

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Procédure adaptée ouverte
Articles L. 2123-1 et R. 2123-1 1° du Code de la commande publique.

MARCHE N°2669R03MP

**PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIQUE
POUR LE CRM E DEAL DES CCI DE LA REGION
AUVERGNE-RHONE-ALPES**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

CENTRALE D'ACHAT
CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES
32 Quai Perrache - CS10015
69286 LYON CEDEX 02

Site internet : www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Profil Acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

Cellule régionale de la commande publique : marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIQUE POUR LE CRM E DEAL DES CCI DE LA REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES
	Type de contrat	Accord-cadre
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée	1 An reconductible 2 Fois 1 an
	Prix	Prix forfaitaires et prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Sans

SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat.....	5
1.1 - Objet du contrat	5
1.2 - Périmètre	6
1.3 - Décomposition du contrat	6
1.4 - Type d'accord-cadre	7
1.5 - Conditions d'attribution des bons de commande	7
2 - Pièces contractuelles.....	8
3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	8
4 - Protection des données à caractère personnel	9
4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel	9
4.2 - Obligations du titulaire	9
4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire.....	9
4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées.....	10
4.2.3 - Exercice des droits des personnes.....	10
4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel.....	10
4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations ...	11
4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel	11
4.2.7 - Sort des données	11
4.2.8 - Registre des catégories d'activités de traitement	11
4.2.9 - Documentation	12
4.2.10 - Incident de sécurité	12
4.3 - Obligations de l'acheteur.....	12
5 - Durée et délais d'exécution	12
5.1 - Durée du contrat	12
5.2 - Reconduction	12
5.3 - Durée / Délais d'exécution des bons de commandes	12
6 - Prix	13
6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués.....	13
6.2 - Modalités de variation des prix.....	13
6.3 - Clause de sauvegarde – Variation exceptionnelle des prix.....	13
6.4 - Clause « Seuil de déclenchement ».....	13
7 - Garanties Financières	14
8 - Avance	14
9 - Modalités de règlement des comptes	14
9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs	14
9.2 - Présentation des demandes de paiement.....	14
9.3 - Délai global de paiement.....	15
9.4 - Paiement des cotraitants.....	15
9.5 - Paiement des sous-traitants.....	15
10 - Conditions d'exécution des prestations	16
11 - Développement durable	17
12 - Intervenants et gouvernance	18
12.1 – Intervenants du Titulaire.....	18
12.1.1 - Interlocuteur dédié	18
12.1.2 Intervenants en mode projet.....	18
12.1.3 Absence prolongée de l'interlocuteur ROC ou intervenant clé	19
12.1.4 Remplacement de l'interlocuteur ROC ou intervenant clé	19
12.1.5 Récusation d'un intervenant.....	19
12.2 - Sous-traitance	19

12.3 – Interlocuteur maintenance éditeur	20
12.4 – Support interne de niveau 1 coordonné par la CCIR.....	20
12.5 – Gouvernance et comités de suivi	20
13 - Constatation de l'exécution des prestations	20
13.1 – Livrables documentaires	20
13.2 – Livrables correctifs, mises à jour et évolutions mineures	20
14 - Garantie des prestations	21
15 – Obligations des parties	21
15.1 Obligations du Titulaire	21
15.2 - Obligations du Pouvoir adjudicateur	22
16 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle	22
17 - Pénalités.....	22
17.1 - Pénalités de retard	22
17.2 - Pénalité pour travail dissimulé	23
17.3 - Autres pénalités spécifiques	23
18 - Assurances.....	23
19 - Clause de réexamen	23
20 - Résiliation du contrat	25
20.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre.....	25
20.2 - Redressement ou liquidation judiciaire.....	25
21 - Règlement des litiges et langues.....	25
22 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail).....	26
23 - Non-sollicitation du personnel.....	26
24 - Clauses techniques particulières	26
24.1 Périmètre et éléments de volumétrie.....	26
24.2 Descriptif des prestations attendues	30
24.3 Compétences attendues	31
24.4 Prise en main de la mission	32
24.5 Organisation de la mission	32
25 - Dérogations	32

1 - Dispositions générales du contrat

1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières (CCP) concernent des prestations d'assistance informatique pour le CRM E DEAL des CCI de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

L'objet du présent accord cadre est de mettre en place une assistance informatique sur le CRM E DEAL et ses services associés.

Depuis 2017 la CCIR a déployé le CRM E Deal auprès de l'ensemble du réseau des CCI de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Un contrat de maintenance corrective et support éditeur est signé annuellement avec l'éditeur Efficacy.

Dans le cadre de ce marché, l'assistance informatique poursuit les objectifs suivants :

- Transfert de compétence pour permettre à la CCIR d'acquérir plus d'autonomie sur la solution
- Amélioration continue de l'application pour les utilisateurs via des développements et paramétrages
- Formations utilisateurs et administrateurs fonctionnels éventuelles

Les prestations attendues sont les suivantes :

Assistance informatique à maîtrise d'ouvrage (paramétrage et spécifiques)	• Mettre en place un environnement local de développement et assurer une méthode de livraison avec les équipes de développements CCIR.
	• Développement de fonctionnalités
	• Évolution des interfaces et nouvelles interfaces
	• Évolutions fonctionnelles et spécifiques significatifs • Accompagnement sur étude de migration de version (en mode projet : soit régie, soit enveloppe de jours)
Support applicatif de niveau 2	• Aide à certaines demandes de support de niveau 2
Formation et transfert de compétence	• Formation fonctionnelle et documentation associée (utilisateurs et administrateurs fonctionnels)
	• Transfert de compétence (administration fonctionnelle, gestion des référentiels, personnalisations, reporting...)

Cet accord-cadre est exécuté sous forme de bons de commande.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations suivantes, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

Les prestations à bons de commande concernent :

- Développement de fonctionnalités et interfaces
- Support de niveau 2
- Formations ou autres prestations à la demande.

Lieux d'exécution :

Les prestations sont exécutées principalement dans les locaux du Titulaire.

Les réunions se feront principalement en webconférence et ponctuellement dans les locaux de la CCIR : CCIR Auvergne-Rhône-Alpes - 32 Quai Perrache - CS10015 - 69286 LYON CEDEX 02

1.2 - Périmètre

Centrale d'achat - Conformément au 8° de l'article L711-8 du Code de Commerce, la CCI de Région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) assure une fonction de centrale d'achats au sens de l'article L2113-2 du Code de la Commande Publique. Tous les marchés passés par la CCIR AURA dans le cadre de sa fonction de centrale d'achats sont soumis aux règles édictées par les règles de marchés publics en vigueur. Les pouvoirs adjudicateurs qui acquièrent des fournitures et des services auprès de la centrale d'achats de la CCIR AURA sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence.

Liste des membres de la Centrale d'achats concernés par la consultation :

- CCI de région Auvergne- Rhône-Alpes
- CCI Locale du Beaujolais
- CCI de l'Ain
- CCI de l'Ardèche
- CCI de l'Allier
- CCI du Cantal
- CCI de la Drôme
- CCI de Grenoble
- CCI de Nord-Isère
- CCI de la Haute-Loire
- CCI de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
- CCI du Puy-de-Dôme
- CCI de Savoie
- CCI de la Haute-Savoie

Le périmètre déployé peut évoluer en fonction de l'évolution du périmètre de la Centrale d'achat et de la carte administrative des CCI.

Les bons de commandes seront émis exclusivement par la CCI de région en fonction des besoins.

1.3 - Décomposition du contrat

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Conformément à l'article L.2113-10 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur a examiné la possibilité d'allotir le marché. Toutefois, en raison de la nature des prestations, étroitement liées et portant sur un système d'information unique (CRM E DEAL), l'allotissement est susceptible de rendre l'exécution du marché techniquement plus complexe et économiquement moins efficiente.

Le recours à un titulaire unique est donc privilégié afin de garantir la cohérence, la qualité et la continuité des prestations.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

1.4 - Type d'accord-cadre

L'accord-cadre avec un montant maximum, est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

Désignation	Montant maximum en € HT 1 ^{ère} période (initiale) 1 an	Montant maximum en € HT 2 ^{ème} période (Reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 3 ^{ème} période (Reconduction) 1 an
Prestations d'assistance informatique pour le CRM E DEAL des CCI de la région Auvergne-Rhone-Alpes	38 000€	38 000€	38 000€

1.5 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais d'exécution (date de début et de fin) ;
- les lieux d'exécution des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE)
- Le bordereau des prix forfaitaires et des prix unitaires (BPF- BPU)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Le mémoire justificatif des dispositions prévues par le titulaire pour l'exécution du contrat

3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-TIC.

Le titulaire s'engage à :

- fournir un contact pour les sujets de sécurité et de protection des données.
Ce contact sera fourni au démarrage du contrat et tout changement sera communiqué à la CCI dans les meilleurs délais.
- à remplir le questionnaire cybersécurité qui sera fourni par le RSSI de la CCI.
- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance,
- traiter les données conformément aux instructions documentées de la CCI. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation, il en informe immédiatement la CCI.,
- garantir la confidentialité des données traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
 - reçoivent la formation nécessaire en matière sécurité et de protection des données à caractère personnel.
 - prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Le titulaire peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques uniquement sur autorisation écrite, préalable et spécifique de la CCI. Le sous-traitant initial est tenu de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes en matière de protection des données et respecte les obligations du présent contrat.

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit permettre et si nécessaire aider la CCI à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-TIC.

En cas d'incident de sécurité concernant le sous-traitant et pouvant avoir un impact sur la CCI (par exemple perte, altération, fuite ou accès non autorisé à du code source, des données, des données personnelles ou informations, etc...), le sous-traitant en informera la CCI dans un délai maximum de 24 heures en envoyant un mail à l'équipe sécurité du SI de la CCI à l'adresse suivante : securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr.

Le Titulaire s'engage à respecter les règles de sécurité internes édictées par la CCIR, et à respecter les conditions de :

- la Charte de confidentialité
- la Charte informatique

qui seront remis au titulaire à la notification du marché.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

4 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-TIC, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

4.2 - Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des États membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par

écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées

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

4.2.3 - Exercice des droits des personnes

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

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :

dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

4.2.7 - Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

4.2.8 - Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

4.2.9 - Documentation

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

4.2.10 - Incident de sécurité

En cas d'incident de sécurité pouvant avoir un impact sur la CCI (par exemple perte, altération, fuite ou accès non autorisé à du code source, des données, des données personnelles ou informations, etc...), le titulaire en informera la CCI dans un délai maximum de 24 heures en envoyant un mail à l'équipe sécurité du SI de la CCI à l'adresse suivante :

securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

4.3 - Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :

- fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

5 - Durée et délais d'exécution

5.1 - Durée du contrat

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

5.2 - Reconduction

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2. La durée de chaque période de reconduction est de 1 an. La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues, est de 3 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

5.3 - Durée / Délais d'exécution des bons de commandes

La conclusion des bons de commandes y afférant ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Néanmoins leur exécution peut courir au-delà du terme de l'accord cadre.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces du marché.

Chaque bon de commande fixe les délais d'exécution ou de livraison des prestations.

6 - Prix

6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations sont réglées par des prix forfaitaires et prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

La répartition entre prestations forfaitaires et prestations à prix unitaires est précisée dans le BPF-BPU/DQE.

6.2 - Modalités de variation des prix

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de 08/2026 ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du contrat d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = + 100.0\% (SYN REV (n) / SYN REV (o))$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, publié(s) au Moniteur des Travaux Publics ou par l'INSEE, est l'index SYN REV « Indice SYNTEC ».

6.3 - Clause de sauvegarde

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée du contrat à la date d'application d'une nouvelle révision, lorsque l'augmentation conduit à dépasser le seuil de 6% sur la durée du marché.

6.4 - Clause « Seuil de déclenchement »

La révision de prix s'appliquera que lorsque l'incidence de la révision sera supérieure ou égale à 1% du montant des prix initiaux.

7 - Garanties Financières

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

8 - Avance

Aucune avance ne sera versée.

9 - Modalités de règlement des comptes

9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-TIC.

9.2 - Présentation des demandes de paiement

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'État pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;

- 9° 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 taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Informations à utiliser pour la facturation électronique

- Identifiant de la structure publique (SIRET) : 13002269200011
- Code service : ETB100
- Numéro d'engagement juridique : 2669R03MP

Contact service facturation fournisseurs

Courriel : fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

9.3 - Délai global de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

9.4 - Paiement des cotraitants

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-TIC.

9.5 - Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

10 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Lieu d'exécution :

Les prestations sont exécutées soit dans les locaux du Titulaire, soit à la CCIR.

Les réunions se feront principalement en webconférence et ponctuellement dans les locaux de la CCIR : CCIR Auvergne-Rhône-Alpes - 32 Quai Perrache - CS10015 - 69286 LYON CEDEX 02

Contact assistance :

Le Titulaire communique à la CCIR avant la signature du contrat, les numéros de téléphone et emails de l'interlocuteur dédié (ROC).

Une adresse internet est également communiquée pour accéder au portail client de suivi des demandes. Les réponses aux demandes sont effectuées par e-mail et enregistrées sur le portail.

Transfert de compétence :

Dans le cadre de l'assistance à l'installation de correctifs, mises à jour, évolution de version, évolution fonctionnelle ou nouveau module, l'objectif poursuivi est de permettre à la CCIR d'être le plus autonome possible dans l'administration technique et fonctionnel de la solution. Le mode d'exécution des prestations doit intégrer le transfert de compétence auprès des équipes de la CCIR.

Formation du personnel :

Le Titulaire assurera la formation du personnel chargé d'utiliser les prestations.

Conseil et information :

Le Titulaire doit fournir au Pouvoir adjudicateur, l'ensemble des conseils, des mises en garde et des recommandations nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre. Si les conseils, les informations et les recommandations sont formulés oralement au Pouvoir adjudicateur, elles donnent obligatoirement lieu à la remise, dans les meilleurs délais, d'un document écrit de confirmation.

Notification par le biais du profil d'acheteur

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 3.1 du CCAG-TIC.

Processus de remplacement d'une personne nommément désignée

Lorsque le titulaire s'engage sur l'intervention d'une personne physique, nommément désignée, et que cette personne n'est plus en mesure d'intervenir, son remplacement est effectué dans les conditions de l'article 3.4.3 du CCAG-TIC.

L'acheteur est informé sans délai de cet empêchement, et le titulaire propose un remplaçant dans un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de cette information.

11 - Développement durable

Les conditions d'exécution des prestations comportent des éléments à caractère environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable comme suit.

En cas de manquement répété ou de non-transmission des livrables environnementaux ou sociétaux attendues, ou de non-respect des engagements pris à la remise de son offre pour la mise en œuvre des clauses de développement durable, il pourra être appliqué une pénalité.

11.1 - Exigences sociétales

Le titulaire s'engage à exécuter le marché dans le respect des dispositions légales et réglementaires relatives :

- au droit du travail,
- à la santé et à la sécurité des travailleurs,
- à l'égalité professionnelle,
- à la lutte contre toute forme de discrimination.

À ce titre, le titulaire veille notamment à :

- garantir des **conditions de travail décentes** pour l'ensemble des personnels mobilisés pour l'exécution du marché ;
- respecter les règles relatives au **temps de travail**, à la **rémunération minimale** et à la **protection sociale** ;
- former le personnel à l'égalité professionnelle et la lutte contre toute forme de discrimination ;
- La formation continue pour favoriser le développement des compétences et l'adaptation aux évolutions technologiques ;
- Le maintien d'un dialogue social transparent et constructif.

Le non-respect de ces engagements peut être considéré comme un manquement aux obligations contractuelles et l'application de pénalités.

11.2 - Exigences environnementales

Le Prestataire s'efforce de minimiser l'impact environnemental de ses activités en adoptant notamment les mesures suivantes :

- Promotion de l'usage de matériels et logiciels éco-conçus ou peu énergivores ;
- Optimisation des ressources informatiques pour réduire la consommation d'énergie (ex. : consolidation des serveurs, virtualisation, gestion efficace des sauvegardes) ;
- Préférence pour des solutions de cloud computing respectueuses de l'environnement lorsque cela est possible ;
- Réduction des déplacements physiques grâce à la télémaintenance et l'assistance à distance ;
- Gestion responsable des déchets électroniques conformément à la réglementation en vigueur.

11.3 - Engagement économique

Le Prestataire favorise les pratiques économiques durables en :

- Encouragement de l'achat responsable (fournisseurs écoresponsables, circuits courts, etc.) ;
- Transparence et éthique dans la gestion financière des prestations ;

11.4 - Suivi et amélioration continue

Le Prestataire s'engage à :

- Mettre en place des indicateurs de suivi relatifs aux engagements de développement durable
- Communiquer régulièrement à la CCIR sur les actions et résultats obtenus ;
- Réviser ses pratiques et processus pour améliorer continuellement la performance durable des prestations fournies.

Chaque année, le Titulaire fournira à la demande de la CCIR un rapport sur ses performances en matière de développement durable ainsi que sur les mesures mises en place, en particulier dans le cadre des prestations, objet du marché.

12 - Intervenants et gouvernance

12.1 – Intervenants du Titulaire

Le Titulaire s'engage à faire intervenir des personnes qualifiées et certifiées sur la solution, régulièrement formées pour garantir la qualité des développements.

Le Titulaire s'engage à maintenir une équipe compétente pendant toute la durée du marché ou de la mission.

L'équipe dédiée est constituée principalement des profils ci-après.

12.1.1 - Interlocuteur dédié

- Responsable opérationnel client (ROC) :

Il est l'interlocuteur privilégié des équipes de la CCIR.

Il qualifie les besoins de la CCIR et oriente les demandes vers les bons interlocuteurs interne du Titulaire.

12.1.2 Intervenants en mode projet

- Chef de projet (CP) :

Il pilote opérationnellement le projet, définit le planning, les livrables, assure le suivi des livrables et coordonne les travaux.

- Consultants fonctionnels (CF) :

Les consultants sont certifiés par domaines fonctionnels et par version de la solution. Ils ont un profil métier et assurent les phases de formation, d'assistance à la réalisation et de recette durant le projet.

- Consultants techniques / Développeurs (CT) :

Les consultants sont certifiés et respectent les règles de l'art des process de développement, notamment par rapport aux recommandations ANSSI.

12.1.3 Absence prolongée de l'interlocuteur ROC ou intervenant clé

En cas d'absence prolongée ou de départ de l'interlocuteur ROC ou autre intervenant clé, le Titulaire doit en aviser immédiatement par lettre recommandée avec accusé de réception ou par e-mail le Pouvoir adjudicateur, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise. Dans ce cas, le Titulaire a l'obligation de désigner un remplaçant et d'en communiquer le nom et les titres au Pouvoir adjudicateur dans un délai d'une semaine à compter de la date d'envoi de l'avis d'absence.

12.1.4 Remplacement de l'interlocuteur ROC ou intervenant clé

En cas de changement d'interlocuteur ROC ou autre intervenant clé, le Titulaire doit en informer la CCIR au moins 15 jours avant la prise de fonction et présenter un nouvel interlocuteur ayant l'expérience, les qualifications et les certifications requises. Le cas échéant, le Pouvoir adjudicateur peut demander le CV de l'intervenant prévu en remplacement.

Le transfert de compétence interne entre les intervenants du Titulaire doit être effectué suffisamment à l'avance et de façon complète pour éviter toute régression de connaissance de la solution installée, à la fois sur le standard et les spécifiques.

En tout état de cause, le Titulaire s'engage à assurer la continuité de la mission, le transfert de compétences et prend à sa charge l'ensemble des coûts induits sans impact sur les délais et l'exécution des prestations convenues.

12.1.5 Récusation d'un intervenant

Pendant toute la durée du marché ou du projet, si un intervenant s'avérait inadapté à l'exécution des prestations, le Pouvoir adjudicateur informe le Titulaire en expliquant les raisons pour lesquelles il demande le remplacement de l'intervenant. Les Parties s'engagent à discuter sur cette demande de remplacement, mais la décision finale appartiendra au Titulaire.

12.2 - Sous-traitance

Le Titulaire de l'accord cadre peut sous-traiter une partie des prestations sous-réserve de l'acceptation par le Pouvoir adjudicateur de chaque sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement.

Par exception à ce qui précède, le Titulaire de l'accord cadre pourra sous-traiter de manière ponctuelle une partie des prestations de maintenance sans accord préalable du Pouvoir adjudicateur. Le Titulaire s'engage à imposer contractuellement à son sous-traitant des obligations au moins aussi équivalentes à celles fixées dans le présent contrat cadre. Le Titulaire restera seul tenu du bon respect des obligations souscrites aux termes du présent contrat cadre.

Dès la signature de l'acte spécial (type DC4 ou équivalent) constatant l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement, le Pouvoir adjudicateur notifie au Titulaire et à chacun des sous-traitants concernés l'exemplaire de l'acte spécial qui leur revient.

Le Titulaire de l'accord cadre est tenu de communiquer le contrat de sous-traitance et ses avenants éventuels au Pouvoir adjudicateur avant tout commencement d'exécution.

Le Titulaire demeure entièrement responsable vis-à-vis du Pouvoir adjudicateur des prestations sous-traitées.

12.3 – Interlocuteur maintenance éditeur

Le Titulaire de l'accord cadre est informé que le Pouvoir adjudicateur a un interlocuteur dédié auprès de EFFICY, en charge du suivi de la maintenance éditeur.

12.4 – Support interne de niveau 1 coordonné par la CCIR

Les équipes de la CCIR assurent une mission de fonction support au bénéfice des utilisateurs des CCI.

Le support de niveau 1 est organisé afin de résoudre certains bugs et porter assistance auprès des utilisateurs de la solution. Ce support fonctionnel est assuré par la Direction du Développement et le support technique par la direction des systèmes d'information.

12.5 – Gouvernance et comités de suivi

Le bon déroulement des prestations ne nécessite pas une formalisation des relations entre la CCIR et le Titulaire. Le suivi de la prestation fera l'objet d'un compte-rendu d'activité par mission.

La CCIR peut organiser un comité formel de suivi si besoin en cas gestion de crise ou de litiges.

13 - Constatation de l'exécution des prestations

13.1 – Livrables documentaires

Après présentation et remise par le Titulaire d'un livrable de nature documentaire, le représentant du Pouvoir adjudicateur dispose d'un délai fixé par défaut à 15 jours ouvrés pour :

1/ Accepter le document remis par le Titulaire. Cette décision peut être formalisée soit par un procès-verbal de réception, soit signé conjointement sur le document par le Titulaire et le chef de projet du Pouvoir adjudicateur, puis notifiée au Titulaire.

2/ Prendre une décision d'ajournement, de réception avec réfaction ou de rejet.

Le Titulaire dispose alors par défaut d'un délai de 15 jours ouvrés pour :

- parfaire son travail ou présenter ses observations, en cas d'ajournement,
- présenter ses observations en cas de réfaction ou de rejet des prestations.

13.2 – Livrables correctifs, mises à jour et évolutions mineures

Dans le cas des prestations d'évolution mineures, les opérations de vérifications sont simplifiées par dérogation aux articles 29 à 37 du CCAG-TIC.

L'acceptation de la livraison d'un correctif, d'une mise à jour ou d'une évolution est soumise au respect des points suivants :

Évolution paramétrages / développements par le Titulaire :

- L'intégration dans le projet de développement des paramétrages et développements est effectuée par le titulaire sur la branche de développement.
- La CCIR valide les paramétrage / développement avant mise en production (DSI et responsable métier).
 - Les livraisons sur environnement de recette, préproduction et production sont réalisées par la CCIR.
 - La Vérification d'aptitude au bon fonctionnement est réalisée par les référents métiers.

Dans ce cas, la réception des prestations comprend une seule étape matérialisée par un Procès-verbal d'admission ou un email de confirmation.

14 - Garantie des prestations

- Garantie de compétence des équipes :

Le Titulaire s'engage sur les compétences des équipes affectées à l'exécution de ses obligations, tant en termes techniques qu'en termes de capacité d'intégration et de management pour les personnes amenées à représenter le Titulaire dans son rôle de maître d'œuvre. De plus, le Titulaire s'engage à maintenir la compétence des personnels affectés à l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre.

- Garantie de temps d'intervention

Le Titulaire s'engage à respecter les délais d'exécution indiqués dans les bons de commande.

15 – Obligations des parties

15.1 Obligations du Titulaire

Le Titulaire s'engage à appliquer les bonnes pratiques et utiliser des produits reconnus et/ou maîtrisés dans la gouvernance des systèmes d'information résultant de la veille technologique la plus récente.

Le Titulaire s'engage à accepter l'évaluation de ses prestations.

- Obligation d'information, conseil et mise en garde

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, notamment d'information et de recommandation auprès du Pouvoir adjudicateur, incluant notamment l'appréhension des risques de toute nature, induits par la réalisation des prestations objet du marché.

- Obligation de moyens humains

Le Titulaire s'engage à constituer une équipe technique et fonctionnelle compétente et expérimentée afin de réaliser les prestations et assurer le maintien en condition opérationnel des compétences.

Le Titulaire s'engage à désigner un ROC qu'il affectera au marché pendant l'intégralité de la durée des prestations.

Le Titulaire s'engage dans la mesure du possible à assurer la stabilité de son équipe, et notamment durant le déploiement d'évolutions en mode projet.

Le Titulaire prendra auprès de ses salariés toutes dispositions, afin de s'assurer que ceux-ci auront connaissance et appliqueront les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein des locaux du Pouvoir adjudicateur, dans l'hypothèse où ils seraient amenés à se déplacer dans ces locaux.

- Obligation de documentation

Le Titulaire s'engage à réaliser ou à mettre à jour l'ensemble des documentations couvrant les évolutions fonctionnelles et développements réalisés sur le CRM.

Ces documentations, lorsqu'elles sont diffusées en ligne, doivent être accessibles selon une technologie facilement accessible par le Pouvoir adjudicateur.

Ces documentations sont en langue française.

Ces documentations doivent aussi pouvoir être communiquées aux intervenants désignés dans le CCP et le cas échéant, dans le cadre de procédures d'audit réalisé chez le pouvoir adjudicateur.

Les documents produits par le Titulaire dans le cadre de l'exécution de ses prestations sont conservés par lui pendant toute la durée de l'accord-cadre.

15.2 - Obligations du Pouvoir adjudicateur

- Obligation de collaboration

Les prestations nécessitant une collaboration active et régulière entre les parties aux présentes, le Pouvoir adjudicateur s'engage à :

- communiquer par écrit le nom du Responsable technique, ainsi que leurs remplaçants, qui seront les interlocuteurs directs du Titulaire pendant toute la durée des prestations,
- se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux instructions de mise en œuvre du CRM et recommandations de l'éditeur,
- s'assurer que son personnel et ses collaborateurs, ainsi que les utilisateurs du CRM, aient un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la Documentation de l'éditeur,

Le Pouvoir adjudicateur reconnaît que le non-respect de cette obligation peut entraîner, sur décision du Titulaire, la suspension des prestations ou la résiliation dans les conditions prévues dans le contrat. Le Titulaire ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de cette obligation.

16 - Droit de propriété industrielle et intellectuelle

Par dérogation à l'article 46 du CCAG-TIC, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur.

Cette disposition concerne les développements spécifiques réalisés pour le pouvoir adjudicateur.

17 - Pénalités

17.1 - Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1,00/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1.1 du CCAG-TIC.

Cette pénalité est calculée par application de la formule suivante:

- $P = V \times R / 1\,000$

Où V est le montant HT des prestations à la demande concernées et R le nombre de jours ouvrés de retard.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

Conformément aux stipulations de l'article 14.1.2 du CCAG-TIC, le montant total des pénalités de retard est plafonné à 10,00 % du montant du marché, de la tranche ou du bon de commande.

Les pénalités de retard sont appliquées sans mise en demeure préalable du titulaire.

17.2 - Pénalité pour travail dissimulé

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité de 100,00 €.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

17.3 - Autres pénalités spécifiques

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Non-production ou production incomplète des documents prévus au contrat et/ou par la réglementation en vigueur	Forfaitaire	100,00 €	Par constat
Rapport annuel développement durable manquant	Forfaitaire	50 €	Par constat
Défaut d'exécution des engagements pris en matière de développement durable	Forfaitaire	50 €	Par constat

18 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-TIC, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

19 - Clause de réexamen

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

À compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

➤ **Augmentation du montant maximum de l'accord-cadre :**

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de modifier le présent accord-cadre en cours d'exécution afin d'augmenter son montant maximum, sans nouvelle procédure de mise en concurrence.

Cette modification pourra intervenir dans les cas suivants :

- augmentation des besoins du pouvoir adjudicateur rendue nécessaire par des circonstances nouvelles ou l'évolution des usages, sans modification de la nature des prestations ;
- extension quantitative des prestations prévues à l'accord-cadre.

Le montant de l'accord-cadre pourra ainsi être augmenté dans la limite de 50 % du montant maximum initial de l'accord-cadre, en prenant en compte les éventuels autres avenants.

➤ **Ajout ou modification de prestation dans le bordereau de prix :**

Exceptionnellement si les prix au bordereau de prix ne permettent pas de chiffrer la prestation sur demande du pouvoir adjudicateur. Le titulaire proposera un prix sous réserve de justifier ce dernier. En cas d'acceptation, le(s) prix nouveau(x) s'applique(nt) et sont intégrés dans le bordereau de prix

➤ **Modifications ou nouvelle condition d'exécution des prestations dans le respect du budget imparti ;**

Pendant l'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose.

➤ **Modification interne de l'entreprise :**

- Changement de la dénomination sociale de l'entreprise
- Changement des coordonnées bancaires de l'entreprise

➤ **Disparition d'indices sans indice de substitution**

20 - Résiliation du contrat

20.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 47 à 54 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

20.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

21 - Règlement des litiges et langues

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

22 - Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail)

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme **APROVALL** mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante :

<https://declarants.e-attestations.com>

À défaut de production des pièces sur Aproxall, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

23 - Non-sollicitation du personnel

Le Titulaire renonce expressément, pendant la durée d'exécution du présent accord-cadre et pendant deux (2) ans suivant son terme, pour quelque cause que ce soit, à engager ou faire travailler, directement ou indirectement par personne interposée, tout collaborateur du Pouvoir adjudicateur ayant participé à l'exécution de l'accord-cadre, quelle que soit sa spécialisation.

Tout manquement à cette obligation expose le Titulaire à payer immédiatement au Pouvoir Adjudicateur, une indemnité égale à la rémunération brute des dix-huit (18) derniers mois de la personne concernée, augmentée des charges patronales, sans préjudice de dommages et intérêts.

24 - Clauses techniques particulières

24.1 Périmètre et éléments de volumétrie

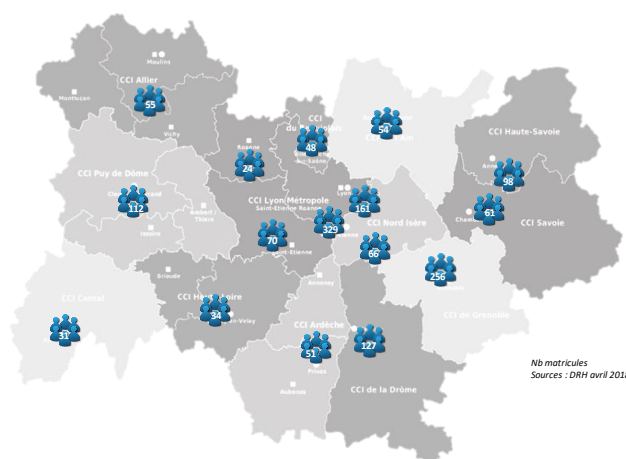
Les bénéficiaires du marché seront dénommées dans le présent règlement de la consultation : CCI.

La mention CCIR correspond à la CCI de région, la mention CCIT aux CCI territoriales.

La carte ci-contre donne une photographie des localisations des 14 CCI de la région.

Quatre espaces de polarisation regroupent des ensembles de CCI :

- Espace Ouest : Allier, Cantal, Haute-Loire, Puy-de-Dôme
- Espace Nord : Ain, Savoie, Haute-Savoie
- Espace Rhône-Loire : CCIL Beaujolais, CCIR, CCI Lyon Métropole St-Etienne Roanne



-Espace Sud : Ardèche, Drôme, Grenoble, Nord-Isère

Tous les collaborateurs des CCIT et CCIR utilisent le même CRM – E-Deal version mid 2021.

La solution installée comprend 4 environnements : DEV, REC, PREPROD et PROD.

L'environnement de DEV est utilisé pour mettre en œuvre les développements et nouvelles fonctionnalités.

L'environnement de REC est utilisé pour la recette des patchs correctifs et évolutifs issus de DEV.

L'environnement PREPROD est utilisé pour :

- Mener des actions de formation
- Valider sur un environnement similaire à la production les nouveaux paramétrages fonctionnalités développées

L'environnement de DEV est installé sur les PC des développeurs.

L'environnement de REC est constitué par :

- 1 serveur de base de données SQL Server 2014
- 1 serveur frontal web apache/tomcat 9
- 1 serveur de traitement UBUNTU LINUX

L'environnement de PREPROD est constitué par :

- 1 serveur de base de données SQL Server 2014
- 2 serveurs frontaux web apache/tomcat 9
- 1 serveur de traitement UBUNTU LINUX
- 1 solution Boitier F5 de load balancing

L'environnement de PROD est constitué par :

- 1 serveur de base de données SQL Server dédié 2014
- 5 serveurs frontaux web apache/tomcat 9
- 1 serveur de traitement UNBUNTU LINUX
- 1 solution Boitier F5 de load balancing

À date, Au niveau fonctionnel, les modules suivants sont implémentés :

- MARKETING : OFFRE, CONVENTIONS, EVENEMENTIEL, CAMPAGNES MARKETING, CIBLAGES, POPULATIONS
- SALES : PERSONNES, ETABLISSEMENTS, ACTIONS, AFFAIRES AVEC DEVIS ET FACTURES, DEMANDES, ADHESIONS, ALTERNANCE, ALERTES, FICHIER CONSULAIRE
- KNOWLDEGE BASE : FICHES DE BASE DE CONNAISSANCES
- SERVICES : TRAITEMENT DES DEMANDES VENANT DES PORTAILS WEB

Un contrat de MAINTENANCE DE LA SOLUTION E DEAL, SUPPORT ET ASSISTANCE a été signé avec l'éditeur EFFICY en 2021 pour une durée de 4 années.

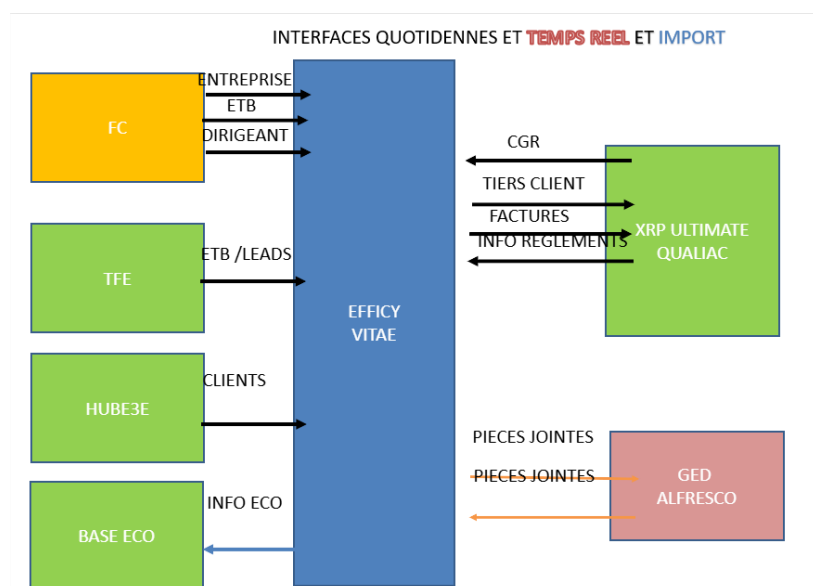
Les solutions logicielles périphériques en lien avec le CRM :

Les principales solutions utilisées sont les suivantes :

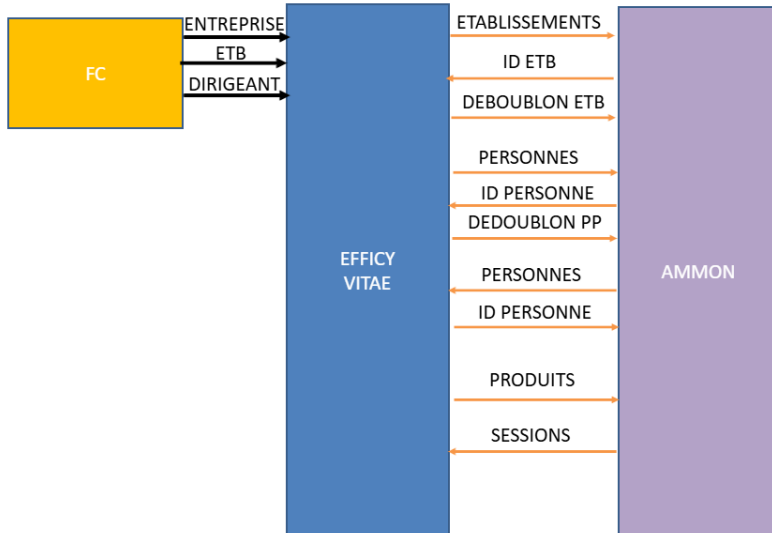
- L'ERP de formation AMMON de l'éditeur Val Software
- Le CRM de la Team France Export – Salesforce
- Le fichier consulaire Pixi de l'éditeur Pictav
- Les portails clients web issus de la webfactory nationale (Drupal V10)
- Le Datawarehouse régional et les reportings SSRS
- La DataVisualisation PowerBI
- La GED Alfresco
- Le Marketing Digital SendEthic
- Les enquêtes en ligne Le Sphinx
- La synchronisation avec Outlook

Licences : 1300 utilisateurs

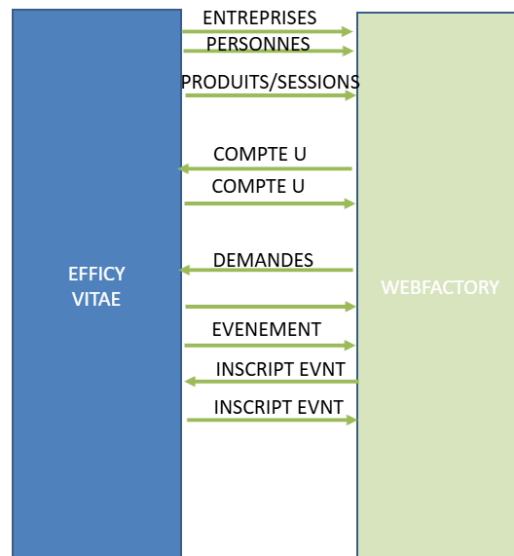
Les interfaces reliées au CRM :



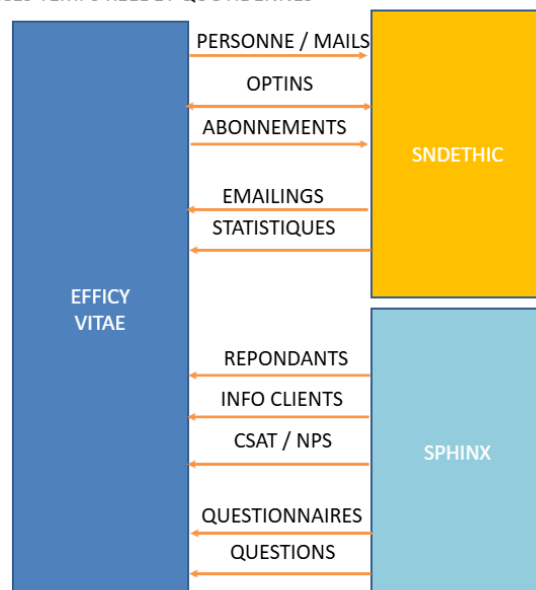
INTERFACES TEMPS REEL ET QUOTIDIENNES



INTERFACES QUOTIDIENNES ET TEMPS REEL ET WEBSERVICES



INTERFACES TEMPS REEL ET QUOTIDIENNES



24.2 Descriptif des prestations attendues

Dans le cadre de ce marché, l'assistance informatique poursuit les objectifs suivants :

- Transfert de compétence pour permettre à la CCIR d'acquérir plus d'autonomie sur la solution
- Amélioration continue de l'application pour les utilisateurs via des développements et paramétrages
- Formations utilisateurs et administrateurs fonctionnels éventuelles

Les prestations attendues sont les suivantes :

Assistance informatique à maîtrise d'ouvrage (paramétrage et spécifiques)	• Mettre en place un environnement local de développement et assurer une méthode de livraison avec les équipes de développements CCIR.
	• Développement de fonctionnalités
	• Évolution des interfaces et nouvelles interfaces
	• Évolutions fonctionnelles et spécifiques significatifs • Accompagnement sur étude de migration de version (en mode projet : soit régie, soit enveloppe de jours)
Support applicatif de niveau 2	• Aide à certaines demandes de support de niveau 2
Formation et transfert de compétence	• Formation fonctionnelle et documentation associée (utilisateurs et administrateurs fonctionnels)

	• Transfert de compétence (administration fonctionnelle, gestion des référentiels, personnalisations, reporting...)
--	---

Détail des prestations:

- Le titulaire devra mettre en place un environnement de développement en interne à partir d'une branche de développement et d'un backup fourni par la CCIR. Le titulaire devra également fournir une méthodologie de livraison et mise à jour d'environnement permettant de synchroniser l'environnement de développement CCIR et celui du titulaire.
- Le titulaire devra parfois assurer un support en aide au support niveau 2 de la CCIR. Les sollicitations dans le cadre de ce support sont centralisées et validées par la CCIR.
- Deux modalités d'intervention possible, en fonction de l'autonomie de la CCIR sur le sujet :
 - Utilisation d'une enveloppe de jour de développement. La CCIR pilote directement le besoin, l'analyse et la production des travaux réalisés par le prestataire.
 - Mode projet : le titulaire chiffre une proposition et pilote la réalisation.
- Toute action d'assistance, quels que soit son périmètre et sa nature, doit faire l'objet d'une documentation technique et fonctionnelle, pour l'installation des fonctionnalités, le recette, et la diffusion aux utilisateurs.
- Le titulaire recevant les demandes d'évolution aura un devoir de conseil vis-à-vis de la CCIR afin d'en simplifier la mise en œuvre, et de la rendre plus efficiente
- La CCIR suit un indicateur lié à la qualité intrinsèque des développements réalisés, mesurée au travers du nombre d'aller-retour entre le titulaire et la CCIR lors de la phase de validation / réception de ces développements. La CCIR souhaite tendre vers un objectif du type « juste du 1er coup ».

L'ensemble des interventions doivent faire l'objet d'un transfert de compétence sur les équipes de la CCIR ceci pour renforcer les compétences déjà acquises

Modalités d'accès au système d'information :

Le contrat prévoira une prise en main à distance avec un accès via le Bastion (solution basée sur Wallix) de la CCIR. La solution Bastion est conforme à notre politique de sécurité.

Les accès aux environnements de la CCI ne seront ouverts qu'en cas de nécessité et sur demande coordonnées du titulaire et du référent de la CCIR.

L'ouverture aux différents environnements se fera sous contrôle et uniquement à des intervenants du titulaire nommés (pas de compte générique autorisé).

Activité sur site CCI :

Dans le cas de certaines prestations, une intervention sur site pourra être demandée.

24.3 Compétences attendues

Les compétences recherchées portent sur :

- Mise en œuvre de fonctionnalités de paramétrage avancées
- Gestion de tables, champs, formulaires personnalisés
- Développement de fonctionnalités
- Assistance à la mise en place de nouvelles interfaces

- Compétences reconnues par l'éditeur et certifications à jour
- Connaissance du schéma de bases de données lié à l'application
- Développement de requêtes ad-hoc
- Expertise fonctionnelle sur les modules métiers

24.4 Prise en main de la mission

La prise en main du périmètre sera effectuée via des rendez-vous avec l'équipe DSI en charge du CRM. Ensuite la mission se déroulera en fonction des demandes émises par la CCIR.

24.5 Organisation de la mission

L'interlocuteur dédié du titulaire devra centraliser les demandes, en assurer le suivi en interne et garantir une compétence.

Il appartient au titulaire de signaler au Pouvoir adjudicateur toute interrogation qu'il pourrait avoir dans l'exécution du marché avec chacune des structures concernées (CCI ou autres - litiges, recouvrement de factures, demandes de produits spécifiques...).

25 - Dérogations

- L'article 16 du CCP déroge à l'article 46 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 17.1 du CCP déroge à l'article 14.1.1 alinéa 2 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication
- L'article 18.1 du CCP déroge à l'article 51 du CCAG - Technique de l'Information et de la Communication