARTICLE 17.— PÉNALITÉS

Le présent article déroge aux stipulations des articles 14 et 16 du CCAG-FCS.

En cas de défaillance dans l'exécution des prestations telles que prévues dans les pièces du marché et, par dérogation aux articles 14.1.1 et 16.2.3 du CCAG-FCS, des pénalités peuvent être mises en œuvre par la directrice de la Logistique et des Moyens généraux sur simple constat du manquement et sans mise en demeure préalable.

Ces pénalités, qui ne sont pas assujetties à la TVA, sont présentées dans le tableau ci-après.

Disposition du CCP	Nature de l'incident	Pénalité appliquée
9.4.2	Retard dans l'émission, la modification ou l'annulation d'un billet ou d'un bon d'échange.	100 euros par réservation et par heure de retard.
9.4.2	Indisponibilité du plateau affaires.	100 euros par constat d'indisponibilité, dès 30 minutes d'attente téléphonique.
12.1	Indisponibilité de la plateforme de SBT au-delà du plafond d'indisponibilité mensuelle autorisé (99,5 % ou 98%)	100 euros pour chaque tranche de deux heures d'indisponibilité supplémentaire, dans la limite de 10 % du montant total hors taxes facturé par le titulaire au titre du mois considéré.
10.1.1	Constatation d'une pratique consistant pour le titulaire à appliquer une commission sur les prix des prestations facturées au Sénat, en plus des frais déclarés dans le BPU.	10 000 euros par manquement avéré.

Pour les autres manquements aux obligations du marché, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités suivantes :

11.4	Non déclaration d'un sous-traitant	1500 € par manquement
11.2	Manquement aux obligations de confidentialité	1 500 € par manquement
Autres manquements	Exemple : manquement à l'interdiction de publicité, aux obligations d'assurance, etc.	500 € par manquement

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le titulaire n'est pas exonéré du paiement des pénalités de retard si celles-ci sont inférieures à 1 000 euros. Elles sont directement imputées sur la facture correspondant aux prestations livrées hors délais et sont reportables, en tant que de besoin, sur les factures suivantes.

Les pénalités ci-dessus ne s'appliquent pas aux retards imputables à l'administration du Sénat.

ARTICLE 18.— RÉSILIATION DU MARCHÉ-EXÉCUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Le marché peut être résilié dans les conditions prévues au chapitre 7 du CCAG-FCS.

Le Sénat se réserve la possibilité de résilier le marché, après mise en demeure adressée à l'entreprise par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de non-respect des obligations prévues au marché ou si l'entreprise se trouve dans l'impossibilité d'exécuter les prestations pour quelque raison que ce soit.

Outre les motifs de résiliation pour faute énumérés à l'article 41 du CCAG-FCS, sont notamment susceptibles d'entraîner une résiliation du marché :

- le non-respect des caractéristiques des prestations exécutées ;
- le non-respect constaté et répété des délais d'exécution des prestations demandées ;
- le non-respect constaté et répété des règles de la profession.

Par dérogation au deuxième alinéa de l'article 38 et au premier alinéa de l'article 42 du CCAG-FCS, aucune indemnité n'est due au titulaire en cas de résiliation du marché par le Sénat pour un motif d'intérêt général.

ARTICLE 19.— LANGUE

Les documents relatifs au présent marché, les documents échangés pour son exécution ainsi que les informations affichées sur le SBT sont rédigés en français.

ARTICLE 20.— CONTENTIEUX

Les litiges sont portés devant le Tribunal administratif de Paris, 7 rue de Jouy, 75181 PARIS CEDEX 04. Téléphone : 01 44 59 44 00 ; télécopie : 01 44 59 46 46.

ARTICLE 21.— DÉROGATIONS AU CCAG-FCS

Les dérogations explicitées dans les articles du CCP désignés ci-après sont apportées aux articles suivants du CCAG-FCS :

Articles du CCAG-FCS auxquels il est dérogé	Articles du CCP par lesquels sont introduites ces dérogations
4.1 - Ordre de priorité des pièces contractuelles	4 - Pièces constitutives du marché
14- Pénalités 16.2.3. – Pénalités pour non respect des clauses environnementales	17 - Pénalités
38 (2 ^{ème} alinéa) - Résiliation principes généraux 42 (1 ^{er} alinéa) - Résiliation pour motif d'intérêt général	18 - Résiliation

Annexe : Charte d'utilisation de l'intelligence artificielle du Sénat

https://www.senat.fr/fileadmin/Connaitre_le_Senat/Fiches_techniques/Fonction_publique_senatoriale/Charte_utilisation_IA_15Mai2025_BureauSenat.pdf